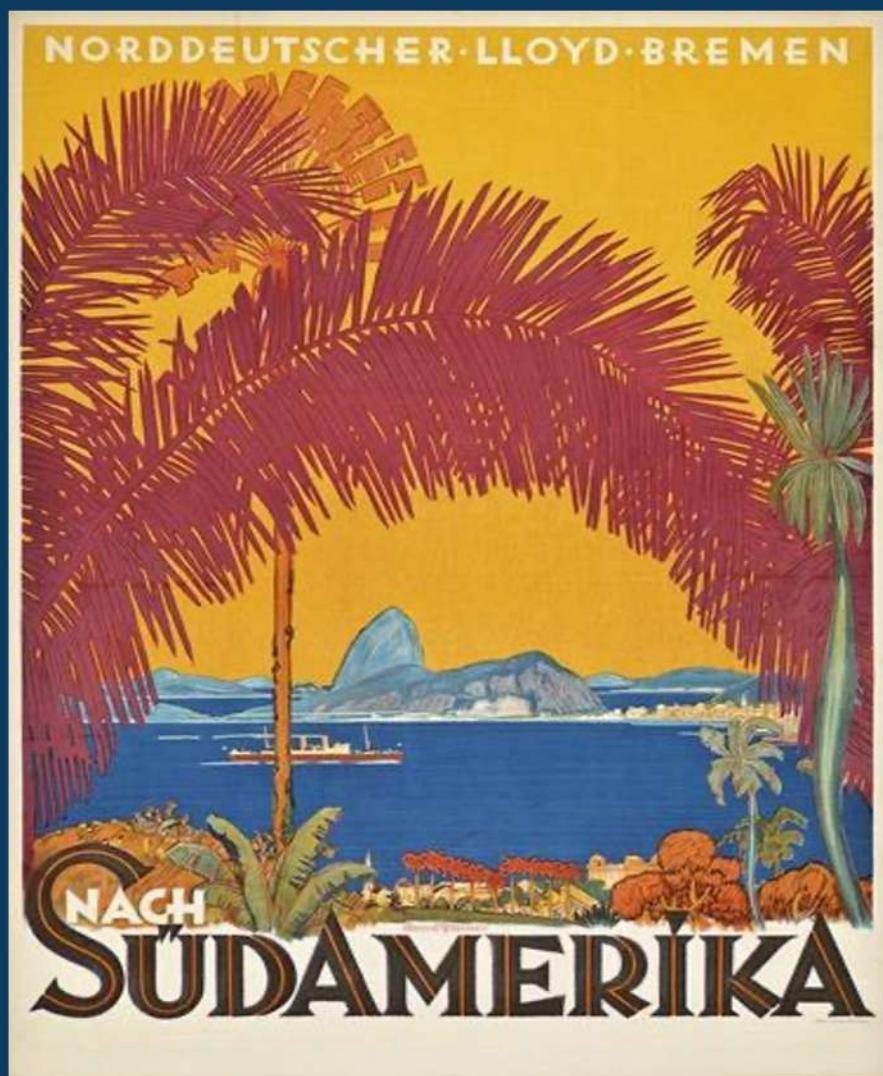


# HUMANIDADES



## EM REVISTA

*Revista do Centro de Ciências Humanas e Sociais da UNIRIO*



## UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – UNIRIO

**Reitor**

Dr. José da Costa Filho

**Diretora da Biblioteca Central**

Ms. Ana Carolina Carvalho Petrone

**Decana do Centro de Ciências Humanas e Sociais**

Dra. Miriam Cabral Coser

**Editores**

Dra. Miriam Cabral Coser – Coordenação - UNIRIO

Dra. Patricia Horvat - Editora Gerente - UNIRIO

Ms. Sonia Terezinha Oliveira, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro UNIRIO

Dra. Maria Eichler Sant'Angelo, UNIRIO/Faculdade São Bento/FSB.

Dr. Nilton José dos anjos de Oliveira – Editor Convidado

Dr. Leonardo Villela de Castro, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro UNIRIO – Fundador

**Comitê Editorial**

Dra. Alejandra Saladino, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro UNIRIO

Dra. Ana Cristina Comandulli, CEC Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, Real Gabinete Português de Leitura.

Dra. Andrea Bieri, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro UNIRIO

Dr. André da Silva Bueno, Universidade do Estado do Rio de Janeiro UERJ

Dr. Deivid Valério Gaia, Universidade Federal do Rio de Janeiro UFRJ

Dra. Fernanda Areas Peixoto, Universidade de São Paulo USP

Dra. Maria Eichler Sant'Angelo, Faculdade de São Bento - Rio de Janeiro FSB

Dra. Miriam Cabral Coser, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro UNIRIO

Dra. Patricia Horvat, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro UNIRIO

Dra. Rosâne Mello, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro UNIRIO

Dr. Rossano Pecoraro, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro UNIRIO

Ms. Sonia Terezinha Oliveira, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro UNIRIO

Dra. Stefanie Cavalcanti Freire, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro UNIRIO

**Conselho Consultivo**

Dr. Adilson Florentino, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro UNIRIO

Dra. Adriene Baron Tacla, Universidade Federal Fluminense UFF

Dr. André da Silva Bueno, Universidade do Estado do Rio de Janeiro UERJ

Dr. Alexandre Carneiro Cerqueira Lima, Universidade Federal Fluminense UFF

Dr. Carlos Eduardo da Costa Campos, Universidade Federal do Mato Grosso do Sul UFMS

Dra. Celeste Anunciata Moreira, Centro Universitário Augusto Motta UNISUAM, UNIRIO

Dra. Claudia Beltrão da Rosa, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro UNIRIO

J.z Gustavo Kalil, Universidade do Estado do Rio de Janeiro UERJ

Dra. Heloisa Dias Bezerra, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro UNIRIO

Dr. João Marcus Figueiredo, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro UNIRIO

Pr. Jefferson Santos, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro UNIRIO

Dra. Regina Bustamante, Universidade Federal do Rio de Janeiro UFRJ

Dr. Rossano Pecoraro, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro UNIRIO

Dra. Simone Feigelson Deutsch, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro UNIRIO

Dr. Thiago de Almeida Lourenço Cardoso Pires, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro UNIRIO

Dra. Valeria Cristina Lopes Wilke, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro UNIRIO

**Créditos da Imagem da Capa:** Rio de Janeiro – *Norddeutscher Lloyd Bremen nach Südamerika - Exposição Rio de Janeiro como Destino – Cartazes de viagem, 1910-1970 - Coleção Berardo. Museu histórico nacional -17 de novembro de 2015 a 17 de janeiro de 2016. Divulgação no Diário do Rio de 13 de novembro de 2015. <https://diariodorio.com/exposicao-mostra-cartazes-de-viagem-para-o-rio-de-janeiro-de-1910-a-1970/>*

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL - SUMÁRIO

## ARTIGOS

INTERFACES ENTRE TECNOLOGIA ASSISTIVA E TURISMO ACESSÍVEL - <i>Ian Carvalho de Andrade; Kamilla Aguiar de Sousa Costa; Lucas Rodrigues de Barros; Janicy Aparecida Pereira Rocha</i> .....	3
ROCK IN RIO BRASIL “TOD+S POR UM MUNDO MELHOR”: PROMOÇÃO DA ACESSIBILIDADE E IGUALDADE EM BUSCA DE UM MUNDO INCLUSIVO (ODS 10) - <i>Annaelise Fritz Machado; Joice Lavadoski; Bruno Sousa</i> .....	22
ACERCAMIENTO A UN DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DE LA ZONA TURÍSTICA DE PUERTO VALLARTA, JALISCO, MÉXICO - <i>Lorena Trinidad Medina Esparza; Alfonso Zepeda Arce</i> .....	41
POR UM TURISMO ACESSÍVEL: ENFRENTANDO BARREIRAS PELA INCLUSÃO - <i>Jessica Silva Tinoco Gimenez</i> .....	61
ACESSIBILIDADE E O DIREITO À INFORMAÇÃO NA ERA DIGITAL - <i>Maria Jacqueline Elicher; Anna Carolina Pereira Rocha; Stephanie Porto de Oliveira; Bruna Ranção Conti</i> .....	74
ACESSIBILIDADE NO ENOTURISMO: CAMINHOS PARA A INCLUSÃO - <i>Anderson Dall Agnol; Felipe Gugel; Hernanda Tonini</i> .....	91
ACESSIBILIDADE COMO AGENDA POLÍTICA: ANÁLISE DA TRAJETÓRIA DAS POLÍTICAS DE TURISMO NO BRASIL - <i>Tiago Juliano; Joice Lavadoski; Beatriz Pimentel Lopes; Roberta Matos Gomes; Ítalo de Paula Casemiro</i> .....	109
O COMPROMISSO DE ACESSIBILIDADE NO PLANEJAMENTO DE DESTINOS TURÍSTICOS SUSTENTÁVEIS E RESPONSÁVEIS: UM ENSAIO TEÓRICO-CONCEITUAL – <i>Donária Coelho Duarte; Suellen Alice Lamas</i> .....	127
DIAGNÓSTICO DA ACESSIBILIDADE PARA AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NOS MUSEUS DO DESTINO TURÍSTICO OURO PRETO-MG - <i>Gilson Antonio Nunes; Gedida Ferreira de Paiva</i> .....	145
EXPERIENCIA TURÍSTICA DE CHOLAS DE GUANO - ECUADOR, COMO ACCESIBILIDAD SENSORIAL – <i>Claudia Patricia Maldonado-Erazo; María de la Cruz del Río-Rama; Catalina Margarita Verdugo Bernal; Susana Monserrat Zurita Polo</i> .....	157
PUEBLOS MÁGICOS ACCESIBLES: UN PUENTE HACIA LA INCLUSIÓN TURÍSTICA EN MÉXICO – <i>Miriam Edith Pérez- Romero; Donaji Jiménez Islas; José Alvarez Garcia; Amador Durán Sánchez</i> .....	172
ACESSIBILIDADE NO TRANSPORTE: UMA VISÃO GERAL DA NORMATIZAÇÃO ATUAL – <i>Rodrigo Grazinoli Garrido; Marcos Arão Abitbol</i> .....	188
UM OLHAR SOBRE A EDUCAÇÃO BÁSICA: A EXPERIÊNCIA NO INSTITUTO BENJAMIN CONSTANT (URCA/RJ) PARA PENSAR O TURISMO A PARTIR DA ACESSIBILIDADE - <i>Rachel Ventura Espinheira; Vera Lucia Bogéa Borges</i> .....	206
INFORMAÇÕES SOBRE ACESSIBILIDADE EM SITES: ANÁLISE DOS ATRATIVOS TURÍSTICOS DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO - <i>Matheus Vieira Falbo Saisse dos Santos; Laissa Pacheco; João Victor Hortêncio</i> .....	220

A PRAIA É PARA TODOS: UM ESTUDO SOBRE BARREIRAS URBANAS E ACESSIBILIDADE NA PRAIA DE PIPA- RN – <i>Felipe Gomes do Nascimento; Milena Bernardo da Silva; Adriana Brambilla</i> .....	237
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

#### **AUTORA CONVIDADA**

MODELOS E ASPECTOS CONCEITUAIS DO TURISMO ACESSÍVEL - <i>Leticia Lima</i> .....	257
---------------------------------------------------------------------------------	-----

#### **RELATO DE EXPERIÊNCIA / ESTUDO DE CASO**

INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE NO ENSINO SUPERIOR: RELATO DA EXPERIÊNCIA NO CURSO DE TURISMO DA UFRN - <i>Josemery Araújo Alves; Erica Dayane Chaves Cavalcante; Regina Ferreira de Araujo; Maria Clara da Silva Oliveira</i> .....	273
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

O USO DE CÓDIGOS QR COMO FERRAMENTA ACESSÍVEL DE COMUNICAÇÃO EM ATRATIVOS TURÍSTICOS: UM ESTUDO DE CASO DE CURITIBA - <i>Claudia Cristina Sanzovo</i> .....	291
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

#### **ENTREVISTA**

ENTREVISTA COM GUIA INTERNACIONAL SOBRE ACESSIBILIDADE EM TRANSPORTES TURÍSTICOS - <i>Benny Klein; Fabiola Araujo; Miguel Klein</i> .....	313
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

#### **APRESENTAÇÃO**

O turismo é um fenômeno social complexo que agrega práticas socioculturais e mobiliza uma ampla e dinâmica gama de setores econômicos. Enquanto forma particular de lazer, a experiência turística evidencia outras dimensões igualmente relevantes, que convergem para debates em torno dos direitos sociais das diversas parcelas da sociedade. Nessa conjuntura, a preocupação com a acessibilidade aos espaços e às experiências turísticas de pessoas com deficiências e mobilidade reduzida busca a implementação e a garantia de condições de uso autônomo e seguro. As pesquisas e o debate em torno da acessibilidade no turismo são importantes para compreender as múltiplas dimensões dessas questões, pensar criticamente as responsabilidades dos diferentes segmentos que atuam no campo do turismo, bem como embasar a formulação de estratégias para reversão e superação das diferentes barreiras à acessibilidade no turismo.

O Dossiê Turismo Acessível da Humanidades em Revista tem por objetivo reunir reflexões teóricas e práticas, que refletem a interdisciplinaridade e a diversidade de aspectos que direcionam o debate em torno do turismo acessível.

Organização: *Joice Lavadoski; Tiago Juliano; Janicy Aparecida Pereira Rocha; Maria Jaqueline Elicher; Bruna Ranção Conti*



## INTERFACES ENTRE TECNOLOGIA ASSISTIVA E TURISMO ACESSÍVEL

*Ian Carvalho de Andrade<sup>1</sup>**Kamilla Aguiar de Sousa Costa<sup>2</sup>**Lucas Rodrigues de Barros<sup>3</sup>**Janicy Aparecida Pereira Rocha<sup>4</sup>*

**Resumo:** Objetiva evidenciar interfaces existentes entre Tecnologia Assistiva e Turismo Acessível, além de explorar como a interseção entre ambas as temáticas têm sido abordada na literatura nacional. Para tanto, adotam-se revisões bibliográfica e documental para composição de pesquisa exploratória e descritiva em duas etapas. Na primeira, são conceituados a Tecnologia Assistiva e o Turismo Acessível, evidenciando-se as interfaces entre ambos. Na segunda etapa analisa-se, de forma exploratória com o software *Voyant Tools*, um *corpus* composto por 14 pesquisas que versam sobre o tema. Identifica-se que Tecnologia Assistiva e Turismo Acessível se entrelaçam como essenciais para promover a inclusão das pessoas com deficiências nas atividades turísticas. No entanto, as pesquisas brasileiras sobre a temática são poucas e recentes, devendo as análises serem aprofundadas em trabalhos futuros.

**Palavras-chave:** Tecnologia Assistiva; Turismo Acessível; pessoas com deficiência; acessibilidade; inclusão.

## INTERFACES BETWEEN ASSISTIVE TECHNOLOGY AND ACCESSIBLE TOURISM

**Abstract:** The research aims to highlight existing interfaces between Assistive Technology and Accessible Tourism and analyzes their treatment in Brazilian academic literature. To achieve this goal, a literature review is conducted to compose an exploratory and descriptive research in two stages. In the first stage, Assistive Technology and Accessible Tourism are conceptually defined, with a focus on their intersections. In the second stage, an exploratory analysis is conducted using the Voyant Tools software on a corpus consisting of 14 research studies focusing on the topic. It is identified that Assistive Technology and accessible tourism intertwine as essential elements in promoting the inclusion of people with disabilities in tourist activities. The review is expected to reveal limited and recent Brazilian research on the topic.

**Keywords:** Assistive Technology; Accessible Tourism; people with disabilities; accessibility; inclusion.

## Introdução

Ainda que um pedaço de madeira provavelmente utilizado como bengala improvisada nos primórdios da civilização seja uma Tecnologia Assistiva<sup>5</sup>, o termo emergiu apenas após a Segunda Guerra Mundial, sendo formalizado na legislação norte-americana em 1988 e

<sup>1</sup> Graduando em Arquivologia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Técnico em Administração pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC).

<sup>2</sup> Graduanda em História pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO).

<sup>3</sup> Graduado em Museologia e mestrando em Museologia e Patrimônio pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO).

<sup>4</sup> Professora adjunta na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

<sup>5</sup> Por ser conceituada como área do conhecimento interdisciplinar, e não uma coleção específica de produtos, faz-se a grafia no singular e com letras iniciais maiúsculas (Bersch, 2017).

chegando ao Brasil na década de 1990 (Galvão Filho, 2009; Soares *et al.*, 2017). Entre o surgimento do termo e a atualidade, quando a Tecnologia Assistiva é considerada uma área do conhecimento em ascensão dada sua relevância social, uma longa trajetória foi percorrida. Nela, o processo de sistematização, construção e formulação conceitual passou por diferentes fases, ocupando hoje um espaço de destaque em pesquisas, legislações e políticas públicas.

De forma geral, Tecnologia Assistiva são produtos, serviços e estratégias utilizados para ampliar habilidades funcionais, promovendo autonomia e inclusão das pessoas com deficiência (Bersch, 2017; Galvão Filho, 2009). Independentemente do tipo, a Tecnologia Assistiva é utilizada como suporte por quem dela necessita na realização de atividades cotidianas, das mais simples às mais complexas – desde alimentar-se e vestir-se às atividades laborais, educativas e de participação social. Nesse sentido, ela desempenha importante papel no auxílio ao enfrentamento de barreiras de acessibilidade impostas pelo meio às pessoas com deficiência. São barreiras de acessibilidade quaisquer entraves, obstáculos, atitudes ou comportamentos que limitem ou impeçam a participação social da pessoa com deficiência (Brasil, 2015).

A despeito do reconhecido potencial de contribuição para a independência, a qualidade de vida e a inclusão social de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, os termos e as definições relativos à Tecnologia Assistiva ainda não estão consolidados em território nacional (Calheiros, Mendes; Lourenço, 2018; Gomes Filho, 2023; Soares *et al.*, 2017). Tais imprecisões, por vezes, resultam em dúvidas acerca do que se constitui como Tecnologia Assistiva, de suas potencialidades para determinada área ou atividade, de suas tipologias, de seu escopo, entre outras. Em última instância, o acesso à Tecnologia Assistiva pelas pessoas que dela necessitam também é prejudicado pelo desconhecimento das políticas de concessão governamentais e da legislação que a estabelece como direito.

Assim, é necessário ampliar a compreensão acerca da Tecnologia Assistiva a partir de discussões que a posicionem em determinado contexto de utilização com vistas a mitigar distorções conceituais e metodológicas relativas à sua aplicabilidade. Um desses contextos é o denominado Turismo Acessível, ou turismo para todos em uma concepção mais ampliada. O campo do Turismo Acessível emerge da interseção entre os conceitos de turismo, acessibilidade e deficiência, se caracterizando como um turismo sem barreiras de acesso, um turismo para todas as pessoas, independentemente de suas particularidades físicas, sensoriais ou intelectuais (Michopoulou; Darcy; Ambrose; Buhalis, 2015). Todavia, para algumas dessas pessoas o acesso a produtos, serviços, ambientes e experiências turísticas, ainda que acessíveis, demanda algum nível de apoio, o que pode ser propiciado pela Tecnologia Assistiva adequada.

Frente ao exposto, este artigo tem como objetivo evidenciar interfaces existentes entre Tecnologia Assistiva e Turismo Acessível, abordando aspectos inerentes à utilização desses recursos no contexto em questão. Adicionalmente, intenciona explorar como a interseção entre as temáticas tem sido abordada na literatura nacional. Pretende-se, com isso, contribuir para a consolidação do entendimento do conceito associado à área do Turismo; além de identificar lacunas que possam constituir uma agenda de pesquisa sobre a temática.

## Percorso metodológico

A pesquisa é exploratória e descritiva quanto aos objetivos; bibliográfica e documental quanto aos procedimentos e qualitativa quanto à abordagem (Prodanov; Freitas, 2013). Sua execução subdivide-se em duas etapas. A primeira delas, bibliográfica e documental, visou à identificação de referenciais basilares para revisão narrativa de literatura por meio da qual são conceituados a Tecnologia Assistiva e o Turismo Acessível e são apontadas interfaces entre ambos. A segunda etapa, bibliográfica, visou à identificação de artigos, teses e dissertações que versam sobre a temática com o intuito de explorar como ela tem sido abordada no Brasil.

O levantamento bibliográfico, conduzido nos meses de fevereiro e março de 2024, sem delimitação temporal, iniciou-se pela base de dados intitulada “Publicações de Turismo”<sup>6</sup> na qual estavam indexados 26 periódicos científicos brasileiros da área de Turismo. A expressão de busca “**Tecnologia Assistiva**” AND “**Turismo Acessível**” não retornou resultados. Então, foram submetidas individualmente e respectivamente as palavras-chave: “Tecnologia Assistiva”; “Produtos Assistivos”; “Ajudas Técnicas”; “Tecnologias de Apoio” e “Produtos de Apoio”; e selecionado o filtro “Todos os campos” para que busca ocorresse nos títulos, palavras-chave e resumos dos artigos indexados. O termo “Turismo Acessível” não foi utilizado, dado que a base de dados é da área do Turismo e eventuais textos recuperados com os termos usados estariam nesse contexto. Para as duas primeiras palavras-chave não foram retornados resultados. Para cada uma das três últimas palavras-chave foram retornadas centenas de artigos, porém a análise deles indicou que a base de dados não reconhece as aspas como operador de proximidade e, portanto, os artigos retornados continham, separadamente, as palavras ajudas, tecnologias, técnicas, apoio e produtos, porém nenhuma delas combinadas de forma a constituir uma das sinônimas de “Tecnologia Assistiva”.

---

<sup>6</sup> Disponível em: <https://www.each.usp.br/turismo/publicacoesdeturismo/index.html>. Acesso em: 12 ago. 2024

Como não há informações acerca dos operadores de busca que a base de dados aceita, o operador booleano AND foi testado unindo ambas as palavras de cada um dos termos que retornou resultados na primeira tentativa. Para a expressão de busca **ajudas AND técnicas** não foram recuperados artigos. Para a expressão de busca **tecnologias AND apoio** foram recuperados nove artigos. Para a expressão de busca **produtos AND apoio** foram recuperados vinte e quatro artigos. Todos eles tiveram seus conteúdos analisados, mas nenhum foi considerado relevante para o escopo dessa pesquisa por não abordar diretamente a temática da Tecnologia Assistiva. Identificou-se que ambas as palavras de cada expressão de busca estavam nos artigos recuperados, porém não juntas de forma a constituir uma das sinônimas. Logo, na referida base de dados não foi selecionado nenhum artigo para compor o *corpus* de análise.

Em seguida, a expressão de busca (**“Tecnologia Assistiva” OR “Produtos Assistivos”** **OR “Ajudas Técnicas” OR “Tecnologias de Apoio” OR “Produtos de Apoio”**) **AND (turismo OR turístico OR turistas OR “Turismo Acessível”)** foi submetida à Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), na qual são indexadas teses e dissertações defendidas em 140 instituições de ensino e pesquisa brasileiras. Foram recuperadas cinco dissertações e duas teses. Após análise de conteúdo, uma tese e três dissertações foram excluídas por não abordarem a temática da Tecnologia Assistiva. Assim, da busca na BD TD foram selecionadas duas dissertações e uma tese para composição do *corpus*.

Com o intuito de expandir o *corpus*, buscas foram conduzidas no Google Acadêmico, cuja indexação automática abrange o texto integral e não apenas títulos, resumos e palavras-chaves como as bases de dados anteriores. Visando aumentar a relevância dos resultados, dadas as peculiaridades da indexação automática adotada pelo buscador e o fato dele indexar textos de diferentes áreas e tipologias, foi utilizada apenas a expressão de busca mais restrita: **“Tecnologia Assistiva” + (“Turismo Acessível” OR turismo OR turista)**, considerando como critério de inclusão apenas artigos nacionais publicados em periódicos ou eventos que abordassem explicitamente a temática da Tecnologia Assistiva. Dos 124 textos recuperados foram selecionados 11 para compor o *corpus* textual de análise, estes somados àqueles selecionados da BD TD (Quadro 1). Os demais foram excluídos por não abordarem a Tecnologia Assistiva no contexto do Turismo Acessível e por consistirem em outras tipologias documentais que não artigos nacionais (livros, monografias, relatórios, projetos etc.).

Quadro 1-Corpus de análise (n = 14) (continua)

ID	Ano	Autoria	Título	Publicação	Tipologia	Origem
T1	2016	Nascimento; Uvinha	Programa turismo acessível na cidade de São Paulo: reflexões e possibilidades	Revista Turismo y Desarrollo Local Sostenible (Área: Turismo)	Artigo	Google Acadêmico
T2	2018	Oliveira	A percepção do usuário na disponibilização de maquetes táteis para pessoas com deficiência visual em atrativos turísticos: um estudo no Museu Oscar Niemeyer - Curitiba-PR	Repositório Institucional UFPR (Área: Turismo)	Dissertação	BDTD
T3	2018	Nascimento	Análise da produção teórica brasileira sobre o turismo e acessibilidade de 1987 a 2016	Repositório Institucional USP (Área: Turismo)	Tese	BDTD
T4	2020	Rosa	Aplicativo colaborativo com informações de acessibilidade a serviços e locais turísticos: estudo de caso em Foz do Iguaçu/PR	Repositório Institucional UNIOESTE (Área: Tecnologias, Gestão e Sustentabilidade)	Dissertação	BDTD
T5	2020	Nobre; Soares; Cardoso	Turismo acessível em Porto Alegre: Material informativo e comunicação aumentativa e alternativa	Revista Aleph (Área: Ciências Sociais Aplicadas)	Artigo	Google Acadêmico
T6	2020	Duarte; Honorato	Turismo cultural acessível: a percepção dos gestores dos principais teatros de Brasília	Revista Turismo, Visão e Ação (Área: Turismo)	Artigo	Google Acadêmico
T7	2020	Gonçalves; Cinelli	Tecnologia Assistiva: o Design da Informação em imagens táteis como recurso na experiência de deficientes visuais em museus	Revista Projética (Área: Design)	Artigo	Google Acadêmico
T8	2021	Cardoso <i>et al.</i>	POA turismo acessível: comunicação aumentativa e alternativa em materiais e sítios turísticos	Revista Interdisciplinar em Cultura e Sociedade (Área: Interdisciplinar)	Artigo	Google Acadêmico
T9	2021	Oliveira; Silveira	A percepção do usuário na disponibilização de maquetes táteis para pessoas com deficiência visual em atrativos turísticos: um estudo no Museu Oscar Niemeyer – Curitiba-PR <sup>7</sup>	Revista Turismo, Visão e Ação (Área: Turismo)	Artigo	Google Acadêmico
T10	2021	Tavares; Tomé	Turismo Cafeiro: experiências, expectativas e percepções de pessoas com deficiência visual	Revista de Cultura e Turismo (Área: Turismo)	Artigo	Google Acadêmico
T11	2021	Müller; Rosso	Uso de maquetes táteis para o conhecimento do patrimônio: análise de uma experiência turística inclusiva em Pelotas/RS.	Revista Confluências Culturais (Área: Interdisciplinar)	Artigo	Google Acadêmico

<sup>7</sup> Artigo derivado da dissertação de mesmo título que também compõe a amostra.

Quadro 2-Corpus de análise (n = 14) (conclusão)

ID	Ano	Autoria	Título	Publicação	Tipologia	Origem
T12	2022	Melo; Ferst	Para cego ver: Análise da acessibilidade no Palacete Provincial em Manaus para turistas com deficiência visual	Revista Ateliê do Turismo (Área: Turismo)	Artigo	Google Acadêmico
T13	2023	Bastiani; Cardoso; Bruscato	Cruzando o paralelo 30°: Audioguia com audiodescrição de roteiro turístico em Porto Alegre	Revista Contemporânea (Área: Interdisciplinar)	Artigo	Google Acadêmico
T14	2024	Aires	Direitos fundamentais: uma análise da acessibilidade de dois atrativos turísticos culturais de Fortaleza	Revista da Seção Judiciária de Alagoas (Área: Direito)	Artigo	Google Acadêmico

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Os textos selecionados contemplam os seguintes tipos de Tecnologia Assistiva, conforme classificação de Bersch (2017): auxílios para cegos ou com visão subnormal (braile, dispositivos tátteis, audiodescrição etc.); auxílios para surdos ou com *déficit* auditivo (Libras); projetos arquitetônicos para acessibilidade e auxílios de mobilidade (rampas, barras, cadeiras de rodas); além de sites e aplicativos acessíveis.

Palavras-chave, resumos e textos completos desse *corpus* textual foram submetidos, respectivamente, ao *software* gratuito de análises textuais *Voyant Tools*<sup>8</sup>, na versão *web* 2.6.12, sendo utilizadas as ferramentas **Nuvem de palavras**; **Links**; **Diagrama de Fluxo** e **Tendências**, conforme seção “Análise exploratória do *corpus* textual”.

### Tecnologia Assistiva: definição e classificação

Uma retomada histórica acerca do termo Tecnologia Assistiva indica que, ao longo do tempo, foram utilizadas diferentes nomenclaturas, assim como diferentes definições. Sua utilização emerge nos Estados Unidos, após a Segunda Guerra Mundial – quando um programa de ajudas protéticas e sensoriais foi instituído em apoio aos veteranos com deficiência – e se expande após a Guerra do Vietnã (Robitaille, 2010; Soares *et al.*, 2017). Origina-se disso a concepção tradicional da Tecnologia Assistiva associada ao modelo médico da deficiência, segundo o qual a deficiência está centrada no corpo e sua lesão. Nesse cenário, a Tecnologia Assistiva é associada à prescrição médica, restringindo-se “[...] a recursos como órteses, próteses e dispositivos para locomoção, como as cadeiras de rodas” (Galvão Filho, 2013, p. 26).

<sup>8</sup> Disponível em: <https://voyant-tools.org>. Acesso em: 06 mar. 2024.

Apesar do uso prévio dos objetos, o termo *Assistive Technology* é cunhado apenas em 1998 no escopo do *Americans with Disabilities Act* (ADA), leis que regulam os direitos dos cidadãos com deficiência nos Estados Unidos (Bersch, 2017; Galvão Filho, 2009). Na Europa, estudos do Consórcio *Empowering Users Through Assistive Technology* (EUSTAT) realizados entre 1997 e 1999, popularizaram os termos Tecnologia de Apoio e Ajudas Técnicas (Galvão Filho, 2009). Ao longo dos anos, diferentes autores, em diversos países, propuseram definições para o termo e suas variações. Porém, a primeira definição adotada internacionalmente foi a da Norma 9999:2002 da *International Organization for Standardization* (ISO), na qual era utilizado o termo Ajudas Técnicas, referindo-se a produtos, instrumentos, equipamentos ou sistemas tecnológicos utilizados por pessoas com deficiência (ISO, 2002). Desde a quarta edição, em 2007, a referida norma adota o termo Produtos Assistivos.

No Brasil, a terminologia norte-americana foi traduzida como Tecnologia Assistiva, popularizando-se a partir da década de 1990, junto à apropriação dos termos europeus Ajudas Técnicas e Tecnologias de Apoio. Todavia, alerta Galvão Filho (2009), tais termos eram usados ora como sinônimos, ora demarcando diferenças: por exemplo, Ajudas Técnicas apenas como recursos ou dispositivos de Tecnologia Assistiva; Tecnologia Assistiva e Tecnologia de Apoio tendo maior amplitude conceitual, englobando dispositivos, serviços e metodologias. A legislação brasileira da década de 1990 e início dos anos 2000 adota a terminologia Ajudas Técnicas em referência a instrumentos, equipamentos ou tecnologias adaptados para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Percebia-se, então, a necessidade de padronização terminológica e conceitual, o que foi feito pelo Comitê de Ajudas Técnicas (CAT), no âmbito da Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República (SEDH/PR) entre os anos de 2006 e 2007. Estabeleceu-se, em território nacional, a adoção do termo Tecnologia Assistiva, assim definido:

[...] uma área do conhecimento, de característica interdisciplinar, que engloba produtos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivam promover a funcionalidade, relacionada à atividade e participação, de pessoas com deficiência, incapacidades ou mobilidade reduzida, visando sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social (Brasil, 2007, linhas 29-33).

Apesar disso, na legislação anterior a esta data permanece o termo Ajudas Técnicas. De forma geral, ambos os termos ainda coexistem associados às sinônimas já mencionadas e a outras, tais como Produtos Assistivos, Produtos de Apoio, Tecnologia Adaptativa e tecnologias

assistivas. Esta última é frequente para referências a um conjunto de coisas, mas não é representativa da área do conhecimento, conforme entendimento do CAT. Assim, para referência a produtos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços recomenda-se o uso da tipologia seguida do termo Tecnologia Assistiva – recursos de Tecnologia Assistiva, estratégias de Tecnologia Assistiva, produtos de Tecnologia Assistiva etc.

Sendo a diversidade de termos um reflexo da tradução literal de literaturas estrangeiras e da pouca disseminação do conceito amplo criado pelo CAT, a padronização terminológica tem sido apontada como necessária para o fortalecimento da área. Compreender a Tecnologia Assistiva como área de conhecimento interdisciplinar que engloba mais que recursos oriundos de prescrição médica, também contribui para a superação da mencionada concepção tradicional, em direção a uma visão mais coerente com o modelo social da deficiência, segundo o qual as barreiras de acesso derivam-se do ambiente e não do corpo com lesão (Galvão Filho, 2013).

O conceito mais recente surge na Lei nº 13.146/2015, Lei Brasileira de Inclusão (LBI), sendo semelhante ao do CAT, mas considerando Ajuda Técnica como sinônimo:

tecnologia assistiva ou ajuda técnica: produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social (Brasil, 2015, Art. 3º).

Diante dos diferentes tipos de Tecnologia Assistiva, nos mais variados formatos, suportes, materiais e indicados para diversos objetivos, ao longo dos anos surgem algumas classificações. Elas têm o intuito de organizar não apenas os recursos, mas também a área, e de facilitar a identificação do item mais adequado à necessidade de determinado usuário.

No modelo *Horizontal European Activities in Rehabilitation Technology* (HEART) desenvolvido pelo programa *Technology Initiative for Disabled and Elderly People* (TIDE) da União Europeia, a classificação contempla três grandes áreas de componentes da Tecnologia Assistiva: técnicos, humanos e socioeconômicos (EUSTAT, 2009). Os componentes técnicos subdividem-se em quatro áreas: mobilidade, comunicação, manipulação e orientação. Já os componentes humanos incluem tópicos relativos ao impacto causado pela deficiência nas pessoas com deficiência e os socioeconômicos englobam as formas pelas quais a Tecnologia Assistiva pode afetar as interações em dado contexto social. Ambos são tidos como aspectos horizontais pois se referem a qualquer tipo de Tecnologia Assistiva da área técnica.

O sistema de classificação da Norma ISO 9999 não considera os serviços de Tecnologia Assistiva, mas apenas dispositivos, equipamentos, instrumentos e softwares. Ele estrutura-se

em três níveis (ISO, 2022): classes (p. ex.: lazer); subclasses (p. ex: produtos assistivos para esportes) e divisões (p. ex: cadeira de rodas esportiva utilizada por jogadores de tênis para locomoção em quadra).

Já no Brasil, a classificação proposta em 1998, por José Tonolli e Rita Bersch, baseada em classificações internacionais, foi atualizada em 2017. Ela possui 12 categorias, a saber (Bersch, 2017): auxílio para a vida diária (alimentação, vestuário, materiais escolares *etc.*); Comunicação Aumentativa e Alternativa (prancha de comunicação impressa, vocalizadores de mensagens gravadas *etc.*); recursos de acessibilidade ao computador (teclado expandido e programável, linha braile *etc.*); sistemas de controle de ambiente (controles remotos diversos); projetos arquitetônicos para acessibilidade (rampas, banheiros adaptados *etc.*); órteses e próteses (trocas ou ajustes de partes do corpo, faltantes ou de funcionamento comprometido); adequação postural (almofadas especiais, assentos, encostos *etc.*); auxílios de mobilidade (cadeiras de rodas, andadores *etc.*); auxílios para ampliação da função visual e recursos que traduzem conteúdos visuais em áudio ou informação tátil (braile, lupas, lentes *etc.*); auxílios para melhorar a função auditiva e recursos utilizados para traduzir os conteúdos de áudio em imagens (aparelhos para surdez, teletipo *etc.*); mobilidade em veículos (arranjo de pedais, acessórios para guidão *etc.*); esportes e lazer (cadeira de rodas, bola sonora *etc.*).

Percebe-se, portanto, além da amplitude conceitual, a variedade de objetos, físicos ou conceituais, que se constituem como Tecnologia Assistiva. Dentre eles, muitos são aplicados nas mais diversas áreas e atividades, entre elas o Turismo Acessível, foco da próxima seção.

## **Turismo Acessível**

A definição de Turismo Acessível pode parecer óbvia mesmo sem familiaridade com o tema. Afinal, é a junção das práticas envolvendo o turismo e a acessibilidade. Todavia, as camadas existentes dentro desse tema evidenciam suas complexas dimensões e possibilidades, que ganharam força nas últimas décadas e auxiliam a pensar melhor sobre o assunto.

Camisão (2006) utiliza como marco para a discussão do Turismo Acessível um relatório produzido em 1989 por peritos britânicos, intitulado “Turismo para todos” (tradução nossa), resultado de um Congresso no Reino Unido que ganhou notoriedade no trabalho *Disability & Freedom of Movement*, como divulgação dos avanços alcançados com o Ano Internacional das Pessoas Deficientes difundido pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 1981. O relatório contou com várias recomendações ao setor de turismo para englobar, em suas respectivas políticas, todas as pessoas, principalmente as consideradas em desvantagem. A

partir daí, o relatório foi referência para a construção de outros na Europa e Estados Unidos, sendo comum em todos a evidência da necessidade da qualidade do serviço oferecido considerando as demandas da clientela. Nesse sentido, o viés mercadológico da qualidade passou a ser superado pelo viés social e o “turismo para todos” enveredou para o “turismo inclusivo”.

A convergência entre as questões de acessibilidade e do turismo se deram na medida em que as discussões em torno das duas agendas se desenvolveram separadamente. Camisão (2006) evidencia como as décadas de 1980 e 1990 foram profícias para que governos ao redor do mundo começassem a pensar questões de acessibilidade a partir da eliminação de barreiras arquitetônicas, sendo amplamente difundida a ideia de Desenho Universal, isto é, o atendimento da maior gama possível de pessoas com o planejamento de “espaços com dimensões apropriadas para interação, alcance e uso de produtos em geral, independentemente do tamanho, postura ou mobilidade do usuário” (Camisão, 2006, p. 322).

No que tange ao turismo, a qualidade do atendimento e dos serviços oferecidos aos usuários de experiências turísticas, fez com que a indústria repensasse novos mecanismos e propostas para atrair um público antes esquecido. O caráter, em primeira instância, capitalista ganhou contorno social de modo que políticas públicas fossem pensadas para promoção e difusão de experiências turísticas para outros segmentos menos usuais como idosos, pessoas de baixa renda, pessoas LGBTQIAP+, entre outros. Tal aspecto convencionou-se como turismo social e o objeto de interesse desse artigo, o Turismo Acessível, ganha perspectiva dentro deste segmento no contexto brasileiro. De acordo com Guia (2006), o turismo social a princípio estaria relacionado ao cidadão viajante de determinada classe “de consumidor com renda insuficiente para usufruir de experiência turística de qualidade, ou a grupos em situação de exclusão que, por motivos diversos, têm suas possibilidades de lazer limitadas” (Guia, 2006, p. 5-6). Porém, o autor salienta que é de interesse múltiplo e se define também por meio dos prestadores de serviço turístico e dos grupos e comunidades de interesse desses serviços.

A primeira década dos anos 2000 é marcada por uma série de iniciativas governamentais de âmbito nacional para a promoção da equidade e diálogo com as demandas da sociedade e de grupos de interesse. O Decreto nº 5.296 (Brasil, 2004) é considerado por Camisão (2006) um suporte legislativo federal para pensar a acessibilidade no turismo, por conter importantes quesitos para implementação de acessibilidade como implantação, concepção e adaptação de projetos arquitetônicos e urbanísticos que tenham em vista o conceito de Desenho Universal e sigam as normas técnicas de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Em 2006, o Ministério do Turismo lança a publicação “Turismo

Social: Diálogos do Turismo – Uma viagem de inclusão” contendo uma série de artigos e experiências, a partir de especialistas, sobre os rumos e orientações para o turismo no país. Dentre os artigos, está o que aborda a relação entre turismo e acessibilidade, escrito por Camisão (2006).

Nos anos seguintes, o Ministério do Turismo e a Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo (EMBRATUR) se empenharam na difusão de propostas relacionadas ao turismo social. No que tange à acessibilidade, houve o lançamento de cartilhas, guias e livros sobre o tema e a primeira edição do Projeto Turismo Acessível em 2012, construído com vários órgãos interessados<sup>9</sup>, tendo como meta a organização de um estudo de perfil de turistas com deficiência, um guia de Turismo Acessível e a qualificação de serviços e atendimentos turísticos.

Buhalis e Darcy (2011, p. 10-11, tradução nossa) aprimoraram a definição de Darcy e Dickson (2009) sobre Turismo Acessível:

uma forma de turismo que envolve processos colaborativos entre as partes interessadas permitindo que pessoas com alguma condição de acesso, incluindo mobilidade, visão, audição e dimensões cognitivas, a realizem de forma independente, com equidade e dignidade por meio da disponibilização de ambientes, produtos, e serviços turísticos universalmente concebidos. A definição faz uma abordagem para diversas idades e especificidades, onde as pessoas, ao longo da sua vida, podem se beneficiar da oferta de turismo acessível. Incluindo pessoas com deficiências permanentes e temporárias, idosos, obesos, famílias com crianças pequenas e aqueles que tenham a necessidade de trabalhar em ambientes mais seguros e socialmente mais sustentáveis.

A partir dessa definição, o desafio que se impõe é transpor as questões de acesso físico, bastante difundidas em leis e diretrizes (vide a ABNT e o Desenho Universal), e oferecer experiências turísticas que sejam transversalmente acessíveis. Sasaki (2009) sinaliza seis dimensões de acessibilidade que nos auxiliam a compreender a complexidade da demanda no Turismo Acessível. São elas: arquitetônica, comunicacional, instrumental, programática e atitudinal. Para cada uma delas, o autor propõe o que deveria ser eliminado:

arquitetônica (sem barreiras físicas), comunicacional (sem barreiras na comunicação entre pessoas), metodológica (sem barreiras nos métodos e técnicas de lazer, trabalho, educação etc.), instrumental (sem barreiras instrumentos, ferramentas, utensílios etc.), programática (sem barreiras embutidas em políticas públicas, legislações, normas etc.) e atitudinal (sem preconceitos, estereótipos, estígmas e discriminações nos comportamentos da sociedade para pessoas que têm deficiência) (SASSAKI, 2009, p. 2).

---

<sup>9</sup> Órgãos Oficiais de Turismo das Unidades Federadas, o Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência (Conade), a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, Instituições de Ensino, outras Pastas Ministeriais, as entidades da Câmara Temática de Segmentação do Turismo e do Conselho Nacional de Turismo (CNT). (Turismo acessível - Conheça o Programa, [2018?], p. 5).

Em processo de aprimoramento diante da diversidade humana, o Turismo Acessível é um segmento do turismo social que ganha cada vez mais atenção. As experiências turísticas precisam ir além da acessibilidade física, propondo metodologias e dispondo de recursos para garantir não só a autonomia de pessoas com deficiências físicas ou mobilidade reduzida, mas habilitar-se para oferecer serviços e profissionais capacitados para demandas referentes às pessoas com deficiências sensoriais e às pessoas neurodiversas, as quais buscam protagonismo nas discussões em torno da acessibilidade, como evidenciado por Sasaki (2005).

Não esgotadas as discussões, o Turismo Acessível se materializa na interface com outras áreas de conhecimento, que dão subsídios para o seu desenvolvimento, como é o caso da Tecnologia Assistiva, cujas interfaces são evidenciadas a seguir.

### **Interfaces entre Tecnologia Assistiva e Turismo Acessível**

As interfaces entre Tecnologia Assistiva e Turismo Acessível podem ser pensadas de diferentes formas. Um dos ângulos possíveis é a partir das noções de acessibilidade enquanto ausência de barreiras nos ambientes (Brasil, 2015), e de deficiência enquanto diferença, dado que diferenças não são exclusividade de corpos com lesão. Se o Turismo Acessível se configura como um turismo para todos ou, de forma mais ampla, como um turismo inclusivo, ele não deve restringir ou obstruir o acesso de quaisquer pessoas, não obstante suas singularidades.

Para que isso aconteça, é fundamental a construção de espaços e atividades turísticas nos termos do Desenho Universal – produtos, ambientes, programas e serviços que possam ser usados por todos (Brasil, 2015). Quando isso não é possível, deve ser feita a adaptação –ajustes ou modificações que favoreçam a acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida– desses espaços e atividades, nos termos das leis e normativas vigentes. Todavia, nem sempre o Desenho Universal ou a adaptação são suficientes. Muitas vezes, são requeridos recursos adicionais para que as pessoas com deficiência possam usufruir das experiências turísticas: a Tecnologia Assistiva. Nesses casos, ela é fundamental para proporcionar a conexão entre a pessoa assistida e o espaço ou atividade turística de forma autônoma e inclusiva.

Portanto, Turismo Acessível e Tecnologia Assistiva se entrelaçam como essenciais para promover a inclusão das pessoas com deficiências nas atividades turísticas. Ao primeiro cabe garantir que destinos e serviços turísticos sejam para todos, independentemente de suas capacidades físicas, sensoriais ou intelectuais. À segunda cabe fornecer recursos e metodologias adequados, capazes de apoiar a funcionalidade, a autonomia e a independência das pessoas assistidas, melhorando sua qualidade de vida e possibilitando sua inclusão. Assim, a Tecnologia

Assistiva e o Turismo Acessível possuem interfaces abrangentes, cujos potenciais podem transformar as experiências turísticas de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Dentre as muitas possibilidades, a Tecnologia Assistiva pode apoiar as acessibilidades arquitetônica e urbanística (Brasil, 2015) a partir de recursos tais como: pisos táteis, rampas e barras de acesso, cadeiras de roda; andadores; botões de acionamento; mapas táteis; selas adaptadas para cavalos; cadeiras de tirolesa adaptadas; assentos aquáticos; entre outros. Ela pode, também, apoiar a acessibilidade nos transportes (Brasil, 2015) por meio das diferentes adaptações nos meios de transporte, além de sistemas de informação sonoros, luminosos e/ou vibratórios; bengalas com sistema de posicionamento global (GPS); entre outras. Para apoio às acessibilidades nas comunicações, na informação e na esfera tecnológica (Brasil, 2015), destacam-se plataformas *online* e aplicativos nos quais haja recursos tais como: audiodescrição; ferramentas de tradução em tempo real, inclusive para Língua de Sinais; pranchas de Comunicação Aumentativa e Alternativa; ponteiras de cabeça; estabilizadores de punho; mouses adaptados; colmeias de teclados; entre outros. Já para apoio à acessibilidade atitudinal (Brasil, 2015), metodologias e estratégias de atendimento inclusivo são muitas e diversas.

Os exemplos enumerados, dentre os vários existentes, são apenas ilustrativos de como a Tecnologia Assistiva pode se integrar ao Turismo Acessível, ou de como o Turismo Acessível pode se beneficiar dos múltiplos produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços da Tecnologia Assistiva. Ressalta-se, porém, que a escolha de uma Tecnologia Assistiva deve levar em conta não apenas a área ou atividade, mas também, as especificidades do usuário em questão, visando a uma melhor adaptação. Cientes dessas interseções, explora-se a seguir como a temática tem sido abordada na literatura nacional.

### **Análise exploratória do *corpus* textual**

Evidenciadas as principais interfaces teóricas entre Tecnologia Assistiva e Turismo Acessível, passa-se agora a explorar como as relações entre ambos os temas têm sido abordadas na literatura nacional, percebe-se que o *corpus* textual selecionado é composto por artigos de periódicos publicados entre 2016 e 2024. Ainda que não seja possível estabelecer relação causal, as datas de publicação de todos eles são posteriores à promulgação da LBI, que estabelece a Tecnologia Assistiva como direito. Percebe-se, ainda, que apenas sete dos 14 textos são originários de pós-graduações em Turismo (uma dissertação e uma tese) ou publicados em periódicos da área do Turismo (cinco artigos). Os demais, embora contemplam perspectivas do

Turismo Acessível, situam-se em cursos e periódicos de outras áreas ou interdisciplinares – infere-se que devido à Tecnologia Assistiva ser interdisciplinar.

Analisadas as palavras-chaves do *corpus*, identifica-se que “Tecnologia Assistiva” é utilizada em apenas um texto (sequer aparecendo na nuvem de palavras), enquanto “Turismo Acessível” é utilizado em sete textos. Quantitativamente, destacam-se como palavras-chave: “acessibilidade” (sete textos), “Turismo Acessível” (sete textos) e “turismo” (quatro textos). Juntos, os 14 textos somam 59 palavras-chaves, representadas na Figura 1 as que se repetem no mínimo duas vezes. Infere-se que os autores não selecionaram o termo “Tecnologia Assistiva” como palavra-chave nesses textos, que abordam a temática, o que contribui para que eles não sejam recuperados em buscas pelo referido termo. Apenas quando a base de dados indexa texto completo, como é o caso do Google Acadêmico, eles são revocados.

Figura 1 - Nuvem de palavras a partir das palavras-chave dos textos



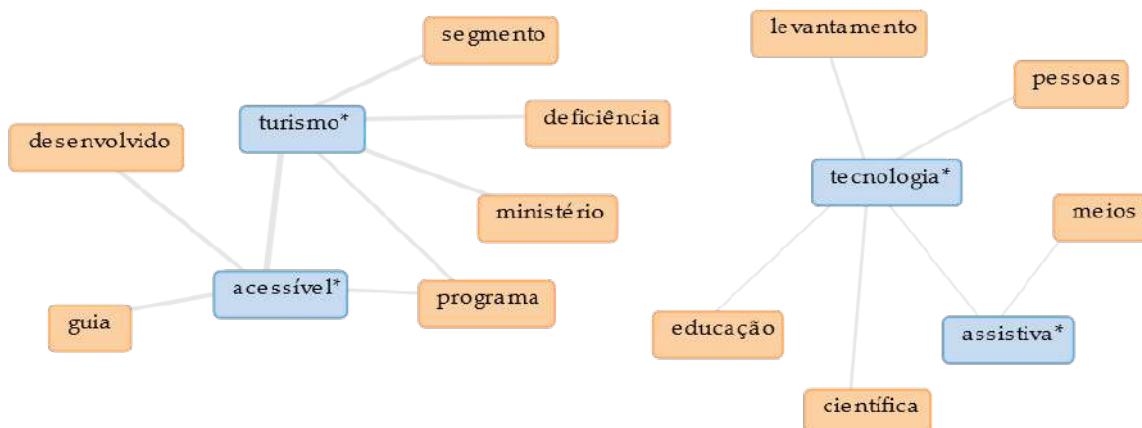
Fonte: Elaborada com *Voyant Tools* a partir dos dados da pesquisa (2024).

Agora, considerando apenas os resumos dos textos, utilizou-se a ferramenta *Links* do *Voyant Tools* com o intuito de identificar a presença das palavras “turismo”, “acessível”, “tecnologia” e “assistiva”, bem como as relações estabelecidas entre elas. A ferramenta não distingue maiúsculas e minúsculas e, como não identifica termos compostos, buscou-se por cada palavra individualmente. Conforme Figura 2, identifica-se a presença das quatro palavras, mas as relações entre elas, formando cada um dos termos compostos, diferem entre si. A relação entre as palavras “turismo” e “acessível” é mais explícita, representada pela aresta mais grossa que as interliga. O termo “Turismo Acessível” aparece doze vezes nos 14 resumos. Ainda, as palavras “turismo” e “acessível” possuem associações com outros termos. Já a relação entre as palavras “tecnologia” e “assistiva” é menos explícita: o termo tem apenas duas ocorrências nos resumos, uma no singular, outra no plural. Ambos os termos possuem associações com outros, sendo que “assistiva” possui associação com apenas mais um termo (“meios”).

Além disso, as redes de associações dos termos – “Tecnologia Assistiva” e “Turismo Acessível” – são desconectadas entre si. Há, portanto, indícios de que as palavras que compõem

o termo “Tecnologia Assistiva” não estão diretamente relacionadas às palavras que compõem o termo “Turismo Acessível”, ou foram usadas em quantidade insuficiente para que a ferramenta estabelecesse associações. A ausência do termo “Tecnologia Assistiva” nos resumos pode dificultar a revocação desses textos em bases de dados que não indexam textos integrais.

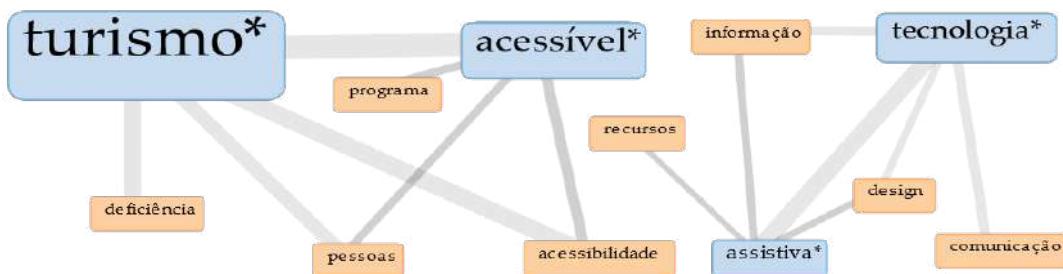
Figura 2 - Associações entre e com as palavras “turismo”, “acessível”, “tecnologia” e “assistiva” nos resumos dos textos



Fonte: Elaborado com *Voyant Tools* a partir dos dados da pesquisa (2024).

Por fim, considerando o conteúdo integral dos textos, análise semelhante com a ferramenta *Links* mostra a presença das quatro palavras e as associações estabelecidas entre elas próprias e entre elas e outras palavras, conforme Figura 3. O quantitativo de cada um dos quatro termos é visualmente percebido pelo tamanho da fonte e das formas que os contêm. Assim, percebe-se que a palavra turismo também aparece individualmente nos textos, sendo apresentada em tamanho maior que as outras três. A expressividade da presença de ambos os termos aumenta, pois: “Turismo Acessível” é utilizado 236 vezes nos 14 textos; “Tecnologia Assistiva”, 101 vezes e “tecnologias assistivas”, 22 vezes. Apesar disso, não é representada associação direta entre os dois termos compostos ou entre as partes de cada um. Infere-se que tais associações podem ocorrer nas construções discursivas empreendidas, o que demandaria leitura integral dos textos para identificar as especificidades delas.

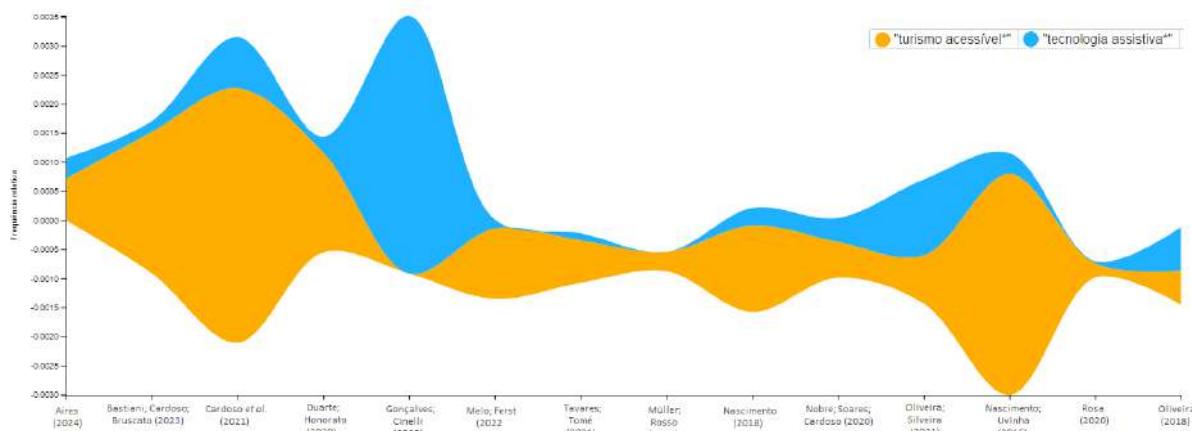
Figura 3 - Associações entre e com as palavras “turismo”, “acessível”, “tecnologia” e “assistiva” nos textos integrais



Fonte: Elaborado com *Voyant Tools* a partir dos dados da pesquisa (2024).

A densidade de ambos os termos no *corpus* textual é evidenciada na Figura 4, elaborada com a ferramenta **Diagrama de Fluxo**. A forma fluída, mas mais densa do termo “Turismo Acessível” indica sua maior densidade nos documentos, bem como a distribuição mais regular. Por outro lado, há indicativo de maior irregularidade do termo “Tecnologia Assistiva” nos documentos, sendo mais frequente em uns que em outros. Ainda, não há proporção equivalente de ambos os termos ao mesmo tempo em um mesmo documento, indício de que cada texto apresenta maior enfoque em um dos termos, apesar de mencionar o outro.

Figura 4 - Densidade dos termos “Tecnologia Assistiva” e “Turismo Acessível” nos textos integrais

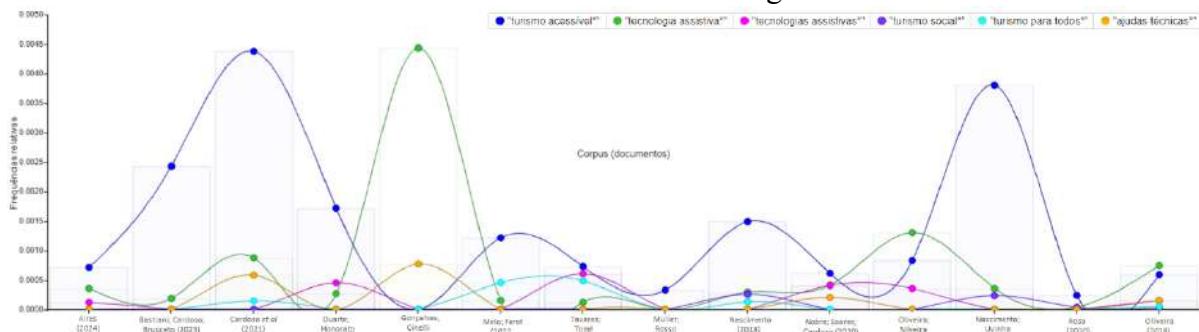


Fonte: Elaborado com *Voyant Tools* a partir dos dados da pesquisa (2024).

Finalmente, utilizou-se a ferramenta **Tendências** para identificar a importância relativa de cada termo em relação ao todo. Nesse momento, buscou-se também identificar se as sinônimas constam nos textos. Percebe-se que o termo “Turismo Acessível” possui maior frequência em apenas dois textos, e distribuição mais uniforme nos demais. Já o termo “Tecnologia Assistiva” possui a maior frequência em um único texto. Não há coincidência entre esses textos, reforçando a inferência de que os textos do *corpus* não abordam ambos os temas

na mesma proporção. Ainda, as sinônimas “turismo social” e “turismo para todos” estão presentes no *corpus*, porém sem muita expressividade. O mesmo acontece com as sinônimas “tecnologias assistivas” e “Ajudas Técnicas”, esta mais frequente que aquela. Já as sinônimas “Produtos Assistivos”; “Produtos de Apoio” e “Tecnologias de Apoio” não constam no *corpus*.

Figura 5 - Frequência relativa dos termos “Tecnologia Assistiva” e “Turismo Acessível” e suas sinônimas nos textos integrais



Fonte: Elaborado com *Voyant Tools* a partir dos dados da pesquisa (2024).

As análises empreendidas indicam que as temáticas têm sido abordadas de forma incipiente na literatura nacional. São poucos e recentes os trabalhos identificados, mas o fato de o termo “Tecnologia Assistiva” não ocupar posição de destaque (estando nos títulos, nas palavras-chave ou nos resumos) pode dificultar que eles sejam recuperados. Outro fator dificultador do levantamento bibliográfico é a variedade de recursos de Tecnologia Assistiva existentes, o que demanda buscas por palavras-chave específicas: uma para cada tipo de Tecnologia Assistiva. Afinal, pode haver trabalhos que versem sobre Tecnologia Assistiva associada ao Turismo Acessível sem caracterizar o recurso como Tecnologia Assistiva.

## Considerações finais

Nesta pesquisa o objetivo definido subdivide-se em duas partes complementares. A primeira parte teve como intuito evidenciar interfaces entre Tecnologia Assistiva e Turismo Acessível. Para tanto, ambas as áreas foram conceituadas e discutidas a partir de referenciais basilares nacionais e internacionais. Isso permitiu compreender que cabe ao Turismo Acessível zelar para que destinos e serviços turísticos sejam sem barreiras podendo ser desfrutados por todas as pessoas, não obstante suas particularidades físicas, sensoriais ou intelectuais. À Tecnologia Assistiva cabe oferecer soluções capazes de apoiar a funcionalidade das pessoas assistidas, ampliando sua autonomia nas atividades turísticas. Diante disso, pode-se afirmar que as áreas têm interfaces abrangentes, pois contemplam incontáveis combinações das diversas

categorias de Tecnologia Assistivas com os diferentes tipos de deficiências e com os vários serviços e destinos turísticos.

A segunda parte teve como intuito explorar como tais interfaces têm sido abordadas na literatura nacional. Para tanto, 14 textos que contemplam, concomitantemente, Tecnologia Assistiva e Turismo Acessível foram analisados por meio do *software Voyant Tools*. Isso possibilitou identificar que a literatura brasileira sobre a temática é recente: as publicações recuperadas são posteriores a 2016. Ainda, a literatura é incipiente: são poucas as pesquisas identificadas; Tecnologia Assistiva não é um termo que predomina entre as palavras-chave (Figura 1); ambos os termos estão desconectados entre si (Figuras 2 e 3), sugerindo que não são diretamente relacionados em um mesmo texto. Ainda, a expressividade da presença de ambos os termos em um mesmo texto não é igualitária (Figura 4), indicando que os textos ora priorizam uma temática, ora priorizam outra, sem desenvolver as duas ao mesmo tempo.

Como contribuições, nesta pesquisa discutem-se definições basilares visando à redução de imprecisões sobre a compreensão da Tecnologia Assistiva no contexto do Turismo Acessível, e apresenta-se um panorama inicial da presença e do enfoque das temáticas na literatura brasileira. Apesar dos resultados obtidos, a análise do *corpus* textual precisa ser aprofundada em estudos futuros para identificar como e quão profundamente as temáticas são abordadas e relacionadas, e o levantamento bibliográfico deve ser expandido para outras bases de dados. Ainda, a agenda de pesquisa deve incluir a dimensão aplicada do uso de Tecnologia Assistiva nas experiências turísticas, considerando a percepção dos usuários. Pesquisas que abordem as políticas públicas de Tecnologia Assistiva no domínio do Turismo também são necessárias.

## Referências

- BERSCH, Rita. Introdução à Tecnologia Assistiva. *Website Assistiva*, Porto Alegre, 2017. Disponível em:[https://www.assistiva.com.br/Introducao\\_Tecnologia\\_Assistiva.pdf](https://www.assistiva.com.br/Introducao_Tecnologia_Assistiva.pdf). Acesso em: 22 mar. 2024.
- BRASIL. *Ata VII - Comitê de Ajudas Técnicas - CAT*. Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República (CORDE/SEDH/PR). 2007. Disponível em:[https://www.assistiva.com.br/Ata\\_VII\\_Reuni%C3%A3o\\_do\\_Comite\\_de\\_Ajudas\\_T%C3%A9cnica\\_s.pdf](https://www.assistiva.com.br/Ata_VII_Reuni%C3%A3o_do_Comite_de_Ajudas_T%C3%A9cnica_s.pdf). Acesso em: 22 mar. 2024.
- BRASIL. Decreto nº 5.296 de 2 de Dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000 [...] e 10.098, de 19 de dezembro de 2000 [...]. *Diário Oficial da União*: Seção 1, Brasília, DF, ano 141, n. 232, p. 5-10, 2 dez. 2004. Disponível em:[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm). Acesso em: 14 mar 2024.
- BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). *Diário Oficial da União*: Seção 1, Brasília, DF, ano 152, n. 127, p. 2-11, 7 jul. 2015. Disponível em:[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/lei/113146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/lei/113146.htm). Acesso em: 22 mar. 2024.

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

BUHALIS, Dimitrius; Darcy, Simon (ed.). *Accessible Tourism: concepts and issues*. Bistol: Channel View Publications. 2011.

CALHEIROS, David dos Santos; MENDES, Enicéia Gonçalves; LOURENÇO, Gerusa Ferreira. Considerações acerca da tecnologia assistiva no cenário educacional brasileiro. *Revista Educação Especial*, Santa Maria, v. 31, n. 60, p. 229-244, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.5902/1984686X18825>. Acesso em: 15 mar. 2024.

CAMISÃO, Verônica. Turismo e Acessibilidade. BRASIL, Ministério do Turismo. *Turismo social: diálogos do turismo - uma viagem de inclusão*. Brasília: Ministério do Turismo, p. 320-349, 2006. Disponível em: [https://is.gd/govbr\\_turismosocial](https://is.gd/govbr_turismosocial). Acesso em: 14 mar. 2024.

DARCY, Simon; DICKSON, Tracey J. A whole-of-life approach to tourism: the case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, v. 16, n. 1, p. 32-44, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32>. Acesso em: 27 mar. 2024.

EUSTAT. Empowering Users Through Assistive Technology. *Educação em Tecnologias de Apoio para Utilizadores Finais*. Comissão Europeia DG XIII, 2009. Disponível em: [https://portale.siva.it/files/doc/library/EUSTAT\\_Tec\\_Pt.pdf](https://portale.siva.it/files/doc/library/EUSTAT_Tec_Pt.pdf). Acesso em: 22 mar. 2024.

GALVÃO FILHO, Teófilo Alves. A construção do conceito de Tecnologia Assistiva: alguns novos interrogantes e desafios. *Revista Entreideias: educação, cultura e sociedade*, v. 2, n. 1, 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/entreideias/article/view/7064/6552>. Acesso em: 22 mar. 2024.

GALVÃO FILHO, Teófilo Alves. *Tecnologia Assistiva para uma escola inclusiva: apropriação, demandas e perspectivas*. 2009. 346f. Tese (Doutorado em Educação) -Faculdade de Educação, Universidade Federal da Bahia, 2009b. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/10563>. Acesso em: 15 mar. 2024.

GOMES FILHO, Antonio Costa. Tecnologia Assistiva, Ajuda Técnica ou Tecnologias Assistivas: evolução dos termos e formação de conceito no Brasil no período de 1988 a 2018. *Revista Tecnologia e Sociedade*, Curitiba, v. 19, n. 57, p. 206-224, 2023. Disponível em: <https://revistas.utfpr.edu.br/rts/article/download/15850/9763>. Acesso em: 15 mar. 2024.

GUIA, Walfredo dos Mares. Apresentação. In: BRASIL, Ministério do Turismo. *Turismo social: diálogos do turismo - uma viagem de inclusão*. Brasília: Ministério do Turismo, 2006, p. 320-349. Disponível em: [file:///Users/patriciahorvat/Documents/Humanidades\\_em\\_Revista/HR12\\_V6N2\\_2024-2\\_TURISMO/Artigos\\_dossie\\_turismo/](file:///Users/patriciahorvat/Documents/Humanidades_em_Revista/HR12_V6N2_2024-2_TURISMO/Artigos_dossie_turismo/) [https://is.gd/govbr\\_turismosocial](https://is.gd/govbr_turismosocial). Acesso em: 27 mar. 2024.

ISO. International Organization for Standardization. *ISO 9999:2002: Assistive products -Classification and terminology*. Genebra, Suíça, 2002.

ISO. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. *ISO 9999:2022: Assistive products -Classification and terminology*. Genebra, Suíça, 2022.

MICHOPOLOU, Eleni; Darcy, Simon; AMBROSE, Ivor; BUHALIS, Dimitros. Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of Tourism Futures*, v. 1, n. 3, p. 179-188, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/JTF-08-2015-0043>. Acesso em: 15 mar. 2024.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar. *Metodologia do Trabalho Científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico*. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

ROBITAILLE, Suzanne. *The illustrated guide to assistive technology and devices: Tools and gadgets for living independently*. Nova Iorque: Demos Health, 2010.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Atualizações semânticas na inclusão de pessoas: deficiência mental ou intelectual? Doença ou transtorno mental? *Revista Nacional de Reabilitação*. São Paulo, v. 43, n. 9, p. 9-10, 2005. Disponível em: <https://acervo.plannetaeducacao.com.br/portal/artigo.asp?artigo=1321>. Acesso em: 14 mar 2024.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. *Revista Nacional de Reabilitação* (Reação), São Paulo, Ano 12, p. 1-9, 2009. Disponível em: <https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/SASSAKI - Acessibilidade.pdf?1473203319>. Acesso em: 27 mar. 2024.

SOARES, Juliana Maria Moreira et al. Tecnologia Assistiva: revisão de aspectos relacionados ao tema. *Revista Espacios*. Caracas, v. 38, n. 13, p. 8-21, 2017. Disponível em: [http://www.revistaespacios.com/a17\\_v38n13/a17v38n13p08.pdf](http://www.revistaespacios.com/a17_v38n13/a17v38n13p08.pdf). Acesso em: 15 mar. 2024.

**ROCK IN RIO BRASIL “TOD+S POR UM MUNDO MELHOR”: PROMOÇÃO  
DA ACESSIBILIDADE E IGUALDADE EM BUSCA DE UM MUNDO  
INCLUSIVO (ODS 10)**

*Annaelise Fritz Machado<sup>10</sup>*

*Joice Lavandoski<sup>11</sup>*

*Bruno Sousa<sup>12</sup>*

**Resumo: Introdução** - O Rock in Rio Brasil, um dos maiores festivais de música do mundo, tem adotado diversas ações para se tornar acessível e inclusivo. Devido à diversidade de perfis dos participantes, é necessário, uma abordagem que respeite a dignidade de cada indivíduo. A legislação brasileira, como o Estatuto da Pessoa com Deficiência e o Código de Defesa do Consumidor, asseguram a inclusão e acessibilidade como direitos fundamentais, impondo responsabilidades claras às empresas organizadoras de eventos. **Discussão**: Medidas concretas, como rampas, banheiros adaptados e acessibilidade em todas as áreas do evento, são essenciais para eliminar barreiras e promover a inclusão social. Ao implementar essas práticas, o Rock in Rio demonstra seu compromisso em atender às necessidades do público e promover um evento diverso e inclusivo, alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 10 da Organização das Nações Unidas (ONU). **O objetivo** deste artigo é analisar como o Rock in Rio Brasil promove acessibilidade e igualdade, focando nas medidas para incluir pessoas com deficiência e outros grupos vulneráveis. **Indaga-se** como o evento implementa ações de inclusão, alinhando-se aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 10 da ONU. A **metodologia** utilizada é a descritiva, baseada na revisão de literatura e análise documental, incluindo o Guia de Acessibilidade e o Relatório de Sustentabilidade do Rock in Rio Brasil, além da legislação brasileira e outras fontes sobre acessibilidade. Os **resultados** evidenciam que as práticas implementadas pelos organizadores do evento demonstram um compromisso significativo com a promoção da diversidade e da igualdade, beneficiando diretamente grupos vulneráveis como idosos, gestantes e pessoas com deficiência. Numa ótica interdisciplinar, este estudo fornece inputs valiosos na área de eventos, com foco na inclusão e acessibilidade, no contexto de um dos maiores festivais de música do mundo. Este estudo também sugere que **pesquisas complementares** possam explorar o impacto social e econômico dessas práticas, bem como comparar abordagens entre diferentes festivais de música no Brasil e no mundo.

**Palavras-chave:** Festival de Música; acessibilidade; inclusão; Rock in Rio.

**ROCK IN RIO BRASIL “EVERYONE FOR A BETTER WORLD”: PROMOTING  
ACCESSIBILITY AND EQUALITY IN SEARCH OF AN INCLUSIVE WORLD (SDG 10)**

**Abstract: Introduction** - Rock in Rio Brasil, one of the largest music festivals in the world, has adopted several actions to become accessible and inclusive. Due to the diversity of participant profiles, an approach that respects the dignity of each individual is necessary. Brazilian legislation, such as the Statute of Persons with Disabilities and the Consumer Protection Code, ensure inclusion and

<sup>10</sup> Doutoranda do Programa de Extensão Rural da Universidade Federal de Viçosa (UFV) – bolsista Capes (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, Brasil). Mestre em Gestão do Turismo pelo Instituto Politécnico do Cávado e do Ave – Portugal (IPCA). Bacharel em Turismo/FACTUR- Fundação Educacional São José. Bacharel em Administração pela Universidade Estácio de Sá. E-mail: annaelisefritz@yahoo.com.br

<sup>11</sup> Doutora em Turismo pela Universidade do Algarve (UALG). Professora Adjunta no Departamento de Turismo e Patrimônio da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Professora permanente no Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade Federal Fluminense (UFF). Coordenadora do Laboratório de Eventos em Turismo (Labetur) da UNIRIO. E-mail: joice.lavandoski@unirio.br

<sup>12</sup> Doutor em Marketing e Estratégia pela Universidade do Minho (UMINHO). Centro de Investigação, Desenvolvimento e Inovação em Turismo (CiTUR); Instituto Politécnico do Cávado e Ave (IPCA), Portugal. E-mail: bsousa@ipca.pt

accessibility as fundamental rights, imposing clear responsibilities on event organizing companies. **Discussion:** Concrete measures, such as ramps, adapted bathrooms and accessibility in all areas of the event, are essential to eliminate barriers and promote social inclusion. By implementing these practices, Rock in Rio demonstrates its commitment to meeting the needs of the public and promoting a diverse and inclusive event, aligned with the United Nations (UN) Sustainable Development Goals (SDG) 10. The **objective** of this article is to analyze how Rock in Rio Brazil promotes accessibility and equality, focusing on measures to include people with disabilities and other vulnerable groups. It **questions** how the event implements inclusion actions in accordance with the United Nations Sustainable Development Goal (SDG) 10. The **methodology** used is descriptive, based on a bibliographic review and documentary analysis, including the Rock in Rio Brazil Accessibility Guide and Sustainability Report, as well as Brazilian legislation and other sources on accessibility. The **results** show that the practices implemented by the event organizers demonstrate a significant commitment to promoting diversity and equality, directly benefiting vulnerable groups such as the elderly, pregnant women and people with disabilities. From an interdisciplinary perspective, this study provides valuable input in the area of events, with a focus on inclusion and accessibility, in the context of one of the largest music festivals in the world. This study also suggests that **complementary research** can explore the social and economic impact of these practices, as well as compare approaches between different music festivals in Brazil and around the world.

**Keywords:** Music Festival; accessibility; inclusion; Rock in Rio.

## Introdução

O evento Rock in Rio Brasil destaca-se não apenas por sua grandiosidade e diversidade musical, mas também por seu compromisso com a acessibilidade e inclusão. Desde 2019, o festival tem implementado diversas ações para garantir que pessoas com deficiência (PcDs), idosos e gestantes desfrutem plenamente da experiência do festival. Essas iniciativas refletem não apenas o cumprimento das exigências legais, mas também um compromisso ético e social mais amplo por parte dos organizadores do evento.

Ao longo dos anos o Rock in Rio tem adotado medidas significativas para assegurar que todos os públicos, independentemente de suas capacidades físicas ou cognitivas, tenham acesso pleno e sem barreiras a todas as áreas do festival. O reconhecimento e a valorização da importância da inclusão não apenas atendem às necessidades específicas de diferentes públicos, como também contribuem para a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.

Diante de tais questões o objetivo geral deste artigo é analisar a promoção da acessibilidade e igualdade no Rock in Rio Brasil, destacando as medidas adotadas para garantir a inclusão de pessoas com deficiência e a diversidade de públicos no evento. Indaga-se como o Rock in Rio Brasil tem implementado e promovido ações de acessibilidade e inclusão para garantir uma experiência plena e equitativa para todos os participantes, especialmente pessoas

com deficiência, idosos, gestantes e outros grupos vulneráveis, e de que forma essas ações estão alinhadas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 10 da ONU?

A metodologia adotada é de natureza descritiva, baseada na revisão de literatura e análise documental, utilizando o Guia de Acessibilidade do Rock in Rio Brasil, o Relatório de Sustentabilidade do evento, a legislação brasileira, como o Estatuto da Pessoa com Deficiência e o Código de Defesa do Consumidor, além de outras fontes secundárias que tratam da importância da acessibilidade em eventos culturais.

Este artigo está estruturado em quatro seções: a primeira seção aborda a definição de festivais de música e a diversidade de públicos participantes. A segunda seção fornece um entendimento sobre acessibilidade, legislação e responsabilidade social, enfocando o arcabouço legal brasileiro, com ênfase no Estatuto da Pessoa com Deficiência e no Código de Defesa do Consumidor. Na terceira seção, discutimos as iniciativas do Rock in Rio em relação à acessibilidade e inclusão, destacando suas dimensões históricas e os esforços contínuos para melhorar a experiência dos participantes. Analisamos como o Rock in Rio Brasil tem promovido a inclusão e acessibilidade para pessoas com deficiência e exploramos a relação dessas práticas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 10 da ONU, focados na redução das desigualdades. Refletimos sobre os benefícios da implementação dos ODS 10 pelo Rock in Rio e examinamos os benefícios específicos dessas práticas inclusivas para grupos vulneráveis, como idosos, gestantes, pessoas com deficiência e outros. Por fim, apresentamos as conclusões do estudo.

### **Festival de Música: Harmonia sem Limite**

Os eventos são manifestações da produção cultural humana, que têm a capacidade de reunir pessoas para diversos fins, transitando entre os setores da economia e da sociedade, incluindo o turismo. De acordo com Molina (2016), os eventos se destacam pela atração e reunião de pessoas, pela efemeridade, pela relação com o lazer e pela seletividade espaço-temporal. Rola (2018), Moseiscu et al. (2019) e Machado et al. (2020) apontam que os eventos desempenham um papel abrangente, impulsionando a economia local, estimulando a inclusão social e promovendo a cultura.

Em termos sociais e econômicos os eventos oferecem oportunidades de atividade econômica em regiões em desenvolvimento, combatem a sazonalidade, geram empregos, estimulam negócios, ampliam investimentos e contribuem para a distribuição mais equitativa de renda. Além disso, os eventos revitalizam espaços urbanos, dinamizam mercados, atraem

consumidores e incitam a produção cultural, tornando-se opções de lazer para as comunidades locais.

Segundo o relatório da Oxford Economics (2018), os eventos não apenas conectam pessoas, mas também geram um impacto econômico significativo ao fomentar empregos e contribuir para a economia. Getz e Page (2016) enfatizam que os eventos são componentes centrais no sistema de destinos turísticos, atraindo visitantes e aumentando a atratividade do local. Sousa e Ribeiro (2018) acrescentam que o segmento de eventos está se consolidando na economia turística, introduzindo novas temáticas e atendendo a demandas específicas anualmente.

Dentre as temáticas destaca-se os festivais de música, que são eventos que vêm ganhando cada vez mais destaque e relevância no cenário contemporâneo, não apenas como momentos de entretenimento, mas também como espaços de transformação social e cultural. De acordo com autores como Anderton (2011), Gertz e Page (2016) e Gonçalves (2014), esses eventos se tornaram verdadeiros catalisadores de experiências, unindo pessoas de diferentes origens em torno da linguagem universal da música.

Com raízes que remontam às décadas de 1960 e 1970 na Europa, os festivais de música evoluíram para uma indústria global em constante adaptação às demandas dos diversos nichos de mercado (Ryan; Kelly, 2018). Esses eventos não se limitam apenas a proporcionar entretenimento, mas também refletem a dinâmica da sociedade capitalista, impulsionados pelas forças da oferta e demanda de mercado, com intervenção governamental muitas vezes limitada.

A gestão dos festivais de música é realizada por uma variedade de organizações, desde o setor público até organizações sem fins lucrativos e empresas privadas (Getz; Page, 2016; Davies, 2021). Esses eventos não só proporcionam diversão e atraem turistas, mas também enriquecem a cultura das regiões onde são realizados, criando atmosferas de celebração e comunidade.

Os festivais de música são eventos temporários que criam momentos de comunhão coletiva, oferecendo uma experiência compartilhada que vai além da rotina diária. Longo (2019) enfatiza que esses eventos são celebrações cheias de festa e alegria, caracterizadas por momentos de união e felicidade. Além de promover a música e diversas formas de expressão, os festivais conseguem se adaptar a diferentes locais, cada um com suas próprias características e atrativos.

Camargo (2022) observa que os festivais têm a capacidade de se ajustar ao perfil do público-alvo. O local escolhido para um festival evolui ao longo do tempo, refletindo os avanços da sociedade e as mudanças nas preferências culturais. Dessa forma, os festivais não

apenas celebram a música, mas também acompanham e refletem a dinâmica e a diversidade da sociedade moderna.

Ruas (2013) argumenta que não existe uma padronização para a realização de festivais, já que podem ocorrer em uma variedade de espaços, como fazendas, parques, ilhas, praias isoladas, autódromos e estádios. Geralmente, esses eventos são organizados em áreas afastadas e isoladas, não apenas para preservar a privacidade do festival, mas também para criar o ambiente propício para sua realização, sem perturbar aqueles que não participam diretamente da experiência festiva.

Ao abordar os principais festivais de música do mundo, é inevitável destacar eventos de renome internacional, como o Rock in Rio, o Tomorrowland, o Coachella Fest, o Glastonbury Festival, o Lollapalooza e o Festival Mawazin (Forbes, 2019). Dentre esses megaeventos, o Rock in Rio se destaca como um dos maiores festivais de música do mundo, com suas edições realizadas tanto no Rio de Janeiro, Brasil, quanto em Lisboa, Portugal (Machado, 2022).

Com uma trajetória marcada por shows memoráveis, estruturas grandiosas e uma atmosfera de celebração e diversidade, o Rock in Rio se consolida como um dos eventos mais aguardados e prestigiados pelos amantes da música, contribuindo significativamente para a promoção da cultura e do entretenimento em escala global.

Com o crescimento exponencial desses eventos, o mercado se tornou mais competitivo, levando à inserção de estratégias de marketing para atrair visitantes e se destacar. Os festivais de música, como o Rock in Rio, exemplificam essa tendência ao integrar ações de inclusão em suas operações, contribuindo não apenas para o entretenimento e atendendo as necessidades do público participante, mas também, alinhando-se com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) propostos pela Organização das Nações Unidas (ONU) (Machado, 2022).

A acessibilidade nesses festivais, é um aspecto relevante, garantindo que pessoas com deficiência possam se inserir no evento. Ao implementar medidas de acessibilidade, como áreas reservadas, intérpretes de língua de sinais, e infraestrutura adequada, esses eventos contribuem para um ambiente mais inclusivo e igualitário, refletindo um compromisso com a sustentabilidade e a responsabilidade social (Machado, 2022). A diversidade de públicos presentes nos festivais enriquece a experiência coletiva e reforça a importância de acolher a todos, independentemente de suas diferenças.

Nesse sentido, os organizadores dos festivais de música têm um papel crucial em garantir que seus eventos sejam espaços verdadeiramente inclusivos, onde todas as pessoas se sintam bem-vindas e possam desfrutar da música e das atividades oferecidas. A promoção da

acessibilidade e inclusão não apenas amplia o alcance dos festivais, mas também fortalece os laços comunitários e promove uma cultura de respeito e diversidade

Dessa forma, os festivais de música se consolidam como espaços de diversidade, celebração e engajamento, unindo pessoas de diferentes partes do mundo em torno de uma paixão comum: a música. Assim, ao relacionar o conceito de "harmonia sem limite" com os festivais de música, destaca-se a importância de promover a inclusão e acessibilidade nesses eventos, criando espaços acolhedores, diversificados e acessíveis, item que será melhor apresentado na seção à seguir.

### **A Acessibilidade, Legislação e Responsabilidade Social**

Os festivais de música devem ir além do palco e dos artistas, transcendendo o simples entretenimento. Para proporcionar uma experiência completa e igualitária a todos os participantes, é fundamental assegurar que todos possam desfrutar da música e da cultura de forma plena e sem barreiras.

A legislação brasileira estabelece um marco robusto para garantir a acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência (PcD), através da Legislação Federal Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, regulamentada, pelo Decreto 5.296 de 2004, estabeleceu as “normas gerais e critérios básicos para a promoção desta acessibilidade” (Brasil, 2000).

A inclusão como princípio fundamental foi consolidada com o advento da Lei nº 13.146/2015, conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência. Esta lei, em seu artigo 53, estabelece que a acessibilidade é um direito garantido às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, permitindo sua plena participação social e o exercício pleno da cidadania. O Estatuto define acessibilidade no artigo 3º, inciso I, como:

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

Além disso, o art. 27 da Declaração Universal dos Direitos Humanos e o art. 30 da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência asseguram que todos têm o direito de participar livremente na vida cultural da comunidade (OAS, 1948; Brasil, 2009).

Quanto a perspectiva do Direito do Consumidor, é essencial destacar que todas as partes envolvidas, incluindo as empresas responsáveis pela organização e gestão de eventos, são

igualmente responsáveis por qualquer dano causado aos consumidores. A responsabilidade objetiva, conforme expressa no artigo 14, caput e § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, é clara ao afirmar que "o fornecedor de serviços é responsável, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relacionados à prestação dos serviços" (Brasil, 1990).

O que se pode dizer então, é que a legislação brasileira, através do Estatuto da Pessoa com Deficiência e do Código de Defesa do Consumidor, assegura a inclusão e a acessibilidade como direitos fundamentais, impondo responsabilidades claras às empresas para garantir que todos os cidadãos possam participar plenamente de eventos e outras atividades sociais, com segurança e dignidade.

Além da acessibilidade física, a recente Portaria nº 35 de 2023 do Ministério da Justiça, destacou a necessidade de medidas para proteger a saúde dos consumidores em eventos, especialmente em condições de calor extremo (Brasil, 2023). Essa portaria exige que empresas garantam o acesso gratuito a água potável e estabeleçam "ilhas de hidratação" para evitar riscos à saúde dos participantes.

Eventos como o Rock in Rio devem adotar medidas concretas para eliminar barreiras e promover a inclusão, como a instalação de rampas adequadas, banheiros adaptados e garantia de acessibilidade em todas as áreas do evento. Essa prática não apenas melhora a experiência dos participantes, mas também promove a inclusão social e a dignidade humana, alinhando-se com os princípios do Código de Defesa do Consumidor e da Constituição Federal. A falta dessas medidas pode resultar em ações legais por descumprimento da legislação vigente.

Além disso, o Rock in Rio deve assegurar o bem-estar e a segurança de todos os participantes, adotando medidas para proteger a saúde do público em situações adversas, como altas temperaturas. É relevante que elas estejam atentas não apenas às demandas de acessibilidade, mas também ao cumprimento da legislação e à promoção de um ambiente inclusivo e seguro para todos os públicos atendidos.

A diversidade de perfis presentes em eventos como o Rock in Rio requer uma abordagem abrangente que respeite os direitos e a dignidade de cada indivíduo, incluindo pessoas com deficiência, idosos, gestantes, entre outros. Assim, a acessibilidade em tais eventos não é apenas uma questão de cumprimento legal, mas também de respeito aos direitos humanos e promoção da igualdade de oportunidades.

Garantir a plena participação e o bem-estar de todos os públicos atendidos reflete não apenas uma obrigação ética, mas também o compromisso com a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva para todos.

## Rock in Rio e suas dimensões históricas quanto a acessibilidade

A história do evento Rock in Rio (RIR) começou em 1985, no Brasil, quando Roberto Medina decidiu criar um evento de entretenimento de grande porte no Brasil, em um momento histórico crucial, logo após o fim da ditadura militar e no início dos movimentos em direção à democracia (Medina, 2019; Costa; Igreja, 2019). O festival se tornou um marco, reunindo grandes nomes da música mundial e uma multidão de fãs, transformando-se em um símbolo de liberdade e expressão cultural (Machado, 2023).

Ao longo de mais de cinco décadas (1985-2024), o Rock in Rio expandiu-se para além das fronteiras culturais, com edições em Lisboa, Madrid e Las Vegas, totalizando vinte e duas realizações, distribuídas entre o Rio de Janeiro (Brasil), Lisboa (Portugal), Madrid (Espanha) e Las Vegas (Estados Unidos) (Muller, 2016).

A edição de 2001 foi particularmente importante, pois marcou a transição do evento para uma plataforma que abordava questões sociais, ambientais e educacionais, culminando na adoção do nome "Rock in Rio por um Mundo Melhor" (Confira, 2014; Machado, 2022).

Em 2019, o Rock in Rio deu um passo adiante ao atualizar seu slogan para "Tod+s por um mundo melhor" (Rock in Rio, 2021), visando capacitar o público e convocá-lo para uma construção coletiva. Roberta Medina, vice-presidente do RIR, explicou que "mais" é a lógica de que, com mais pessoas multiplicadas, conseguiremos gerar impactos mais fortes e significativos para toda a sociedade e para todos nós" (Levin, 2019).

A jornada do Rock in Rio evidencia sua evolução desde sua criação até sua expansão global, incorporando práticas sustentáveis e inclusivas e demonstrando um compromisso contínuo com a responsabilidade social e o impacto positivo na comunidade global.

## Rock in Rio Brasil: Promovendo a Inclusão e Acessibilidade para Pessoas com Deficiência

O Rock in Rio Brasil, um dos maiores festivais de música do mundo, tem como compromisso promover a inclusão e acessibilidade para todas as pessoas, incluindo aquelas com deficiência. Desde a fase inicial da compra do ingresso até o dia do show, o festival implementa uma série de medidas e serviços que visam tornar a experiência de todos os espectadores, especialmente das pessoas com deficiência (PcDs), confortável, segura e inesquecível.

Com base no Guia de Acessibilidade do evento Rock in Rio Brasil, é evidenciado que desde 2019 têm sido implementadas, diversas ações, que visam garantir os direitos das Pessoas com Deficiência (PcDs) que participam do festival. Essas iniciativas refletem um compromisso crescente com a inclusão e acessibilidade, a todos os públicos, independentemente de suas capacidades físicas ou cognitivas.

Ao longo dos últimos anos, o Rock in Rio Brasil tem adotado medidas significativas para garantir que os PcDs, tenham acesso pleno e sem barreiras, a todas as áreas do festival. Essas ações não apenas cumprem com as exigências legais de acessibilidade, mas também refletem um compromisso ético e social mais amplo por parte dos organizadores do Rock in Rio. Ao reconhecer e valorizar a diversidade, o evento se torna mais enriquecedor e acolhedor para todos os seus participantes, contribuindo para a construção de uma sociedade mais inclusiva e justa.

Portanto, é evidente que as informações apresentadas no Guia de Acessibilidade do Rock in Rio Brasil são reflexo de um esforço contínuo e dedicado para garantir que as PcDs desfrutem plenamente do festival, promovendo assim a igualdade de oportunidades e o respeito aos direitos humanos de todos os indivíduos. Diversas medidas são adotadas em diferentes aspectos do evento, para promover a acessibilidade e a inclusão de forma eficaz.

O Rock in Rio Brasil se destaca como um evento que promove a inclusão e a acessibilidade para pessoas com deficiência (PcDs), proporcionando um ambiente acolhedor e acessível desde a fase de compra dos ingressos. De acordo com o Guia (2024), informações claras sobre os serviços de acessibilidade são fornecidas, assegurando que os PcDs estejam bem-informados. Além disso, o processo de compra é inclusivo, permitindo que tanto os PcDs quanto seus acompanhantes tenham acesso ao benefício da meia entrada, refletindo um compromisso com a equidade e a inclusão.

No que tange ao acesso ao evento, o Rock in Rio disponibiliza transporte gratuito em veículos adaptados para pessoas com deficiência nos arredores da Cidade do Rock, facilitando a chegada e a locomoção no local do evento (Guia, 2024). Este serviço é complementado por um espaço de estacionamento exclusivo e gratuito para PcDs, que deve ser reservado com antecedência e está sujeito à disponibilidade de vagas (Guia, 2024). Esses esforços demonstram uma preocupação contínua com a acessibilidade e a inclusão de todos os participantes.

A estrutura do Rock in Rio Brasil é projetada para atender à diversidade de públicos, incluindo PcDs. A Cidade do Rock conta com mapas táteis com legendas em *braille*, que permitem que pessoas com deficiência visual se localizem facilmente. Além disso, pisos táteis são disponibilizados em locais estratégicos, orientando essas pessoas de forma segura e

independente pelo espaço do festival (Guia, 2024). A presença de profissionais de audiodescrição é outro destaque, possibilitando que pessoas cegas ou com baixa visão desfrutem dos shows e arenas por meio de descrições detalhadas (Guia, 2024).

Outro aspecto crucial da inclusão no Rock in Rio é a presença de tradutores de linguagem de sinais - Libras, garantindo que pessoas surdas ou com deficiência auditiva possam desfrutar plenamente das apresentações musicais (Guia, 2024). O festival também adota o sistema Color ADD para daltônicos e promove a inclusão através de programas de formação e apoio a mulheres e cidadãos em situação de vulnerabilidade, demonstrando um compromisso contínuo com a diversidade e a igualdade (Rock in Rio, 2021).

O espaço "Sinta o Som" oferece uma experiência sensorial única, onde pessoas com deficiência auditiva podem sentir a música por meio de vibrações, promovendo a inclusão através de múltiplos sentidos (Guia, 2024). Em termos de atendimento, o festival conta com uma equipe de apoio extra composta por mais de 50 profissionais treinados para oferecer assistência, incluindo empréstimos e reparos em cadeiras de rodas, orientação sobre pontos para cães-guia e o uso do aplicativo Vever para auxílio na localização dentro do evento (Butcher, 2019; Rock in Rio, 2021b).

O Rock in Rio Brasil oferece ainda uma série de facilidades para garantir a comodidade e inclusão de todos os participantes. Entre essas facilidades estão serviços prioritários em filas, sinalizações em rampas, acesso a água potável com disponibilização de copos descartáveis, carrinhos de golfe para locomoção, balcões rebaixados em restaurantes, mesas exclusivas no Gourmet Square e transporte exclusivo (Guia, 2024; Rock in Rio, 2021). Recursos inovadores, como a microlocalização e o kit motorizado, são implementados para oferecer uma experiência cada vez mais autônoma e personalizada aos participantes com deficiência (Guia, 2024).

A infraestrutura do festival atendeu a 2.145 PcD's cadastrado, incluiu 26 banheiros adaptados, com barras de apoio, rampas e trincos acessíveis, proporcionando conforto e autonomia para pessoas com mobilidade reduzida (Relatório, 2022). Além disso, o Rock in Rio disponibilizou 700 cadeiras de rodas para empréstimo, assegurando que pessoas com dificuldades de locomoção pudessem desfrutar do festival com conforto e segurança (Relatório, 2022). As plataformas adaptadas nos palcos Mundo e Sunset, tiveram capacidade para 4.200 pessoas, garantindo uma experiência inclusiva e igualitária durante os shows (Relatório, 2022).

Por fim, o serviço de *shuttle*<sup>13</sup> acessível, teve 1.400 *transfers* disponíveis, facilitando o deslocamento de PcDs nos arredores da Cidade do Rock, garantindo acesso ao evento de forma

<sup>13</sup> Shuttles refere-se a veículos de transporte que operam em um serviço de vai-e-vem, fazendo viagens curtas e frequentes entre dois ou mais pontos fixos. Esses veículos são usados para transportar pessoas de um local a outro

prática e segura (Relatório, 2022). A inclusão de cadeirantes em brinquedos como a roda gigante, tirolesa, montanha-russa e *mega drop*, por meio de cabines especiais, cadeiras motorizadas e cintos de segurança adaptados, proporcionou diversão para 1.330 pessoas, demonstrando um compromisso com a inclusão e a acessibilidade em todas as dimensões do festival (Relatório, 2022).

Apesar dos esforços contínuos dos organizadores do Rock in Rio Brasil em promover a acessibilidade, mobilidade e inclusão do público participante, é evidente que ainda há desafios a serem superados para atender plenamente às necessidades de todas as pessoas. Embora uma pesquisa conduzida pelo SENAC/IFEC RJ em 2022, tenha revelado que a maioria dos participantes considera o festival acessível para aqueles que tem, algum tipo de deficiência, é fundamental reconhecer que nem todos os indivíduos ficam completamente satisfeitos com a acessibilidade do evento (Rock in Rio 40, 2024).

A pesquisa também destacou a percepção positiva dos participantes em relação à diversidade do festival, com 96% concordando que o Rock in Rio representa pessoas com diferentes características. Além disso, o evento recebeu uma alta pontuação de 9.1 em 10 pela diversidade cultural apresentada, demonstrando um compromisso sólido com a representatividade em sua programação e em seu público (Rock in Rio 40, 2024).

No entanto, apesar desses resultados encorajadores, ainda é relevante identificar as áreas em que o festival ainda precisa melhorar em termos de acessibilidade. Portanto, ao reconhecer a importância de melhorar a acessibilidade no Rock in Rio Brasil, os organizadores estão contribuindo para o avanço dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, especialmente em termos de redução das desigualdades, item que será mais bem tratado na seção a seguir.

## **Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS 10) – Redução das Desigualdades**

O Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 10 da ONU tem como foco principal "reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles". Este objetivo busca diminuir as disparidades sociais, econômicas e políticas existentes tanto dentro das nações quanto entre elas, promovendo a inclusão e a igualdade para todos os indivíduos, independentemente de suas características pessoais ou circunstâncias. No contexto do Rock in Rio, diversas metas

---

de maneira eficiente e conveniente. No contexto de eventos como o Rock in Rio, os shuttles podem ser ônibus ou vans que transportam os participantes de áreas de estacionamento, hotéis, ou outros pontos de encontro diretamente até o local do evento e vice-versa. Esse tipo de serviço é especialmente importante para facilitar a mobilidade dos participantes, incluindo aqueles com deficiência, garantindo que todos tenham acesso seguro e prático ao evento.

específicas do ODS 10 podem ser aplicadas e melhor implementadas para garantir que o festival seja um exemplo de inclusão e acessibilidade.

A meta 10.2 visa, até 2030, “empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente de idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra” (Nações Unidas – Brasil, 2024). No Rock in Rio, essa meta pode ser traduzida em ações concretas como o aumento da diversidade nos serviços de acessibilidade, proporcionando uma gama mais ampla de serviços que atendam às necessidades específicas de diferentes tipos de deficiência. Isso inclui mais intérpretes de Libras, profissionais de audiodescrição e mapas táteis mais detalhados. Além disso, a capacitação e sensibilização da equipe do festival são essenciais, treinando o pessoal para lidar de maneira sensível e inclusiva com todos os participantes, promovendo uma cultura de respeito e empoderamento. Programas de inclusão social também são fundamentais, incentivando a participação de pessoas de grupos sub-representados, como a distribuição de ingressos para comunidades em situação de vulnerabilidade.

A meta 10.3 propõe “garantir a igualdade de oportunidades e reduzir as desigualdades de resultados, eliminando leis, políticas e práticas discriminatórias, além de promover legislação e ações adequadas” (Nações Unidas – Brasil, 2024). No Rock in Rio, isso pode ser alcançado pela eliminação de barreiras arquitetônicas, removendo obstáculos físicos que dificultem o acesso de pessoas com deficiência e garantindo que todas as áreas do festival sejam acessíveis. Políticas inclusivas de ingressos devem ser mantidas e expandidas, garantindo meia-entrada não apenas para PcDs, mas também para seus acompanhantes, facilitando a presença de todos. Além disso, é crucial implementar um sistema contínuo de monitoramento e avaliação das práticas de acessibilidade, utilizando feedback dos participantes para aprimorar as políticas e ações.

A meta 10.7 visa “facilitar a mobilidade ordenada, segura, regular e responsável das pessoas” (Nações Unidas – Brasil, 2024). Para o Rock in Rio, isso pode ser implementado através da melhoria dos serviços de transporte acessível, ampliando a disponibilidade e a eficiência dos serviços de transporte adaptado, como *shuttles* acessíveis e veículos adaptados, garantindo que todos os participantes possam chegar e se locomover pelo festival de maneira segura e conveniente. Parcerias com instituições de transporte são essenciais, trabalhando em colaboração com empresas de transporte público para garantir que rotas acessíveis sejam bem gerenciadas e adequadamente sinalizadas. Além disso, fornecer informações detalhadas e acessíveis sobre todas as opções de transporte e acessibilidade disponíveis, tanto online quanto

no local, garante que todos os participantes possam planejar sua mobilidade de forma segura e eficiente.

Portanto, ao oferecer serviços e estruturas acessíveis para pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes e outros grupos vulneráveis, o Rock in Rio está promovendo a inclusão e a igualdade de acesso a um evento cultural de grande relevância. Essas ações não apenas atendem às necessidades específicas desses públicos, mas também combatem a discriminação, promovem a diversidade e fortalecem a coesão social.

Além disso, ao sensibilizar o público, os parceiros e a sociedade em geral para a importância da acessibilidade e da inclusão, o Rock in Rio contribui para a conscientização sobre questões de desigualdade e exclusão, estimulando a adoção de práticas mais inclusivas e equitativas em diversos contextos.

Dessa forma, embora o compromisso do Rock in Rio com a acessibilidade e a inclusão esteja alinhado com o ODS 10 da ONU, muito ainda há de ser feito. Ao ouvir o feedback do público e implementar melhorias contínuas, o festival pode garantir que todos os participantes, independentemente de suas necessidades, tenham uma experiência plena e inclusiva.

### **Reflexões sobre os Benefícios da Implantação dos ODS 10 pelo Rock in Rio**

A adoção dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 10 pelo Rock in Rio traz à tona uma discussão sobre as motivações da empresa, se seria a busca pela conformidade legal e a notoriedade no mercado de eventos, ou um genuíno interesse em atender às necessidades do público participante e tornar o evento mais diverso, acessível e inclusivo? Ao refletir sobre cada ponto apresentado anteriormente, é possível obter uma visão mais clara sobre os benefícios da acessibilidade para a empresa e para o público, descritos a seguir:

#### **a- Compromisso com a Inclusão e a Responsabilidade Social**

O Rock in Rio demonstra um compromisso com a redução das desigualdades e a promoção da inclusão. Este compromisso, evidenciado pela oferta de serviços de acessibilidade personalizados, sugere um esforço consciente para atender às necessidades específicas de pessoas com deficiência, idosos, gestantes e outros grupos vulneráveis. Tal abordagem indica que a empresa não está apenas cumprindo a legislação, mas realmente se empenhando em criar um ambiente acolhedor para todos os participantes. Portanto, parece que a motivação principal é atender às necessidades do público e promover um evento inclusivo, reforçando a responsabilidade social da marca.

**b- Benefícios Econômicos e Ampliação da Base de Participantes**

A ampliação da base de participantes do evento, ao incluir pessoas com deficiência e outros grupos vulneráveis, pode ser vista tanto como uma estratégia de mercado quanto como uma ação inclusiva. Embora essa medida traga benefícios econômicos, como o aumento das vendas de ingressos e a atração de novos patrocinadores, ela também oferece oportunidades para grupos que tradicionalmente enfrentam barreiras de acesso. O Rock in Rio parece estar equilibrando o desejo de expandir seu público com um compromisso genuíno com a inclusão, indicando que os interesses econômicos e sociais podem coexistir. Assim, a inclusão não é apenas uma estratégia de mercado, mas também uma forma de garantir que todos tenham a chance de participar do evento.

**c- Fortalecimento do Relacionamento com os Participantes**

O fortalecimento do relacionamento com os participantes através da oferta de serviços de acessibilidade de alta qualidade sugere que o Rock in Rio valoriza a experiência do público. Ao criar experiências positivas e memoráveis para todos os participantes, independentemente de suas necessidades, a empresa demonstra uma preocupação com a satisfação e o bem-estar do público. Isso indica que o festival não está apenas buscando cumprir a legislação ou ganhar notoriedade, mas realmente deseja construir uma comunidade leal e engajada. Este foco na experiência do usuário mostra um verdadeiro interesse em atender às necessidades do público e promover um ambiente inclusivo.

**d- Reputação e Conformidade Legal**

Embora a conformidade com normas e legislações sobre acessibilidade seja necessária, a ênfase do Rock in Rio em práticas de responsabilidade social e sustentabilidade vai além do mínimo exigido. Ao promoverativamente a diversidade e a inclusão, o festival reforça sua reputação como um modelo de boas práticas, o que aumenta sua notoriedade no mercado. No entanto, esse reconhecimento parece ser uma consequência natural de ações genuínas, em vez de um objetivo primário. A conformidade legal e a reputação fortalecida são, assim, resultados de um compromisso mais profundo com a inclusão.

Portanto, a implementação dos ODS 10, pelo Rock in Rio parece ser impulsionada tanto por um compromisso genuíno com a inclusão, quanto por benefícios estratégicos. A abordagem inclusiva do festival sugere que os organizadores estão verdadeiramente interessados em atender às necessidades do público participante e em promover um evento diverso, acessível e

inclusivo. Ao mesmo tempo, esses esforços trazem ganhos de reputação e vantagens econômicas, demonstrando que a responsabilidade social e o sucesso empresarial podem caminhar juntos. Portanto, a reflexão sobre os benefícios da acessibilidade no Rock in Rio revela uma sinergia entre cumprir a legislação, obter notoriedade e, principalmente, criar um ambiente inclusivo e acolhedor para todos.

### **Benefícios das Práticas de Inclusão do Rock in Rio para o Público Participante: Idosos, Gestantes, PcDs e Grupos Vulneráveis**

As práticas de inclusão implementadas pelo Rock in Rio trazem uma série de benefícios significativos para o público participante, especialmente para idosos, gestantes, pessoas com deficiência (PcDs) e outros grupos vulneráveis. Essas ações não apenas melhoram a experiência individual de cada participante, mas também promovem um ambiente mais equitativo e acolhedor para todos. Abaixo, destacam-se os principais benefícios para esses grupos específicos.

#### **a- Idosos**

Quanto ao conforto e segurança, tem-se a acessibilidade física, como rampas, corrimões e assentos reservados, garantem que idosos possam se mover com segurança e conforto pelo evento, reduzindo o risco de acidentes e proporcionando uma experiência mais agradável.

Ao tratar sobre a facilidade de locomoção, os serviços como carrinhos de golfe e áreas de descanso facilitam a locomoção e permitem que os idosos aproveitem o festival sem se preocupar com longas caminhadas ou cansaço excessivo.

#### **b- Gestantes**

Quanto à acomodação, tem-se instalações adequadas, como banheiros acessíveis e áreas de descanso, oferecem o conforto necessário para gestantes, garantindo que possam desfrutar do evento sem desconforto.

Ao tratar sobre a assistência especializada, observa-se a presença de equipes treinadas para oferecer suporte específico a gestantes, proporcionando segurança e tranquilidade durante todo o evento.

#### **c- Pessoas com Deficiência (PcDs)**

Quanto à acessibilidade integral, tem-se uma infraestrutura, que inclui rampas, plataformas elevadas e banheiros acessíveis, que permite que PcDs naveguem pelo evento de maneira autônoma e segura, participando plenamente das atividades.

Ao tratar sobre a inserção tecnológica, algumas soluções são implementadas, como audiodescrição para pessoas com deficiência visual, intérpretes de Libras para pessoas com deficiência auditiva, garantem que todos possam aproveitar os shows e atrações de forma inclusiva.

Outras experiências personalizadas são inseridas, como microlocalização e empréstimo de cadeiras de rodas, proporcionam uma experiência personalizada e adaptada às necessidades individuais de cada participante com deficiência.

#### d- Grupos Vulneráveis, idosos, gestantes e PcDs

Quanto a sensação de pertencimento, ações inclusivas promovem um ambiente onde todos se sentem bem-vindos e respeitados, independentemente de suas circunstâncias pessoais ou limitações, fortalecendo a sensação de pertencimento e inclusão.

O empoderamento e visibilidade é outro ponto que deve ser mencionado, ao oferecer espaço e visibilidade para grupos vulneráveis, o Rock in Rio não apenas atende suas necessidades específicas, mas também contribui para sua visibilidade e empoderamento, valorizando a diversidade no evento.

Ao tratar sobre educação e sensibilização, a presença de grupos diversos no festival, educa o público em geral sobre questões de inclusão e diversidade, promovendo maior empatia e compreensão entre os participantes.

Portanto, as práticas de inclusão implementadas pelo Rock in Rio proporcionam benefícios profundos e multifacetados para idosos, gestantes, PcDs e outros grupos vulneráveis. Essas ações não apenas melhoram a experiência de participação desses grupos, mas também promovem um ambiente de respeito, segurança e equidade. Ao investir em acessibilidade e inclusão, o Rock in Rio contribui para uma sociedade mais justa e igualitária, onde todos têm a oportunidade de desfrutar plenamente de eventos culturais e de entretenimento.

### Considerações Finais

Eventos musicais têm o poder de transcender barreiras geográficas e culturais, unindo pessoas de todo o mundo. O festival Rock in Rio emergiu como um dos mais notáveis representantes dessa tendência. Fundado em 1985, no Rio de Janeiro, o festival rapidamente

ganhou notoriedade internacional, ampliando sua influência para além da música e se tornando um catalisador para causas globais, especialmente quanto a acessibilidade e a inclusão. Este artigo permitiu analisar e também proporcionou mencionar que: (i) o Rock in Rio foi pioneiro ao adotar uma abordagem de acessibilidade e inclusão para a organização de eventos, muito antes de tais práticas se tornarem amplamente adotadas; (ii) o festival alinhou suas operações com normas regulamentadoras rígidas, promovendo acessibilidade e inclusão; (iii) o festival buscou promover práticas inclusivas e a redução de desigualdades; (iv) influenciou as normas da indústria de eventos, destacando-se através de reconhecimentos e prêmios; (v) no contexto luso-brasileiro, o Rock in Rio não só se firma como um evento cultural marcante, mas também como um modelo de cooperação para a promoção da inclusão; (vi) identifica no plano de acessibilidade ações implementadas e suas correlações com os ODS 10; (vii) evidencia a atuação socialmente responsável do Rock in Rio, que busca promover a igualdade de oportunidades.

Entretanto, alguns elementos mencionados foram alvo de críticas dos autores. Primeiramente, questiona-se se o festival implementou práticas de acessibilidade e inclusão por convicção ou por exigência da legislação. Embora o alinhamento com normas regulamentadoras rígidas demonstre conformidade, há debates sobre a genuinidade do compromisso do Rock in Rio com essas causas. Os autores deste artigo apontam que certas iniciativas podem ser percebidas mais como uma resposta a pressões externas, do que como um engajamento proativo e voluntário. Avaliar a profundidade e a continuidade dessas práticas, bem como a autenticidade do compromisso do evento exige uma análise mais detalhada e longitudinal.

Além das análises já empreendidas, outras abordagens de pesquisa podem enriquecer o entendimento desse panorama. Estudos de impacto social oferecem uma avaliação detalhada dos efeitos do festival nas comunidades hospedeiras. Além disso, a comparação com outros eventos musicais, não apenas em termos de acessibilidade, mas também de engajamento comunitário, pode fornecer insights valiosos para aprimorar as práticas do Rock in Rio.

## Agradecimentos

Os autores agradecem às agências de fomento Capes (Coordenação de Aperfeiçoamento de Nível Superior) pelo financiamento da pesquisa.

## Referências

- ANDERTON, C. Music festival sponsorship; between commerce and carnival, Arts Marketing. Arts Marketing: An International Journal, 1(2), 145–158, 2011.
- BRASIL. Lei 13.146, de 06 de junho de 2015. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/legislacao/205855325/lei-13146-15#art-53>. Acesso em: 20/05/2024.
- BRASIL. Lei 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Disponível em: <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=LEI&numero=10098&ano=2000&ato=f76MzYU1EMNpWTb22#:~:text=DE%2005%2F12%2F2003%2C,03%2F01%2F2004>.
- BRASIL. Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Decreto Nº 6.949, De 25 De Agosto De 2009. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm). Acesso em: 20/05/2024.
- BRASIL. Código de Defesa do Consumidor: Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/codigo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90>. Acesso em: 20/05/2024.
- BRASIL. Ministério da Justiça. Portaria Gab-Senacon/Mjsp Nº 35, de 18 de Novembro de 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/mjsp-edita-portaria-que-estabelece-estrategias-de-protecao-a-saude-dos-consumidores-em-grandes-eventos/portaria-35.pdf>. Acesso em: 20/05/2024.
- BUTCHER, I. (19/09/2019). Cegos serão orientados por app e beacons no Rock in Rio 2019. Disponível em: <https://www.mobiletime.com.br/noticias/19/09/2019/aplicativo-que-orienta-cegos-sera-usado-no-rock-in-rio-2019/>. Acesso em: 26/10/2021.
- CAMARGO, N. L. de. Festivais de Música pela ótica de pessoas em situação de cadeira de rodas. Monografia de graduação. Niterói: Universidade Federal Fluminense, 2022.
- CONFIRA UM FESTIVAL DE NOVIDADES. História do Festival Rock in Rio. (2014). Disponível em: <https://confiramais.com.br/historia-do-festival-rock-in-rio/>. Acesso em: 18/10/2021.
- COSTA, A.; IGREJA, A. Rock in Rio: A arte de sonhar e fazer acontecer. São Paulo: Editora Gente, 2019.
- DAVIES, K. Festivals post Covid-19. Leisure Sciences, 43(1-2), 184–186, 2021.
- FORBES. Os maiores festivais de música do mundo. 2019. Disponível em: <https://forbes.com.br/listas/2019/04/os-maiores-festivais-de-musica-do-mundo/#foto12>. Acesso em: 30/07/2021.
- GETZ, D., PAGE, S. J. Progress and prospects for event tourism research. Tourism Management, 52, pp. 593-631, 2016.
- GONÇALVES, J. S. D. A personalidade da Marca de Eventos: o caso dos festivais de música de Portugal, Universidade do Algarve, 2014.
- GUIA ACESSIBILIDADE. Rock in Rio. 2024. Disponível em: [https://cdn.rockinrio.com/wp-content/uploads/2024/04/RIR\\_GuiaDeAcessibilidade\\_2024.pdf](https://cdn.rockinrio.com/wp-content/uploads/2024/04/RIR_GuiaDeAcessibilidade_2024.pdf). Acesso em: 20/05/2024.
- LEVIN, T. (08/08/2019). Rock in Rio: agora “Tod+s por um mundo melhor”. Disponível em: <https://www.meioemensagem.com.br/home/marketing/2019/08/08/rock-in-rio-agora-tods-por-um-mundo-melhor.html>. Acesso em: 23/10/2021.
- LONGO, G. A representação da cidade de São Paulo no Festival Lollapalooza 2018 por meio das ativações dos patrocinadores. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo, 2019.
- MACHADO, A. SOUSA, B., MELLO, L. & CARMO, D. The Role of Sensory Marketing in The Rock in Rio Brasil Event and The Tourist Dynamics of The Destination. Proceedings of the 35th International Business Information Management Association Conference, IBIMA 2020, pp. 9824 – 9833, 2020.
- MACHADO, A. F. Marketing Societal e Sustentabilidade em eventos de atratividade turística: uma abordagem luso-brasileira ao Rock In Rio. (Dissertação de Mestrado em Gestão do Turismo). Instituto Politécnico do Cávado e do Ave (IPCA). Portugal - Barcelos, 2022.
- MEDINA, R. Rock in Rio anuncia ganhadores do Prêmio Rock in Rio Atitude Sustentável 2019. (2019). Disponível: [https://cdn.rockinrio.com/wp-content/uploads/2020/03/rock-in-rio-2019\\_-rock-in-rio-anuncia-ganhadores-do-premio-rock-in-rio-atitude-sustentavel-2019\\_.pdf](https://cdn.rockinrio.com/wp-content/uploads/2020/03/rock-in-rio-2019_-rock-in-rio-anuncia-ganhadores-do-premio-rock-in-rio-atitude-sustentavel-2019_.pdf). Acesso: 03/02/2021.

- MOISESCU, O.I., GICOA, O.A., COROŞ, M.M. AND YALLOP, A.C. The Untold story: event tourism's negative impact on residents' community life and well-being. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, Vol. 11, nº. 5, pp. 492- 505, 2019.
- MOLINA, F. S. A produção da “Paris dos Trópicos” e os megaeventos no Rio de Janeiro no início do século XX. *Finisterra* nº102, 2016. Disponível em: [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0430-50272016000200002](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0430-50272016000200002). Acesso em: 29/11/2019.
- MULLER, J. Consumo e cultura material no contexto do Rock in Rio. *Entremeios: Revista Discente de Pós-Graduação em Comunicação Social*, PUC Rio, 2016.
- NAÇÕES UNIDAS – BRASIL. Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil: 10 Redução das desigualdades Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/10>. Acesso em: 22/05/2024.
- ORGANIZATION OF AMERICAN STATES (OAS). Declaração Universal dos Direitos Humanos. 1948. Disponível em: <https://www.oas.org/dil/port/1948%20Declara%C3%A7%C3%A3o%20Universal%20dos%20Direitos%20Humanos.pdf>. Acesso em: 20/05/2024.
- OXFORD ECONOMICS. Economic Significance of Meetings to the U.S. Economy Report in Meetings Mean Business, 2018.
- RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE. Rock in Rio. 2022. Disponível em: <https://cdn.rockinrio.com/wp-content/uploads/2023/07/2022-rock-in-rio-relatorio-sustentabilidade.pdf>. Acesso em: 21/05/2024.
- RYAN, W. G., & KELLY, S. The effects of supply chain management (SCM) activities and their impact on festival management and the consumer experience. In A. Jepson & A. Clarke (Eds.). *Power, construction and meaning in festivals*. Routledge, pp. 109–128, 2018.
- ROCK IN RIO. Saiba tudo sobre acessibilidade. 2021. Disponível em: <https://rockinrio.com/rio/novidade/saiba-tudo-sobre-acessibilidade/>. Acesso em: 26/10/2021.
- ROCK IN RIO 40. Acessibilidade. 2024. Disponível em: <https://rockinrio.com/rio/pt-br/acessibilidade/>. Acesso em: 22/05/2024.
- ROLA, M. J. G. O papel da imagem dos eventos culturais na construção da marca de um destino turístico: o caso do evento “Braga Romana”. (Dissertação mestrado). Politécnico do Cávado e do Ave – Escola de Gestão do Turismo, 2018.
- RUAS, R. Festivais musicais: um estudo sob a ótica do turismo. Dissertação de Mestrado. Universidade de Brasília, 2013.
- SOUSA, B. & RIBEIRO, I. City marketing e os eventos: Um estudo de caso aplicado ao Carnaval de Ovar, *European Journal of Applied Business Management*, Special Issue, 2018, pp. 73-84.

## ACERCAMIENTO A UN DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN EN LA ZONA TURÍSTICA DE PUERTO VALLARTA, JALISCO, MÉXICO

*Lorena Trinidad Medina Esparza<sup>14</sup>*  
*Alfonso Zepeda Arce<sup>15</sup>*

**Resumen:** La exclusión social se puede definir como la prohibición sistemática de la disponibilidad de derechos, recursos y oportunidades; de ahí la necesidad e importancia de desarrollar espacios con accesibilidad universal. De acuerdo con el Banco Mundial 1,000 millones de personas cuentan con algún tipo de discapacidad, por tanto, el sector turístico se ve obligado a incorporar acciones tendientes para transformar su oferta como inclusiva, no solo partiendo que el turismo en sí mismo es un derecho, sino considerando que es una oportunidad de encaminarse a estándares internacionales de calidad, de sustentabilidad y consecuentemente de competitividad. Puerto Vallarta, Jalisco es un destino maduro semiplanificado del Pacífico mexicano que durante 2023 recibió 6.04 millones de visitantes y que se ha mantenido en el gusto y la preferencia como un destino de playa; bajo este contexto, el presente trabajo tiene como objetivo realizar un diagnóstico de accesibilidad en la zona turística. El proceso metodológico utilizado consistió en una revisión teórica, identificado como los elementos que hilvanan el estudio de la inclusión y el turismo, al respecto del trabajo de campo se diseñaron fichas tomando como base criterios y requisitos de Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación por su acrónimo (DALCO) que permitieron identificar y cuantificar el grado de accesibilidad utilizando la escala de Likert combinando emoticones y colores (semáforo), se utilizó el método de la observación directa. Para el abordaje del destino se dividió la parte turística en cinco grandes zonas (Zona Romántica; Zona Centro, Zona Hotelera; La Marina; Área Aeropuerto y Central de Autobuses). En un primer momento se evaluaron los siguientes espacios 1.- áreas públicas (Malecón), 2.- restaurantes, 3.- bares, 4.- central de autobuses, y 5.- aeropuerto. Las evidencias señalan que el destino presenta áreas de oportunidad para su transformación como un destino incluyente, que sea capaz de diversificar su oferta y por otro lado mejorar sus indicadores de competitividad.

**Palabras Clave:** Diagnóstico, Turismo accesible, inclusión, Puerto Vallarta, jalisco.

## APPROACH TO DIAGNOSIS OF ACCESSIBILITY AND INCLUSION IN THE TOURIST AREA OF PUERTO VALLARTA, JALISCO, MEXICO

**Abstract:** Social exclusion can be defined as the systematic prohibition of rights, resources and opportunities, hence the need for and importance of developing spaces with universal accessibility. According to the World Bank, 1 billion people have some type of disability, therefore, the tourism sector is forced to incorporate actions to transform its offer as inclusive, not only based on the fact that tourism in itself is a right, but considering that it is an opportunity to move towards international standards of quality, sustainability and consequently competitiveness. Puerto Vallarta, Jalisco is a semi-planned mature destination in the Mexican Pacific that during 2023 received 6.04 million visitors and that has remained in taste and preference as a beach destination. Under this context, the present work aims to carry out a diagnosis accessibility in the tourist area. The methodological process used consisted of a theoretical review, identified as elements that weave the study together: inclusion and tourism. Regarding the field work, sheets were designed based on criteria and requirements of Wandering, Apprehension,

<sup>14</sup> Doctora en Ciencias para el Desarrollo por la Universidad de Guadalajara, Maestra en Turismo Sustentable por la Universidad para la Cooperación Internacional de San José de Costa Rica, Licenciada en Turismo por la Universidad de Guadalajara, Profesora del Departamento de Estudios Turísticos del Centro Universitario de la Costa Sur, Perfil Prodep y miembro del Sistema Nacional de Investigadores del Conahcyt. <https://orcid.org/0000-0002-2342-1380>

<sup>15</sup> Doctor en Ciencias para el Desarrollo por la Universidad de Guadalajara, Maestro en Turismo Sustentable por la Universidad para la Cooperación Internacional de San José de Costa Rica, Licenciado en Turismo por la Universidad de Guadalajara, Profesor del Departamento de Estudios Turísticos del Centro Universitario de la Costa Sur, Perfil Prodep y miembro del Sistema Nacional de Investigadores del Conahcyt. <https://orcid.org/0000-0002-3970-1731>

Location and Communication by their acronym (DALCO) that allowed us to identify and quantify the degree of accessibility using the Likert scale combining emoticons and colors (traffic light), the direct observation method was used. To approach the destination, the tourist part was divided into five large zones /Romantic Zona; Downtown Zone; Hotel Zone; The Marina; Airport Area and Bus Station). Initially, the following spaces were evaluated: 1.- public areas (Malecon); 2.- restaurants; 3.- bars.; 4.- Bus Station; and 5.- Airport. The evidence indicate that the destination presents areas of opportunity for its transformation as an inclusive destination, one that is capable of diversifying its offer and, on the other hand, improving its competitiveness indicators.

**Keywords:** Diagnosis, accessible tourism, inclusion, Puerto Vallarta, Jalisco.

## Introducción

La exclusión social se puede definir como la prohibición sistemática de la disponibilidad de derechos, recursos y oportunidades, de ahí la necesidad e importancia de desarrollar espacios con accesibilidad universal. En la ley 13/2014 de accesibilidad de Cataluña se menciona que por accesibilidad se entiende:

Al conjunto de condiciones de compresibilidad y usabilidad que deben cumplir el entorno, los espacios, los edificios, los servicios, los medios de transporte, los procesos, los productos, los instrumentos, los aparatos, las herramientas, los dispositivos, los mecanismos y los elementos análogos para que todas las personas puedan utilizarlos y disfrutarlos con seguridad y comodidad y de forma más autónoma y natural posible (LEY 13/2014 DE ACCESIBILIDAD DE CATALUÑA).

De acuerdo con el Banco Mundial (2023) 1,000 millones de personas cuentan con algún tipo de discapacidad, y en el caso de México el Censo de Población y Vivienda 2020, evidencia que hay 6,179,890 personas con algún tipo de discapacidad, lo que representa el 4.9% de la población total del país (INEGI, 2020), por tanto, el sector turístico se ve obligado a incorporar acciones tendientes para transformar su oferta como inclusiva, no solo partiendo del hecho que el turismo en sí mismo es un derecho, sino que puede ser considerado como una oportunidad de encaminarse a estándares internacionales de calidad, de sustentabilidad y consecuentemente de competitividad.

En la última década el turismo accesible e inclusivo ha sido un tema cada vez más recurrente que ha permeado en diferentes ámbitos, se aborda en distintos foros, eventos, publicaciones académicas y de investigación; incluso, se está dando más importancia y es objeto de promoción por algunas instituciones como la Organización Mundial del Turismo (OMT) que en dos conmemoraciones del Día Mundial del Turismo que se celebra cada 27 de septiembre hacen alusión al tema, asignándole los siguientes lemas: “*Turismo para todos: promover la*

*accesibilidad universal*”, en el año 2016 (OMT, 2016), y “*Por un crecimiento inclusivo*”, para el año 2021 (OMT, 2021).

Lo anterior con la intención de lograr que, en este sector, cada vez cobre mayor atención, interés y relevancia para que se atienda este gran reto.

Para ello se indica que la cadena de la accesibilidad en el turismo incluye los siguientes pasos: Planificación-información; transporte de llegada; entorno urbano; transporte local; alojamiento; restauración y compras; actividades de ocio; excursiones; servicios médicos y de apoyo; transporte de salida; experiencia final, y dice que, si un eslabón falla, se rompe la accesibilidad en los destinos turísticos.

En cuanto al crecimiento que está teniendo el turismo inclusivo, la OMT resaltó que:

Es un segmento emergente de la demanda que se caracteriza por ser creciente y multiciente, dado que cada persona discapacitada suele viajar acompañada, además que es potenciadora de la imagen del destino y capaz de generar ingresos por encima de la media del turismo convencional (OMT, 2018).

Por ello, tiene bastante relevancia que cada vez haya más destinos turísticos que modifiquen sus políticas turísticas con el objeto de garantizar a todas las personas el acceso a las instalaciones y servicios públicos, como el sistema de transporte, los canales de información y comunicación, y una oferta de productos y servicios turísticos con principios del diseño universal y que esa cadena de valor del turismo accesible sea inquebrantable.

## **Puerto Vallarta**

Puerto Vallarta, ubicado en el estado de Jalisco es un destino maduro del Pacífico mexicano dentro de la Bahía de Banderas, es la segunda ciudad en importancia del estado de Jalisco, se reconoce como un destino turístico reconocido nacional e internacionalmente (PADILLA Y DE SICILIA, 2022), este destino turístico se considera motor del crecimiento económico y social desde la década de los sesenta en la Región de Bahía de Banderas (ZEPEDA, HUÍZAR & ENCISO, 2015), durante el 2023 recibió seis millones, cuarenta y tres mil millones de visitantes, tuvo una ocupación promedio del 72% y una estadía de 3.2 turistas noches y una derrama económica de 41,322 millones de pesos (SECTURJAL, 2024). Vallarta es un destino tradicional semiplanificado que basa su oferta en sol y playa, que sigue siendo el foco principal para demanda turística (VIRGEN, ZEPEDA Y GÁNDARA, 2016). El aeropuerto de Vallarta durante el año de 2023, fue la cuarta terminal aérea que recibió llegadas

de turistas internacionales con 656,634 y 78 arribos de cruceros (SECRETARÍA DE TURISMO, 2023).

## Conceptos

Las primeras definiciones sobre el turismo accesible aparecieron en la década de los 90's, siendo Grünwald, L. et al. quienes en 1996 indicaron que se refiere al “Conjunto de actividades realizadas durante el tiempo libre dedicado al turismo por personas con capacidades restringidas -un término obsoleto actualmente-, que les posibilita su plena integración desde la óptica funcional y psicológica, obteniendo la plena satisfacción individual y social” (GRÜNEWALD, 1996, p. 22).

El documento generado por la Organización Mundial del Turismo (OMT) que vino a dar soporte y promover el turismo accesible e inclusivo fue el *Código Ético Mundial para el Turismo* creado en 1999 y es adoptado en 2001 por la Asamblea de las Naciones Unidas, el cual es un conjunto de 10 principios generales que sirven de guía para los agentes que participan en el desarrollo de la actividad turística con el fin de que se apropien y lo lleven a la realidad. En ese sentido, en particular en el Artículo 7 habla del “Derecho al turismo”, donde se menciona entre otras cosas lo siguiente:

La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta. La participación cada vez más difundida en el turismo nacional e internacional debe entenderse como una de las mejores expresiones posibles del continuo crecimiento del tiempo libre, y no se le opondrá obstáculo ninguno (OMT, 2001, p. 6).

Asimismo, en el apartado cuatro dice que “se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen minusvalías -esta última palabra ya no es correcta-” (OMT, 2001, p. 6).

Por su parte, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en 2006 hizo público un documento que se ha convertido en rector a nivel internacional, se trata de *La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*, misma que tiene por objeto “Promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, así como procurar el respeto de su dignidad inherente” (ONU, 2006, p. 4). Específicamente el Artículo 30 refiere sobre la participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte. Entre otros aspectos menciona lo siguiente:

Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad: a) Tengan acceso a material cultural en formatos accesibles; b) Tengan acceso a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades en formatos accesibles; c) Tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos..." (ONU, 2006, p. 25).

En 2009 Darcy y Dickson señalaron que el turismo accesible es:

Una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificadas estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con los requisitos de acceso, incluida la movilidad, la visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el diseño universal (DARCY & DICKSON, 2009, p. 33).

Buhalis et al., (2012) igualmente coincide en que el turismo accesible para todos no consiste solamente en permitir el acceso de las personas con discapacidad, sino que tiene en cuenta también la creación de entornos de diseño universal que puedan ayudar a las personas que sufren una discapacidad temporal, a las familias con niños pequeños y a una población cada vez más envejecida, además de ofrecer un entorno más seguro de trabajo para los empleados.

### **Estudios similares**

De acuerdo con Salinas y Navarro (2023), los estudios sobre turismo accesible se centran en tres grandes grupos, 1.- publicaciones que analizan la accesibilidad de destinos turísticos específicos; 2.- los que investigan aspectos particulares del fenómeno (barreras físicas arquitectónicas o el turismo accesible como turismo social) y 3.- análisis bibliométricos; para el presente trabajo nos centraremos en los estudios de análisis de la accesibilidad de destinos específicos, en este grupo, se encuentran los trabajos de Martos Molina (2012) el cual en el documento Destinos turísticos accesibles. Herramientas para mejorar la accesibilidad propone tres momentos de análisis: 1.- Reserva (internet, agencias de viajes); 2.-Transporte (desplazamiento, acceso a las terminales, acceso al interior del medio, ausencia de servicios adaptados) y 3.- Destinación (interior del establecimiento, desplazamiento en el destinos, acceso a los recursos turísticos, actividades de ocio); En 2019, Dávalos y Arnaiz presentaron el trabajo la Configuración del entorno y su aproximación a la accesibilidad universal en búsqueda de la inclusión; distrito urbano 4 de Puerto Vallarta Jalisco, quienes realizaron un "diagnóstico de las áreas de oportunidad en el entorno dentro del distrito 4 a partir de los indicadores de accesibilidad, tomando como referencia 10 manzanas, consideraron aspectos como

recubrimiento de calles, banquetas, vegetación, rampas, alumbrado, letreros de calles, puestos, ambulantes, fijos" (DAVALOS Y ARNAIZ, 2019, p. 117); En el 2023, María Pamela Salinas y Diego Navarro, realizaron el trabajo con el objetivo de diagnosticar el grado de accesibilidad turístico recreativo en áreas naturales protegidas de la provincia de Mendoza Argentina considerando dos aspectos: senderos habilitados y accesibles y arquitectura accesible o cadena de accesibilidad (SALINAS Y NAVARRO, 2023).

## Metodología

Para realizar el presente trabajo se tomó en cuenta al European Quality Assurance (2015), organismo certificador de España que propone una Gestión de Accesibilidad Total (GAT), misma que se basa en la norma 170001-1, por ello, la GAT aplica los Criterios DALCO, que es el conjunto de requisitos relativos a las acciones de: Desplazamiento, Aprehensión, Localización y Comunicación, que ha de satisfacerse para garantizar la accesibilidad universal.

DALCO es el acrónimo de:

*Desplazamiento, D:* acción de dirigirse de un sitio a otro de manera autónoma, en este caso, puede ser horizontal, es decir, la que se produce desplazándose por calles, pasillos, corredores, dependencias, etc., y vertical como la que se produce subiendo o bajando peldaños, escaleras, rampas, etc.

*Aprehensión, A:* acción de tomar, recoger, o asir alguna cosa. Lleva implícita la acción de alcanzar lo que lleva a ser asido.

*Localización, L:* acción de averiguar el lugar o momento preciso en el que está algo o alguien puede acontecer un suceso. La acción de localizar está directamente relacionada con la orientación.

*Comunicación, CO:* acción de intercambio de la información necesaria para el desarrollo de una actividad.

Metodología que fue la base para realizar el diagnóstico del destino, no obstante, el instrumento de evaluación que consiste en una serie de fichas adaptadas para cada giro de servicio o instalación, entre otros, que incluye las distintas discapacidades o necesidades, y bajo una simbología de emojis también conocidos como emoticones, se plasma si es o no accesible en cada uno de los indicadores que se evalúan.

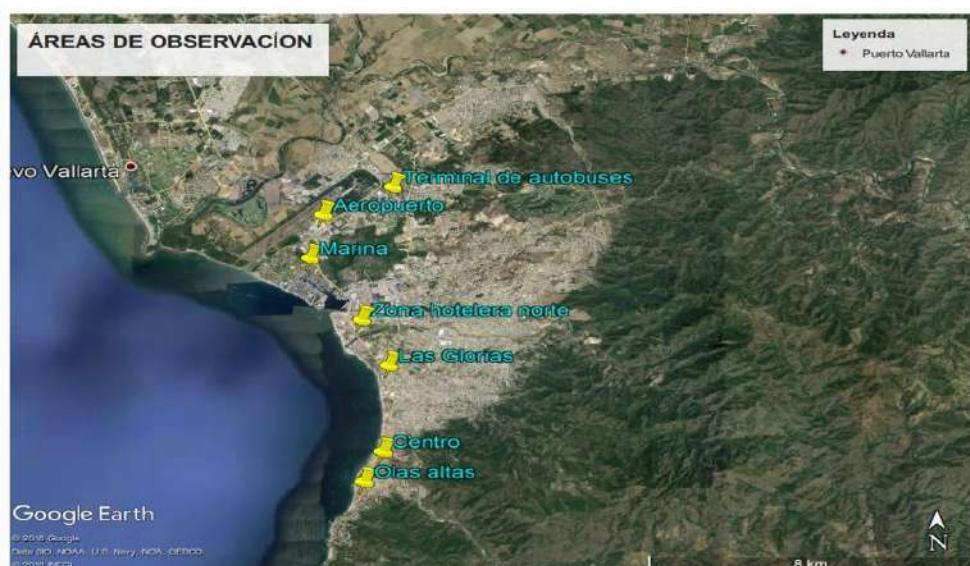
Esta herramienta es una elaboración propia, basada en una matriz compartida por Luis Casado, miembro de la Fundación IDDEAS para la innovación y la inclusión social de Navarra, España, por tanto, se considera como un modelo piloto para diagnosticar destinos turísticos. Cabe precisar que, para los criterios de evaluación también se revisaron los Manuales de

Turismo Accesible parte I, II y III, ediciones de la OMT; dichos documentos que contienen principios, herramientas y buenas prácticas que coadyuvan a la cadena de valor del turismo accesible tienen su gran valía, ya que son propuestas y recomendaciones para el sector turístico brindadas por la Fundación ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles) y la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) en conjunto con la OMT.

Entonces, para determinar el nivel de accesibilidad en Puerto Vallarta, en esta primera etapa del diagnóstico, se realizó mediante una división por zonas y por giros, es decir, se aplicó una división del destino turístico en cinco zonas del puerto 1.-Zona Romántica (Olas altas), 2.- Zona Centro, desde la unidad deportiva Agustín Flores Contreras hasta Plaza Península, 3.- La marina, 4.-Aeropuerto y 5.-Central de autobuses, (Ver figura 1) por lo tanto, se consideraron 222 establecimientos que se encuentran distribuidos en estas cinco zonas evaluando desde la observación y áreas de libre acceso: hoteles, restaurantes, bares, el aeropuerto internacional centrales camioneras, áreas turísticas y servicios públicos (malecón, plazas, playas y transporte).

De igual manera, respecto al diagnóstico en la medida de lo posible se valoró la cualificación del talento humano para la atención y prestación del servicio en los mencionados establecimientos. El período en que se llevó a cabo la recolección de datos fue entre los años 2019 y 2022, empero, el proyecto quedó suspendido entre 2020 y 2021 pormotivo de las restricciones producto de la Pandemia de COVID-19. Para una parte deñ trabajo de campo se contó con el apoyo de estudiantes que hicieron estncias y participara en el programa de Veroano de la Investigación Científica y Técnologica, también conocido com Prgrama Delfín.

**Figura 1: Mapa de Puerto Vallarta por zonas de estudio.**



Fuente: Elaboración propia a partir de Google Maps.

## Elementos Metodológicos

Las técnicas de recolección de datos fueron a través de la observación directa *in situ*, de cada uno de los lugares seleccionados, esta técnica consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis (BAUTISTA, C., 2011).

**Cuadro 1: Métodos utilizados**

Método	Cualitativo/cuantitativo
Alcance	Zonas Turísticas de Pto. Vallarta, Jal.
Instrumentos	Observación Directa, Fichas de Evaluación y Manual DALCO
Herramientas	Paquetería de office, Aplicación Móvil (clinometer), Cinta Métrica

Fuente: Elaboración propia.

Las dimensiones consideradas para el diseño del instrumento en la primera etapa del diagnóstico fueron las siguientes:

- Necesidad física
- Necesidad visual
- Necesidad auditiva

Se diseñaron fichas para cada una de las diversas áreas, con el propósito de recolectar la información observada.

**Cuadro 2: Ejemplo de ficha de evaluación de accesibilidad**

Evaluación de Accesibilidad				
Nombre: _____		Fecha: _____		
Simbología:				
 Sí tiene, es accesible Pts: 2	 Sí tiene, pero es poco accesible Pts: 1	 No tiene, no es accesible Pts: 0		
Necesidades no estándares		Deambulación	Aprehensión	Localización
Visuales				
Auditivas				
Cognitivas				
Orgánicas (alergias e intolerancias)				

Fuente: Elaboración propia.

## Desarrollo

En seguida, se procedió al levantamiento de las observaciones por cada una de las áreas.

**Cuadro 3: Área 1, observaciones por servicios.**

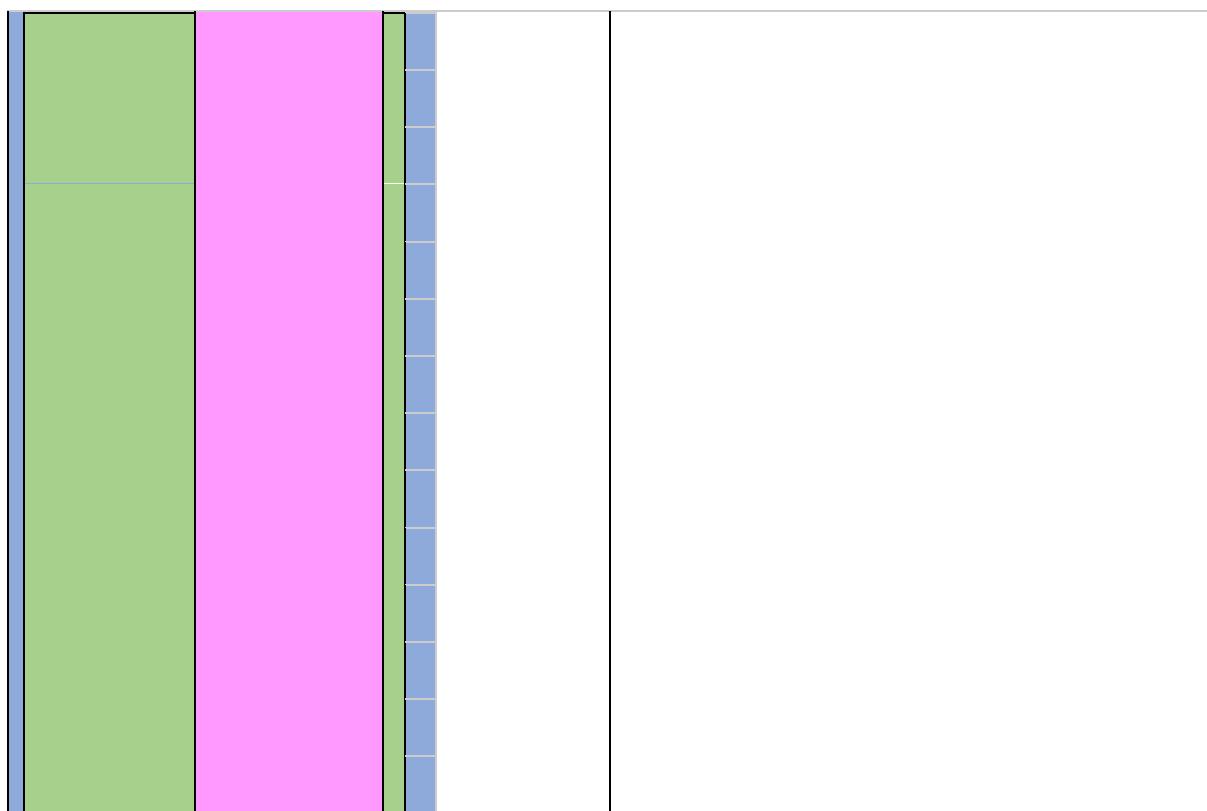
1: Olas Altas	Hoteles	Costa Linda	Cuenta con accesibilidad a la recepción y a cuartos de la primera planta
		Lindo Mar	Cuenta con accesibilidad para personas que se trasladan en sillas de ruedas
		Costa Sur	Cuenta con accesibilidad para personas con discapacidad hasta la playa y en restaurant
		Hyatt Ziva	Cuenta con accesibilidad para personas con discapacidad, elevadores y rampas
		Grand Fiesta Americana	Cuenta con accesibilidad para personas con discapacidad, elevadores y rampas
		Garza Blanca	Cuenta con accesibilidad para personas con discapacidad rampas, elevadores y rampa a la playa
		La jolla de Mismaloya	Cuenta con accesibilidad para personas que se trasladan en sillas de ruedas
		Barceló	Cuenta con accesibilidad para personas que se trasladan en sillas de ruedas
	Alimentos	El Set	Cuenta con accesibilidad para personas que se trasladan en sillas de ruedas
		La Playita	

Fuente: Elaboración Propia.

**Cuadro 4: Área 2, observaciones por servicios.**

2: Centro	Tiendas Comerciales	Ley	La tienda Ley no cuenta con acceso a los baños para alguien en silla de ruedas, solo el acceso es mediante escaleras, los establecimientos que se encuentran enfrente cuentan con acceso para que pasen las personas en silla de ruedas, sin embargo, el espacio es muy reducido como para que las personas accedan a las tiendas comerciales.
		Puestos de artesanías	
		No name boutique	
		Mercado municipal	
		Pueblo viejo mercado de artesanías	
		Calzapato	
		El Bazar	
		Mundo del lente	
		Dportenis	
		Bazar morelos	
		Love vallarta	
		Lans	
		Elektra	
		Pv Reality	
		Zingara	
		Sr. Frogs	
		Joyería Picis	
		Joyería Aries	
		Joyería Ole	

		Evolución Joyeria	
Hoteles	Rosita	Se tiene rampa de acceso así como elevador y zonas preferenciales	
	Sheraton		
	Buenaventura		
	Grand		
	Marlín		
	Vallarta PV		
Alimentos	Lolita Mexican Food	Las banquetas tienen rampa y espacio suficiente para el acceso a personas en sillas de ruedas. Además de los espacios adecuados para su ingreso, las puertas son de tamaño correcto, sin embargo, la desventaja sigue siendo el encontrar estacionamiento.	
	La Ventana Café		
	El Arrecife		
	McDonald's		
	Nutrisa		
	Oasis Bay		
	Crepas Malecón		
	Andariego		
	Tito's Taco Bar		
	Rico Mac-taco		
	San Tacote		
	Pozole		
	La cocina de René		
	Pizza Metro		
	Dominos Pizza		
	Paletería la Michoacana		
	Malibú		
Entretenimiento	Morelos 210	No hay tanta facilidad de encontrar estacionamiento, solo en estacionamiento público y al ser las calles empedradas se complica el acceso, en las banquetas hay rampas por las cuales se puede transitar el usuario	
	Margarita Grill		
	The Blue Shrimp		
	Torito Sport Bar		
	Plaza Romy		
	Museo Naval		
	La Copa		
	Karaoke Liberty		
	Felipe's spa		
	Estadio Deportivo		
Malecón	Parque Lázaro Cárdenas	La zona del Malecón cuenta con una serie de rampas acopladas para el uso de sillas de ruedas	
	Zona Malecón		
	Mirador del malecón		
	Parque Hidalgo		
	Malecón		



Fuente: Elaboración propia.

**Cuadro 5: Área 3, observaciones por servicios**

3: Unidad deportiva- Plaza Peninsula	Hoteles	Costa club punta arena	Cuenta con elevadores, sin embargo, uno de los restaurantes que se encuentra en las instalaciones tiene un pequeño escalón para accesar a él.
		Plaza pelicanos grand	Para ingresar directamente por el lobby hay un pequeño camino en el cual podría pasar la silla de ruedas, cuenta con rampa y elevadores
		Canto del sol	Para ingresar directamente por el lobby son escaleras, actualmente agregaron la rampa, solo que está de subida lo cual se puede complicar, el hotel cuenta con elevadores y en los restaurantes y bares que se encuentran dentro hay rampas para acceso de usuarios de sillas de ruedas
		Plaza pelicanos beach resort	Cuenta con acceso para usuarios de silla de ruedas y los restaurantes dentro cuentan con rampas
		Sunset Plaza	No cuenta con rampa ya que el terreno es plano por lo cual si tiene acceso para personas con sillas de ruedas, cuenta con elevadores, y los restaurantes que se encuentran en él son nivelados, por lo cual sí hay un acceso para sillas de ruedas
		Los Tules	Cuenta con acceso para usuarios de sillas de ruedas, y rampas, en todas las torres de condominios se cuenta con elevador y en la zona del club vacacional se tienen rampas
		Fiestamericana	Cuenta con rampa para acceder al lobby, con elevadores y rampas para personas en sillas de ruedas
		Friendly	Para acceder al lobby anteriormente solo eran escaleras, ya cuentan con rampa, y para acceder a los cuartos se cuenta con elevador y rampas para bajar al restaurante

Plazas	Plaza Genovesa	La plaza cuenta con rampas y el banco que se encuentra (Santander) sí tiene acceso para personas en silla de ruedas, el restaurante (Camarón express) sí brinda servicio a personas en silla de ruedas, ya que cuenta con mesas al aire libre, la tienda de autoservicio (Oxxo) no cuenta con rampa
	Plaza caracol	La plaza cuenta con lugares preferenciales en el estacionamiento para autos que vengan con personas en sillas de ruedas, además, cuenta con rampas en todas sus entradas, para acceder a la segunda planta donde se encuentra el cine y otros restaurantes cuenta con elevador, y se puede acceder a casi todos los negocios en la planta de abajo, en algunos no, debido al espacio reducido, y en la cafetería solo en el primer piso
	La isla shopping mall	Cuenta con acceso para personas con sillas de ruedas, en su primera planta la mayoría de los establecimientos permite el acceso, algunas otras por cuestiones de espacio no es recomendable y para acceder al cine (planta alta) cuenta con elevador pero su espacio es reducido
	Galerías Vallarta	La plaza cuenta con lugares preferenciales en el estacionamiento para autos que vengan con personas en sillas de ruedas, además, cuenta con rampas en todas sus entradas y elevadores para acceder a la segunda planta donde se encuentra el cine y otros establecimientos de comida y más. NOTA: No en todos los lugares se puede acceder con silla de ruedas ya que los locales cuentan con espacios reducidos
Alimentos	Food Park	Cuenta con acceso para personas con sillas de ruedas y una amplia variedad de establecimientos
	La Leche	Cuenta con acceso para sillas de ruedas únicamente en la planta baja, y en la primera sección, ya que para la sección número dos y la terraza hay dos escalones que dificultan la entrada, y en la planta alta solo se puede acceder por las escaleras
Supermercados	La Mega Comercial	La pequeña plaza cuenta en la planta de abajo con una óptica y una boutique de ropa ambas con espacio reducido por lo cual no sería tan cómodo el acceso a una silla de ruedas, en la planta alta se encuentra el supermercado que para accesar a el tiene rampa elevadora, lo cual hace posible el acceso a personas con sillas de ruedas
	Soriana Plaza Caracol	El supermercado cuenta con lugares preferenciales para autos que vengan con personas en sillas de ruedas, además, cuenta con scooters eléctricos para que puedan hacer uso las personas que vengan a hacer sus compras y que tengan movilidad reducida
	Walmart	
	Soriana Playa de Oro	

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 6: Área 4, observaciones por servicios

4: Aeropuerto-Marina Vallarta	Hoteles	Marriott Mélia Westin Regina	Tiene estacionamiento para acceso a personas con sillas de ruedas y entradas al hotel
-------------------------------	---------	---------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

Plazas	Entretenimiento	Shangrilá	
		Villa vera	
		Roy	
		Marina las palmas	
		Vamar	Entradas accesibles, con estacionamiento con acceso para usuarios de sillas de ruedas, además, de una amplitud de espacio
		Mayan Palace	
		Rain tree	
		Nima bay	
		Hotel One	Cuenta con estacionamiento preferencial para personas con sillas de ruedas
		Tres mares	
		Puesta de sol	
		Marina suites	Tiene estacionamiento para acceso a personas con sillas de ruedas
		Plaza Neptuno	
		Plaza marina	En su estacionamiento tiene acceso para personas con sillas de ruedas
		Plaza punto banderas business center	En su estacionamiento cuenta con diversos puntos para que las personas con sillas de ruedas puedan acceder
		Malecón de la Marina	Los establecimientos que cuentan con fácil acceso a las personas con el uso de silla de ruedas, son los siguientes: Bar and Grill, Sabor a México, Mr. Cream, Victor's Place, Rincón de Buenos Aires, Don't drink the water, Steakhouse Brasil, Route 66, Los alcatares, Porto Bello, El torito, La crepería de la marina, Dental alemán, La barbería, La federal, La cevichería, Benito's, La pérgola Mía, 8 tostadas, Marisma.
		Starbucks	Cuenta con estacionamiento de fácil acceso a las sillas de ruedas, además de contar con una entrada sin escalones lo cual lo hace igualmente de fácil acceso a las personas que usan sillas de ruedas, en donde se puede apreciar que las personas pueden disfrutar dentro y fuera del establecimiento.
		Moyo	Tiene estacionamientos para acceso a personas con sillas de rueda, sin embargo, el consumo de éstas debe ser en las mesas que se encuentran fuera del establecimiento puesto que existe un pequeño escalón para entrar.

Fuente: Elaboración propia.

**Cuadro 7: Área 5, observaciones por servicios**

5 Aeropuerto-Central de Autobuses	Aeropuerto	Cuenta con estacionamientos exclusivos, rampas y pasos para usuarios de silla de ruedas, teléfonos accesibles, pasillos amplios WC adaptados
	Central de Autobuses 1	Cuenta con estacionamientos exclusivos, baño fuera de servicio para personas con discapacidad, no cuenta con mostradores para personas de baja estatura o también nombrados como personas de talla baja.
	Central de Autobuses 2 (Vallarta Plus)	Cuenta con estacionamientos exclusivos, baño fuera de servicio para personas con discapacidad, no cuenta con mostradores para personas de baja estatura.

Fuente: Elaboración propia.

## Resultados

Los resultados encontrados son los siguientes:

### 1.- Áreas públicas:

Dentro de los problemas más comunes en las áreas públicas en la zona de la franja turística de Puerto Vallarta se encontró:

- Rampas irregulares.
- Falta de barandales de apoyo.
- Pisos irregulares.
- Pocas señalizaciones en Sistema Braille
- WC no adaptados
- Bancas poco funcionales para personas con discapacidad.
- Señaléticas mal colocadas y poco visibles por el formato de tipo y tamaño de letra.
- Teléfonos públicos con difícil acceso.

### 2.- Servicios de Alimentos y Bebidas

En los bares las problemáticas más comunes que presentan son los siguientes:

- Locales pequeños
- Difícil acceso para personas en silla de ruedas.
- WC no adaptados.
- Personal no capacitado en Lengua de Señas Mexicana (LSM).
- Mesas y sillas poco funcionales para personas con discapacidad.

- Escasez de estacionamientos inclusivos.

En lo correspondiente a Restaurantes:

- Ausencia de menús en braille.
- Menús no especificados en ingredientes.
- WC pocos accesibles.
- Señalética mal colocada.
- Personal no capacitado en LSM.
- Pasillos con difícil acceso.
- Rampas con inclinación poco favorable.
- Rampas sin pasamanos de seguridad.
- Mesas y sillas poco funcionales para personas con discapacidad.

En los datos obtenidos dentro de las necesidades físicas en el ámbito de los restaurantes podemos observar que son más variados los resultados que se localiza en los tres rubros tanto cómo es accesible, poco accesible o no accesible, pero esto dependerá mucho de la zona en que se localiza el restaurante, sin embargo, en la discapacidad visual y auditiva se localizan en un rubro de que no cuentan o no son accesibles. En la necesidad orgánica si cuenta o es accesible.

### 3.- Servicios de transportación

Central de autobuses:

La ciudad dispone de dos centrales de autobuses las cuales presentan las siguientes deficiencias:

- Área de comida y tienda de autoservicios poco accesible.
- Taquillas con mostrador alto.
- Baños adaptados bajo llave.
- Módulo de información con horarios limitados.
- Rampas con difícil acceso

Aeropuerto:

El aeropuerto ubicado en la ciudad de Puerto Vallarta presenta las siguientes características:

- Mostradores y módulos de información de difícil acceso.
- Los teléfonos públicos cuentan con dos niveles debidamente.
- Elevadores y sanitarios tienen indicaciones en Braille.

**Descripción de los resultados por necesidad:**

Necesidad física: la infraestructura de transporte cuenta con áreas de inclusión, sin embargo, presenta decadencias en ciertas áreas como son, los baños ya que no cuentan con guías podotáctiles visibles y las áreas de autoservicio presentan de igual forma un acceso restringido para personas con discapacidad, de esta forma si las áreas de transporte realizaran una mejora en las decadencias, podrían tener una mayor afluencia y mejora de servicio para personas con discapacidad que hagan uso del transporte.

Necesidad Visual: si los establecimientos de transporte contarán con las guías podotáctiles visibles, los mostradores un poco más bajos, mapa háptico e información en braille, beneficiaría en gran medida a un sector de la población tanto turístico como local.

Necesidad Auditiva: en el transporte aéreo tiene mayor accesibilidad y en los módulos de información, que, en el transporte terrestre, sin embargo, cuentan con una decadencia en el personal capacitado en LSM.

Necesidad Cognitiva: en el transporte terrestre hay una complicación en el acceso a los baños, tienen que estar detrás del intendente, eso dificulta el acceso a las personas en general, pero principalmente a las personas con alguna discapacidad.

Necesidad Orgánica: en los puestos de comida de transportes son poco accesibles, y no cuentan con los ingredientes visibles para las personas, los menús no están escritos en braille, lo que dificulta el pedir un alimento para las personas con una discapacidad visual.

En los datos obtenidos dentro de las necesidades físicas podemos observar que se localizan en un rubro accesible, en el área visual podemos observar que se localiza en los rubros de ser accesible o no accesible, en este caso dependerá el uso del transporte que se utiliza o más frecuente, en las áreas auditivo, cognitivo y orgánico, no cuenta con no presenta o no es accesible.

**Discusión**

Con el proyecto de investigación se intenta demostrar que la accesibilidad es un factor trascendental hoy en nuestros días y no se debe dejar pasar por alto, de igual manera, un proyecto de este tipo puede brindar importantes contribuciones, los cuales se resaltan a continuación:

Sociales: se busca garantizar el derecho de gozar los espacios turísticos no sólo a las personas en situación de discapacidad, sino también, a aquellas con limitada movilidad por

razones temporales o permanentes (adultos mayores, personas obesas, mujeres en avanzado estado de gestación, familias con niños, entre otros). A su vez se tendrá una mejor imagen de marca como un destino turístico que invierte en calidad y con responsabilidad social, toda vez que el diseño de productos y servicios serán pensados para todos.

Se pretende que, con esta nueva visión, los empresarios brindan mayor inclusión laboral a personas con discapacidad quienes perfectamente pueden ocupar distintos puestos de trabajo, pero que han sido excluidos por una creencia errónea de que no son aptos para desempeñarse en el ámbito laboral.

Económicos: maximización del mercado potencial, ya que se crearía la oportunidad de tener un mercado ampliado, por lo que se contribuiría a una desestacionalidad, es decir, se captará este sector poblacional históricamente olvidado.

Ambientales: los ajustes razonables que se proponen deberán ser armónicos para el medio ambiente, cuidando mitigar los impactos negativos hacia la biodiversidad y los recursos naturales.

De divulgación: los resultados obtenidos del diagnóstico y las propuestas se comparten con actores involucrados y tomadores de decisión de las estrategias y políticas turísticas de Puerto Vallarta, en espera de que sean tomadas en cuenta para el fomento del turismo incluyente y a su vez, mejoras en la accesibilidad.

Asimismo, mediante la publicación del presente artículo se difunde y se da a conocer cómo se elaboró un diagnóstico y las propuestas para convertir los destinos turísticos en accesibles, el cual puede ser tomado de referencia.

Queda para el análisis, la discusión y la reflexión el siguiente supuesto: Si Puerto Vallarta incorpora ajustes razonables en su política de desarrollo turístico y opta por la gestión de un turismo accesible, además de caracterizarse como un destino responsable e inclusión social, se mantendrá en una posición con mayor competitividad, ya que estaría a la vanguardia de acuerdo a los segmentos emergentes del turismo. Los impactos positivos serían para todos, pues habría más personas con posibilidad de viajar, y en el puerto se recibirán más visitantes y una mayor derrama económica.

## Conclusiones

Referente a los resultados preliminares que se tienen a la fecha en el diagnóstico, se concluye que la accesibilidad no ha sido un aspecto prioritario tanto para el sector público como para el privado, no obstante, se consideran grandes áreas de oportunidad para iniciar en un

futuro cercano con un plan de gestión de accesibilidad, toda vez que, este avance de información se presentó en una reunión a quienes en su momento ocupaban un puesto directivo en el sector público y privado y que indudablemente tienen injerencia en el desarrollo del sector turístico. La visión es trabajar colaborativamente Universidad-Gobierno-Empresa, para lograr posicionar a Puerto Vallarta, uno de los principales polos turísticos de México, como un destino accesible e inclusivo, lo anterior a su vez, contribuirá a crecer mediante la diversificación de su oferta hacia las personas en situación de discapacidad, este segmento de mercado que históricamente ha sido olvidado, y por ende, se considera que también ha sido objeto de discriminación al no brindarle servicios y productos accesibles de calidad que permitan su plena satisfacción en la experiencia.

Se destaca que el presente estudio ofrece valiosos aportes teóricos y prácticos relacionados al turismo accesible, su valor principal es ofrecer una adaptación de un instrumento para evaluar el grado de accesibilidad, el cual puede ser utilizado en cualquier destino turístico, otra aportación es la ampliación del marco conceptual al turismo accesible resaltando la importancia de la utilización del diseño universal.

Sin embargo es preciso reconocer que como toda investigación siempre puede haber limitaciones, y ésta no fue la excepción, en este caso fueron tres factores que afectaron el primero fue la Pandemia de COVID-19, que prolongó el tiempo de duración del proyecto por obvias razones, el segundo fue la poca disposición por parte del sector empresarial para acceder a sus instalaciones y aplicar el instrumento de evaluación, quizás por temor a evidenciar o reconocer las condiciones en las que prestan sus servicios, en tercer lugar fue la carencia de datos en relación a las condiciones de accesibilidad en Puerto Vallarta y en general en los destinos turísticos de México, lo que limitó el análisis de la situación que prevalece, pero a su vez permitió confirmar que aún es un tema que se aborde, ni que se lleve a la práctica.

Ciertamente se deja en el tintero varios pendientes y que se espera en un futuro sean retomados y ampliar la investigación, así como aplicarla en el resto de las zonas turísticas del destino, asimismo, sería oportuno medir si ha habido mejoras de accesibilidad y por supuesto es recomendable medir la satisfacción de los turistas y los propios habitantes de este Puerto del Pacífico en especial las personas con discapacidad y los adultos mayores respecto a su percepción del grado de accesibilidad.

## Referencias

- BANCO MUNDIAL. La inclusión de la discapacida 2023. Disponible en <https://www.bancomundial.org/es/topic/disability#:~:text=El%2015%20%25%20de%20la%20poblaci%C3%B3n,que%20las%20personas%20sin%20discapacidad>.
- BAUTISTA, Nelly. P. Proceso de la investigación cualitativa. Epistemología, metodología y aplicaciones. Bogotá: Manual Moderno, 2011.
- BUHALIS, Dimitrius; Darcy, Simon; Ambrose, I. eds., Best Practice in Accessible Tourism. Bristol, Channel View Publications, 2012.
- DARCY, Simon. Dickson, Tracey. A. Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences, Journal of Hospitality and Tourism Management, 16(1), 2009. Disponible en [https://www.researchgate.net/publication/235993187\\_A\\_Whole-of-Life\\_Approach\\_to\\_Tourism\\_The\\_Case\\_for\\_Accessible\\_Tourism\\_Experiences](https://www.researchgate.net/publication/235993187_A_Whole-of-Life_Approach_to_Tourism_The_Case_for_Accessible_Tourism_Experiences). Acceso en: 23 mayo.
- DAVALOS, Adriana Yunuen. y ARNAIZ, Estela. La configuración del entorno y su aproximación a la accesibilidad universal en búsqueda de la inclusión; Distrito Urbano 4 de Puerto Vallarta, Jalisco. *Ra Ximhai*, Vol. 15, Núm. 1, 2019. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7384604>. Acceso en 21 de mayo 2023.
- EUROPEAN QUALITY ASSURANCE (2015). Accesibilidad Total, UNE 170001.
- GRÜNEWALD, L. et al. Turismo Accesible: Experiencias y reflexiones sobre accesibilidad, AMSCA y Fundación Delia Lascano de NAPP. 1996.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA Censo de Población y Vivienda. 2020. Disponible en: [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ccpv/2020/doc/Censo2020\\_Principales\\_resultados\\_EUM.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ccpv/2020/doc/Censo2020_Principales_resultados_EUM.pdf). Recuperado el 25 de agosto de 2021.
- LEY 13/2014 DE ACCESIBILIDAD EN CATALUÑA, España. Ley de Accesibilidad. Portal Jurídico de Cataluña. DOGC núm. 6742, 04/11/2014. Disponible en [https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur\\_ocults/pjur\\_resultats\\_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=673958&language=ca\\_ES](https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=673958&language=ca_ES)
- MARTOS, Martha. Destinos turísticos accesibles. Herramientas para mejorar la accesibilidad. 2012.
- OMT. Código Ético Mundial para el turismo, por un turismo responsable, Naciones Unidas, Organización Mundial del Turismo. 2001. [https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/imported\\_images/37826/gcetbrochureglobalcodees.pdf](https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/imported_images/37826/gcetbrochureglobalcodees.pdf)
- OMT. Turismo para todos, promover la Accesibilidad Universal 2016. Consultado en <https://www.unwto.org/archive/global/event/turismo-para-todos-promover-la-accesibilidad-universal>
- OMT. Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance, OMT, Madrid. 2016a.
- OMT. Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, OMT, Madrid. 2018.
- OMT. Día Mundial del Turismo 2021: El crecimiento inclusivo en el centro del reinicio del turismo. 2021. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/news/dia-mundial-del-turismo-2021-el-crecimiento-inclusivo-en-el-centro-del-reinicio-del-turismo>.
- OMT. (s.f). Código Ético Mundial del Turismo. Disponible en: <https://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf> Recuperado el 17 de agosto de 2021
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (ONU). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo. 2006. Disponible en: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>. Recuperado el 23 de agosto de 2021
- PADILLA, Lilia Susana. y De Sicili, Rosa Alejandrina. Reconfiguración territorial de la Ciudad de Puerto Vallarta: destino turístico del Pacífico mexicano. En Isaac Egurrola Jorge E.; Morales García de Alba, Emma Regina y Treviño Aldape, Abie (Coords.) La economía sectorial reconfigurando el territorio y nuevos escenarios en la dinámica urbano rural. 2022. México. Disponible en: <https://ru.iiec.unam.mx/5836/>

SALINAS, M. P. y Navarro D. Turismo Accesible en Áreas protegidas de Mendoza, Argentina. *Revista Turismo y Sociedad*, XXXII, pp.187-217. 2023. DOI <http://doi.org/10.18601/01207555.n32.08>.

SECRETARÍA DE TURISMO (2023) Resultados de la actividad turística abril 2023. Recuperado de [https://www.datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2023-04\(ES\).pdf](https://www.datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2023-04(ES).pdf)

VIRGEN, C. R., Zepeda, A. y Gándara, J. M. Puerto Vallarta y sus etapas, una aproximación a la teoría evolutiva. Revista Cultur, Año, 10, nº. 3. 2016. Disponible en: <https://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/article/view/1626>

VIVE PUERTO VALLARTA Vallarta recibe 5 millones de turistas al año. 2022. Disponible en : <https://vivepuertovallarta.mx/2022/05/03/vallarta-recibe-5-millones-de-turistas-al-ano/>

ZEPEDA, S. L., Huízar, M. de los A. & Enciso, M. del C. La crisis de identidad en Puerto Vallarta y su influencia en la promoción del destino, en Stella Maris Arnaiz Burne, Judith Juarez Mancilla (Coords.). Desarrollo, Crisis y Turismo, Universidad de Guadalajara, México. 2015. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/323745671\\_LA\\_CRISIS\\_DE\\_IDENTIDAD\\_EN\\_PUERTO\\_VALLARTA\\_Y\\_SU\\_INFLUENCIA\\_EN\\_LA\\_PROMOCION\\_DEL\\_DESTINO](https://www.researchgate.net/publication/323745671_LA_CRISIS_DE_IDENTIDAD_EN_PUERTO_VALLARTA_Y_SU_INFLUENCIA_EN_LA_PROMOCION_DEL_DESTINO)

**POR UM TURISMO ACESSÍVEL: ENFRENTANDO BARREIRAS PELA INCLUSÃO***Jessica Silva Tinoco Gimenez<sup>16</sup>*

**Resumo:** A acessibilidade e a inclusão nas atividades turísticas demandam a compreensão do diversificado perfil de turistas sendo ponto relevante para o desenvolvimento de ações e políticas públicas para as pessoas com deficiência. Assim, o presente artigo tem como proposta analisar as principais barreiras de lazer, hospitalidade, inclusão e acessibilidade no turismo para pessoas com deficiência auditiva (PCDA). Considerações são realizadas diante da legislação, da classificação e da compreensão de um grupo diverso e plural quanto aos PCDA. O setor turístico necessita de investimentos, políticas públicas, para atender essa pluralidade e demandas turísticas, de forma acessível e inclusiva, oferecendo todos os serviços turísticos que são de direito às pessoas. Por meio da pesquisa conclui-se que a principal barreira social, para os PCDA, se caracteriza pela barreira da comunicação (oral, escrita ou em LIBRAS) e pela falta de preparação atitudinal e estrutural, que prejudicam a acessibilidade no setor turístico.

**Palavras-chave:** Acessibilidade; Deficiência Auditiva; Turismo; Legislação.

**FOR ACCESSIBLE TOURISM: ADDRESSING BARRIERS TOWARDS INCLUSION**

**Abstract:** Accessibility and inclusion in tourist activities require the understanding of the diversified profile of tourists, being a relevant point for the development of public actions and policies for people with disabilities. Thus, this article aims to analyze the main barriers to leisure, hospitality, inclusion and accessibility in tourism for people with hearing impairment (PCDA). Considerations are made in the face of the legislation, the classification and the understanding of a diverse and plural group regarding the PCDA. The tourism sector needs investments, public policies, to meet this plurality and tourist demands, in an accessible and inclusive way, offering all the tourist services that are people's right. Through the research, it is concluded that the main social barrier, for PCDA, is characterized by the communication barrier (oral, written or in LIBRAS) and the lack of attitudinal and structural preparation, which hinder accessibility in the tourism sector.

**Keywords:** Accessibility; hearing disability; Tourism; Inclusion.

## Introdução

Conforme a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2006), ainda é necessário discutir muitos aspectos relativos aos direitos, à cultura, ao meio social e à acessibilidade. São pontos que precisam ser tratados com relevância nas políticas públicas, sobre a elaboração de projetos (de intervenção), que visam à melhoria do cotidiano dessas pessoas e, sobre as ações, tanto da sociedade quanto do Estado ou de empresas privadas do setor turístico. Muitas organizações e órgãos nacionais e internacionais abordam a relevância da promoção de direitos, de acessibilidade, inclusão social, da hospitalidade e do lazer no turismo.

<sup>16</sup> Doutoranda em História (PPGH-UNIRIO), Mestra em Políticas Públicas e Direitos Humanos (PPDH/NEPP-DH-UFRJ), Especialista em Relações Étnico-Raciais e Educação (CEFET/RJ); Tecnóloga em Gestão de Turismo (CEFET-RJ). Email:jessikgi@yahoo.com.br

Reconhecendo a importância da acessibilidade aos meios físico, social, econômico e cultural, à saúde, à educação e à informação e comunicação, para possibilitar às pessoas com deficiência o pleno gozo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais. (ONU, 2006, n. p.).

Em 1981, foi proclamado pela Organização das Nações Unidas (ONU) o “Ano Internacional de Pessoas com Deficiência”. Esse ano possibilitou novos rumos para a discussão dos direitos e da acessibilidade, como as reflexões sobre a plena participação e a igualdade de todos na vida social e no seu desenvolvimento, segundo Sassaki (2003). A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (ONU, 2006) aborda, dentre diversos outros assuntos, o direito ao lazer e à inclusão social das pessoas com deficiência (PCD). Este é um direito que precisa ser garantido a todos pelo Estado, por meio de políticas públicas, de forma a ofertar atendimento e serviços de qualidade e acessíveis aos diversos tipos de deficiências (Bernardes et al, 2008). Nesse contexto, tratar a acessibilidade e as políticas públicas no setor turístico é de grande importância, pois é preciso garantir o acesso a todas as instalações públicas, recursos, serviços de transportes, *etc.*, possibilitando a plena cidadania da PCD, não a excluindo do meio social. Desse modo, todo e qualquer tipo de projeto de intervenção no turismo deve observar o fator acessibilidade, considerando as especificidades de cada tipo de deficiência.

O conceito de inclusão, segundo Sassaki (2003, p.1) caracteriza-se:

(...) como paradigma de sociedade, é o processo pelo qual os sistemas sociais comuns são tornados adequados para toda a diversidade humana – composta por etnia, raça, língua, nacionalidade, gênero, orientação sexual, deficiência e outros atributos- com a participação das próprias pessoas na formulação e execução dessas adequações.

A hospitalidade que consiste no ato de receber e de fornecer uma assistência englobando serviços prestados no turismo, podem se associar e ser compreendidos como uma acessibilidade ao turista, buscando, assim, o seu bem-estar. Há diversos projetos de acessibilidade, no ramo do turismo, que promovem a inclusão no lazer e na hospitalidade, proporcionados pelas práticas turísticas. Há, por exemplo, escolas de *Surf* para pessoas com dificuldade de locomoção, há suporte e assistência que possibilitam que as pessoas tenham acesso aos hotéis (hospitalidade), às atrações, aos restaurantes etc. Assim, um projeto de intervenção pode utilizar diversas áreas, tais como turismo, esporte, educação e saúde, para a inclusão da pessoa com deficiência. O desenvolvimento deste estudo é relevante, pois possibilita o debate sobre as políticas públicas no meio turístico para as pessoas com deficiência e àqueles que buscam conhecer mais sobre a temática. Tratar desses direitos são relevantes no campo social de forma acessível e inclusiva. O trecho abaixo do Ministério do Turismo demonstra essa importância.

A realização, na Espanha, do Congreso Ocio, Inclusión y Discapacidad, em julho de 2003, foi um marco no trato da temática acessibilidade, levando aquele ano a ser declarado o Ano Europeu das Pessoas com Deficiência. Resultou desse evento, o Manifiesto por un Ocio Inclusivo, destacando-se, no Artigo 15, "No âmbito do turismo, devem ser garantidas as condições de acessibilidade global das infraestruturas e espaços turísticos e impulsionar a possibilidade real para que todas as pessoas participem das ofertas de diversos turismos temáticos" (MTUR, 2006, p.12).

Nesse sentido, o objetivo deste artigo é analisar as legislações e apresentar algumas barreiras encontradas pelas pessoas com deficiência auditiva (PCDA), no meio turístico. Para tanto, serão: abordados os conceitos de acessibilidade, lazer, hospitalidade e inclusão no Turismo; caracterizadas as políticas públicas no país, em relação à formulação, a implementação e aos seus resultados (leis e decretos); e, finalmente, identificadas as principais barreiras encontradas, por meio do levantamento e análise dessas fontes de pesquisa.

A metodologia utilizada é a da pesquisa bibliográfica, feita por meio de livros e artigos, além de utilizar manuais, *blogs* e convenções que possibilitaram o desenvolvimento acadêmico desse trabalho, assim como enriquecimento pessoal, por se tratar de uma pesquisa que me motiva pessoalmente por ser PCDA. A fundamentação teórica foi baseada em obras de autores especializados que abordam conceitos de acessibilidade e de inclusão, articulados com o material do Ministério do Turismo, e com textos de autores como Yolanda Silva, Patrícia Gonçalves e Sasaki, que abordam essas temáticas na dimensão dos direitos das PCD.

Este artigo reflete sobre a diversidade de perfis de turistas com deficiência auditiva, a importância da acessibilidade e da inclusão social no turismo, além da qualificação para atender, seja com a Língua Brasileira de Sinais (Libras), e a necessidade de intérpretes profissionais, ou seja, por meio de mecanismos de qualificação de pessoal, para auxiliar no atendimento às demandas, quebrando assim, as barreiras estruturais e atitudinais, que serão abordadas a seguir. Compreender as demandas e barreiras expressadas pelo público de PCDA é o início de uma resposta à problemática, que é a dificuldade de acessibilidade e inclusão no turismo.

O processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, pessoas com necessidades especiais e, simultaneamente, estas se preparam para assumir seus papéis na sociedade. A inclusão social constitui, então, um processo bilateral no qual as pessoas, ainda excluídas, e a sociedade buscam, em parceria, equacionar problemas, decidir sobre soluções e efetivar a equiparação de oportunidade para todos (SASSAKI, 1997, p. 3).

Conforme trecho abaixo da ONU (2006, n.p.), podemos verificar a importância da acessibilidade e da informação nos diferentes aspectos da vida, incluindo o turismo para possibilitar a quebra das barreiras que as pessoas com PCDs enfrentam todos os dias:

A fim de possibilitar às pessoas com deficiência viver de forma independente e participar plenamente de todos os aspectos da vida, os Estados partes tomarão as medidas apropriadas para assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, ao meio físico, ao transporte, à informação e comunicação, bem como a outros serviços e instalações abertos ao público ou de uso público, tanto na zona urbana como na rural.

### **A pessoa com deficiência auditiva**

O Decreto nº 7.612/2011, que institui o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, assim como a Convenção da ONU, em seu artigo 2º, define e considera a pessoa com deficiência aquelas que “têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas”. Dessa forma, segundo Sassaki (2002), a terminologia correta na classificação é pessoa com deficiência auditiva (PCDA), pois o termo “portadora” se refere a portar algo e não é uma condição. A deficiência é uma condição inata ou adquirida ao longo do tempo por uma pessoa.

Sassaki (2002) ainda exemplifica a universalização do termo para uso em todas as línguas como uma padronização e, por esses motivos, o termo “pessoa portadora de deficiência” seria ultrapassado. Os termos considerados corretos são: pessoa com deficiência auditiva (PCDA) ou surdo(a). Ambas as terminologias são usadas. Há, porém, uma origem diversa de preferências, pessoais/individuais, nas quais as pessoas usam conforme o nível/grau da audição afetada (Kauchakje, 2003). A deficiência auditiva, tecnicamente, pode ser utilizada como uma definição ampla na qual pode ser encontrado diversos graus de perda auditiva, que serão exemplificados nesta sessão. Portanto, segundo Sassaki (2002), oficialmente, “deficiência auditiva” e “surdez” significam a mesma coisa (Inciso II do art. 4º do Decreto nº 3.298, de 20/12/99, que regulamenta a Lei nº 7.853, de 24/10/89).

Para pessoas com deficiência auditiva, a barreira da comunicação no meio social é um dos principais fatores de exclusão. Muitos possuem somente a Libras como meio de

comunicação e outros são oralizados<sup>17</sup>. Cada indivíduo, porém, possui limitações e particularidades (Skilar, 1999). Conforme (Chaveiro et al. 2008 p. 581), “não é possível generalizar os surdos, como se todos fossem iguais, pois há diferenças em termos sensoriais e comunicativos”.

A inclusão dessas pessoas no setor turístico é essencial para a garantia dos seus direitos básicos. Nesse sentido, é importante ter em mente a inclusão e a acessibilidade das pessoas com deficiência auditiva, além da integração no meio social, a promoção do bem estar físico e mental, o desenvolvimento das habilidades motoras, a conscientização da importância de se exercer atividades em geral (lazer, hospitalidade, turismo, esportes, ir à escola/universidade, ter acesso à saúde, *etc.*), a elevação da autoestima das PCDs e o desenvolvimento da relação com outros grupos de pessoas, ou seja, não se excluir as diversas possibilidades de promoção de bem-estar. No sentido de que para as PCDA terem acesso aos meios turísticos, se faz necessário o desenvolvimento desses aspectos, estando a promoção de bem-estar e a saúde vinculados ao turismo.

Por consequência, ressalta-se a relação entre turismo e saúde. No que tange ao acesso básico à saúde, é relevante compreender o contexto mundial, quanto ao papel que o acesso e a informação exercem. A criação da Organização Mundial de Saúde (OMS) em 1948, possibilitou diversos estudos sobre as áreas da saúde e da acessibilidade. Essa organização assumiu a responsabilidade em relação à Classificação Internacional das Doenças, o CID, por exemplo. O papel da OMS, em âmbito global, é o de promover o debate sobre a saúde e a necessidade de acesso aos meios básicos para todos. Segundo a OMS (1946), saúde significa: “um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não somente ausência de afecções e enfermidades”, sendo assim um direito fundamental humano, sem qualquer tipo de discriminação. Desse modo, a saúde representa um bem coletivo, um direito de todos, uma forma de valor e, sendo vista de um modo mais abrangente pode incluir e vincular-se ao turismo. Se associando, assim, ao lazer e à hospitalidade como formas de garantia de um bem-estar no turismo.

Nesse sentido, compreender as características de cada perfil de PCDA, relacionadas a uma ampla concepção de saúde, auxilia no desenvolvimento de um turismo acessível e que promova bem-estar de forma inclusiva. Há diversos tipos de perda auditiva, de acordo com a

---

<sup>17</sup> As PCDA que se comunicam pela língua oral/fala, utilizando a língua portuguesa como idioma, são as consideradas pessoas oralizadas, dentro do variado grupo de PCDA. Normalmente, essas pessoas perderam a audição, em algum grau, após aprenderem a língua portuguesa e não utilizam LIBRAS como forma de se comunicarem. Segundo Lobato (2011), eles são reconhecidos como surdos (pós linguais) ou tiveram investimento dos responsáveis, por meio da fonoterapia, na sua oralização.

Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde (OMS, 2008). São elas:

CID10-H90	Perda de audição por transtorno de condução e/ou neurosensorial.
CID10-H90.0	Perda de audição bilateral, devida a transtorno de condução.
CID10-H90.1	Perda de audição unilateral por transtorno de condução, sem restrição de audição contralateral.
CID10-H90.2	Perda não especificada de audição, devida a transtorno de condução.
CID10-H90.3	Perda de audição bilateral neurosensorial.
CID10-H90.4	Perda de audição unilateral neurosensorial, sem restrição de audição contralateral.
CID10-H90.5	Perda de audição neurosensorial não especificada.
CID10-H90.6	Perda de audição bilateral mista, de condução e neurosensorial.
CID10-H90.7	Perda de audição unilateral mista, de condução e neurosensorial, sem restrição de audição contralateral.
CID10-H90.8	Perda de audição mista, de condução e neurosensorial, não especificada.

Em relação à intensidade, os tipos de perdas auditivas mencionadas acima podem ser caracterizadas, no geral, como (Hear It, 2016):

- Leve (25-30 dB<sup>18</sup>);
- Moderada (40 a 70 dB);
- Severa (70 a 95 dB);
- Profunda (95 dB ou mais).

Além desses tipos de perda, a PCDA pode ser identificada por ser oralizada, alfabetizada ou aqueles que usam a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) ou não a utilizam e ainda aqueles que utilizam a técnica de leitura labial. Para aqueles que são oralizados, e que não utilizam a

<sup>18</sup> dB = decibéis – medida de intensidade de som.

LIBRAS, por exemplo, também há a necessidade de compreendê-los, de inclusão e de acessibilidade, pois eles muitas vezes, não são reconhecidos como PCDA, por utilizarem a comunicação oral. Nesse sentido, é essencial explorar as informações, políticas públicas no turismo acerca dos direitos e quais são os meios inclusivos disponíveis no meio social, principalmente em relação aos decretos e leis que atendam suas demandas. Ainda há muita dificuldade referente ao acesso à informação, aos direitos, aos meios de comunicação e *etc.* O Decreto 5296 de 2004, trata da acessibilidade das pessoas com deficiência e o Decreto 7724 de 2012 trata do acesso à informação, mas ainda assim há muito que conquistar. A luta pela transformação da legislação em uma prática é constante. Como exemplo, a criação do Telefone para Surdo – TS e, também, a criação do *Closed Caption* (informações transmitidas e repassadas simultaneamente através de legendas), os alertas luminosos, relógios e despertadores vibratórios, que vibram no horário em que é programado para despertar, dentre muitas outras conquistas. Dessa forma, elaborar políticas públicas para que as pessoas com deficiência entendam os seus direitos é primordial.

Assim, muitos países vêm buscando o desenvolvimento de políticas públicas que possam atender a essa parte da população mundial que representa cerca de 10% das pessoas, segundo a ONU (s/d). No Brasil, com a Constituição de 1988, normas e legislações foram criadas para atender as pessoas com deficiência de forma que se possa incluir e dar acessibilidade, legitimando os seus direitos por meio da lei. Tendo como exemplos o decreto nº 186 de 2008, que aprova 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, e a lei 13146/2015, que constituiu o Estatuto da Pessoa com Deficiência, abordando aspectos como as barreiras e a acessibilidade.

Dessa forma, essas leis e decretos são ferramentas auxiliadoras para a legitimação da melhoria das condições de inclusão, de lazer, de hospitalidade, de acessibilidade e dos procedimentos metodológicos na implementação de projetos no meio turístico e social. É possível, por exemplo, realizar uma reunião com os profissionais de saúde, de turismo, da educação, e do esporte, para coleta de informações e planejamento das ações, identificação dos diferentes grupos de Pessoas com Deficiência Auditiva (surdos leves, moderados, severa/profunda, oralizados, não oralizados, os que usam somente LIBRAS, os que usam LIBRAS e o português como língua/ meio de comunicação, etc.), agendamento de reuniões com os grupos para apresentação da proposta e seu funcionamento. Nessas reuniões pode ser aplicado um questionário para avaliação dos grupos e o retorno sobre o projeto, transmissão de vídeos explicativos sobre os direitos, acessibilidade e inclusão das pessoas com deficiência

auditiva, elaboração de projetos voltados para os serviços prestados (hospitalidade) e o lazer, palestras ministradas por profissionais das áreas de saúde, do turismo e do esporte para o fortalecimento do aprendizado, assim como a presença nas palestras e debates de pessoas com deficiência auditiva e suas especificidades, para contar as suas experiências no dia-dia e suas dificuldades de inclusão e de acessibilidade, nos setores mencionados (Flores & Gonçalves, 2006).

### **Acessibilidade/hospitalidade, saúde e bem-estar: elementos importantes para o turismo**

As questões em torno da acessibilidade para pessoas com deficiência, no turismo, são tratadas com dificuldade, pois muitos acreditam ser necessários grandes investimentos e acabam por impossibilitar as mudanças. Nesse sentido, é importante a comunidade surda, e com deficiência em geral, cobrar os seus direitos perante à sociedade, na tentativa de quebrar essas barreiras, que são construídas socialmente e que afetam as vidas sociais e profissionais dessas pessoas. A inclusão e a Acessibilidade devem ser entendidas como um direito de todas as pessoas.

Segundo Sassaki (2003), há diversas barreiras/dimensões de acessibilidade ao turismo como, por exemplo,

- barreiras arquitetônicas (são barreiras de infraestrutura predial e de acesso, encontradas nos aeroportos, terminais rodoviários, espaços urbanos),
- barreiras atitudinais (relacionadas às relações interpessoais e ao atendimento, por exemplo),
- barreiras metodológicas (métodos e técnicas de lazer, trabalho e educação são afetados),
- barreira instrumental (dificuldade de acesso e uso de instrumentos, ferramentas e utensílios), barreira programática (dificuldades nas políticas públicas, legislações, normas etc.) e;
- barreiras comunicacionais (relacionadas a surdos e cegos) nas sinalizações e na escassez de contratação de intérpretes de LIBRAS entre os guias de turismo e profissionais do *trade* turístico.

O desafio é apresentado no questionamento de como será a interação do turista PCDA com o profissional do turismo, se há a barreira da comunicação. Compreender esse contexto é muito importante para a acessibilidade desses turistas aos serviços turísticos e a outros serviços oferecidos no meio social. A comunicação, sendo essencial na relação interpessoal e no

tratamento/hospitalidade desses perfis de turistas, os PCDAs, torna relevante o preparo do profissional do *trade* turístico, assim como, deve-se preparar a estrutura do hotel, do atendimento, dos serviços, etc. Os recursos, como um intérprete de LIBRAS, legendas, painéis escritos etc., são primordiais nesses casos, porém esses meios de comunicação continuam negligenciados em diversos ambientes sociais (Andrade & Alves, 2011). Isso se aplica no setor turístico, no qual o profissional necessita de um preparo para atender esse público específico utilizando-se da Língua Brasileira de Sinais como mecanismo de comunicação, assim como o desenvolvimento de um atendimento acessível nos seus diferentes níveis. A ideia da interação por meio da comunicação, mais especificamente na área da saúde relacionando o paciente com o médico, é apresentada a seguir. Ressalta-se que também pode ser aplicada ao turismo:

A comunicação não-verbal é de extrema importância no atendimento aos pacientes e permite a excelência do cuidar em saúde, o profissional que a reconhece adequadamente remete significados aos sinais não-verbais dos pacientes favorecendo a interação. (Chaveiro et al, 2008, p. 581)

Sendo heterogêneo o grupo de surdos, é importante que o profissional analise suas especificidades, ou seja, observe cada caso. Unificar a perda auditiva e tratar todas as PCDAs como iguais é problemático e, dessa forma, a solução é uma interação entre o turista e o profissional de forma tranquila, possibilitando um atendimento de maior qualidade e respeitando as limitações de cada perfil de turista. Nesse sentido, a formação do profissional qualificado é crucial, pois há a necessidade de compreender cada um dos turistas, ou seja, as demandas turísticas proporcionando um atendimento especializado do serviço turístico oferecido.

Segundo Castro et al (2011), para que haja justiça social, no que tange à acessibilidade e aos serviços de saúde, turismo, educação e etc., é importante frisarmos o conceito de equidade, pois não adianta tratarmos como igualdade já que pode haver as oportunidades, mas as formas de aproveitá-las podem, também, se diferenciar. Essa equidade, para Carneiro et al. (2006 *apud* Castro et al, 2011), seria uma forma de “discriminação positiva”, pois seria diretamente direcionada aos grupos desfavorecidos socialmente, com políticas públicas e planejamentos que buscam a diminuição das desigualdades e das barreiras sociais.

Dessa forma, o planejamento de políticas, públicas e/ou privadas, no setor turístico, é essencial e necessita explorar as demandas e especificidades das PCDs. E, assim, criar ambientes que possam preparar não somente os profissionais, as empresas e os ramos que vão atender esse público, mas também, preparar todas as pessoas para a inclusão e a acessibilidade. É relevante ouvir, buscar depoimentos de pessoas que vivenciam as limitações no cotidiano,

compreender a sua especificidade cultural, social, linguística e de saúde, para elaborar projetos de acessibilidade e inclusão com o intuito de eliminar as barreiras apresentadas nesse artigo. Às vezes, uma tela informativa nos aeroportos e rodoviárias, por exemplo, já torna o ambiente mais acessível para as PCDAs. Deve-se levar em consideração que pessoas que não possuem hoje limitações, de qualquer natureza, podem um dia obter, já que todos somos sujeitos às limitações em geral. A acessibilidade, por fim, é um direito e uma necessidade de todos nós.

No ano de 2009 o Ministério do Turismo (MTUR), lançou a cartilha denominada como “Turismo Acessível”. A cartilha é composta por quatro volumes com informações relacionadas a leis que garantem os direitos de acessibilidade às PCDs. Este documento teve como objetivo ser um importante instrumento para a garantia de mobilidade deste grupo de indivíduos, indicando a inclusão dos mesmos na atividade do Turismo, permitindo o uso de equipamentos turísticos adaptados e acessíveis como: rampas (para cadeirantes), assentos e acessos mais largos (para obesos), materiais em braile (para Pessoas com Deficiência Visual), entre outras facilidades que tornam o ambiente confortável e seguro para as PCDs. Além de promover a inclusão destas pessoas na sociedade, de forma que eles possam estudar, trabalhar, se divertir e realizar outras atividades, como qualquer outro cidadão. A lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência e consolida as normas de proteção. Estas normas de proteção asseguram à pessoa com deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive o direito de participar de atividades relacionadas ao Turismo, conforme o Art. 2º:

[...] à educação, à saúde, ao trabalho, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à previdência social, à assistência social, ao transporte, à edificação pública, à habitação, à cultura, ao amparo à infância e à maternidade, e de outros que decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico (BRASIL, 1989, n.p.).

Porém, mesmo com a legislação e com todo o trabalho de sensibilização que são feitos, o Brasil apresenta diversas falhas como um destino que ofereça o turismo acessível (Shimosakai, 2012). Ainda existem algumas dificuldades para pôr em prática todos os direitos defendidos por lei. Exemplo disto é o não cumprimento da lei por parte dos hotéis e *flats*, que deveriam disponibilizar dois por cento de suas unidades habitacionais, que estejam dentro dos padrões de acessibilidade, para os PCDs. Existem algumas exceções, no que diz respeito à implementação deste tipo de turismo, sendo um dos mais conhecidos Porto de Galinhas, que possui uma série de atividades inclusivas para PCDs como, mergulho, cavalgada, dentre outros (CVB, 2015). A segmentação de turismo acessível e, também, adaptado precisa ser

implementada na prática na atualidade, no momento presente, e não como algo futurista. A PCD existe e, infelizmente, encontra diversas dificuldades/barreiras que podem ser minimizadas com o auxílio do poder público e privado, por meio do cumprimento da lei, de elaboração de políticas públicas e de sua implementação na prática.

## Considerações finais

Podemos considerar que o turismo é algo essencial na vida das pessoas como forma de lazer, hospitalidade, recursos, acessibilidade, *etc.*, além de contribuir para a promoção de bem-estar, podendo melhorar a saúde. Dessa forma é primordial o desenvolvimento de políticas públicas e projetos de acessibilidade para combater as barreiras da perda auditiva nos seus vários níveis sendo relevante para a inclusão social e turística e para a oferta de lazer e hospitalidade. A pesquisa das fontes mencionadas ao longo do artigo possibilitou considerar que a principal barreira para os PCDAs é a comunicação. A falta dela afeta o nível de acesso às informações sobre os roteiros, os serviços e as atividades turísticas e sobre outros setores da vida, por exemplo.

Em sua maioria, os PCDAs se comunicam por meio de LIBRAS, demandando, assim, profissionais no ramo do turismo qualificados para atender a demanda desse perfil de turista. Além de saber e compreender LIBRAS, é importante ter um treinamento para analisar cada situação e necessidades diferenciadas dos diversos tipos de turistas, tendo um panorama amplo de saúde, que possibilite a quebra das barreiras da comunicação e atitudinais, desenvolvendo as habilidades para a observação da comunicação no Turismo.

Dessa forma, a presente pesquisa é relevante para compreendermos a diversidade dos turistas com deficiência auditiva, assim como nos permitiu analisar os espaços no meio turístico que precisam desenvolver maiores estudos exploratórios para a elaboração de políticas públicas e de projetos de acessibilidade, inclusão e lazer no meio turístico. Nesse sentido, as quebras de barreiras iriam, aos poucos, se transformando em espaços inclusivos na sociedade, trazendo a acessibilidade, o lazer e a hospitalidade.

Segundo Mendes & Paula (2008), essa quebra de barreiras no setor turístico, se caracteriza pelo turismo inclusivo, receptivo/hospitaleiro e acessível. Apesar de terem aumentado os casos de turismo acessível para as PCDs, ainda é uma realidade a ser percorrida e conquistada. É uma luta diária pelos direitos à acessibilidade, ao lazer, ao turismo, à saúde, à educação, à inclusão etc. das PCDs, como pertencentes à sociedade e como cidadãos.

## Referências

- ANDRADE, Livia & ALVES, Alba. A inclusão do surdo na atividade do turismo através do uso de LIBRAS. 2011.
- BERNARDES, L. et al. Pessoas com deficiência e políticas de saúde no Brasil: reflexões bioéticas. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v14n1/a08v14n1.pdf>>. Acesso em: 08 mar 2016.
- BRASIL. Decreto de lei 7724 sobre Acesso à informação. Disponível em:[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/Decreto/D7724.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/Decreto/D7724.htm). Acesso em: 08 mar. 2016.
- BRASIL. Decreto de lei 13.146 sobre a inclusão da pessoa com deficiência. Disponível em:<[www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm)>. Acessado em: 08 mar. 2016.
- BRASIL. Decreto de lei 186 sobre a Convenção dos direitos da pessoa com deficiência. Disponível em:<[www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Congresso/DLG/DLG-186-2008.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Congresso/DLG/DLG-186-2008.htm)> . Acessado em: 08 mar. 2016.
- BRASIL. Decreto de lei 5296 sobre Acessibilidade. Disponível em:<[www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm)>. Acessado em 08 Março 2016.
- BRASIL. Decreto de lei 7612 sobre Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Plano Viver sem Limite. Disponível em:<[www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm)>. Acessado em 08 Março 2016.
- BRASIL. Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo e acessibilidade: manual de orientações/Ministério do Turismo, Coordenação - Geral de Segmentação. – 2. Ed. – Brasília: Ministério do Turismo, 2006.
- BRASIL. Decreto de lei 6949 sobre Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo. Disponível em:[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm). Acesso em: 08 mar. 2016.
- CASTRO, S. et al. Acessibilidade aos serviços de saúde por pessoas com deficiência. Revista Saúde Pública, 2011, n. 45, v. 1, pp. 99-105.
- CHAVEIRO, N. et al. Revisão de Literatura sobre o atendimento ao paciente surdo pelos profissionais de saúde. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v42n3/v42n3a22.pdf>>. Acessado em 19 Nov. 2015.
- Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde. Disponível em:<[www.cremesp.org.br/pdfs/cid10\\_ultimaversaodisponivel\\_2012.pdf](http://www.cremesp.org.br/pdfs/cid10_ultimaversaodisponivel_2012.pdf)>. Acessado em: 10 Dez 2016.
- CONGRESSO EUROPEU DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA. Declaração de Madri. Madri, 2002.
- COORDENAÇÃO GERAL DE ACESSIBILIDADE DA SECRETARIA NACIONAL DE PROMOÇÃO DOS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA & SECRETARIA NACIONAL DE DIREITOS HUMANOS. Acessibilidade em Unidades Básicas de Saúde. Disponível em:<[http://189.28.128.100/dab/docs/sistemas/sismob/recomendacoes\\_acessibilidade.pdf](http://189.28.128.100/dab/docs/sistemas/sismob/recomendacoes_acessibilidade.pdf)>. Acessado em 15 Nov 2015.
- CVB. Convention & Visitors Bureau (Porto de Galinhas). Porto de Galinhas CVB promove turismo acessível. 2015. Disponível em:<http://diariodeturismo.com.br/porto-de-galinhas-cvb-promove-turismo-acessivel/>. Acessado em: 20 Nov 2016.
- DIREITO DE OUVIR. Implante coclear: O que é? Como funciona? Disponível em:<http://www.direitodeouvir.com.br/implante-coclear/>. Acessado em: 20 Nov 2016.
- GUIA TURISMO ACESSÍVEL. Disponível em: <http://www.turismoacessivel.gov.br/ta/campanhaTurismoAcessivel.mtur>. Acessado em 08 mar. 2016.
- HEAR IT. Definição de Deficiência Auditiva. 2016. Disponível em:<<http://www.hear-it.org/pt/definicao-de-perda-auditiva>>. Acessado em: 20 Nov 2016. Adaptado: European Group on genetics of hearing impairment. Martini A (Ed.), European Commission Directorate, Biomedical and Health Research Programme (HEAR) Infoletter 2, November 1996, 8.
- KAUCHAKJE, S. Comunidade surda. IN: SILVA, I. R.; KAUCHAKJE, S.; GESUELI, Z. M.. Cidadania, surdez e linguagem – desafios e realidades. São Paulo: Plexus, 2003, p. 57-66.

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

- LOBATO, Lak. Desculpa, não ouvi! 2011. Disponível em:<<http://desculpenaoouvi.laklobato.com/>>. Acessado em: 10 Dez 2016.
- MENDES,B. & PAULA, N. A Hopitalidade, o turismo e a Inclusão Social para Cadeirantes. Revista Turismo em Análise, v.19, n.2, agosto, 2008.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). Constituição da Organização Mundial da Saúde. 1946. Disponível em:<http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/OMS-Organiza%C3%A7%C3%A3o-Mundial-da-Sa%C3%BAde/constituicao-da-organizacao-mundial-da-saude-omswho.html>. Acessado em:10 Dez 2016.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). CID-10 Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde. Disponível em:<<http://www.datasus.gov.br/cid10/V2008/cid10.htm>>. 2008. Acessado em: 20 Nov 2016.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Programa de Ação Mundial para as Pessoas Deficientes. Disponível em:<<http://www.dhnet.org.br/direitos/sip/onu/deficiente/progam.htm>>. Acessado em 08 março 2016.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Disponível em:<<http://www.acessibilidadebrasil.org.br/joomla/destaques-acessibilidade/124-convencao-da-onu-sobre-os-direitos-das-pessoas-com-deficiencia>>. Acessado em 08 Março 2016.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). A ONU e as pessoas com deficiência. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/acao/pessoas-com-deficiencia>>. Acessado em: 10 Dez 2016.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU) (s/d): Alguns Factos e Números sobre as Pessoas com Deficiência. Disponível em:<<https://www.unric.org/pt/pessoas-com-deficiencia/5459>>. Acessado em: 20 Nov 2016.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Declaração Universal dos Direitos Humanos. Disponível em:<[http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/por.pdf](http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/por.pdf)>. Acesso em: 08 mar. 2016.
- SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão no lazer e turismo: em busca da qualidade de vida. São Paulo: Áurea, 2003.
- SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: Construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro: WVA, 1997.
- SASSAKI, Romeu Kazumi. Como chamar as pessoas que têm deficiência. In: SASSAKI, R.K. Vida independente; História, movimento, liderança, conceito, filosofia e fundamentos. São Paulo: RNR, 2003, p. 12-16.
- SASSAKI, Romeu Kazumi. Terminologia sobre deficiência na era da inclusão. In: Revista Nacional de Reabilitação, ano V, n. 24, jan./fev. 2002, pp. 6-9.
- SHIMOSAKAI, RICARDO. Cenário do turismo acessível no Brasil apresenta falhas e precisa avançar. 2012. Disponível em:<https://turismoadaptado.wordpress.com/2012/08/30/cenario-do-turismo-acessivel-no-brasil-apresenta-falhas-e-precisa-avancar/>. Acessado em: 20 Nov 2016.
- SILVA, Yolanda Flores. e BOIA, Yolanda Irene Keller. 2006. Turismo e responsabilidade social – uma reflexão sobre os direitos das pessoas com necessidades especiais. IN: RUSCHAMNN, Doris e SOLHA, Karina Toledo. Planejamento turístico. Barueri, SP: Manole.
- SILVA, Yolanda Flores e GONÇALVES, Patrícia Spíndola. 2006. A estrutura hoteleira de Balneário Camboriú para turistas portadores de necessidades especiais. Revista Turismo – Visão e Ação – vol. 8. n.1 jan/abr. p. 9-29.
- SKILAR, C. (org.). A surdez: um olhar sobre as diferenças. Porto Alegre: Mediações,1999.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ). DOSVOX. Projeto Dosvox. 2002. Disponível em:<<http://intervox.nce.ufrj.br/dosvox>>. Acessado em: 7 Novembro 2016.

## ACESSIBILIDADE E O DIREITO À INFORMAÇÃO NA ERA DIGITAL

Maria Jaqueline Elicher<sup>19</sup>Anna Carolina Pereira Rocha<sup>20</sup>Stephanie Porto de Oliveira<sup>21</sup>Bruna Ranção Conti<sup>22</sup>

**Resumo:** Este artigo versa sobre o direito à informação para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida (PCDs) na atual era da informação digital. PCDs são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas. Segundo a ONU (2021) mais de um bilhão de pessoas em todo o mundo têm algum tipo de limitação permanente ou temporária, o que corresponde a 15% da população mundial, sendo que 80% deste total vive em países em desenvolvimento. O objetivo principal desta pesquisa é discutir o direito dos PCDs à informação na era digital. A metodologia é exploratória e descritiva. Discorre, a partir de uma análise bibliográfica, a questão dos PCDs, a legislação pertinente e o acesso à informação. Assim, foram analisadas fontes que trazem à luz a legislação que ampara os PCDs no seu direito à informação digital e apontam avanços necessários neste contexto.

**Palavras-Chave:** Pessoas com Deficiência ou Mobilidade Reduzida (PCDs); Era Digital; Informação; TDIC.

## ACCESSIBILITY AND THE RIGHT TO INFORMATION IN THE DIGITAL ERA

**Abstract:** This article deals with the right to information for Person/People with Disabilities (PWDs) in the current era of digital information. PWDs are those who have long-term impairments of a physical, mental, intellectual or sensory nature, which, in interaction with various barriers, can obstruct their full and effective participation in society on equal terms with other people. According to the UN (2021), more than one billion people around the world have some type of permanent or temporary limitation, which corresponds to 15% of the world's population, with 80% of this total living in developing countries. The main objective of this research is to discuss the right of PWDs to information in the digital age. The methodology is exploratory and descriptive. Based on a bibliographical analysis, it discusses the issue of PWDs, the information and the relevant legislation. Sources analysed, both primary and secondary, bring to light the legislation that supports PWDs in their right to digital information and point out necessary advances in this context.

**Keywords:** Person/People with Disabilities (PWD); Digital Age; Information; ICDT.

<sup>19</sup> Professora Adjunta do Curso de Graduação em Turismo da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro/UNIRIO. Doutora em Geografia na Área de Ordenamento Territorial Ambiental, pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Mestre em Geografia - na Área de Desenvolvimento Regional e Urbano, pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), 2002.

<sup>20</sup> Arquivista do Instituto Moreira Salles (IMS). Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Gestão de Documentos e Arquivos (PPGARQ - Unirio). É discente pesquisadora do Projeto Interinstitucional - Turismo Acessível.

<sup>21</sup> Graduanda em Ciência Política pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) e pesquisadora discente extensionista pelo projeto Interinstitucional Turismo Acessível.

<sup>22</sup> Professora Adjunta do Departamento de Turismo e Patrimônio da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO. Doutora em Políticas Públicas, Estratégias e Desenvolvimento (PPED), UFRJ/Rio de Janeiro. É discente pesquisadora do Projeto Interinstitucional - Turismo Acessível.

## Introdução

O presente trabalho discorre sobre a questão da acessibilidade. Como a amplitude do tema é grande, o recorte está focado no direito à informação na era digital para PCDs (pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida). Inicialmente pretende-se abordar conceitos mais recorrentes quando se fala em acessibilidade, referendando os apontamentos aqui indicados com base nas legislações pertinentes sobre acessibilidade.

Pessoas com Deficiência e/ou Mobilidade Reduzida são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas. (Artigo 1º - Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, ONU, 2006 e Artigo 2º - Lei 13.146 de julho de 2015 - Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência).

Segundo a ONU (2021) mais de um bilhão de pessoas em todo o mundo têm algum tipo de limitação permanente ou temporária, o que corresponde a 15% da população mundial, sendo que 80% deste total vive em países em desenvolvimento. A ONU, em 1982, por meio do Programa de Ação Mundial para Pessoas com Deficiência (ONU, 1982), traçou várias diretrizes visando envolver os seus membros e contribuir para institucionalizar legislações mais inclusivas, que garantissem que pessoas com deficiência tivessem as mesmas oportunidades em relação, por exemplo, às atividades de ensino, lazer e trabalho.

A Organização Mundial de Saúde (OMS) aponta, no “Relatório Mundial sobre a Deficiência”, que, em algum momento da vida, quase todas as pessoas do mundo irão apresentar alguma deficiência temporária ou permanente, porque “a deficiência faz parte da condição humana” (OMS, 2012, p. 3) e aqueles que sobreviverem à velhice deverão experimentar dificuldades com as funcionalidades do seu corpo.

Na Agenda 2030 (ONU, 2015) o tema aparece especialmente nos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) nº 10, que trata da Redução das Desigualdades, destacando em sua meta 10.2 o empoderamento e a promoção da inclusão social, econômica e política de todas as pessoas, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra.

Assim, o objetivo principal desta pesquisa é discutir o direito dos PCDs à informação na era digital. Como objetivos específicos: a) Conceituar termos relevantes com base na legislação e apresentar alguns dados sobre Deficiência no Brasil; b) Relacionar acessibilidade

e informação; c) Discutir sobre a acessibilidade na Web<sup>23</sup>; d) Identificar os fatores que impactam na acessibilidade à informação em sítios Web.

A metodologia é exploratória e descritiva. A fim de contribuir para a construção deste trabalho, o diálogo foi travado com os autores Costa, Silva e Ramalho (2010), Albuquerque, Sousa e Guimarães (2015), dentre outros. Foram também analisados documentos que trazem à luz a legislação que ampara os PCDs no seu direito à informação digital e apontam avanços necessários neste contexto.

O artigo está dividido em três partes, além desta introdução e das considerações finais. Na primeira parte discute-se a conceituação de acessibilidade na produção científica pertinente e na legislação mundial e brasileira. Na parte 2, apresenta-se o papel da acessibilidade na era da informação e da disseminação do conhecimento via redes digitais e, por fim, na última seção, discute-se o direito do PCD ao acesso à informação na era digital e os fatores que limitam a acessibilidade.

### **Acessibilidade: acerca de uma conceituação**

A Convenção Internacional Sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, promulgada pela ONU em 2006, ratificada no Brasil como emenda constitucional em julho de 2008, definiu que:

Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (BRASIL, 2008).

O Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência – Plano Viver sem Limite (2011) do Governo Federal, criado à luz da Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência da ONU (2006), tinha como premissa básica que “são as barreiras sociais que, ao ignorar os corpos com impedimentos, provocam a experiência da desigualdade”. As pessoas com deficiência sofrem opressões porque vivem em sociedades marcadas pelo preconceito do capacitismo, pela desigualdade e pela exclusão. Sua finalidade era promover, por meio da integração e articulação de políticas, programas e ações, o exercício pleno e equitativo dos

---

<sup>23</sup> World Wide Web, a WWW é um espaço que permite a troca de informações multimídia (texto, som, gráficos e vídeo) através da estrutura da internet. Desenvolvida no início da década de 1990 pelo cientista inglês Tim Berners-Lee nos laboratórios do Conselho Europeu para Pesquisa Nuclear (CERN), na Suíça, a World Wide Web nasceu da necessidade de compartilhar dados entre os membros dos diversos projetos de pesquisa em andamento no CERN (MONTEIRO, 2001, p. 29).

direitos das pessoas com deficiência, nos termos da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, aprovados por meio do Decreto Legislativo no 186, de 9 de julho de 2008, com status de emenda constitucional, e promulgados pelo Decreto no 6.949, de 25 de agosto de 2009 (Artigo 1º, Decreto Nº 7.612, de 17 de Novembro de 2011). O Plano foi estruturado em quatro eixos de atuação, sendo o 4º eixo a “Acessibilidade”.

O novo Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência – Novo Plano Viver sem Limite, elaborado em 2023, indica que:

(...) pessoas com deficiência seguem sendo a população com os piores indicadores socioeconômicos, estão entre as famílias que mais sofrem insegurança alimentar, têm seus direitos humanos frequentemente, violados, sofrem com a discriminação em razão de deficiência (capacitismo), muitas vezes atravessada por outras opressões sociais, como o racismo, a misoginia e a aporofobia. (BRASIL, 2023).

Neste sentido, o Novo Plano Viver sem Limites também está pautado em quatro eixos, sendo o eixo III, “Acessibilidade e tecnologia assistiva”. O Plano preconiza que apenas através de medidas de acessibilidade e das tecnologias assistivas que as barreiras arquitetônicas e comunicacionais podem ser derrubadas, garantindo a equiparação de oportunidades e a plena participação na sociedade das pessoas com deficiência. Este eixo está diretamente atrelado ao inciso I do art. 3º da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), que aponta o conceito de acessibilidade como:

Art. 3º. (...) I - acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida (BRASIL, 2015).

Além disso, há também outra definição na mesma Lei, em seu art. 53º, que afirma que a acessibilidade é um direito que garante à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida a vida de forma independente e o exercício de seus direitos de cidadania e de participação social. Ou seja, falar de acessibilidade é falar de facilidade de acesso para todos, pressupondo que toda e qualquer barreira, seja ela arquitetônica, nos transportes, atitudinal, tecnológica, comunicacional, informacional, metodológica, pedagógica ou instrumental, possa ser

ultrapassada. Entende-se por barreiras o que está descrito no item IV, da referida legislação, a saber:

IV - barreiras: 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 (BRASIL, 2015).

Muitas vezes as barreiras físicas do ambiente, tais como a ausência de rampas e elevadores, banheiros adaptados e de adequações das vias de circulação impedem a acessibilidade física das pessoas em ambientes de contextos urbanos. Outras vezes as barreiras pedagógicas não fomentam a aprendizagem por não levarem em conta a heterogeneidade dos alunos e suas especificidades. As barreiras comunicacionais e informacionais, por exemplo, exigem diferentes recursos de acessibilidade para serem derrubadas, desde a presença de intérpretes de libras para as pessoas surdas, ou da conversão de materiais impressos em tinta para formatos acessíveis a pessoas com deficiência visual, como o braille, até a utilização de outras tecnologias assistivas. Importante destacar também o conceito de tecnologia assistiva que consta na legislação:

III - tecnologia assistiva ou ajuda técnica: produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social" (BRASIL, 2015)

As pessoas com deficiências, em geral, são impedidas de usufruir de serviços básicos ou mesmo de terem acesso à informação, além de sofrerem discriminação, por conta da impossibilidade de transposição das barreiras. O direito inalienável de acesso e participação das pessoas com deficiência em todos os espaços públicos, bem como o direito de acesso às tecnologias assistivas e aos meios audiovisuais em diversos formatos acessíveis, já constavam, inclusive, em legislações anteriores à promulgação do Estatuto da Pessoa com Deficiência, como a Lei Nº. 10.098/2000 e o Decreto 5.296/2004. Além disso, em 2008, com a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, promulgada no Decreto Legislativo 186/2008, o princípio da acessibilidade para pessoas com deficiência foi elevado à categoria de Princípio Constitucional.

Historicamente, as pessoas com deficiência eram segregadas, isoladas da sociedade e viviam em instituições de abrigo e escolas especiais (MOREIRA, 2014). Com as mudanças

políticas a favor dessas comunidades e da inclusão educacional, as soluções que eram focadas na cura deram lugar a abordagens mais interativas no sentido de reconhecer que as dificuldades são ocasionadas devido a fatores biológicos e ambientais (OMS, 2012, p. 3). Assim, tem início uma nova concepção que busca o respeito aos direitos humanos com relação às pessoas com limitações diversas.

Para fins de esclarecimento, a seguir está apresentado um quadro com os quatro principais grupos de deficiências:

Quadro 1 - Grupos de deficiências

Deficiência Auditiva	A deficiência auditiva, caracterizada pela perda total ou parcial da capacidade de ouvir, manifesta-se como surdez leve e moderada, e surdez severa ou profunda. As pessoas com deficiência auditiva podem ser afetadas na sua aprendizagem e no seu desenvolvimento integral. São pessoas que por terem perda auditiva, compreendem e interagem com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando sua cultura principalmente pelo uso da Língua Brasileira de Sinais - Libras.
Deficiência Visual	A deficiência visual compreende uma situação irreversível de diminuição da visão, mesmo após tratamento clínico e/ou cirúrgico e uso de óculos convencionais. O portador de deficiência visual total ou com baixa visão tem restringida a sua velocidade de trabalho, a orientação e a mobilidade, bem como a sua capacidade de realizar tarefas. Essa deficiência é classificada pela OMS em categorias que abrangem desde a perda visual leve até a ausência total de visão.
Deficiência Intelectual	De acordo com a Associação Americana de Deficiência Mental (AAMD), na deficiência mental observa-se uma substancial limitação da capacidade de aprendizagem do indivíduo e de suas habilidades para a vida diária. O portador dessa deficiência, assim, caracteriza-se por apresentar um déficit na inteligência conceitual, prática e social.
Deficiência Motora	As pessoas com deficiência motora ressentem-se de uma variedade de condições neurosensoriais que as afetam em termos de mobilidade, de coordenação motora geral ou da fala, como decorrência de lesões nervosas, neuromusculares e osteoarticulares ou, ainda, de malformação congênita ou adquirida. Dependendo do caso, as pessoas que têm problemas de locomoção conseguem movimentar-se com a ajuda de prótese, cadeira de rodas ou outros aparelhos auxiliares. Ao

	desenvolver determinadas habilidades, essas pessoas podem ter condições de ir de um lugar para outro, manipular objetos, trabalhar, serem autônomas e independentes.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fonte: BRASIL, 2006.

Portanto, a pessoa com deficiência é aquela que necessita de adaptações para obter melhor desempenho nas atividades práticas e cotidianas de sua vida. Essas adaptações, conhecidas como tecnologias assistivas, visam proporcionar à pessoa com deficiência maior independência, qualidade de vida e inclusão social, por meio da ampliação de sua comunicação, recursos de acessibilidade, mobilidade, habilidades de seu aprendizado, trabalho e integração com a família, amigos e sociedade.

Neste artigo são considerados, particularmente, os tipos de deficiência que impossibilitam as pessoas a acessarem o conhecimento disponível na rede mundial de computadores, após a ascensão da era digital, ou seja, da não democratização do acesso à informação nos meios digitais.

### **Acessibilidade na era digital**

O mundo sofreu grandes transformações em consequência da revolução tecnológica iniciada no século passado. Castells (2003) denominou esta revolução de “Revolução das Novas Tecnologias da Informação” ou “Era da Informação”. Outros autores a conceituam como “Revolução Digital”, “Revolução Informacional” ou ainda “Era do Acesso”.

Em razão da (r)evolução das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC) cada vez mais presentes em nossas vidas cotidianas, nosso tempo tem sido marcado por grandes e significativas mudanças sociais, econômicas e culturais, no modo de ser, agir e pensar das pessoas. Para Justo (2023) a informação passa a ter um papel de destaque, principalmente, por conta da cultura do virtual e da instauração de novas redes de comunicação e de conhecimento, tornando-se também um instrumento econômico, agregando valor a produtos e, consequentemente, transformando-se em instrumento valioso nas instâncias de poder. Assim, a geração e a difusão da informação e do conhecimento são fontes de valor e poder neste terceiro milênio do século XXI.

Neste sentido, a questão da acessibilidade à informação é uma discussão atual e pertinente face às novas configurações sociais. Barreto (1994, p. 3), para ilustrar este momento

histórico: “a informação é qualificada como um instrumento modificador da consciência do homem e de seu grupo”. As práticas informacionais dos usuários relacionam sua necessidade, como ele busca, recupera e acessa a informação. Com o uso das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC) o processo de busca da informação tornou-se mais dinâmico, o que não significa que é acessível, se considerarmos os diversos perfis e comportamentos dos usuários.

Le Coadic (2004) entende que o acesso às informações ocorre por intermédio das unidades informacionais que são responsáveis pela organização da informação que acontece tanto em ambientes tradicionais como bibliotecas, arquivos e museus como também no ambiente digital. Para Costa, Silva e Ramalho (2010, p.130) a “principal finalidade de uma unidade informacional é articular a relação entre as diversas fontes de informação e as pessoas, considerando seus perfis e necessidades sob a influência de certos ambientes”.

Desta forma, faz-se necessário a adequação destas unidades informacionais para atender e incluir os usuários com deficiência aos ambientes onde se disponibiliza a informação. É essencial que sejam disponibilizadas as informações precisas às pessoas com deficiência. Para tanto, é preciso atentar para a forma de tratamento da informação e buscar métodos de organização alternativos que apresentem uma descrição que represente melhor a informação, tornando acessível o processo de recuperação da informação para qualquer usuário, seja ele com deficiência ou não.

No Brasil, foi instituída a Lei de Acesso à Informação (LAI) nº.12.527 de 18 de novembro de 2011, que tem exigido mais agilidade e transparência no acesso às informações, bem como maior preocupação com o tratamento dado às informações e à manutenção de sua integridade e autenticidade. Jardim (2009) afirma que:

A noção de acesso à informação relaciona-se, portanto, a um direito, mas também a dispositivos políticos, culturais, materiais e intelectuais que garantam o exercício efetivo desse direito. O acesso jurídico à informação não se consolida sem o acesso intelectual à informação. O acesso jurídico à informação pode garantir ao usuário o acesso físico a um estoque informacional materialmente acessível (um “arquivo” no subsolo de um organismo governamental, por exemplo) sem que seja possível o acesso intelectual dado a ausência de mecanismos de recuperação da informação. As experiências internacionais e, em especial o caso brasileiro, deixam claro que não se viabiliza o direito à informação governamental sem políticas públicas de informação. (JARDIM, 2009, p.3).

Nesse sentido, a democratização da informação deve passar necessariamente pela instauração de políticas públicas de informação, entendendo que trata-se de um processo de

inclusão social, que visa estimular o indivíduo a elaborar a informação e transformá-la em conhecimento.

Existem quatro tipos de acessibilidade segundo Costa, Silva e Ramalho (2010) no tocante ao acesso às TDIC, a saber: 1) acessibilidade motora, que compreende, por exemplo, os teclados virtuais, mouses adaptados, comando através da voz, ativação dos elementos da página através do teclado etc; 2) acessibilidade auditiva, com os softwares de tradução automática, leitor de página web com sintetização de fala, legendagem de documentos, entre outros; 3) acessibilidade visual, que abarca, por exemplo, os sistemas que convertem texto escrito em texto braille ou a função de aumento do texto com as opções do navegador de sites; e 4) a acessibilidade cognitiva, que necessita da utilização de símbolos variados para que a mensagem se concretize, o exemplo é a utilização de diversos programas de símbolos inteligentes disponíveis para computador, e a necessária adaptação do design do ambiente virtual para facilitar a vida das pessoas com deficiência intelectual, ajudando-as a serem mais independentes e autônomas em suas atividades da vida diária.

Neste sentido, no contexto da internet, a acessibilidade pode ser caracterizada pela flexibilidade da informação. Justo (2023) destaca o avanço da tecnologia digital que visa promover cada vez mais acessibilidade, com a web 4.0, a IA (Inteligência Artificial) e a IoT (Internet das Coisas), resultando na criação de diversos produtos e serviços, como as roupas inteligentes (*wearables*) que possuem comandos de voz para pessoas cegas, indicando a melhor forma de vestir e usá-la ou etiquetas em braille para facilitar a leitura das descrições técnicas do produto e ainda o uso de avatares com design 3D para a tradução de libras em sites e páginas da internet.

Albuquerque, Sousa e Guimarães (2015, p. 9) definem acessibilidade na web como a possibilidade de percepção, compreensão, navegação e interação da web com as pessoas com deficiência. Segundo os autores, trazer a acessibilidade para o ambiente digital informacional beneficia a outras pessoas, inclusive pessoas com dificuldades devido ao envelhecimento. Dessa forma, a principal contribuição ao tornar o ambiente acessível para todos é transformar a inclusão das pessoas com deficiência em igualdade de oportunidades e acesso ao conteúdo disponibilizado na web. De modo geral, a acessibilidade na web pode ser entendida como a construção de páginas web que permitam o acesso a todos os conteúdos e a interação com usuário de acordo com as suas necessidades e preferências (THATCHER et al; 2002).

Segundo Albuquerque, Sousa e Guimarães (2015, p.51), pensar em acessibilidade na web é pensar na criação de páginas desenvolvidas especialmente para pessoas que necessitam mais do que apenas tradicionais navegadores para acessar a internet, pois possuem deficiências

que impossibilitam o uso convencional da internet. Os principais problemas apontados por estes autores acerca da acessibilidade na web são: ausência de arquitetura da informação na web; sites não adaptados aos padrões internacionais de acessibilidade na web e ausência de profissionais capacitados. Como a expansão da internet se deu de forma extremamente veloz, a organização ideal está longe de ser encontrada, assim, as instituições presentes na web precisam e devem se adequar para satisfazer as necessidades de todos os usuários, incluindo as pessoas com algum tipo de deficiência, adequando-se aos padrões e normas já elaboradas pelo W3C<sup>24</sup>.

Ouvir os usuários e mapear suas necessidades, buscar se adequar às legislações pertinentes, planejar ações de melhorias institucionais para promover a acessibilidade às pessoas com deficiência, fomentar práticas mais inclusivas e humanistas na formação dos profissionais que produzem e distribuem a informação, são alguns caminhos possíveis para efetivar a acessibilidade no mundo digital.

Logo, a questão da acessibilidade é relacionada a três fatores: o social, referindo-se ao combate ao preconceito e à promoção da integração das pessoas com deficiência; o institucional, voltado à promoção da acessibilidade pelas diversas unidades de informação na sociedade; e o formativo-profissional, referente à implicação nas áreas de formação científica e técnica que trabalham com a produção e distribuição da informação nos meios digitais (COSTA e RAMALHO, 2010).

## O direito à Informação

A Tecnologia Digital da Informação e Comunicação (TDIC) acessível inclui o projeto e a oferta de produtos de tecnologia da informação e comunicação (computadores e telefones), e serviços (telefonia e televisão), serviços de internet e telefone. Estes têm a ver com a tecnologia como o controle de navegação, ao girar um botão ou clicar um mouse, e com o conteúdo – os sons, imagens e linguagem gerados pela tecnologia (OMS, 2021).

A internet, em particular, é cada vez mais um canal para a transmissão de informações sobre saúde, educação, transporte e muitos serviços públicos ou privados. Grandes empregadores contam com sistemas de recrutamento *on-line*. O acesso a informações on-line permite que as pessoas com deficiência superem potenciais barreiras físicas, de comunicação,

<sup>24</sup> “O Consórcio World Wide Web (W3C) engloba centenas de empresas, órgãos governamentais e organizações independentes, além de uma equipe em tempo integral trabalhando para desenvolver estratégias, guias e recursos para acessibilidade à Web, visando ao crescimento democrático do seu acesso e uso.” (COSTA, SILVA E RAMALHO, 2010, p. 139).

transporte e no acesso a outras fontes de informação. A acessibilidade das TDIC é, portanto, necessária para que as pessoas participem plenamente da sociedade.

Segundo a OMS (2021), uma vez que são capazes de acessar a *web*, comunidades *online* podem ser particularmente úteis para pessoas com deficiência, porque elas superam as barreiras experimentadas no contato pessoal. Pessoas com deficiência que estão isoladas valorizam a internet por lhes permitir interagir com outrem e a possibilidade de encobrir suas diferenças. Inovações futuras em TDIC poderão beneficiar pessoas com deficiência e idosos, ajudando-os a superar barreiras de mobilidade, comunicação e outras. Ao projetar e oferecer equipamentos e serviços, os desenvolvedores devem assegurar que as pessoas com deficiência obtenham os mesmos benefícios que a população em geral, e que a acessibilidade seja levada em conta desde o início.

Os sistemas e dispositivos TDIC dominantes, tais como telefones, televisão e internet, são muitas vezes incompatíveis com os dispositivos de tecnologia assistiva, tais como próteses auditivas ou leitores de tela. Superar isto requer: projetar as características principais para o maior número possível de capacidades do usuário; garantir que o dispositivo seja adaptável a uma maior variedade de capacidades; garantir que o dispositivo possa se conectar a uma ampla variedade de dispositivos de interface de usuário.

Pessoas com deficiências auditivas e da fala, incluindo os surdocegos, por exemplo, precisam de celulares pessoais com saídas de áudio ajustáveis em volume e qualidade, e equipamentos compatíveis com próteses auditivas; muitas pessoas precisam de telefones de texto ou videofones com indicadores visuais de texto, ou com língua de sinais em tempo real. Um serviço de retransmissão com operador também é necessário, para que os usuários de telefones de texto e videofones possam se comunicar com usuários de telefones de voz normal (ECA, 2023).

Pessoas que são cegas ou surdocegas e que não conseguem acessar displays visuais necessitam de outras opções, de fala em áudio ou braille. Aqueles indivíduos de baixa visão precisam que apresentações visuais sejam ajustadas ao tipo e tamanho de fonte, contraste da tela e uso de cores.

Pessoas com menor destreza e amputados nas extremidades superiores podem ter dificuldades com dispositivos que exijam habilidade, tais como teclados pequenos. Interfaces de chaveamento, teclados alternativos, ou o uso de movimentos da cabeça e dos olhos podem ser as possíveis soluções para o acesso a computadores. Assim como, para usar computadores e acessar a internet, algumas pessoas com deficiência precisam de leitores de tela, serviços de legendagem, e recursos de página de internet, como recursos de navegação.

Pessoas com deficiências cognitivas, incluindo alterações da memória relacionadas à idade, podem encontrar diversos dispositivos e serviços on-line difíceis de entender. Nestes casos, uma linguagem clara e instruções de operação simples são importantes.

A falta de legendas, descrição de áudio e interpretação da língua de sinais limita o acesso à informação para pessoas com deficiência auditiva. Uma pesquisa realizada pela Federação Mundial de Surdos mostrou que apenas 21 dos 93 países oferecem legendas em programas de atualidade, e a proporção de programas com língua de sinais era muito baixa. Na Europa, apenas um décimo das transmissões em linguagem nacional de emissoras comerciais eram oferecidas com legendas; apenas cinco países ofereciam programas com descrição de áudio, e só um país tinha uma emissora comercial que oferecia descrição de áudio. Um relatório sobre a situação na Ásia mostrou que legendas ou interpretação de linguagem gestual dos noticiários de televisão são limitadas, e, quando disponíveis, geralmente são limitadas às grandes cidades (ECA, 2023).

Além disso, programas de televisão distribuídos via internet não são obrigados a terem legendas ou descrição de vídeo - mesmo que originalmente contivessem legendas quando exibidos na televisão. À medida que a difusão dos programas de televisão se expande, passando da TV aberta para a cabo e para a Internet, de analógica para digital, há maior incerteza sobre os marcos regulatórios, e se os mesmos direitos de ter o material legendado continuarão a existir.

Aparecem ainda como entraves à acessibilidade das informações tecnológicas temas como a ausência de regulamentação. Enquanto em muitos países existem leis que abrangem as TDIC, em outros a legislação sequer inclui TDIC acessíveis. Nos países desenvolvidos, muitos setores de TDIC não estão cobertos pela legislação existente. Algumas lacunas importantes incluem sites de negócios na internet, telefonia móvel, telecomunicações eletrônicas, equipamentos de TV e terminais de autoatendimento. O rápido desenvolvimento em TDIC muitas vezes deixa a regulamentação existente desatualizada, por exemplo, telefones celulares muitas vezes não estão cobertos pela legislação sobre telefonia fixa.

Outro elemento limitador são os altos custos de muitas tecnologias acessíveis às pessoas com deficiência, particularmente em países de renda baixa e média. Em particular, as tecnologias intermediárias e de apoio são muitas vezes inacessíveis ou estão indisponíveis. Por exemplo, um estudo no Reino Unido mostrou que a razão mais comum para pessoas com deficiência não usarem a internet era o custo do computador, do acesso online, e dos dispositivos de apoio, como um leitor de tela JAWS que pode custar até US\$ 1.600,00 (em 2024), apesar de existirem algumas versões em código aberto, como o leitor de tela Linux. A tecnologia de banda larga de alta velocidade para internet só tornou as diferenças mais

evidentes. Embora esta tecnologia possa oferecer serviços de que as pessoas com deficiência precisam, muitas vezes ela não está disponível, e quando disponível, o alto custo a torna inviável para muitos (ECA, 2023).

E, por fim, o ritmo das mudanças tecnológicas é o terceiro entrave mapeado na literatura e na legislação. A tecnologia de assistência para o acesso às TDIC se torna rapidamente obsoleta e as novas tecnologias se desenvolvem a taxas crescentes. Quase sempre, quando uma nova tecnologia é introduzida, as pessoas com deficiência não obtêm o benefício total. Poucas TDIC são projetadas para serem inherentemente acessíveis. Maneiras de resolver os problemas de acesso em uma geração de *hardware* ou *software* nem sempre são transportadas à próxima geração. Os *upgrades* (melhorias) de *software* podem tornar o *software* da geração anterior obsoleto.

Assim, dado o amplo espectro de produtos, serviços e setores de TDIC (comércio, saúde, educação, etc.) é necessária uma abordagem multisectorial e multidisciplinar para garantir TDIC acessíveis. Governos, indústria e usuários finais têm um papel no aumento da acessibilidade. Isto inclui o aumento da conscientização da necessidade, a adoção de legislação e regulamentos, o desenvolvimento de normas, e a oferta de treinamento.

A tecnologia digital acessível e o acesso à informação e comunicação precisa ser tratado em uma ampla variedade de leis para assegurar o pleno acesso das pessoas com deficiência, a exemplo do que ocorre nos Estados Unidos. Para tecer alguns exemplos, a legislação norte-americana, mais especificamente a Seção 508 da Lei de Reabilitação de 1973, requer que a tecnologia eletrônica e de informação – como sites federais de internet, telecomunicações, software e quiosques de informação – possam ser usados por pessoas com deficiência. Os órgãos federais não podem comprar, manter ou usar a tecnologia eletrônica e de informação que não seja acessível a pessoas com deficiência, a menos que a criação de acessibilidade represente um encargo indevido. Outras jurisdições, incluindo estados e municípios, bem como algumas instituições, como faculdades e universidades, têm adotado a Seção 508 total ou parcialmente. O Capítulo II da Lei Cidadãos Americanos com Deficiência (1990) requer acesso direto a teclados em postos de atendimento da segurança pública. A Seção 255 da Lei de Comunicações (1996) exige que os transportadores comuns forneçam acesso emergencial a postos de atendimento da segurança pública.

Outro exemplo nos EUA de legislação que favorece a acessibilidade, é a Seção 710 da Lei de Comunicações (1996), que exige que todos os telefones indispensáveis e todos os telefones fabricados ou importados nos Estados Unidos sejam compatíveis com próteses auditivas. A obrigação se aplica a todos os telefones com fio e sem fio e a determinados

telefones digitais sem fio. Os telefones compatíveis com próteses auditivas devem fornecer conexões indutivas e acústicas, permitindo que indivíduos com próteses auditivas e implantes cocleares se comuniquem por telefone.

No Brasil, nos órgãos públicos, nas parcerias público-privado, e sobretudo nas empresas privadas, já há um olhar de integração das pessoas com deficiência em suas estações de trabalho. A obrigatoriedade desses contratos está embasada na Lei de Cotas - a Lei 8.213/1991, que estabelece em seu artigo 93 que as empresas com 100 ou mais empregados devem reservar vagas para pessoas com deficiência, em proporções que variam de acordo com o número de empregados: de 100 a 200, a reserva legal é de 2%; de 201 a 500, de 3%; de 501 a 1000, de 4%, e acima de 1001, de 5%. Embora haja legislação que respalde a contratação de pessoas com deficiência, há ainda um outro resultado que aponta a dificuldade do cumprimento do mínimo exigido em Lei, por conta do despreparo das escolas - sejam elas públicas ou privadas - nas atividades de inclusão escolar.

Para Conegian & Silva (2006), a promoção em acessibilidade é cada vez mais transversal, depreende-se do aparato jurídico brasileiro uma preocupação em proteger os direitos e fornecer garantias às pessoas com deficiência (PcD). Os documentos legais que embasam e garantem um atendimento adequado às necessidades específicas existem; é preciso deixar a passividade e colocar em prática tais diretrizes. Portanto, uma melhor acessibilidade às TDIC pode ser alcançada reunindo a regulamentação do mercado e abordagens anti-discriminatórias, junto com aspectos relevantes de proteção ao consumidor e compras públicas.

O progresso no cumprimento da informação acessível via TDIC tem sido lento, apesar dos avanços da legislação. Como discutido anteriormente, tanto a legislação descendente como a ascendente são necessárias. Outras abordagens, tais como incentivos financeiros para o desenvolvimento de tecnologias e serviços acessíveis também podem ser frutíferas. São necessárias novas pesquisas e informações sobre os tipos de legislação e outras medidas que seriam mais adequadas para atingir os diversos setores e dimensões do acesso à informação e comunicação em diferentes contextos.

### **Considerações finais**

Uma sociedade que se preocupa com a inclusão social deve ter um entendimento que acolha a todos, sem distinção, democratizando o acesso à informação, por meio da interação entre quem produz a informação e os usuários. De acordo com os autores pesquisados, os principais problemas gerados pela falta de acessibilidade referem-se à estrutura física não

adaptada à realidade dos usuários, à ausência de tecnologia adequada e à falta de capacitação profissional.

A literatura e a prática diária indicam que a falta de acessibilidade ainda prepondera, todavia, ao indivíduo com deficiência. Poder utilizar informações de forma autônoma, torna-se um dos caminhos para adquirir cidadania, visto que, de tal forma, conquista-se o direito de se integrar à sociedade, visando à diminuição de desigualdades e a garantia de um futuro mais equânime.

O avanço contínuo das TDIC e Tecnologias Assistivas, por meio do desenvolvimento tecnológico e digital, deve dimensionar um caminho de inclusão e autonomia para a pessoa com deficiência. A internet 5G e a IA são atualmente as novas fronteiras para o avanço da acessibilidade digital. É inadmissível que a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), promulgada em 2015, não seja cumprida em sua totalidade. Publicizar a legislação, em especial no que concerne à acessibilidade digital e fomentar ainda mais o surgimento de políticas públicas que ampliem a oferta de TDIC e tecnologias assistivas para PCDs, são meios de garantir direitos humanos e cidadania para esta parcela da população.

## Referências

- ALBUQUERQUE, Maria Elizabeth B. C. de; SOUSA, Marckson Roberto F. de; GUIMARÃES, Ítalo José B. Organização da informação e acessibilidade para usuários deficientes visuais em bibliotecas, arquivos, museus e web. *Biblionline*, João Pessoa, v. 11, n. 2, p. 43 – 56, 2015. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/27627/15189>>. Acesso em 26 jun. 2024.
- BARBOSA, Irany Rodrigues e FRANKLIN, Kleane Pâmela dos Santos. A função social do arquivista: uma abordagem sobre inclusão e acessibilidade nos arquivos. Congresso Nacional de Arquivologia - CNA, 7., 2016, Fortaleza. *Anais eletrônicos*. Revista Analisando em Ciência da Informação - RACIn, João Pessoa, v. 4, n. especial, p. 559-568, out. 2016. Disponível em: <[http://racin.arquivologiauepb.com.br/edicoes/v4\\_nesp](http://racin.arquivologiauepb.com.br/edicoes/v4_nesp)>. Acesso em 26 jun. 2024.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. *São Paulo em Perspectiva*, Fundação SEADE, vol. 8, nº 4, 1994. Disponível em: [http://produtos.seade.gov.br/produtos/spp/v08n04/v08n04\\_01.pdf](http://produtos.seade.gov.br/produtos/spp/v08n04/v08n04_01.pdf). Acesso em 27 jun. 2024.
- BRASIL. Estatuto da Pessoa com Deficiência, Lei 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). *Centro de Documentação e Informação da Câmara dos Deputados*. Brasília, DF, 6 jul. 2015. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2015/lei-13146-6-julho-2015-781174-normaactualizada-pl.pdf>. Acesso em 26 jun. 2024.
- \_\_\_\_\_. Lei N° 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. *Subchefia para Assuntos Jurídicos da Casa Civil, Presidência da República*. Brasília, DF, 18 nov. 2011 (a). Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm)>. Acesso em 26 jun. 2024.

Lei Nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. *Subchefia para Assuntos Jurídicos da Casa Civil, Presidência da República*. Brasília, DF, 19 dez. 2000. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/110098.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/110098.htm)>. Acesso em 26 jun. 2024.

Decreto Nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. *Subchefia para Assuntos Jurídicos da Casa Civil, Presidência da República*. Brasília, DF, 8 nov. 2000. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm)>. Acesso em 26 jun. 2024.

Decreto Legislativo Nº 186, de 9 de julho de 2008. Aprova 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. *Subchefia para Assuntos Jurídicos da Casa Civil, Presidência da República*. Brasília, DF, 9 jul. 2008. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Congresso/DLG/DLG-186-2008.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Congresso/DLG/DLG-186-2008.htm). Acesso em 26 jun. 2024.

Decreto Nº 7.612 de 17 de novembro de 2011. Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Viver sem limite. Institui o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Plano Viver sem Limite. *Subchefia para Assuntos Jurídicos da Casa Civil, Presidência da República*. Brasília, DF, 17 nov. 2011 (b). Disponível em: [https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-publicacoes/turismo-acessivel/Cartilha\\_Plano\\_Viver\\_sem\\_Limite.pdf](https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-publicacoes/turismo-acessivel/Cartilha_Plano_Viver_sem_Limite.pdf). Acesso em 27 de jun. 2024.

Decreto Nº 11.793 de novembro de 2023. Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Novo Viver sem limites. Institui o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Novo Viver sem Limite. *Secretaria Especial para Assuntos Jurídicos da Casa Civil, Presidência da República*. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2023/novembro/PlanoNacionaldosDireitosdaPessoacomDeficienciaNovoViverSemLimite.pdf>. Acesso em 27 jun. 2024.

Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. Manual de legislação em saúde da pessoa com deficiência / *Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Ações Programáticas Estratégicas*. – 2. ed. rev. atual. – Brasília : Editora do Ministério da Saúde, 2006. 346 p. – (Série B. Textos Básicos de Saúde). Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/legislacao\\_deficiencia.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/legislacao_deficiencia.pdf). Acesso em: 27 jun. 2024.

CASTELLS, Manuel. *A Galáxia Internet: reflexões sobre internet, negócios e sociedade*. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

CONEGLIAN, A. L. O.; SILVA, H. C. Biblioteca inclusiva: perspectivas internacionais para o atendimento a usuários com surdez. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 7, 2006, Marília (SP). *Anais* [...] Marília (SP): ANCIB, 2006. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/viienancib/paper/viewFile/2485/1616> Acesso em 27 junho 2024.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino P. da; RAMALHO, Francisca Arruda. Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade. *Revista Ciência da Informação*, Brasília, DF, v. 39, nº 2, pp.129-143, maio/ago., 2010.

COSTA, Luciana Ferreira da e, RAMALHO, Francisca Arruda. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena, usuários e sistemas interativos de informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 15, nº 1, pp. 92-117, jan./abr. 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v15n1/06.pdf>>. Acesso em 26 junho 2024.

ECA. *Relatório Especial de apoio às pessoas com deficiência Tribunal de Contas Europeu*, 2023. Disponível em: <<https://www.eca.europa.eu/pt/publications/sr-2023-20>>. Acesso em 25 junho 2024.

JARDIM, José Maria. O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. Caderno de Textos. *Mesa Redonda Nacional de Arquivos*. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional. Disponível em: <https://arquivoemmemoria.wordpress.com/wp-content/uploads/2009/05/informacao-arquivistica-no-brasil.pdf>. Acesso em 26 jun. 2024.

- JUSTO, Carmen Silvia Porto B. Acessibilidade Digital em ONGs Brasileiras para Pessoas com Deficiência: análises, perspectivas e desafios para a inclusão tecnológica e social. 2023. 276f. *Tese de Doutorado*. Universidade Federal de São Carlos, *campus São Carlos*, São Carlos.
- LE COADIC, Yves-François. *A ciência da informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.
- MARTINS HOTT, Daniela Francescutti & FRAZ, Joeanne Neves. Acessibilidade, tecnologia assistiva e unidades de informação: articulações à realidade da inclusão. *Perspectiva em ciência da informação*. 24 (04); Oct-Dec 2019; Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/bNWjQvcxSFrkhDxWJpv6FSx/#>. Acesso em 26 junho 2024.
- MONTEIRO, Luís. A internet como meio de comunicação: possibilidades e limitações. In: *Anais. XXIV Congresso Brasileiro de Comunicação*, v. 24, 2001. Disponível em: [https://www.academia.edu/download/57799090/Internet\\_como\\_meio\\_comunicacao.pdf](https://www.academia.edu/download/57799090/Internet_como_meio_comunicacao.pdf). Acesso em 27 junho 2024.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE - OMS. *Relatório Mundial sobre a Deficiência*. World Health Organization, The World Bank; tradução Lexicus Serviços Linguísticos. 334 p. São Paulo: SEDPcD, 2012.
- \_\_\_\_\_. *Relatório Mundial sobre a Deficiência*. World Health Organization, The World Bank; tradução Lexicus Serviços Linguísticos. 354 p. São Paulo: SEDPcD, 2021.
- ONU. (1982). *Programa de Ação Mundial para as Pessoas com Deficiência*. Disponível em: <<http://www.ct.ufpb.br/lacesse/contents/documentos/legislacao-internacional/programa-de-acao-mundial-para-as-pessoas-com-deficiencia-onu-1982.pdf>>. Acesso em 27 junho 2024.
- \_\_\_\_\_. (2015). *17 objetivos para transformar o nosso mundo*. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/pos2015/>>. Acesso em 27 junho 2024.
- \_\_\_\_\_. (2021). *ONU News*. Disponível em: <<https://news.un.org/pt/story/2021/12/1772482>>. Acesso em 27 junho 2024.
- THATCHER, J. et al. Accessible Websites (Constructing): section 508 and beyond. London: Greener Books, 2002. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/200027413\\_Constructing\\_Accessible\\_Web\\_Sites](https://www.researchgate.net/publication/200027413_Constructing_Accessible_Web_Sites). Acesso em 26. jun 2024.

## ACESSIBILIDADE NO ENOTURISMO: CAMINHOS PARA A INCLUSÃO

Anderson Dall Agnol<sup>25</sup>Felipe Gugel<sup>26</sup>Hernanda Tonini<sup>27</sup>

**Resumo:** O Projeto Acessibilidade no Enoturismo foi uma iniciativa desenvolvida entre o Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS) e a Vinícola Salton, para proporcionar a inclusão de pessoas com deficiência no setor vitivinícola, minimizando ou eliminando barreiras que dificultam ou impedem a participação desse público em atividades enoturísticas. O presente artigo tem como objetivo apresentar o diagnóstico e as ações realizadas pela vinícola no intuito de promover a acessibilidade no enoturismo. Estruturado por meio de uma abordagem qualitativa e pesquisa-ação, as atividades foram realizadas entre outubro de 2022 e 2023, tendo a participação de pessoas com deficiência, estudantes/bolsistas e profissionais da área da educação, educação inclusiva, turismo, arquitetura, design, desenvolvimento web, dentre outras. Como resultados, através de um diagnóstico *in loco* com as principais barreiras de acessibilidade em espaços físicos e virtuais da vinícola, foram elaborados relatórios de acessibilidade, com indicativo de adequações a serem realizadas, envolvendo também a capacitação para colaboradores da vinícola e criação do Guia de Acessibilidade no Enoturismo e do Glossário em Língua Brasileira de Sinais (Libras) de termos do mundo do vinho (materiais que estarão disponíveis gratuitamente *online* para uso e atualização por pessoas e empresas que desejam utilizar ou replicar a iniciativa). A partir do projeto, foi possível identificar barreiras que dificultam ou até impedem o acesso e a participação das pessoas com deficiência no enoturismo, especialmente pela falta de acessibilidade nas experiências propostas e, dessa forma, é necessário oportunizar melhorias e adaptações nos ambientes físicos e virtuais da vinícola.

**Palavras-chave:** Enoturismo, acessibilidade, inclusão, pessoas com deficiência, vinícolas.

## ACCESSIBILITY IN WINE TOURISM: PATHS TO INCLUSION

**Abstract:** The project Accessibility in the Wine Tourism was an initiative between the Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS) and *Vinícola Salton*, to provide the inclusion of people with disabilities in the wine sector, minimizing or eliminating barriers that hinder or prevent the participation of this public in wine tourism activities. The objective of this article is to present the diagnosis and the actions carried out by the winery with the aim of promoting accessibility in wine tourism. Structured through a qualitative approach and action research, the activities were carried out between October 2022 and 2023, with the participation of people with disability, students and professionals from the education area, inclusive teaching, tourism, architecture, design, and web development, among others. As a result, through an on-site diagnosis of the main accessibility barriers in the winery's physical and virtual spaces, accessibility reports were prepared, pointing adjustments to be made, also involving the capacitation of collaborators of the winery and the creation of Accessibility in Enotourism Guide and the Glossary in Brazilian Sign Language (Libras) of terms from the world of wine (materials that will be available freely online to use and update by people and companies that wish to utilize or replicate the initiative). From the project, it was possible to identify barriers that make it difficult or stop people with disabilities from accessing or participating in enotourism, mostly due to the lack of accessibility in the experiences, providing opportunities for improvements and adaptations in the physical and virtual spaces of the winery.

**Keywords:** Wine tourism, accessibility, inclusion, people with disabilities, wineries.

<sup>25</sup> Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul, IFRS, Campus Bento Gonçalves

<sup>26</sup> Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul, IFRS, Campus Bento Gonçalves

<sup>27</sup> Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul, IFRS, Campus Bento Gonçalves

## Introdução

Segundo a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, Lei nº 13.146 de 2015, (também conhecida como LBI) são garantidas às pessoas com deficiência diversos direitos, como educação, saúde, trabalho, moradia e também o direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer (BRASIL, 2015). Mesmo com iniciativas como o Programa Turismo Acessível do Ministério do Turismo (MTur, 2012), não é incomum que parte da sociedade ainda acredite que pessoas com deficiência não têm interesse, capacidade, renda ou formas de acesso para desfrutar dessas atividades. Além disso, ao buscarem produtos e serviços, pessoas com deficiência se deparam, frequentemente, com empresas que não possuem equipes e canais de atendimento qualificados, espaços físicos e virtuais deficitários, e diversas outras barreiras que influenciam para uma experiência não satisfatória.

Independente do segmento turístico, cabe a gestores e colaboradores atuarem em prol de reduzir e eliminar as diferentes barreiras existentes, que impedem a presença e participação das pessoas com deficiência em ambientes e destinos turísticos. Nesse sentido, o presente artigo tem como objetivo apresentar o diagnóstico e as ações realizadas pela vinícola no intuito de promover a acessibilidade no enoturismo.

O CTA é um setor do IFRS que existe há mais de dez anos e tem por finalidade propor, orientar e executar ações para a promoção da acessibilidade na Instituição, em todas as suas dimensões: arquitetônica, instrumental, comunicacional, programática, metodológica e atitudinal. Além disso, estende sua atuação à comunidade externa, por meio de projetos, convênios e parcerias com outras instituições (CTA, 2024). A Vinícola Salton é uma empresa de referência no mundo dos vinhos, em especial por estar em atuação desde 1910, na cidade de Bento Gonçalves, importante destino de enoturismo no Brasil. Em 2023, os gestores da vinícola entraram em contato com o CTA interessados em firmar um projeto para melhorar a acessibilidade no atendimento ao turista nas suas unidades de Tuiuty (Vinícola Salton) e Caminhos de Pedra (Casa di Pasto). Assim, foi estruturado o projeto Acessibilidade no Enoturismo que, por meio de uma abordagem qualitativa e pesquisa-ação, teve a participação de pessoas com deficiência, bolsistas/estudantes e profissionais da área da educação, educação inclusiva, turismo, arquitetura, design, desenvolvimento web, dentre outros, e visou proporcionar minimizar ou eliminar barreiras que dificultam ou impedem a inclusão em atividades enoturísticas.

O artigo está estruturado por essa breve introdução, seguida de referencial teórico abordando conceitos relacionados à acessibilidade, inclusão e enoturismo acessível. A metodologia do trabalho é apresentada no terceiro tópico e os resultados na sequência. Por fim, são elencadas algumas considerações ao final e listadas as referências utilizadas no trabalho.

## Referencial teórico

### Acessibilidade e Inclusão

Acessibilidade e inclusão são dois termos distintos, mas que andam lado a lado e são complementares. O atual conceito utilizado pela LBI está estruturado no modelo biopsicossocial, que leva em consideração não apenas o indivíduo, mas também o ambiente social em que ele está inserido (Brasil, 2015). Nesse sentido, a inclusão é vista como um processo em que os sistemas sociais comuns são adequados para todas as pessoas, independente de suas características sociais e físicas, por exemplo. É durante esse processo que tais sistemas são adaptados para toda a diversidade humana – composta por etnia, raça, língua, nacionalidade, gênero, orientação sexual, deficiência entre outros atributos – com a participação das próprias pessoas na formulação e execução dessas adequações (Sassaki, 2009). A transformação (de espaços, de pessoas, de utensílios, de conteúdos etc.) faz parte do processo de inclusão, que tem como pressuposto a mudança de atitudes, o que garante o interesse de tornar a vida acessível.

A acessibilidade está diretamente ligada à eliminação de barreiras que existem na sociedade, garantindo que todas as pessoas possam participar dos diversos âmbitos sociais. Segundo a LBI (Brasil, 2015), acessibilidade é a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, 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.

Assim, garantir a acessibilidade das pessoas com deficiência está relacionado a eliminar as barreiras. Segundo a LBI (Brasil, 2015), barreira é 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. Segundo essa mesma normativa, as barreiras podem ser de diferente natureza: urbanísticas (presentes nas vias e espaços públicos ou privados abertos ao público ou de uso

coletivo); arquitetônicas (existentes nos edifícios públicos ou privados); nos transportes (nos sistemas ou meios de transporte); 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); atitudinais (caracterizadas pelas atitudes e comportamentos que impeçam, dificultem ou impossibilitem a participação social das pessoas com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas); tecnológicas (dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias).

Um trabalho voltado à eliminação das barreiras é fundamental para tornar a sociedade inclusiva e acessível. É necessário permitir que as pessoas com deficiência exerçam sua cidadania e, portanto, gozem plenamente de seus direitos, como qualquer outra pessoa.

### **Enoturismo acessível**

De acordo com o artigo 42 da Lei 13.146/2015 (Brasil, 2015), o acesso ao lazer e à prática do turismo em igualdade de oportunidades com as demais pessoas é um direito das pessoas com deficiência. Tal referência também se faz presente no artigo 6º da Constituição Federal (Brasil, 1988), que estabelece, entre os direitos sociais, o direito ao lazer. Além disso, segundo Camargo (2001), o turismo é uma das formas de lazer na sociedade, visto não se caracterizar apenas como uma atividade de trocas mercantis, mas por conta de seu potencial enquanto experiência sociocultural que proporciona satisfação e prazer.

A atividade turística pressupõe o deslocamento do turista para locais sob influência de diferentes motivações e preferências pessoais. Nesse sentido surge a segmentação do turismo, criando tipologias com base nas motivações e interesses dos visitantes. Uma das tipologias em expansão nos últimos anos no país é o enoturismo, que se refere às viagens motivadas pelos vinhos e a cultura da região produtora (Hall et al., 2000), e envolve a experiência como um todo, isto é, visitas, atrações locais, práticas esportivas e, ainda, o contato com o estilo de vida rural (Beames, 2003).

O significado de enoturismo vai além dos aspectos comerciais e econômicos. A relação do ser humano com o vinho possui caráter histórico, por vezes se confundindo até mesmo com a evolução da sociedade. Desde a descoberta de sua elaboração (cujos registros datam de 4.000 a.C.), até os dias de hoje, a bebida influencia a religião, a política, os territórios, a paisagem, a saúde e, sem dúvida, a economia. No entanto, a lacuna em relação à acessibilidade no enoturismo é evidente, especialmente no que se refere às barreiras comunicacionais e atitudinais.

De modo geral, quando se fala em acessibilidade, a atenção é voltada para os seus aspectos físicos, ficando em segundo plano a identificação e eliminação de outros limitantes e impeditivos para participação de pessoas com deficiência. A Rede Europeia de Turismo Acessível (ENAT) postula que o turismo acessível se caracteriza pelo fato de que todos os turistas, com ou sem deficiência, devem ter a possibilidade de escolher o destino, a hospedagem, e as atrações que têm interesse de visitar pela sua localização, pelo ambiente e pelo preço, ao invés de ter de escolher unicamente por ser uma opção acessível e adaptada para suas necessidades (ENAT, 2007).

Apesar da visão ampla do conceito proposto pela ENAT, segundo Jesus et al. (2017), as 3 tipologias de turismo de maior frequência de pessoas com deficiência na Espanha são de sol e praia, cultural e de natureza. O turismo gastronômico está na quinta posição, demonstrando que os atrativos e serviços existentes em destinos gastronômicos (como é o caso do enoturismo) podem não ser tão acessíveis. De acordo com Jevic et al. (2019), de modo geral, a oferta de experiências turísticas acessíveis ainda é muito limitada, não só por conta das barreiras físicas (desde transporte inacessível, opções de hospedagem e atrativos não adaptados), mas também pelas barreiras informacionais (inclusive nas páginas web). Para Sasaki (2003), as principais barreiras que as pessoas com deficiência se deparam nos espaços de lazer e de turismo são as atitudinais e comunicacionais.

Existe, com maior frequência, estudos na temática do turismo acessível como um todo, no entanto, são escassas as pesquisas envolvendo a acessibilidade no enoturismo (Carvalho, Kastenholz & Carneiro, 2023). Um dos casos citados por Jevic et al. (2019) é o site da Wine Road, voltado aos vinhos de Sonoma (Estados Unidos), que apresenta menu de acessibilidade e, entre outras coisas, destaca as vinícolas que são acessíveis. Em estudo realizado pelos autores com vinícolas localizadas na Sérvia, a preocupação com a acessibilidade é de média relevância, no que tange à imagem da vinícola.

Bizinelli et al. (2014) ao realizar uma pesquisa com pessoas com deficiência visual, identificaram que elementos de comunicação e sinalização adequados são os fatores mais importantes em uma vinícola, seguidos de acessibilidade em geral. Em menor escala, apareceram as atividades específicas e a estrutura física. Para os entrevistados, os recursos tecnológicos não têm relevância. No entanto, segundo Carvalho, Kastenholz e Carneiro (2023), a tecnologia tem um papel decisivo na forma como os turistas com deficiência co-criam valor em uma experiência turística, e devem fazer parte de estratégias para melhorar a experiência, inclusive nos campos da gastronomia. No caso do enoturismo, isso pode se fazer presente tanto nas possibilidades táteis quanto também no uso de aplicativos e ferramentas que agregam

significado às particularidades do mundo do vinho.

## Metodologia

### Caracterização da pesquisa

Para a realização das atividades do projeto foi utilizada uma abordagem qualitativa. Bryman (1995), descreve que a pesquisa qualitativa é determinada por possuir o ambiente de estudo como fonte de informações e o pesquisador como instrumento principal, estando próximo do fenômeno ou unidade a ser estudada. Os procedimentos foram baseados na pesquisa-ação que, segundo Vergara (2006) é um tipo de pesquisa baseada na experiência, que é planejada e desenvolvida, estando associada a uma ação ou a solução de um problema coletivo, no qual os investigadores e participantes principais estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo. Na pesquisa-ação, as principais etapas envolvem diagnosticar o problema, planejar ação, intervir, avaliar e refletir (Filippo; Roque; Pedrosa, 2019).

Para a coleta dos dados utilizou-se a observação participante. Nesse método, o pesquisador se envolve ativamente no ambiente estudado, participando das atividades e interagindo com os participantes. O objetivo é obter uma compreensão aprofundada do contexto, comportamentos e interações sociais. A abordagem está na interação cotidiana por meio de conversas para descobrir as interpretações dos participantes nas situações que estão envolvidos. O método é especialmente adequado para o estudo de fenômenos sociais sobre o qual pouco se conhece e onde o comportamento de interesse não está prontamente disponível para visualização pública (Given, 2008).

### Etapas da pesquisa

#### Etapa 1 - Diagnóstico

Essa fase consistiu em verificar, *in loco*, as barreiras de acessibilidade que existiam no ambiente e que dificultaram ou impossibilitaram a interação das pessoas com deficiência em variadas formas de acesso às unidades e ambientes da empresa. Foram avaliados espaços físicos de atendimento ao cliente em busca de barreiras atitudinais, arquitetônicas, dificuldades de acesso e circulação. Nesse momento, especialistas em acessibilidade, um arquiteto e pessoas com deficiência (física, visual e auditiva) realizaram visitas nas unidades da vinícola (Tuiuty e Caminhos de Pedra - Casa di Pasto) e relataram as barreiras encontradas, tendo como referência as recomendações da NBR 9050 (ABNT, 2020).

Além dos canais físicos de contato e atendimento ao cliente, os canais digitais (site, loja virtual, conteúdos em redes sociais, plataforma de agendamento de visitas etc.) passaram por testes de acessibilidade para encontrar entraves que dificultam ou impedem o acesso, a navegação, o uso e a compreensão das informações por pessoas com deficiência. Nesse passo, especialistas em acessibilidade digital e pessoas com deficiência acessaram as páginas e relataram as barreiras encontradas, tendo como referência as Diretrizes de Acessibilidade para conteúdo Web - WCAG 2.1 (W3C, 2018).

#### Etapa 2 - Desenvolvimento de metodologias e estratégias

A partir dos resultados e da documentação do diagnóstico, foram identificadas ações e estratégias para tornar acessível roteiros turísticos, lojas e espaços virtuais. Também, foram realizadas pesquisas para a elaboração de metodologias para implementação da acessibilidade no enoturismo. Além disso, nesta etapa, foram desenvolvidas capacitações para as equipes internas da empresa, sobre as temáticas de inclusão, direitos fundamentais das pessoas com deficiência, acessibilidade e o mercado de trabalho. Esses momentos buscaram garantir que a acessibilidade passe a integrar a cultura organizacional e seja um objetivo contínuo de responsabilidade de todos.

#### Etapa 3 - Gerar produtos relacionados à acessibilidade no enoturismo

Com as demais etapas concluídas, o projeto criou produtos relacionados à acessibilidade no enoturismo. Nesse processo, foram gerados relatórios de acessibilidade física e virtual, momentos de consultoria para correção das inconformidades apontadas e, principalmente, a produção de um Guia de Acessibilidade no Enoturismo e um Glossário em Libras com termos do setor vitivinícola. O guia e o glossário, são produtos gratuitos e inovadores que possuem o intuito de ampliar possibilidades de atuação e inclusão no setor.

Cabe ressaltar que houve o envolvimento de pessoas com deficiência em todas as etapas supramencionadas e os produtos gerados no âmbito do projeto seguiram diretrizes/recomendações de acessibilidade.

### Resultados

A seguir são apresentados os resultados obtidos durante a realização das atividades do projeto. Para melhor organização e compreensão, as soluções serão apresentadas conforme as etapas citadas na seção de metodologia.

## Diagnóstico

Durante o diagnóstico, foram realizadas duas visitas guiadas na Vinícola Salton, em Tuiuty (Bento Gonçalves), ambas com duração aproximada de três horas. A primeira (Figura 1) teve como participantes profissionais da educação e turismo, arquitetos, estudantes e pessoas com deficiência visual (cegueira e baixa visão). A segunda visita (Figura 2) contou com a participação dos mesmos profissionais e estudantes, tendo como diferencial a participação de pessoas surdas que utilizam Libras como primeira língua e de intérprete de Libras do projeto.



**Figura 1 - Pessoa cega durante visitação na vinícola**  
Fonte: IFRS e Salton (2022)



**Figura 2 - Intérprete, pessoas surdas e com deficiência auditiva durante visitação na vinícola**  
Fonte: IFRS e Salton (2022)

Durante o percurso de visitação, os profissionais e pessoas com deficiência foram identificando as barreiras e dificuldades encontradas ao longo do trajeto, bem como indicando possíveis soluções. Os itens foram anotados para a consolidação de relatórios de acessibilidade,

mas nenhuma intervenção ou adequação foi realizada naquele momento. Além disso, durante a referida atividade, o grupo de pessoas surdas começou a conversar sobre a criação de sinais-termino em Libras para palavras relacionadas ao mundo do vinho, procurando dar significado ao processo. Essas expressões foram incorporadas ao Glossário do mundo do vinho em Libras.

A mesma metodologia de diagnóstico de visitas foi seguida na unidade da empresa no Caminhos de Pedra (Casa di Pasto), em Bento Gonçalves (Figura 3). O espaço reúne história, gastronomia, turismo e lazer. Além disso, apresenta ao visitante uma experiência voltada ao universo do vinho com diferentes ambientes, incluindo uma cave subterrânea, jardim, espaço kids e área para pets. No local, podem ser realizadas, também, degustações, programações especiais e eventos. No entanto, diferentemente da vinícola, as visitações na Casa di Pasto ocorreram antes da sua inauguração/abertura (janeiro de 2023), de modo que o local já realizaria adaptações e iniciaria suas atividades oferecendo um bom nível de acessibilidade física, virtual e atitudinal.



**Figura 3 - Casa di Pasto e pessoa com deficiência visual realizando visita no local**  
**Fonte: IFRS e Salton (2022)**

Além da acessibilidade física, especialistas em acessibilidade digital e pessoas com deficiência realizaram verificações de acessibilidade em alguns sites e páginas, buscando barreiras. Foram testadas algumas páginas do site da vinícola<sup>28</sup>, a plataforma para agendamento de visitas<sup>29</sup> e o cardápio digital da Casa di Pasto<sup>30</sup>. As dificuldades encontradas foram inseridas nos relatórios de acessibilidade.

28 Site da vinícola - <https://www.salton.com.br>

29 Plataforma de agendamento de visitas - <https://www.wine-locals.com/passeios/tour-paradoxo-na-vinicola-salton>

30 Cardápio digital da Casa di Pasto - <https://www.salton.com.br/downloads/menu-casa-di-pasto.pdf>

## Desenvolvimento de metodologias e estratégias

### Adaptações na Casa di Pasto

Foram realizadas diversas adaptações nos espaços físicos para inauguração da Casa di Pasto. Algumas delas foram: a colocação de piso tátil direcional e de alerta (Figura 4); o uso de placas para sinalização visual e tátil (Figura 5); inclusão de caixas de som para sinalização sonora (Figura 6); adoção de um banheiro familiar acessível e adaptações em sanitários (Figura 7); instalação e sinalização de um elevador (Figura 8); inclusão e sinalização de vagas de estacionamento destinadas a pessoas idosas e a pessoas com deficiência (Figura 9) e adequação do mobiliário adequado para uso de todas as pessoas, inclusive pessoas com cadeiras de rodas (Figura 10). Tais necessidades vão ao encontro das pesquisas de Jeciv et al. (2019) e Sassaki (2003), que indicam a falta de acessibilidade física e comunicacional dos empreendimentos turísticos.

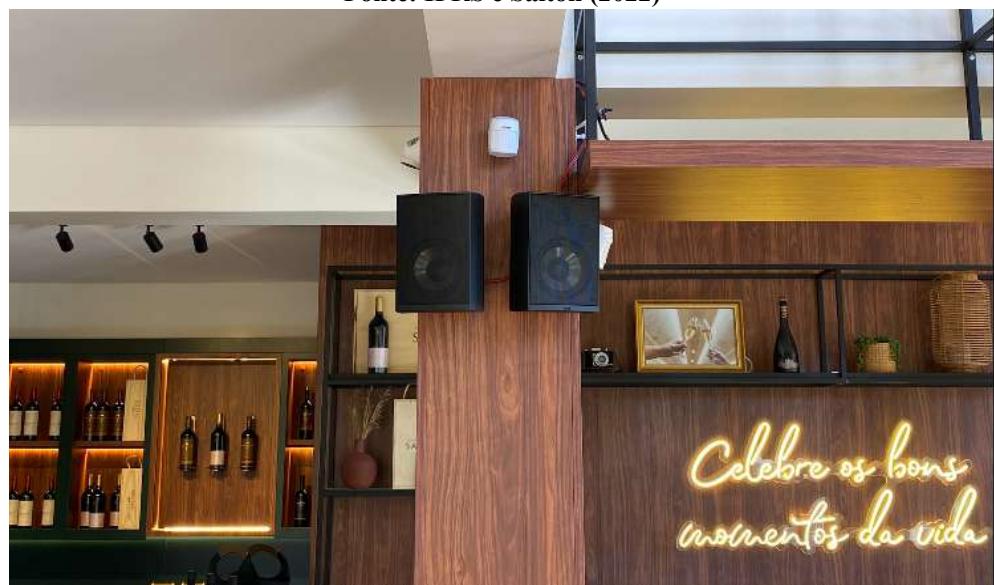


**Figura 4 - Piso direcional e de alerta utilizado na Casa di Pasto**

Fonte: IFRS e Salton (2022)



**Figura 5 - Exemplo de sinalização visual e tátil utilizada na Casa di Pasto**  
Fonte: IFRS e Salton (2022)



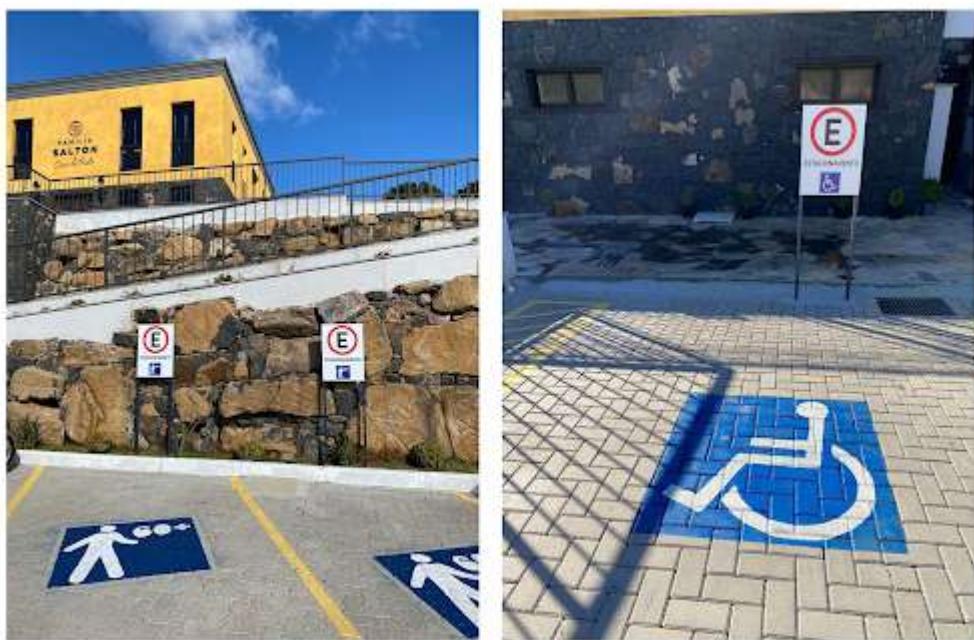
**Figura 6 - Exemplo de sinalização sonora implementada na Casa di Pasto**  
Fonte: IFRS e Salton (2022)



**Figura 7 - Sinalização para banheiro familiar acessível (esquerda) e adaptação em sanitários (direita)**  
Fonte: IFRS e Salton (2022)



**Figura 8 - Adoção de elevador com sinalização na Casa di Pasto**  
Fonte: IFRS e Salton (2022)



**Figura 9 - Vagas de estacionamento para pessoas com deficiência e idosos na Casa di Pasto**  
Fonte: IFRS e Salton (2022)



**Figura 10 - Exemplo de mobiliário para uso de todos, inclusive pessoa com cadeira de rodas**  
Fonte: IFRS e Salton (2022)

Os formatos de cardápio entregues aos clientes da Casa di Pasto também foram pensados para atender ao maior número possível de pessoas (Figura 11). O cardápio impresso possui uma fonte e espaçamento maior, fontes sem serifas (prolongamentos nas hastes) e boa relação de contraste, buscando facilitar a leitura por todos, inclusive pessoas com baixa visão e idosos. Há ainda a opção de cardápio impresso em Braille para uso de pessoas cegas e o cardápio digital que, além de facilitar o acesso (disponível em tablets e smartphones), a navegação e a visualização, inclui as informações apresentadas através de vídeos em Libras

para pessoas surdas. Tais adaptações levam em consideração a relevância dos elementos de comunicação em uma vinícola (Bizinelli et al., 2014) e tem relação com o papel decisivo da tecnologia no turismo, segundo Carvalho, Kastenholz e Carneiro (2023).



**Figura 10 - Diferentes formatos do cardápio oferecidos na Casa di Pasto (impresso, digital e em braille)**  
Fonte: IFRS e Salton (2022)

As adaptações nas instalações físicas da Vinícola (em Tuiuty) e as modificações no site da empresa, bem como na plataforma de agendamento de visitas (que é terceirizada) estão sendo analisadas e serão implementadas gradativamente conforme viabilidade.

### Momentos de formação

A fim de diminuir barreiras atitudinais, foram realizados dois momentos de formação sobre acessibilidade e inclusão. Os encontros tiveram duração de oito horas e ocorreram presencialmente no auditório da Vinícola. Nessas ocasiões, participaram da capacitação, profissionais das duas unidades da empresa (Vinícola e Casa di Pasto) de diversas áreas, como: atendimento ao turista, marketing, recursos humanos, serviço de atendimento ao cliente (SAC), *branding* e *e-branding*, experiência do consumidor, mídias e redes sociais, dentre outros.

Os participantes tiveram contato com a parte teórica, como os conceito de deficiência, barreira, acessibilidade, inclusão, tecnologia assistiva, desenho universal, turismo e enoturismo acessível, dentre outros. Também puderam observar e experimentar recursos de tecnologia assistiva (mouses e teclados adaptados, lupas, máquina de escrever Braille, softwares de ditado etc.) que trazem possibilidades para autonomia e independência de pessoas com alguma limitação. Por fim, puderam conversar com pessoas com deficiência visual e aprender na prática algumas dicas para o melhor atendimento de turistas com deficiência.

Para dar continuidade ao trabalho realizado durante a visitação das pessoas surdas na vinícola e prosseguir com a criação de sinais-termo em Libras de expressões do mundo do

vinho, a equipe do projeto, em parceria com a equipe da Salton e da Vinícola-Escola do IFRS Campus Bento Gonçalves promoveram dois minicursos para a comunidade surda. A atividade foi totalmente gratuita e teve como público-alvo pessoas surdas e intérpretes de Libras com idade igual ou superior a 18 anos.

Os dois momentos (Figura 12) ocorreram presencialmente, com duração de 3 horas cada e abordaram conceitos introdutórios de vinificação e análise sensorial de vinhos e derivados. Durante o curso, um enólogo, com o apoio de intérpretes de Libras, transmitiu aos participantes informações sobre vinhos brancos e tintos, espumantes e Brandy. Além disso, foram esclarecidas dúvidas e discutidos alguns sinais-termo em Libras (como por exemplo a palavra espumante, cave e outras) para composição do Glossário em Libras do mundo do vinho.



**Figura 12 - Minicurso de conceitos introdutórios de vinificação e análise sensorial de vinhos e derivados.**

**Fonte: IFRS e Salton (2022)**

Com diversas informações coletadas durante as atividades, a equipe do projeto começou a elaborar materiais e produtos relacionados à acessibilidade no enoturismo.

### **Geração de produtos relacionados à acessibilidade no enoturismo**

Dentre os produtos gerados por meio deste projeto estão: Glossário em Libras - Sinais do Vinho, voltado para a comunidade surda que, em sua grande maioria, sofre com a ausência de sinais específicos na Libras para o mundo do vinho. Assim, com a participação e protagonismo de pessoas surdas de Bento Gonçalves - RS foram criados alguns sinais-termo, como “enoturismo”, “cave”, “espumante”, “perlage” e outros (Figura 13). As representações criadas durante as visitas e minicursos vão contribuir para a comunicação e inclusão desse público em espaços e atividades turísticas que respeitam e valorizam a diversidade humana. O Glossário está disponível de forma online, é gratuito e permanecerá em constante atualização. Pessoas surdas, profissionais da área da tradução e interpretação de Libras e membros do setor do enoturismo estão convidados a contribuir.

O Glossário em Libras – Sinais do vinho, está disponível no site <https://glossariodovinho.salton.com.br/>.



**Figura 13 - Exemplo do termo “Enoturismo” em que é apresentado o sinal criado e o conceito em Libras**  
 Fonte: IFRS e Salton (2022)

O Guia de Acessibilidade no Enoturismo reuniu e documentou as pesquisas e experiências realizadas durante todo o projeto e tem por objetivo apresentar informações relevantes sobre acessibilidade e inclusão, e seu direcionamento para o mundo dos vinhos. Ao longo do material, que será disponibilizado online gratuitamente, será possível encontrar conceitos fundamentais sobre o tema, bem como aspectos práticos relacionados ao atendimento da pessoa com deficiência e a garantia da acessibilidade em suas dimensões (acessibilidade física, virtual e atitudinal). O guia também oferece um checklist para que empresas possam verificar o nível de acessibilidade de seus empreendimentos.

O Guia de Acessibilidade no Enoturismo pode ser acessado na página do CTA, pelo link: <https://cta.ifrs.edu.br/guia-de-acessibilidade-no-enoturismo>.

## Considerações finais

Apesar da importância da atividade turística para socialização e saúde, infelizmente muitas pessoas com deficiência são impossibilitadas de conhecer atrativos e destinos turísticos por conta da falta de acessibilidade e consequentes barreiras que impedem a sua presença. No enoturismo, além de existirem espaços pouco acessíveis em vinícolas, hotéis e restaurantes, por exemplo, existem também serviços e experiências não inclusivas. Por meio do projeto, foi possível identificar que o mundo do vinho, seus processos e nomenclaturas não tem equivalência em Libras, perdendo seu significado para pessoas surdas.

Foram identificadas inúmeras barreiras nos espaços da Vinícola, tais como limitações de acesso físico (falta de piso tátil, ausência de vagas de estacionamento reservadas, rampas inadequadas, necessidade de elevadores) e barreiras comunicacionais (cardápios e visita guiada

apenas visuais, ausência de Libras em vídeos ou intérprete durante guiamentos, falta de sinalização tátil).

Uma das dificuldades encontradas no decorrer do projeto está relacionada à participação efetiva da comunidade surda, visto que o grupo de pesquisadores buscou contatar algumas pessoas chave, mas não foi possível alcançar um número expressivo de participantes. Outro aspecto que pode ser considerado um limitador em relação aos resultados se refere à neuro diversidade, pois desde a etapa de diagnóstico não houve participação de pessoas com deficiência intelectual.

Como parte dos objetivos do projeto, entende-se a importância da multiplicação desse olhar acessível nas atividades de enoturismo. Os resultados do projeto são relevantes pois estimulam a mudança de atitude por parte de empresários e colaboradores, promovendo a acessibilidade nos empreendimentos turísticos da região. Por meio do Guia de Acessibilidade qualquer vinícola poderá fazer um *check list* e adequar seu estabelecimento e atitudes para receber todas as pessoas, independente de deficiência. Além disso, o Glossário em Libras é uma ferramenta que poderá ser utilizada por profissionais e intérpretes que realizam visitas guiadas em vinícolas. Dessa forma, é esperado que outras vinícolas e empreendimentos busquem aprimorar seus ambientes e serviços, físicos e virtuais, tendo como foco a participação de pessoas com deficiência. Espera-se que essa visão faça parte da essência das empresas, não apenas com intuito de alcançar novos consumidores e nichos de mercado.

## Referências bibliográficas

- BEAMES, Geoffrey. The rock, the reef and the grape: the challenges of developing wine tourism in regional Australia. *Journal of Vacation Marketing*, v.9, n.3, p.205-212, jun, 2003.
- BIZINELLI, Camila et al. Enoturismo e Turismo de Experiência: novas possibilidades para a inclusão de pessoas com deficiência visual - Vinícola Dezem (Toledo, Paraná, Brasil). *Turismo e Sociedade*, v. 7, n. 3, p. 495-522, 2014.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constitucional/constitucional.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constitucional/constitucional.htm). Acesso em: 15 out. 2023.
- BRASIL. *Turismo Acessível: Bem Atender no Turismo Acessível*. Vol.III. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 60p.
- BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm); acesso em: 10 mar. 2023
- BRYMAN, Alan. *Quantity and Quality in Social Research*. 5. ed. London: Routledge, 1995.
- CAMARGO, Luis Otávio de Lima. Sociologia do Lazer. In: ANSARAH, M. G. R. (Org.). *Turismo: como aprender, como ensinar*. 2 ed. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2001.
- CARVALHO, Mariana; KASTENHOLZ, Elisabeth; CARNEIRO, Maria João. Co-creative tourism experiences—a conceptual framework and its application to food & wine tourism. *Tourism Recreation Research*, v. 48, n. 5, p. 668-692, 2023.
- DI MARCO, Sofia. Bodegas Valdemar: Accessible Tourism and its Recovery After Covid-19. 2023.

ENAT - European Network for Accessible Tourism. Services and Facilities for Accessible Tourism in Europe. Disponível em: [https://www.accessibletourism.org/resources/enat\\_study\\_2\\_services\\_and\\_facilities\\_en.pdf](https://www.accessibletourism.org/resources/enat_study_2_services_and_facilities_en.pdf). Acesso em 01 jul. 2024.

FILIPPO, Denise; ROQUE, Gianna; PEDROSA, Stella. Pesquisa-ação: possibilidades para a Informática Educativa. In: PIMENTEL, Mariano; SANTOS, Edná Oliveira dos; PIMENTEL, Edson. (Org.) *Metodologia de Pesquisa em Informática na Educação: Abordagem Qualitativa de Pesquisa*. Porto Alegre: SBC, 2019. (Série Metodologia de Pesquisa em Informática na Educação, v. 3) Disponível em: <<http://metodologia.ceie-br.org/livro-3/>>. Acesso em: 18 set. 2019.

Given, L. M. (2008). *The Sage encyclopedia of qualitative research methods*, v.1. California: SAGE Publications.

HALL M. C. et al. *Wine tourism around the world: development, management and markets*. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2000

JEVIĆ, Jelena et al. Accessible tourism as the factor in creating the image of Serbian wineries as a segment of agritourism supply. *Економика пољопривреде*, v. 66, n. 4, p. 1157-1171, 2019.

JESÚS, Hernández-Galán et al. *Observatorio de accesibilidad universal del turismo en España*. Via Libre, Madrid, 2017.

MTur 2021. *Guia Turismo Acessível*. Ministério do Turismo. Disponível em: <[https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/CartilhaTurismo\\_Acessivel15x21VERSOFINAL2021.pdf](https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/CartilhaTurismo_Acessivel15x21VERSOFINAL2021.pdf)> Acesso em: 16 Ago 2022.

VERGARA, Sylvia Constant. *Métodos de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas, 2006.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. *Revista Nacional de Reabilitação (Reação)*, São Paulo, Ano XII, mar./abr. 2009, p. 10-16.

## ACESSIBILIDADE COMO AGENDA POLÍTICA: ANÁLISE DA TRAJETÓRIA DAS POLÍTICAS DE TURISMO NO BRASIL

*Tiago Juliano<sup>31</sup>*

*Joice Lavadoski<sup>32</sup>*

*Beatriz Pimentel Lopes<sup>33</sup>*

*Roberta Matos Gomes<sup>34</sup>*

*Ítalo de Paula Casemiro<sup>35</sup>*

**Resumo:** O turismo acessível tem sido fomentado tanto pelo potencial de consumo da população com deficiência e mobilidade reduzida quanto pelo compromisso ético e legal que ampliou direitos assegurados a esses sujeitos. Por outro lado, pessoas com deficiência e mobilidade reduzida ainda enfrentam diversas barreiras em suas viagens. Nesse cenário, as políticas públicas exercem um papel orientador para o debate e desenho de estratégias e ações que fomentem a promoção da acessibilidade no turismo. Esse texto analisa a trajetória das políticas de turismo no Brasil, buscando responder como se conformou a agenda política para a acessibilidade no contexto turístico brasileiro. A pesquisa se caracteriza como um levantamento de natureza descritiva e documental, que buscou identificar os principais mecanismos políticos, como políticas, programas, projetos e outras ações direcionadas ao turismo acessível no Brasil. A partir do conteúdo, objetivos e ações prioritárias presentes nos documentos oficiais, a trajetória das políticas de turismo no Brasil foi organizada em quatro fases. Identificou-se um amadurecimento gradual das políticas de turismo no campo da acessibilidade, que permitiu, em um primeiro momento, um processo de institucionalização do tema e, posteriormente, melhor articulação das ações existentes a partir de uma política integrada para o turismo acessível. Por sua vez, as políticas mais recentes tendem a enfatizar a construção de parâmetros para estruturar e avaliar produtos, serviços e destinos de turismo acessível. A análise da trajetória das políticas de turismo acessível contribui para avaliar os resultados alcançados pelas iniciativas, além de orientar o desenho de novas políticas no contexto brasileiro.

**palavras-chave:** Políticas públicas; Acessibilidade; Turismo; Brasil.

## ACCESSIBILITY AS A POLITICAL AGENDA: ANALYSIS OF THE TRAJECTORY OF TOURISM POLICIES IN BRAZIL

**Abstract:** The accessible tourism has been promoted both by the consumption potential of the population with disabilities and reduced mobility and by the ethical and legal commitment that has expanded the rights guaranteed to these subjects. On the other hand, people with disabilities and reduced mobility still face several barriers in their travel experiences. In this scenario, public policies play a guiding role in the debate and design of strategies that encourage the promotion of accessibility in tourism. This text analyzes the trajectory of tourism policies in Brazil, seeking to answer how a political agenda for accessibility was formed in the Brazilian tourist context. The research is a descriptive survey and aims to identify the main political mechanisms, such as policies, programs, projects, and other actions aimed at accessible tourism in Brazil. Based on the content, objectives and priority actions present in official documents, the trajectory of Brazilian tourism policies was organized into four phases.

<sup>31</sup> Doutor em Ambiente e Sociedade. Professor Adjunto do Departamento de Turismo e Patrimônio da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). E-mail: [tiago.juliano@unirio.br](mailto:tiago.juliano@unirio.br).

<sup>32</sup> Doutora em Turismo. Professora Adjunta Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). E-mail: [joice.lavadoski@unirio.br](mailto:joice.lavadoski@unirio.br).

<sup>33</sup> Graduanda em Turismo na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). E-mail: [beatriz.p.lopes@edu.unirio.br](mailto:beatriz.p.lopes@edu.unirio.br).

<sup>34</sup> Graduanda em Administração Pública na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). E-mail: [robertajatoba16@edu.unirio.br](mailto:robertajatoba16@edu.unirio.br).

<sup>35</sup> Mestre em Administração pela Universidade Federal de Rondônia. E-mail: [italopc12@gmail.com](mailto:italopc12@gmail.com).

This study identifies a gradual maturation of tourism policies in the field of accessibility, which initially allowed a process of institutionalization of the topic and, subsequently, better articulation between actions based on an integrated policy for accessible tourism. In turn, the most recent policies tend to emphasize the parameters to structure and evaluate products, services, and destinations of accessible tourism. The analysis of the trajectory of accessible tourism policies contributes to evaluating the results achieved by the initiatives, in addition it can guide the design of new policies in the Brazilian context.

**Keywords:** Public policy; Accessibility; Tourism; Brazil.

## Introdução

O reconhecimento dos direitos das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida ampara garantias sociais básicas, como o acesso à educação, saúde, trabalho etc.; além de processos de sociabilidade, como a convivência em espaços de lazer, cultura e turismo. No Brasil, o quadro normativo corrente define acessibilidade como a possibilidade e a condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação; além de serviços e instalações abertos ao público, por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Uma pessoa com deficiência é aquela que tem impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais – em interação com barreiras do meio – podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições. Por sua vez, pessoas com mobilidade reduzida são aquelas que apresentam, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, como pessoas idosas, lactantes, pessoas com criança de colo, pessoas obesas e outras (BRASIL, 2015).

O debate acerca da acessibilidade de pessoas com deficiência evoluiu de uma preocupação antes centrada em adaptar espaços para ações que agora se voltam à superação e à eliminação das barreiras de acessibilidade (MORANO; SANTIAGO, 2019). Barreiras correspondem a entraves, obstáculos, atitudes e comportamentos que limitam ou impedem a participação social de uma pessoa, bem como a fruição e exercício de seus direitos à acessibilidade; podendo ser de natureza arquitetônica, urbanística, de transportes, comunicacionais ou informacionais, atitudinais e tecnológicas (BRASIL, 2015).

No mundo, cerca de 15% da população possui algum tipo de deficiência. No Brasil, aproximadamente 45,6 milhões de pessoas com deficiência, representando cerca de 24% da população brasileira (BRASIL, 2021). Quando esses números são refletidos em termos de mercado de consumo no turismo, estima-se que – até 2050 – o segmento populacional formado

por pessoas com deficiência e mobilidade reduzida corresponderá a 31,8% de todo o mercado de viagens e turismo no mundo (SISTO et al., 2021).

Em que pese o crescente reconhecimento das oportunidades associadas ao chamado turismo acessível, pessoas com deficiência e mobilidade reduzida ainda enfrentam diversas barreiras em viagens (DE LA FUENTE-ROBLES et al., 2020). Frente ao cenário turístico brasileiro, esse estudo buscar responder como se construiu a agenda política voltada à acessibilidade no contexto nacional. Por meio de um levantamento de natureza descritiva e documental, o estudo objetiva analisar a institucionalização da acessibilidade na trajetória das políticas públicas de turismo no Brasil. Em adição, qualifica a natureza das ações idealizadas para a promoção da acessibilidade no turismo do país, identificando as principais políticas, programas, projetos e ações; e categoriza fases das estratégias para a acessibilidade no turismo a partir de seu conteúdo, objetivo, prioridades e cronologia. Justifica-se esta análise pela sistematização ainda pouco expressiva de pesquisas sobre acessibilidade no turismo a partir do viés das políticas públicas (RODRIGUES; VALDUGA, 2021) e advoga-se que estudos dessa natureza podem concorrer para uma compreensão crítica e historicamente situada sobre a trajetória das políticas de acessibilidade no turismo brasileiro, subsidiando a avaliação dos resultados das políticas colocadas em curso e orientando o desenho de estratégias futuras.

### **A promoção da acessibilidade no turismo: uma agenda em construção**

No Brasil, desde o início do século 21 emergiram esforços articulados para promover experiências acessíveis de lazer e turismo. Contudo, Sassaki (2003) pondera que, mesmo iniciativas que buscam integrar pessoas com deficiência e mobilidade reduzida em práticas turísticas podem não alcançar um processo de inclusão social, compreendido como exercício pleno de cidadania, capaz de criar condições de igualdade para todas as pessoas.

A promoção da acessibilidade como meio de inclusão social pressupõe ir além do potencial de consumo turístico das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, colocando o turismo como oportunidade de desenvolvimento pessoal (SOUZA; MANGAS, 2020). Nessa perspectiva, a incorporação de segmentos sociais historicamente excluídos das práticas turísticas convencionais deu margem a propostas que buscam garantir acessibilidade e que têm sido apresentadas a partir de diferentes títulos, como turismo adaptado, inclusivo, responsável, sem barreiras, para todos, acessível, dentre outros (NASCIMENTO, 2018).

Nesse horizonte, a inclusão de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida nas práticas turísticas é um processo em curso e que tem sido influenciado pela evolução de um

amplo e diversificado quadro de normas técnicas e legais, que se refletem nas políticas de turismo (DUARTE et al., 2015). No Brasil, as primeiras ações para promover experiências turísticas para população com deficiência foram caracterizadas por iniciativas isoladas, direcionadas a grupos específicos e sem amparo de políticas públicas (SASSAKI, 2003).

Para De La Fuente-Robles et al. (2020), o baixo nível de intervenção governamental no campo do turismo acessível acaba contribuindo para falta de informação, comunicação de baixa qualidade e pouca colaboração com turistas com deficiência. Por sua vez, o turismo acessível pode ser compreendido como uma forma específica de turismo na qual processos colaborativos são gerados entre diferentes *stakeholders*, permitindo que necessidades de pessoas com deficiência sejam atendidas de forma independente, com equidade e dignidade, através de produtos turísticos focados no desenho universal, ou seja, produtos que garantam condições igualitárias de uso para qualquer pessoa (HENRIQUEZ et al., 2022).

Em que pese o crescente interesse, o papel das políticas públicas no contexto da acessibilidade no turismo ainda é um tema pouco escrutinado. No cenário internacional, as pesquisas tendem a enfatizar o uso de tecnologias no contexto da acessibilidade e aproximar o conceito de turismo acessível ao turismo em áreas naturais, realidade virtual, inclusão social e importância da participação social. Também têm visibilidade temas como motivação, qualidade de vida e impactos do turismo (GILLOVIC; McINTOSHI, 2022; HENRIQUEZ et al., 2022). No cenário brasileiro, o tema é jovem e passou a ser debatido mais sistematicamente apenas a partir de 2000, destacando discussões sobre acessibilidade em espaços urbanos, aspectos jurídicos, infraestruturas e transportes (NASCIMENTO, 2018). O estado da arte sobre turismo acessível no Brasil também revela uma produção inconstante e que prioriza aspectos limitados à infraestrutura e o setor de meios de hospedagem (RODRIGUES; VALDUGA, 2021).

### **O espaço da acessibilidade no campo das políticas de turismo no Brasil**

Uma política pública pode ser compreendida como um fluxo decisório, que apresenta caráter público e participativo e que se destina a intervir em uma realidade a ser transformada para atender demandas sociais. Para Saravia e Ferrarezi (2006), a noção de políticas públicas se assenta em três componentes: um objeto de interesse público, instrumentos concretos que traduzem as intenções da intervenção – como políticas, programas e projetos – e a chancela por instâncias oficiais que ratificam o caráter público das intervenções. Na mesma perspectiva, Frey (2000) entende que a compreensão amplificada do conceito de políticas públicas, perpassando

por seu conteúdo, estrutura e processos políticos; permite analisar o ciclo político que orienta a tomada de decisões e compreender a dinâmica das agendas políticas.

No Brasil, as políticas de acessibilidade no turismo têm se caracterizado por avanços em relação às práticas inclusivas. Porém, ainda é preciso consolidar maior sensibilização dos atores envolvidos e garantir a implementação concreta da legislação pertinente. Investimentos em políticas de inclusão, legislação mais rigorosa e subsídios governamentais para melhoria na infraestrutura podem fomentar o turismo acessível no país (MEDEIROS et al., 2019).

Em adição, Duarte et al. (2015) sugerem que as políticas públicas de turismo no campo da acessibilidade agrupa seis categorias de ações: i) ações de orientação, divulgação e promoção, que objetivam disseminar informações sobre acessibilidade; ii) ações diagnósticas, que contemplam estudos e pesquisas para avaliar dimensões da acessibilidade no turismo; iii) ações relacionados à infraestrutura e sinalização, com ênfase na adaptação e promoção da acessibilidades em diferentes espaços; iv) ações de capacitação e qualificação, voltadas a instruir e educar grupos de interesse; v) incentivo fiscal, contemplando concessão de vantagens ao setor privado, como desoneração de tributos ou linhas de crédito; e vi) monitoramento e avaliação, traduzidas em esforços para averiguar a realização efetiva das ações propostas.

O quadro normativo direcionado ao turismo brasileiro começou a ser estruturado nos anos 1930, por meio de normas pontuais, como o Decreto-lei n. 405/1938, cujo texto destaca o impedimento à entrada de estrangeiros considerados ‘mutilados e alijados’ (sic). O caráter pontual e descontínuo permaneceu ao longo das décadas seguintes, quando foram publicados dispositivos voltados à acessibilidade em meios de hospedagem, como a Resolução Normativa CNTur n. 24/1987 e a Deliberação Normativa n. 429/2002. Foi apenas nas últimas duas décadas que o Poder Público passou a dispensar maior atenção à questão da acessibilidade no turismo, criando políticas públicas específicas (DUARTE et al., 2015; DUARTE; LEMOS, 2017). Essa preocupação reflete a própria institucionalização do turismo como agenda oficial do Governo na esfera federal, representada pela criação do Ministério do Turismo, em 2003; e seguida pela primeira versão do Plano Nacional de Turismo (MARANHÃO, 2017).

Uma primeira orientação institucional para a promoção da acessibilidade no turismo brasileiro foi apresentada no documento Turismo e Acessibilidade – Manual de Orientações, publicado em 2006 pelo Ministério do Turismo. Elaborado a partir do Manual de Recepção e Acessibilidade de Pessoas com Deficiência a Empreendimentos e Equipamentos Turísticos, produzido pela Embratur em 2001, o Manual de Orientações (BRASIL, 2006) destaca a necessidade de promover espaços e serviços turísticos inclusivos. Concebido em momento anterior à publicação da Lei Brasileira de Inclusão (BRASIL, 2015), o conteúdo do documento

enfatizava a difusão de termos e definições considerados essenciais, como acessibilidade, ajudas técnicas, barreiras, desenho universal, edificações de uso coletivo e público, elementos urbanos e urbanização, mobiliário urbano e rota acessível. Também são conceituadas e caracterizadas as noções de deficiência e mobilidade reduzida, bem como os principais componentes normativos no âmbito da legislação e das regras técnicas. Nessa perspectiva, pode ser considerado um primeiro esforço para a sistematização de orientações para acessibilidade no turismo brasileiro e seu conteúdo denota maior importância à promoção da acessibilidade a partir da supressão de barreiras arquitetônicas, urbanísticas e de comunicação.

A construção de uma agenda política para acessibilidade no turismo foi beneficiada por esforços e parcerias institucionais, a exemplo das ações contempladas pelos programas Aventura Segura e Viaja Mais Melhor Idade. Resultado da articulação entre a Associação Brasileira de Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura (ABETA), Ministério do Turismo e Sebrae, o Programa Aventura Segura (PAS) foi iniciado em 2006, a partir de ações em treze Estados brasileiros e consistiu no desenvolvimento e aplicação de normas técnicas para os segmentos de ecoturismo e turismo de aventura, produzindo padrões de qualidade e segurança para atividades turísticas. Os esforços de desenho e aplicação das normas técnicas pelo PAS serviram de base para a produção de normas internacionais, bem como foram incorporadas como exigência pela Lei Geral do Turismo, aprovada posteriormente.

Como resultado do PAS, um conjunto de manuais de boas práticas abordou diferentes temáticas relacionadas aos segmentos, incluindo o Manual de Boas Práticas de Acessibilidade em Ecoturismo e Turismo de Aventura (ABETA; BRASIL, 2010). O caráter inovador do documento consiste na apresentação de informações referentes a hábitos, interesses e motivações da pessoa com deficiência e mobilidade reduzida no contexto turístico. Em adição, são fornecidos subsídios para empresários do setor, indicando esforços para sensibilizar o mercado acerca das oportunidades de negócios relacionadas à promoção da acessibilidade, além da importância da informação para o bom atendimento, preparação de colaboradores e estratégias de comunicação e marketing para o mercado de turismo acessível. Além de diretrizes técnicas e de segurança, esse manual aponta aspectos sociais, como orientações para interação com pessoas com deficiência no contexto do turismo de natureza e para atuação conjunta entre poder público e outros atores sociais em destinos de turismo acessível. Nessa perspectiva, há uma ampliação do debate em torno da acessibilidade no turismo, não se limitando às necessidades de adaptação física dos espaços.

Por sua vez, o programa Viaja Mais Melhor Idade buscou promover a inclusão de aposentados, pensionistas e pessoas com mais de 60 anos ao mercado doméstico de viagens.

Instituído pelo Ministério do Turismo em 2007, os objetivos do programa buscavam conciliar o acesso da população idosa ao turismo e, ao mesmo tempo, estimular o mercado do turismo interno, reduzindo os efeitos da sazonalidade. A principal estratégia consistiu em estruturar e fomentar descontos e vantagens (diárias extras, entradas e passeios gratuitos, milhas adicionais etc.) para idosos, aposentados e pensionistas. Em seu primeiro módulo (2007-2010), essas facilidades se limitaram aos serviços de operadoras e hotéis. Na segunda edição do programa (2013-2016), as vantagens foram estendidas a cruzeiros, locação de veículos, parques e atrações turísticas diversas. O principal instrumento do programa foi uma plataforma online, por meio da qual turistas que comprovassem o enquadramento no perfil do público poderiam consultar descontos e vantagens, oferecidos por empresas cadastradas no programa (BRASIL, 2013a).

O Programa Viaja Mais Melhor Idade também criou condições de crédito especiais para idosos, aposentados e pensionistas, a partir de cartões de crédito ou crediários oferecidos por instituições financeiras federais, como a Caixa e o Banco do Brasil. O desenvolvimento de materiais e dicas para atender e formatar produtos turísticos para a população idosa também foram contempladas pelo programa. No ano de 2016, o Programa Viaja Mais Melhor Idade foi revogado por decisão do Ministro do Turismo em exercício.

Considerada um marco regulatório para turismo no Brasil, a Lei Geral do Turismo (Lei n. 11.771/2008) contempla a acessibilidade a partir de duas perspectivas. Primeiramente, a lei destaca que um dos intuito do Plano Nacional de Turismo será promover a incorporação de segmentos especiais de demanda ao mercado de turismo interno, incluindo idosos e pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. Em adição, passa a exigir dos prestadores de serviços turísticos a observância de normas e leis de acessibilidade, bem como clareza nas informações sobre a existência de espaços e equipamentos turísticos adaptados.

Já no âmbito do *trade* turístico, entidades reunidas na feira *Adventure Sports Fair* passaram a debater e promover parcerias, destacando-se a articulação entre os empreendimentos Parque dos Sonhos e Campo dos Sonhos, a ONG Aventura Segura e o Ministério do Turismo, resultando no Projeto ‘Aventureiros Especiais’. Tendo como destino piloto o município de Socorro, no estado de São Paulo, o projeto contribuiu para adaptar atividades turísticas conforme as normas propostas no PAS. Como exemplo, foram desenvolvidos equipamentos adaptados para práticas turísticas em áreas naturais, como cadeiras adaptadas para técnicas verticais, cadeiras para botes de rafting, coletes salva vidas adaptados, cadeira para caminhadas em trilhas e veículos adaptados para transporte interno (BRASIL, 2021).

Em 2009, o projeto disponibilizou um conjunto de quatro Cartilhas intituladas ‘Turismo Acessível’, resultado da articulação entre o Ministério do Turismo e a Associação para

Valorização da Pessoa com Deficiência (AVAPE). O conteúdo desses volumes aprofundou a versão do primeiro manual de orientações (BRASIL, 2006) e passou a enfatizar processos da gestão pública, orientando projetos para destinos de turismo acessível; bem como o planejamento e mapeamento de recursos turísticos para promoção da acessibilidade, além de componentes considerados fundamentais para esforços de qualificação de profissionais e prestadores de serviços turísticos (BRASIL, 2009).

Avanços na institucionalização de uma política de acessibilidade no turismo brasileiro também foram conquistados, paulatinamente, nas versões dos PNTs. Após a ausência de uma abordagem sobre o tema na primeira edição, o PNT 2007-2010 (BRASIL, 2007) apresentou como um dos objetivos a recuperação e adequação da infraestrutura e equipamentos turísticos para garantir a acessibilidade, ainda que essa abordagem não tenha se refletido em propostas práticas ou estratégias integradas. Com a consolidação do papel do Ministério do Turismo e a experiência advinda de avaliações sobre resultados dos primeiros planos, as versões mais recentes dos PNTs tendem a apresentar melhor articulação entre ações destinadas à promoção da acessibilidade com outros programas e estratégias desses planos, representando ganhos de qualidade no que tange à dimensão prática das propostas. O Quadro 1 sinaliza a forma como a acessibilidade foi debatida na evolução dos Planos Nacionais de Turismo no Brasil.

**Quadro 1 – Abordagens da acessibilidade nos PNTs**

PNT	Abordagens acerca da acessibilidade
2003-2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>• não se identifica uma abordagem diretamente relacionada à acessibilidade, representando um distanciamento das estratégias para o desenvolvimento do turismo no país e a promoção da acessibilidade.</li> </ul>
2007-2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>• destaca a importância da acessibilidade no desenvolvimento do turismo no Brasil e suas abordagens ressaltam a necessidade de garantir condições adequadas para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida em todos os equipamentos turísticos;</li> <li>• a acessibilidade é inserida como integrante do Macro Programa de Fomento à Iniciativa Privada, sendo vista como uma premissa para qualquer tipo de apoio institucional à cadeia produtiva do turismo;</li> <li>• em que pese a importância atribuída à acessibilidade, o plano não detalha ações para orientar a promoção da acessibilidade no turismo.</li> </ul>
2013-2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• a ênfase recai sobre ações destinadas à realização de megaeventos no país, vistos como uma oportunidade para melhoria da acessibilidade;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>entre as medidas propostas, elencam-se melhorias na sinalização, acessibilidade e centros de atendimento aos turistas nas cidades-sede dos eventos, além da promoção da acessibilidade em equipamentos, atrativos e serviços turísticos;</li> <li>outra ênfase do plano é a estruturação dos segmentos turísticos prioritários</li> <li>entre as ações previstas estão a formulação de políticas públicas específicas, promoção de estudos e pesquisas, fortalecimento dos arranjos institucionais relacionados e apoio à estruturação de produtos turísticos.</li> </ul>
2018-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>enfatiza a importância da acessibilidade no turismo como um componente crucial para promover a igualdade de oportunidades, a inclusão social e o desenvolvimento sustentável; e apresenta uma abordagem mais detalhada na proposição de ações para promoção da acessibilidade no turismo brasileiro.</li> <li>o tema da acessibilidade é abordado com maior frequência em iniciativas que compõem a Linha de Ação ‘Incentivo ao Turismo Responsável’</li> <li>o plano prevê ações específicas, como investimento em infraestrutura, compromisso com a promoção de destinos turísticos acessíveis, inclusão de públicos prioritários (incluindo pessoas com deficiência e mobilidade reduzida e idosos) e estímulo à inovação e qualidade, promovendo destinos turísticos inteligentes que têm a acessibilidade como premissa.</li> </ul>

Fonte: elaboração própria, a partir de BRASIL (2003, 2007, 2013, 2016).

Além da crescente atenção nos PNTs, a institucionalização da acessibilidade nas políticas de turismo foi ampliada a partir da criação do Programa Turismo Acessível. Esse programa foi lançado no ano de 2012 e corresponde à política de acessibilidade empreendida pelo Ministério do Turismo e Embratur, tendo como principais parceiros institucionais a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República e o Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência (CONADE). O programa nasce dentro do contexto do Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência – Plano Viver Sem Limites, instituído pelo Decreto n. 7.612/2011. O principal objetivo é garantir a inclusão social e facilitar o acesso de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida às atividades turísticas, proporcionando o uso seguro e autônomo de serviços, edificações e equipamentos turísticos para qualquer pessoa.

Com metas atualizadas a cada dois anos, a primeira versão do Programa Turismo Acessível propôs medidas para o período entre 2012 e 2014, contemplando a realização de estudos para dar suporte à estruturação de destinos e empreendimentos turísticos acessíveis; orientação de profissionais e gestores da cadeia produtiva; incentivo à ampliação de unidades habitacionais acessíveis; implantação de sistema de certificação de informações sobre acessibilidade; apoio à implantação e adequação de infraestruturas turísticas e de apoio ao turismo acessível; incentivo ao acesso de pessoas com deficiência ao mercado de trabalho no

turismo; promoção e posicionamento dos destinos turísticos acessíveis; e apoio à comercialização. Importante sinalizar que alguns desses esforços estiveram voltados às cidades sede da Copa do Mundo FIFA 2014 e localidades do entorno, permitindo inferir que a realização de megaeventos no país foi um fator impulsionador para estruturar uma agenda de acessibilidade no contexto do turismo brasileiro (BRASIL, 2021).

A versão mais recente do programa considera positivo o avanço das normas e políticas de acessibilidade no Brasil, destacando as contribuições dos PNTs para estruturação de medidas de acessibilidade nos destinos turísticos; bem como o Estatuto da Pessoa com Deficiência (BRASIL, 2015), que inclui o acesso ao turismo como um direito. Documentando a ação do Ministério do Turismo no campo da acessibilidade, são categorizadas as principais estratégias desenvolvidas desde o início do Programa Turismo Acessível (BRASIL, 2021):

- levantamento de informações sobre a acessibilidade da infraestrutura turística;
- inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho no turismo;
- cursos de qualificação para gestores e prestadores de serviços turísticos;
- apoio a ações de infraestrutura para melhorar a acessibilidade dos destinos turísticos;
- desenvolvimento de metodologias e tecnologias para viabilizar o turismo acessível;
- promoção de destinos turísticos acessíveis.

Embora o turismo acessível seja um segmento de mercado promissor, há poucos dados disponíveis sobre a dinâmica de consumo de turistas com deficiência e mobilidade reduzida no Brasil. Nessa perspectiva, o Programa Turismo Acessível (BRASIL, 2021) definiu sete eixos prioritários para promover a acessibilidade no turismo brasileiro. O programa propõe que as ações que conformam cada eixo sejam implementadas de forma conjunta e articulada entre Estado, sociedade civil e mercado turístico. O Quadro 2 relaciona os objetivos e metas de cada eixo de ação proposto pelo Programa Turismo Acessível:

#### **Quadro 2 - Objetivos e Metas dos Eixos do Programa Turismo Acessível**

Eixos de Ação e Objetivos	Metas
Estudos e Pesquisas: realizar estudos e pesquisas para apoiar os setores público, privado e terceiro setor na	Levantamento de informações sobre produtos e serviços turísticos acessíveis no mercado brasileiro; Estudo do perfil dos turistas com deficiência (demanda real e potencial);

estruturação de destinos e produtos turísticos acessíveis.	Realização de estudos de caso de boas práticas em acessibilidade.
Informações Turísticas: disponibilizar informações sobre acessibilidade de empreendimentos e atrativos turísticos do Brasil.	Aprimoramento e atualização das informações sobre acessibilidade de empreendimentos e atrativos turísticos, com destaque para o Guia Turismo Acessível; Elaboração de um portfólio de rotas e experiências de turismo acessível.
Serviços turísticos: melhorar a qualidade dos serviços e empreendimentos turísticos em relação à acessibilidade	Capacitação de profissionais do turismo para atender pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Sensibilização do setor turístico para adaptação e qualificação de seus empreendimentos; Implementação de uma ferramenta de compromisso voluntário para estabelecer padrões de acessibilidade; Disponibilização de linha de crédito para adaptações em empreendimentos turísticos.
Infraestrutura turística: apoiar a implantação e adequação da infraestrutura turística e de apoio nos destinos brasileiros.	Estruturação dos destinos turísticos com equipamentos públicos que atendam pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.
Comercialização: promover e apoiar a comercialização de destinos e produtos turísticos acessíveis, nacional e internacionalmente.	Apoio ao desenvolvimento e posicionamento de iniciativas e produtos de turismo acessível; Apoio à comercialização em eventos nacionais e internacionais; Reconhecimento de boas práticas em turismo acessível; Inclusão do tema Turismo Acessível em ações promocionais no exterior.
Cultura e Patrimônio: ampliar a acessibilidade de bens culturais e programas culturais.	Promoção do acesso de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida a patrimônios culturais; Disponibilização de informações sobre acessibilidade nos equipamentos culturais; Estímulo ao desenvolvimento de soluções em tecnologia assistiva.
Incentivo ao voluntariado: propor parcerias para mobilizar, divulgar e desenvolver atividades voluntárias voltadas à acessibilidade no turismo	Fomento de projetos de cooperação nacional e internacional para promoção do voluntariado acessível; Estímulo ao engajamento dos cidadãos em atividades voluntárias para acessibilidade no turismo.

Fonte: elaboração própria, a partir de BRASIL (2021).

Desde seu lançamento, em 2012, o Programa Turismo Acessível se consolidou como a principal política de acessibilidade no turismo brasileiro e influenciou o desdobramento de outras frentes de ação, destacando-se o desenvolvimento de cartilhas e estudos de demanda. Embora manuais de atendimento a turistas com deficiência sejam anteriores à estruturação do programa, as versões mais recentes apresentam formato, linguagem e conteúdo mais atentos à diversidade do público-alvo. Lançada no contexto de realização dos Jogos Paralímpicos, na cidade do Rio de Janeiro em 2016, a Cartilha ‘Dicas para atender bem turistas com deficiência’ (BRASIL, 2016) foi distribuída em órgãos oficiais e entidades do *trade* turístico, enquanto ferramenta de sensibilização e capacitação de prestadores de serviços turísticos. Em 2023, duas novas versões dessa cartilha foram publicadas, sendo uma destinada ao atendimento de turistas com deficiência e outra a turistas idosos. Além de considerar as particularidades da população idosa, as cartilhas de atendimento mais atuais também incluíram conteúdos para sensibilizar o *trade* turístico acerca do combate ao capacitismo (BRASIL, 2023a, 2023b)

Frente à insuficiência sobre informações acerca da demanda turística de pessoas com deficiência no Brasil, estudos realizados em 2013 e 2023 forneceram importantes subsídios para estruturação de serviços e destinos turísticos acessíveis no país. O primeiro estudo (BRASIL, 2013b) foi encomendado pelo Ministério do Turismo e apresentou uma amostragem pequena e uma representatividade limitada a capitais da região Sudeste. Já o segundo estudo (UNESCO; BRASIL, 2023b) resultou de uma parceria entre o Ministério do Turismo e a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), apresentando maior esforço amostral e contemplando a participação de respondentes em todas as regiões do país, bem como pessoas com diferentes tipos de deficiência.

Outro produto da parceria supracitada, foi a elaboração do ‘Mapeamento de Atrativos, Empreendimentos, Produtos e Serviços’ (UNESCO; BRASIL, 2023b). Esse documento técnico organiza propostas orientadoras para a promoção da acessibilidade em diferentes tipos de empreendimentos turísticos; bem como elenca empresas, atrativos e empreendimentos turísticos com medidas de acessibilidade nas diferentes regiões do país. A partir de oitivas com pessoas com deficiência e mobilidade reduzida e da análise da legislação internacional e nacional, objetivou produzir critérios para caracterizar um produto ou serviço turístico como acessível. São elencadas orientações gerais para promover o turismo acessível, bem como orientações específicas para um conjunto de serviços e produtos turísticos, como acampamentos; agências e operadoras; casas de espetáculos e centros de convenção; espaços de compras; empreendimentos de entretenimento e lazer; empreendimentos náuticos;

estabelecimentos de alimentação; eventos e lazer; infraestruturas de apoio e organizadoras de eventos; locadoras de veículos e meios de transporte; museus e atrativos históricos; parques temáticos; parques zoológicos; praias; e prestadores de serviços turísticos. Esses critérios conformam parâmetros para construção de uma matriz de acessibilidade no contexto dos serviços turísticos e pretende auxiliar a estruturação de produtos turísticos acessíveis.

### **A evolução da política de acessibilidade no turismo no Brasil**

No contexto brasileiro, as primeiras normas de acessibilidade no turismo foram propostas entre os anos 1960 e 1980, dedicadas a aspectos de acesso a empreendimentos hoteleiros (SASSAKI, 2003). A partir de 2003, a própria institucionalização do turismo como pasta de governo fomentou uma maior mobilização para criação e diversificação de uma agenda política voltada à acessibilidade no turismo. Diante desse cenário, nota-se que a trajetória das políticas de acessibilidade no turismo brasileiro pode ser organizada em quatro fases, que se diferenciam pela ênfase dos instrumentos políticos e pela natureza das ações propostas.

Uma primeira fase corresponde à criação do Ministério do Turismo no Brasil, que fundou condições para estruturar políticas que integrassem diversas dimensões do turismo, incluindo a promoção da acessibilidade. As primeiras ações foram marcadas pela publicação de manuais de orientação, que enfatizaram preocupações com as barreiras arquitetônicas, urbanísticas e comunicacionais. Esses documentos tiveram um papel importante na sensibilização da relevância do tema acessibilidade no contexto turístico e contribuíram para uma maior familiarização do setor com as terminologias e normas técnicas e legais.

Esse primeiro momento também é caracterizado pelo papel de programas segmentados, como o Programa Aventura Segura (PAS) e o Programa Viaja Mais Melhor Idade. O papel desses programas foi amplificar o debate sobre acessibilidade no turismo, mesmo que não fossem amparados por uma política integradora. Em particular, o Manual de Boas Práticas de Acessibilidade em Ecoturismo e Turismo de Aventura (2010) inovou ao contemplar uma gama significativamente diversificada de aspectos relacionados à acessibilidade no turismo, superando as discussões e abordagens mais restritas dos primeiros manuais.

Uma segunda fase das políticas de acessibilidade no turismo brasileiro é identificada a partir da internalização da acessibilidade nas políticas oficiais de turismo. Nessa perspectiva, a intenção do PNT 2007-2010 (BRASIL, 2007) em adequar infraestruturas e equipamentos turísticos, observando parâmetros de acessibilidade; e a inclusão dessa questão na Lei Geral do

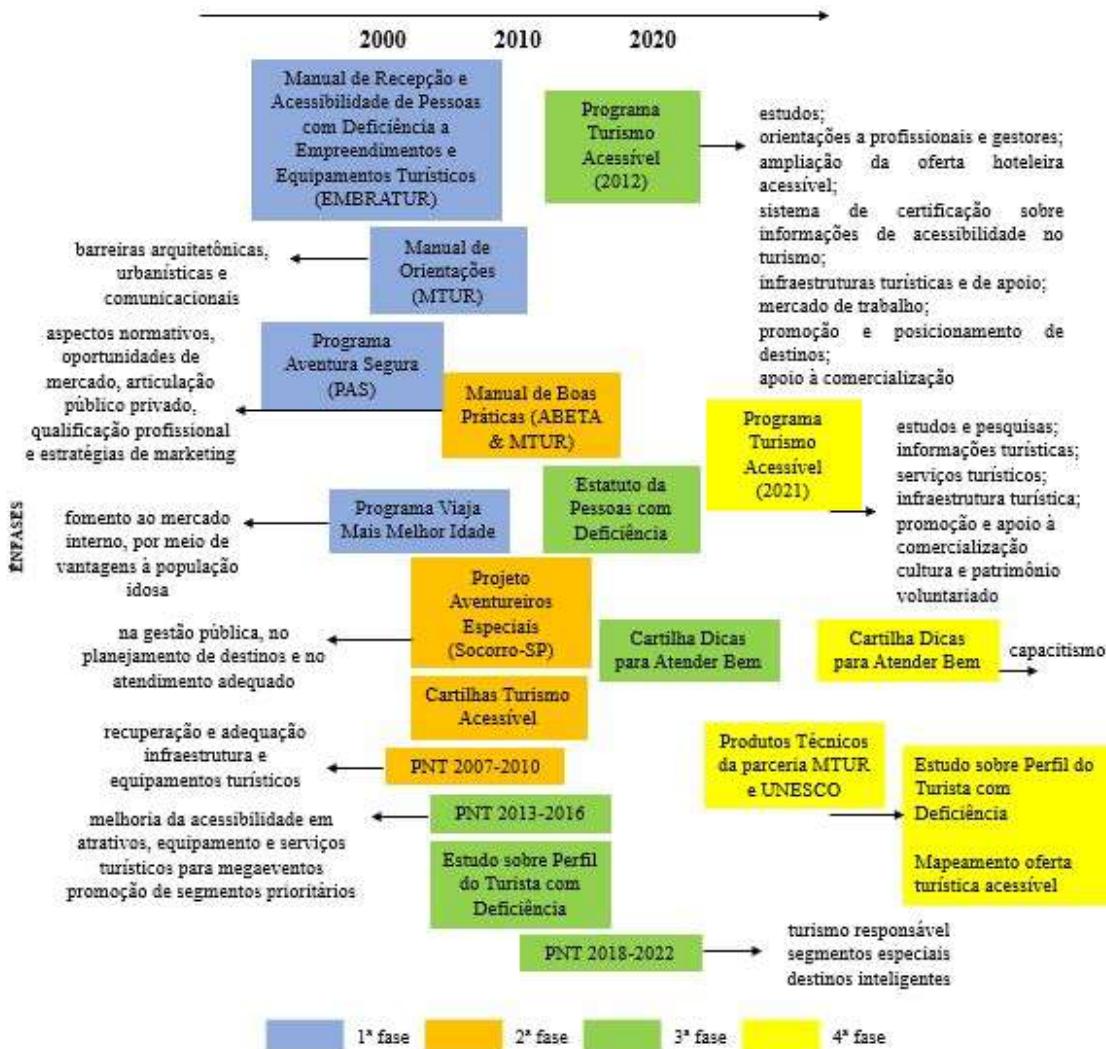
Turismo (BRASIL, 2008) representam a incorporação da acessibilidade como um componente das políticas e dos mecanismos regulatórios do turismo nacional de forma mais articulada.

A conquista de um melhor nível de institucionalização nas políticas de turismo também permitiu que a acessibilidade se tornasse objeto de projetos pilotos e esforços para estruturar destinos referência. A experiência do projeto desenvolvido no município de Socorro colaborou para o desenvolvimento das Cartilhas ‘Turismo Acessível’ (BRASIL, 2009), cujas orientações atendiam a demanda de informações na gestão pública, no planejamento de destinos e no atendimento adequado. Nesse momento, a preocupação supera a mera sensibilização acerca da importância da acessibilidade no turismo e busca desenhar orientações práticas que apoiassem destinos e empreendimentos a se estruturar o turismo acessível.

Na sequência, uma terceira fase é marcada pela proposição de uma política de natureza integradora. Desde sua primeira edição, o Programa Turismo Acessível (BRASIL, 2021) se tornou a principal política de acessibilidade no turismo brasileiro e sua elaboração representa uma maior capacidade de articulação na construção de uma agenda de acessibilidade no turismo. Também se observa que, desde 2013, as versões dos PNTs têm apresentado abordagens mais detalhadas na proposição de ações, embora persista ao longo do tempo a ênfase desses planos na infraestrutura turística. Além disso, os PNTs mantiveram em suas atualizações a noção de ‘segmentos especiais’ ou ‘segmentos prioritários’, na tentativa de destacar e explorar o potencial de consumo da população com deficiência para o mercado de turismo.

A integração entre as ações do Programa Turismo Acessível e as versões mais recentes dos PNTs permitiram atender lacunas que ainda não haviam sido contempladas pelas iniciativas em curso. É o caso da promoção de qualificação, por meio da publicação de cartilhas de atendimento; e realização do primeiro estudo sobre o perfil do turista com deficiência no Brasil.

Por fim, uma quarta fase das políticas de acessibilidade no turismo é caracterizada pelos esforços para avaliar e atualizar os programas consolidados nas fases anteriores, destacando-se a nova edição do Programa Turismo Acessível (BRASIL, 2021). Também foram atualizadas as cartilhas de atendimento, introduzindo uma sensibilização sobre a questão do capacitismo no contexto turístico. Além disso, a recente parceria entre o Ministério do Turismo e UNESCO resultou em novo estudo sobre o perfil do turista com deficiência e mobilidade reduzida, com amostragem mais significativa e representativa; bem como a proposição de uma matriz de critérios para avaliar a acessibilidade em empreendimentos. A Figura 1 ilustra a síntese da evolução das fases das políticas de acessibilidade no turismo no Brasil.

**Figura 1 – Fases das políticas de acessibilidade no turismo no Brasil**

Fonte: elaboração própria

Evidencia-se que a trajetória dessas políticas apresenta um amadurecimento gradual que permitiu que ações antes restritas a manuais de sensibilização sobre termos, normas e importância da acessibilidade no turismo fossem complementadas por ações que contribuíram para institucionalizar uma agenda de acessibilidade, tornando o tema parte das principais políticas de turismo no país. Por sua vez, o processo de institucionalização foi fundamental para que as ações propostas conquistassem melhor integração e conformassem uma política orientadora para outros programas e projetos. Já as políticas e ações mais recentes tendem a enfatizar critérios que possam operar como parâmetros para estruturar e avaliar produtos, serviços ou mesmo destinos no âmbito do turismo acessível.

## Considerações finais

No Brasil, o debate sobre acessibilidade nas políticas de turismo reflete a evolução dos marcos normativos, técnicos e legais; bem como mudanças nos paradigmas sociais que permeiam a noção de acessibilidade. A análise do conteúdo dos principais mecanismos voltados à acessibilidade no turismo brasileiro permitiu indicar uma internalização paulatina de preocupações com barreiras nos ambientes turísticos, além da incorporação de conceitos chaves nas políticas de turismo, que passaram a estimular maior sensibilização e familiaridade frente às noções de desenho universal, tecnologias assistivas e recursos de acessibilidade.

Mesmo que recente, a criação de uma pasta de governo dedicada à organização do turismo na escala federal representou avanços significativos na sistematização de ações para a promoção do turismo acessível no país. Nas últimas duas décadas, as políticas de turismo no Brasil têm fomentado iniciativas voltadas à superação de barreiras atitudinais e comunicacionais, ampliando o debate antes limitado às barreiras arquitetônicas e urbanísticas.

A partir da análise empreendida nesse estudo, foram identificadas quatro fases nas políticas de acessibilidade no turismo brasileiro. Embora ações isoladas sejam identificadas desde a década de 1960, é a partir da criação do Ministério do Turismo (2003) que a acessibilidade conquistou um espaço na agenda das políticas de turismo. Em um primeiro momento, as ações foram direcionadas por manuais de orientação e programas segmentados, que contribuíram para difundir o tema no setor turístico, mesmo sem uma política integradora. Uma maior institucionalização da agenda da acessibilidade no turismo foi conquistada com o reconhecimento do tema como prioritário na segunda versão do PNT (BRASIL, 2007) e na Lei Geral do Turismo (BRASIL, 2008). Essa fase criou condições para justificar e fomentar projetos pilotos, que ampliaram o repertório de orientações na promoção de acessibilidade no turismo, com ênfase na gestão pública e atendimento adequado.

Posteriormente, a maior visibilidade dada ao turismo frente às expectativas de realização de megaeventos no país e a consolidação dos direitos das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida foram fatores que contribuíram para um pensamento mais integrado em torno da promoção da acessibilidade no turismo. O Programa Turismo Acessível resultou em uma proposta estratégica de ações, com diálogo mais estruturado com outras políticas de turismo existentes. As políticas mais recentes apresentam um intento avaliativo, trazendo um balanço dos resultados alcançados e atualizando as estratégias em curso.

Entretanto, a efetivação dessas políticas é prejudicada pelo comportamento de transferência de responsabilidade entre as diferentes partes envolvidas com o processo de

promoção de práticas acessíveis. Frente às reflexões apresentadas, infere-se que ainda são necessários avanços para garantir a efetiva inclusão de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida no turismo brasileiro e, nesse processo, investimentos e orientações estratégicas desenhadas por políticas públicas são fundamentais para aprofundar o debate público em torno da acessibilidade e contribuir para o compartilhamento de responsabilidades na promoção das condições necessárias para o turismo acessível no Brasil.

## Referências

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EMPRESAS DE ECOTURISMO E TURISMO DE AVENTURA (ABETA); BRASIL. Ministério do Turismo. *Manual de Boas Práticas de Acessibilidade em Ecoturismo e Turismo de Aventura*. Belo Horizonte: Ed. ABETA, 2010.
- BRASIL. Lei nº 13.146, de 07 de julho de 2015. *Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência*. Estatuto da Pessoa com Deficiência – Brasília-DF: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2015.
- BRASIL. Ministério do Turismo. *Estudo de perfil de turistas*. Pessoas com deficiência. Brasília: Programa Turismo Acessível, 2013.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. *Dicas para atender bem o turista com deficiência* [Cartilha]. s/i. 2016.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. *Dicas para atender bem o turista com deficiência* [Cartilha]. s/i. 2023.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. *Dicas para atender bem o turistas idosos* [Cartilha]. s/i. 2023.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. *Plano Nacional de Turismo*: diretrizes, metas e programas 2003-2007. Brasília: Ministério do Turismo, 2003.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. *Plano Nacional de Turismo 2007-2010*: uma viagem de inclusão. Brasília: Ministério do Turismo, 2007.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. *Plano Nacional de Turismo*: o turismo fazendo muito mais pelo Brasil 2013-2016. Brasília: Ministério do Turismo, 2013.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. *Plano Nacional de Turismo 2016-2022*: mais emprego e renda para o Brasil. Brasília: Ministério do Turismo, 2016.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. *Programa Turismo Acessível*. Brasília: Ministério do Turismo, 2021.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. *Turismo e acessibilidade*: manual de orientações. Brasília: Ministério do Turismo, 2006.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. *Turismo Acessível*: introdução a uma viagem de inclusão. Vol. 1. Brasília: Ministério do Turismo, 2009.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. *Turismo Acessível*: Estudo do perfil de turistas. Pessoas com deficiência. Documento técnico. Brasília-DF: Ministério do Turismo, 2013.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. *Cartilha Viaja Mais Melhor Idade*. Brasília: Ministério do Turismo, 2013.
- DE LA FUENTE-ROBLES, Y. M.; MUÑOZ-DE-DIOS, M. D.; MUDARRA-FERNÁNDEZ, A. B.; RICOY-CANO, A. J. Understanding stakeholder attitudes, needs and trends in accessible tourism: a systematic review of qualitative studies. *Sustainability* 2020, 12, 10507
- DUARTE, D.C.; LEMOS, G.S. Turismo acessível: estudo da legislação brasileira e internacional sobre direitos das pessoas com deficiência. *Inc. Soc.*, Brasília-DF, v.10.n.2, p.119-131, jan./jun. 2017.
- DUARTE, D.C.; BORDA, G.Z.; MOURA, D.G.; SPEZIA, D.S. Turismo acessível no Brasil: um estudo exploratório sobre as políticas públicas e o processo de inclusão de pessoas com deficiência. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, São Paulo, v.9, n.3, pp. 537-553, set./dez. 2015. DOI: <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v9i3.863>
- FREY, K. Políticas públicas: um debate conceitual e reflexões referentes à prática da análise de políticas públicas no Brasil. *Planejamento e Políticas Públicas*, 2000

- GILLOVIC, B.; McINTOSH, A. Accessibility and inclusive tourism development: current state and future agenda. *Sustainability* 2020, 12, 9722.
- HENRÍQUEZ, C. S.; CANO, A. J. R.; GALÁN, J. H.; ROBLES, Y. M. de la F. The past, present and future of accessible tourism research: a bibliometric analysis using Scopus Database. *Journal of Accessibility and Design for All*, v. 7, n. 2, JACCES, p. 26-60, 2022.
- MARANHÃO, C. H. da S.. A trajetória histórica da institucionalização do turismo no Brasil. *Revista de Turismo Contemporâneo*, v. 5, n. 2, 2017.
- MEDEIROS, M. M.; SANTANA, S. P.; RUIZ DA SILVA, L. A. Reflexões sobre o turismo inclusivo. *Revista Hospitalidade*, v. 16, n. 1, jan-abr, 2019, p. 93-108.
- MORANO, R. P.; SANTIAGO; Z. M. P. Reflexões acerca das políticas de públicas de acessibilidade: uma análise histórica. *Anais XVII ENANPUR*, 2019.
- NASCIMENTO, E.D. Análise da produção teórica brasileira sobre turismo e acessibilidade 1987 a 2016. 2018. *Dissertação* (Mestrado). Universidade de São Paulo. São Paulo. 2018.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA (UNESCO). BRASIL. Ministério do Turismo. *Turismo Acessível: Mapeamento do perfil do turista com deficiência*. Brasília: Ministério do Turismo, 2023.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA (UNESCO). BRASIL. Ministério do Turismo. *Turismo Acessível: mapeamento de atrativos, empreendimentos, produtos e serviços*. Brasília: Ministério do Turismo, 2023.
- RODRIGUES, I. M.; VALDUGA, V. Turismo acessível para pessoas com deficiência: a produção científica dos periódicos de turismo no Brasil. *Revista Turismo em Análise*, v. 32, n. 1, p. 59-78, jan./abr., 2021.
- SARAVIA, E.; FERRAREZI, E. (Org.). *Políticas Públicas*. Brasília: ENAPE, 2006.
- SASSAKI, R. *Inclusão no lazer e turismo: em busca da qualidade de vida*. São Paulo: Áurea, 2003.
- SISTO, R.; CAPPELLETTI, G. M.; BIANCHI, P. ; SICA, E. Sustainable and accessible tourism in natural areas: a participatory approach. *Curren Issues in Tourism*, 2021.
- SOUZA, J.; MANGAS, C. *Acessibilidade no turismo e hotelaria: desafios contemporâneos*. Valência: Editorial Universidade Politécnica de Valência, 2020.

**O COMPROMISSO DE ACESSIBILIDADE NO PLANEJAMENTO DE DESTINOS  
TURÍSTICOS SUSTENTÁVEIS E RESPONSÁVEIS: UM ENSAIO TEÓRICO-  
CONCEITUAL**

*Donária Coelho Duarte<sup>36</sup>*

*Suellen Alice Lamas<sup>37</sup>*

**Resumo:** O debate sobre planejamento do turismo a partir dos compromissos de acessibilidade, sustentabilidade e responsabilidade social está assentado no cenário contemporâneo. A literatura os reconhece como conceitos intercambiáveis e considera, notadamente, as propostas de sustentabilidade e responsabilidade social como paradigmas correntes que orientam a leitura do turismo e devem ser conduzidas pela via da inclusão social. Embora apresentem princípios comuns baseados em uma perspectiva ética e cidadã, tais conceitos são discutidos de forma dissociada com práticas, muitas vezes excludentes, que ferem os próprios princípios que os regem. A partir desses fatos, tem-se como premissa que os qualificadores “sustentável” e “responsável” não deveriam ser empregados a um destino onde não há preocupação com a inclusão social de pessoas com deficiência, sejam elas turistas ou moradores. Desta feita, tem-se como dimensão mais ampla pretendida com a pesquisa discutir como o compromisso de acessibilidade deve ser abordado no planejamento de destinos que pretendem desenvolver a prática turística sob os ideais de sustentabilidade e responsabilidade social. Este artigo, elaborado, fundamentalmente, por meio de pesquisa bibliográfica, caracteriza-se por sua natureza reflexiva, interpretativa e crítica, como um ensaio teórico-conceitual. Devido à falta de estudos dessa inter-relação paradigmática que constitui uma lacuna na literatura, os resultados desta pesquisa visam contribuir para a formação de um arcabouço teórico-conceitual que fundamente novas investigações (contribuições acadêmicas) e oriente ações mais estruturadas por parte de gestores públicos e privados do turismo (contribuições gerenciais).

**Palavras-chave:** Acessibilidade; Planejamento; Turismo Sustentável; Turismo Responsável; Ensaio Teórico-conceitual.

**THE COMMITMENT TO ACCESSIBILITY IN THE PLANNING OF SUSTAINABLE AND  
RESPONSIBLE TOURIST DESTINATIONS: A CONCEPTUAL THEORETICAL ESSAY**

**Abstract:** The debate on tourism planning based on the commitments of accessibility, sustainability and social responsibility is based on the contemporary scenario. The literature recognizes them as interchangeable concepts and considers, notably, the proposals of sustainability and social responsibility as current paradigms that guide the reading of tourism and they must be conducted along the path of social inclusion. Although they present common principles based on an ethical and citizen perspective, such concepts are discussed in a dissociated way with practices, often exclusionary, that violate the very principles that govern them. Based on these facts, it is premised that the qualifiers "sustainable" and "responsible" should not be used in a destination where there is no concern for the social inclusion of people with disabilities, whether they are tourists or residents. Thus, the broader dimension intended with the research is to discuss how the commitment to accessibility should be addressed in the planning of destinations that intend to develop the tourist practice under the ideals of sustainability and social responsibility. This article, prepared mainly through bibliographical research, is characterized by its

<sup>36</sup> Graduada em Ciências da Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina, mestrado e doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina sobre o tema turismo acessível. Professora Associada da Universidade de Brasília de Gestão de Agronegócios UnB - Unidade Planaltina e no Centro de Excelência em Turismo (CET). É membro do Laboratório de Estudos de Turismo e Sustentabilidade do Centro de Desenvolvimento Sustentável (Lets/UnB). Área de atuação: turismo acessível, turismo responsável, gênero e turismo rural.

<sup>37</sup> Doutora em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (2021). Mestra em Ciência Ambiental pela Universidade Federal Fluminense (2012). Especialista em Análise Ambiental (2008) pela Universidade Federal de Juiz de Fora e Bacharel em Turismo (2006) nesta mesma instituição. Professora do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo do CEFET/RJ.

reflective, interpretative, and critical nature, as a theoretical-conceptual essay. Due to the lack of studies of this paradigmatic interrelationship that constitutes a gap in the literature, the results of this research aim to contribute to the formation of a theoretical-conceptual framework that supports new investigations (academic contributions) and guides more structured actions by public and private tourism managers (managerial contributions).

**Keywords:** Accessibility; Planning; Sustainable Tourism; Responsible Tourism; Conceptual Theoretical Essay.

## Introdução

Os termos acessibilidade, sustentabilidade e responsabilidade nunca foram tão utilizados no contexto do turismo como nos dias de hoje. Ações nesse sentido são demandadas para uma sociedade mais justa, que prime não somente pela preservação da natureza, mas que considere uma maior justiça social.

Nesse contexto, verifica-se uma congruência entre a noção de turismo sustentável e turismo responsável, na medida em que ambas se baseiam em três pilares: ambiental (preocupação com o gerenciamento no uso e impacto nos recursos naturais, educação e informação ambiental, na construção de fortes parcerias); social (preservação cultural e patrimonial, envolvimento da comunidade, melhoramento dos serviços e infraestrutura, melhoramento da qualidade de vida); e econômico (aumento da empregabilidade do setor, lucratividade do negócio, entre outros); e devem ocorrer simultaneamente e não de maneira dissociada (NASCIMENTO; LANZARINI, 2023).

Verifica-se com frequência a utilização dos termos “sustentabilidade” e “responsabilidade” em planos e políticas públicas para a gestão dos espaços turísticos, mas nem sempre se vê a aplicabilidade deles no gerenciamento de destinos. Verifica-se, ainda, que quando se aborda a questão do turismo sustentável ou responsável, em ambos os casos, mesmo quando se considera a dimensão social, deixa-se em segundo plano a inclusão de pessoas com deficiência, quando, na verdade, isso deveria ser um pressuposto na medida em que a preocupação com a comunidade local e com o turista deveria abranger também as pessoas com deficiência (LAMAS, 2021).

Da mesma forma, no âmbito do turismo, em linhas gerais, quando há uma preocupação com a inclusão dessas pessoas no setor, a ênfase primeiramente recai sobre os turistas com deficiência e pouco se fala sobre a empregabilidade das pessoas com deficiência no trade turístico. Mesmo a legislação atuando a favor para uma maior empregabilidade, de fato, há

ainda um longo caminho a ser percorrido para que as pessoas com deficiência tenham os seus direitos garantidos no que se refere ao seu espaço social.

A partir desse objeto focal, a presente pesquisa tem como premissa que um espaço não deveria ser considerado um destino turístico sustentável e/ou responsável se não atende aos requisitos mínimos de inclusão de pessoas com deficiência, sejam elas turistas ou moradores locais. Mas como aplicar tal premissa como forma alternativa de se pensar o planejamento e a gestão de destinos turísticos? Com base nesse questionamento, tem-se como objetivo central dessa investigação discutir como o compromisso de acessibilidade deve ser abordado no planejamento de destinos que pretendem desenvolver a prática turística sob os ideais de sustentabilidade e responsabilidade social.

Devido à falta de estudos dessa inter-relação paradigmática, bem como diante da possibilidade de se gerar novas ideias e formas de olhar para um fenômeno mesmo que ele seja reiteradamente examinado (ROCCO; PLAKHOTNIK; SILBERMAN, 2022), os resultados desta pesquisa visam contribuir para a formação de um arcabouço teórico-conceitual que fundamente novas investigações (contribuições acadêmicas) e/ou oriente ações mais estruturadas por parte de gestores públicos e privados (contribuições gerenciais).

De forma diferente das abordagens tradicionais que enfatizam o pilar ambiental nas discussões sobre turismo sustentável e responsável, faz-se, na presente pesquisa, um enquadramento maior no pilar social, na medida em que se busca um melhoramento dos serviços e na infraestrutura local, no envolvimento da comunidade e no melhoramento da qualidade de vida; assim, todos esses aspectos deveriam pressupor a inclusão das pessoas com deficiência, sejam essas moradores ou visitantes.

Da mesma forma, defende-se um olhar atento ao pilar econômico, já que o aumento da empregabilidade no setor turístico também deveria incluir o emprego de pessoas com deficiência, incrementando o envolvimento dessas pessoas na área. Desse modo, as pessoas com deficiência se sentiriam, de fato, incluídas ao perceberem que o turismo também poderia ser benéfico a elas, seja no usufruto dos serviços acessíveis, seja por meio da empregabilidade, ambos ocasionando a inclusão social, pois se sentiriam ativas por meio das atividades relacionadas à área.

A presente investigação caracteriza-se, por sua natureza reflexiva, interpretativa e crítica, como um ensaio teórico-conceitual, elaborada, fundamentalmente, por meio de pesquisa bibliográfica, com abordagem qualitativa e caráter descritivo quanto ao levantamento e análise dos dados, que busca discutir as relações entre acessibilidade, sustentabilidade e responsabilidade enquanto paradigmas que orientam a leitura do turismo contemporâneo.

O levantamento bibliográfico iniciou-se por meio de pesquisas realizadas em revistas nacionais de turismo, selecionadas, em outubro de 2024, a partir da classificação nos estratos A3 e A4 do sistema de avaliação Qualis/Capes Quadriênio 2017-2020, tendo como *strings* de busca “turismo acessível”, “turismo sustentável”, “turismo responsável” e “pessoa com deficiência”, e atendendo ao recorte de publicação de 2019-2024. As revistas consideradas foram: Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo (RBTUR), Turismo: Visão e Ação (TVA), Anais Brasileiros de Estudos Turísticos (ABET), Caderno Virtual de Turismo (CVT), Revista Hospitalidade (RevHosp), PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review, Revista Turismo em Análise (RTA) e Revista de Turismo Contemporâneo (RTC), totalizando-se 53 artigos no portfólio bibliográfico inicial. Optou-se por também considerar as Referências Bibliográficas desses materiais selecionados, o que permitiu apurar obras e autores de anos e idiomas para além dos mapeados inicialmente, desde que relevantes para a fundamentação teórica dessa investigação. Tal abordagem metodológica foi empregada na tese de Lamas (2021). Inclui-se ainda no levantamento bibliográfico deste estudo a pesquisa documental realizada a partir de um quadro normativo, particularmente, sobre acessibilidade.

Além dessas ferramentas de busca, foram contactados profissionais/autores que aliam o compromisso de sustentabilidade e/ou responsabilidade com a acessibilidade no turismo em suas pesquisas. Por fim, contactou-se o Ministério do Turismo, por meio da Coordenação Geral de Turismo Responsável, com o objetivo de investigar se o órgão tem aliado essas temáticas nos materiais que disponibiliza.

O presente artigo está organizado em cinco seções: para além desta Introdução, polo epistemológico da investigação, seguem-se duas seções nas quais se apresentam a base teórica do artigo com a discussão dos temas centrais – primeiramente, a prática turística é discutida à luz de novos paradigmas de viagem –; na sequência, defende-se a aplicação dos compromissos de acessibilidade no contexto do turismo sustentável e responsável; para então, nos resultados, por meio de uma análise crítica e propositiva, abordar a noção de acessibilidade como ferramenta para o planejamento do turismo sustentável e responsável nos destinos; por fim, considerações finais sobre toda essa argumentação são tecidas, juntamente com a apresentação das limitações da pesquisa e sugestões de trabalhos futuros.

**Turismo sob a perspectiva da acessibilidade, sustentabilidade e responsabilidade social**

O turismo pode ser compreendido como um fenômeno social que, à luz das ciências sociais aplicadas, tem como sujeito de investigação o ser humano. Ademais, enquanto prática social, o turismo consegue impactar (e ser impactado) na relação sociedade e natureza podendo se caracterizar como uma via para a inclusão (ou exclusão) social. Desse modo, seguindo a práxis vigente em determinadas épocas cujo objetivo é transformar a realidade social, o turismo vale-se dos paradigmas correntes que norteiam pensamentos e ações, servindo de modelos para os sistemas sociais, como o é o sistema turístico (ROSSATO, 2008; LOHMANN; PANOSO NETTO, 2016).

À vista disso, as ideias de acessibilidade, sustentabilidade e responsabilidade apresentam-se como paradigmas que orientam a leitura do turismo contemporâneo de forma individualizada, mas que deveria ser interseccionada.

O debate sobre acessibilidade no turismo emerge na década de 1970 no contexto social em que pessoas com deficiência, ao compreenderem a sua plena participação como um direito civil, conseguiram remodelar, com o movimento ativista, os serviços públicos (educação, transporte, emprego) com reflexos também nas áreas de turismo e lazer e seus espaços que não levavam em conta as necessidades dessas pessoas (DARCY; BUHALIS, 2011). Esteve, portanto, relacionado inicialmente aos transportes na década de 1970 e, com igualdade conjuntural, no Brasil, na década de 1980 (LAMAS, 2024).

O termo turismo acessível foi registrado pela primeira vez na literatura no relatório “Turismo para Todos” (*Tourism for All*), em 1989, o qual recomendava que o setor de turismo da Grã-Bretanha tornasse acessível a oferta turística para todos os clientes, levando em consideração suas expectativas e necessidades, independentemente de sua condição – deficiência, idade, situação financeira ou familiar (SILVEIRO; EUSÉBIO; TEIXEIRA, 2020; EUROPEAN NETWORK FOR ACCESSIBLE TOURISM – ENAT, 2019).

Sobre o conceito propriamente dito, elegeu-se na presente pesquisa, a interpretação institucional no contexto brasileiro a qual define turismo acessível como a forma de se pensar e conduzir a prática turística a fim de garantir a possibilidade e a condição de acesso, com segurança e autonomia, e sem discriminações de quaisquer naturezas, a produtos e serviços turísticos; considerada uma vertente do turismo social que se funda igualmente nos princípios de equidade, solidariedade e cidadania na perspectiva da inclusão social (BRASIL, 2021).

A respeito do debate sobre sustentabilidade no turismo, para Torres-Delgado e Palomeque (2014), essa relação sempre existiu, mas só foi entendida quando instituições

oficiais de turismo colocaram o tema em pleito, inicialmente na dimensão ambiental. A orientação de se repensar a dinâmica do turismo pelo paradigma de desenvolvimento em bases sustentáveis emerge no contexto em que práticas alternativas de turismo ao modelo convencional eram discutidas em âmbito mundial, particularmente a partir da década de 1980. O termo turismo sustentável foi inscrito na literatura na década de 1990 na Agenda 21, embora essa proposta alternativa de turismo tenha surgido, em 1989, durante o Seminário sobre Turismo Alternativo da Organização Mundial do Turismo – OMT (KÖRÖSSY, 2008; PIRES, 2008).

Na definição clássica da OMT, turismo sustentável é a forma de se pensar e conduzir a prática turística a fim de se preservar os recursos naturais, históricos e culturais ao passo que mantém satisfeitos os turistas e a comunidade receptora que deve ser beneficiada social e economicamente (OMT, 1999).

As ideias de responsabilidade social, por sua vez, despontaram na década de 1980 com o aumento das pressões sobre as empresas para alterações nos aspectos econômicos, o que contribuiu para apoiar mudanças significativas e redefinir o papel dessas organizações. Tais ideias foram disseminadas no Brasil a partir da década de 1990, tornando-se parte das diretrizes de estratégias empresariais associadas às questões éticas e de qualidade de vida no trabalho, abordando questões ambientais, educacionais e de injustiças sociais, direcionadas a todos os públicos com os quais as empresas interagem. O conceito de responsabilidade social está diretamente relacionado ao de cidadania e ultrapassa obrigações legais e práticas filantrópicas empresariais (DE BENEDICTO, 2002).

No turismo, a gestão empresarial com as ideias de responsabilidade social, que culminou na proposta de turismo responsável, tem ganhado notoriedade, visto que este pode ser compreendido como uma alternativa de planejamento que considera princípios éticos e morais de forma eficiente para responder a problemas atuais que envolvam indagações em aspectos sociais, econômicos e ambientais de um determinado destino turístico e que proporcione melhorias na qualidade de vida dos residentes (NASCIMENTO; LANZARINI, 2023).

Para o Ministério do Turismo (MTur), turismo responsável, sob os princípios da sustentabilidade, se refere às práticas que envolvem todos os atores sociais relacionados ao turismo e todos os segmentos de mercado, empreendimentos, equipamentos, produtos e serviços a fim de minimizar os impactos sociais negativos e maximizar os positivos, identificando, mensurando e monitorando os resultados alcançados por tais práticas (BRASIL, 2023).

Levando em consideração as relações anteriormente apresentadas do turismo com a sociedade e a natureza que configuram no desenvolvimento da prática turística sob os ideais de sustentabilidade e responsabilidade social, a seguir, será discutido de forma mais aprofundada o ponto focal deste estudo: a acessibilidade no contexto do turismo sustentável e responsável, inicialmente, numa perspectiva teórico-relacional e, posteriormente, mais gerencial.

### **O compromisso de acessibilidade no contexto do turismo sustentável e responsável**

No que concerne ao compromisso de acessibilidade no contexto do turismo sustentável, os resultados do estudo de Liasidou e Fella (2022) indicam que sustentabilidade e acessibilidade são conceitos intercambiáveis. Para os autores, sustentabilidade é melhorar a experiência turística para todos os visitantes. Assim, as pessoas com deficiência são incentivadas a viajar para destinos com todas as facilidades que possam satisfazer suas necessidades. A educação turística para a inclusão e a acessibilidade é claramente necessária para mudar a mentalidade e concentrar-se no aspecto social do turismo (LIASIDOU; FELLA, 2022).

Em direção similar, Lamas (2021) apresenta a proposta conceitual de *sustentabilidade acessível* como o sentido de sustentabilidade que, a partir dos princípios de equidade, cidadania e direitos humanos, considera acessibilidade como dimensão própria do desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis, com requisitos específicos. A autora apresenta ainda um instrumento metodológico denominado de Matriz Avaliativa de Sustentabilidade Acessível para Destinos Costeiros (MASA) cujo propósito é avaliar o nível de desenvolvimento de um destino litorâneo em bases sustentáveis a fim de se alcançar uma prática turística que seja, em simultâneo, sustentável e acessível. A MASA conta com 54 indicadores agrupados em cinco dimensões – sociocultural, econômica, ambiental, governança e acessibilidade – com constructos alinhados aos temas centrais discutidos mundialmente na área de desenvolvimento do turismo, mas pertinentes e aplicáveis ao contexto brasileiro.

Outra ferramenta voltada para auxiliar no alcance da proposta de sustentabilidade, refere-se a uma mandala apresentada e defendida por Tasso, Silva e Nascimento (2024). De acordo com os autores, a Mandala da Sustentabilidade no Turismo (MST) busca fomentar o diálogo e a avaliação coletiva de oportunidade e problemas para a construção de caminhos sustentáveis; o instrumento contempla sete dimensões – ambiental, territorial, política, cultural, social, econômica e tecnológica – e foi concebido para orientar gestores do turismo.

Analizando a MST, constata-se que os compromissos de acessibilidade estão inseridos explicitamente em pelo menos três das sete dimensões: na dimensão social, por meio da “abertura de oportunidades para grupos socialmente excluídos”; na dimensão territorial, por

meio da “acessibilidade nos pontos de visitação”; e na dimensão tecnológica, por meio do “desenvolvimento tecnológico para gestão e planejamento do destino”.

Depreende-se da análise das duas propostas metodológicas dos autores supracitados que há uma relação intrínseca entre sustentabilidade e acessibilidade, devendo ser tratado/investigado/abordado o segundo tema quando o primeiro é mencionado, seja ele um atrativo, um destino, um meio de hospedagem, restaurante, ou seja, os diversos prestadores de serviços turísticos.

Nessa mesma perspectiva, Liasidou e Fella (2022) consideram que, sem dúvida, um destino sustentável deve ser acessível, uma vez que a base da sustentabilidade é o fornecimento de desenvolvimento turístico inclusivo. Os autores reputam ainda que destinos altamente dependentes do turismo carecem priorizar o turismo sustentável, cumprindo todos os requisitos para estabelecer os compromissos de acessibilidade e que as vozes dessas pessoas devem ser seriamente consideradas para fornecer as instalações necessárias em uma abordagem holística e acessível.

O documento “Transformando o Nossa Mundo: Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável” da Organização das Nações Unidas (ONU, 2015), assinado pelo Brasil em 2018, confirma a importância dos compromissos de acessibilidade principalmente nos objetivos (ODS) 10 e 11. No objetivo 10: “empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica”; e no 11: “proporcionar o acesso universal a espaços públicos seguros, inclusivos, acessíveis e verdes, particularmente para as mulheres e crianças, pessoas idosas e pessoas com deficiência”. Tal realidade denota uma congruência com o principal objetivo do turismo responsável que é “criar, primeiramente, lugares melhores para as pessoas viverem e para as pessoas visitarem” (INTERNATIONAL CONFERENCE ON RESPONSIBLE TOURISM IN DESTINATIONS – RTD, 2002).

Em relação especificamente ao compromisso de acessibilidade no contexto do turismo responsável, o primeiro documento a abordar o tema foi a Declaração da Cidade do Cabo resultado da Conferência Internacional sobre Turismo Responsável em Destinos, em 2002, sendo reconhecido como um marco para o setor. Nesse documento é mencionado diretamente que os destinos “devem proporcionar acesso às pessoas com deficiência” (RTD, 2002).

Ademais, essa Conferência chamou a atenção de diversos atores – governos nacionais e locais, planejadores, gestores de negócios do turismo, turistas e comunidades locais – para “assumirem responsabilidades na busca da sustentabilidade do turismo, para criarem melhores lugares para as pessoas viverem e turistas visitarem” (RTD, 2002).

Analizando a proposição conceitual sobre turismo responsável apresentada anteriormente, constata-se a importância do destino primeiramente para o morador e num segundo momento, para o visitante. Tal fato perpassa questões de empregabilidade, uso de recursos de forma responsável, a valorização do patrimônio, a acessibilidade para moradores e visitantes – ponto focal deste artigo, entre outros.

Assim, percebe-se que essa Declaração reconhece que o encargo da realização de um turismo responsável é de todos, pois para que ele funcione é preciso que seja exercido pelos governos, comunidades, empresas e pelos consumidores. Além da participação de todos envolvidos com a área faz-se "necessário o uso de um portfólio de ferramentas, incluindo regulamentos, incentivos e estratégias participativas de diversos stakeholders. Campanhas de consumo e novas iniciativas de marketing também contribuem para mudanças no mercado" (GOODWIN, 2012, p.8).

No mesmo evento foi definido que Turismo Responsável é aquele que apresenta as seguintes características: i) minimiza os impactos negativos sociais, econômicos e ambientais; ii) gera mais benefícios econômicos para a população local e melhora o bem-estar das comunidades receptoras, aprimorando as condições de trabalho e o acesso ao mercado ocupacional; iii) envolve pessoal local nas decisões que afetam suas vidas e oportunidades; iv) traz contribuições positivas para a conservação do patrimônio natural e cultural, e para a manutenção da diversidade mundial; v) oferece experiências mais interessantes para os turistas por meio de conexões mais significativas com moradores do local, maior compreensão das questões culturais, sociais e ambientais; vi) oferece acesso a pessoas com deficiência; vii) é culturalmente sensível, estimulando o respeito entre turistas e anfitriões, fortalecendo a confiança e o orgulho locais (RTD, 2002).

Para Tecau et al. (2019), uma das muitas formas de responsabilidade no turismo reconhecido na referida Declaração é a oferta de experiências mais agradáveis para os turistas, o que pressupõe o acesso para pessoas com deficiência.

Seguindo a mesma linha, o Ministério do Turismo propôs a adoção do termo turismo responsável em uma abordagem ampla, abrangendo os seguintes temas: ética e responsabilidade social; proteção dos direitos de crianças e adolescentes no turismo; acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida; respeito às diferenças de gênero, geração, raça e etnia; respeito ao meio ambiente; e respeito à manutenção e valorização das culturas locais; maior participação das comunidades receptoras na definição das políticas de desenvolvimento do turismo e no acesso a esse mercado (BRASIL, 2019).

Para Sica et al. (2021), o turismo responsável fornece uma perspectiva específica por meio da qual se pode considerar como melhorar a sustentabilidade do turismo com a ambição de aumentar os impactos positivos do turismo convencional, enquanto reduz os negativos. Na visão dos autores, facilitar viagens para pessoas com deficiência representa uma oportunidade excepcional e a ideia de que o que é acessível a um viajante pode ser muito difícil de acesso a outro com um tipo diferente de deficiência, torna o turismo inclusivo uma parte relevante da agenda global do turismo responsável.

Analizando o documento do MTur (BRASIL, 2023) sobre turismo responsável no Brasil e após contato com a Coordenação Geral de Turismo Responsável que confirmou a informação, constata-se que turismo responsável e turismo acessível são considerados produtos distintos e não relacionados. Tal fato pode dificultar uma orientação congruente do tema acessibilidade implícito no contexto do turismo responsável para as Secretarias de Turismo dos Estados da confederação e, por consequência, impactar a prática de empresas do setor no país.

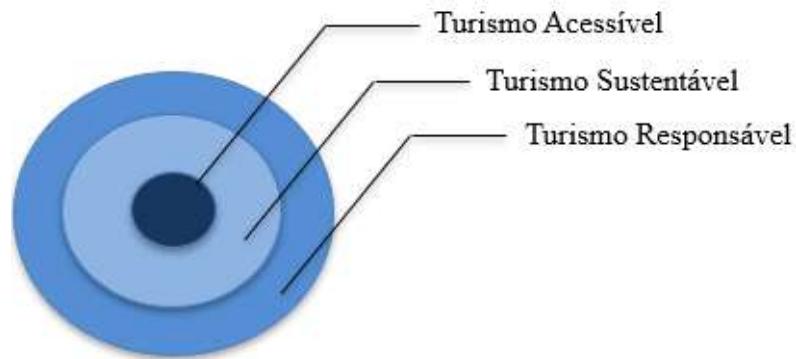
Cabe destacar que as propostas de turismo acessível, turismo sustentável e turismo responsável não são produtos formatados pela oferta turística, mas devem ser entendidos como formas de se planejar e gerir a prática turística independentemente dos tipos de turismo (segmentos de mercado) presentes nos destinos. Assim sendo, as pessoas não são motivadas a se deslocarem pelo produto “turismo acessível”, “turismo sustentável” ou “turismo responsável”, o modo como se dará a relação no destino dos atores sociais do turismo com a natureza e com a sociedade é que poderá qualificar o turismo com tais adjetivos.

Nessa mesma direção, Tadioto e Campos (2021) desacordam com a construção de segmentos turísticos enquanto prática que remete a uma visão mercadológica do mercado turístico e que produz destinos para consumo de grupos de consumidores específicos (com perfil ideal), reduzindo os visitantes e o próprio destino a mero produto. Para os autores, os destinos turísticos precisam ser planejados para serem receptivos para todos, caso contrário, a prática turística será segregativa e delimitada espacialmente, impossibilitando a coexistência de outros segmentos e subvalorizando a experiência turística.

Para representar e facilitar o entendimento da discussão sobre os princípios e congruências do turismo sustentável e turismo responsável enquanto paradigmas de viagens que devem ser orientados pela via da inclusão social, particularmente, pela noção de acessibilidade como ferramenta para o planejamento do turismo local, valeu-se da forma imagética de um círculo concêntrico (Figura 1) e das questões epistemológicas implicadas nele, a saber: pode ordenar, graduar e sequenciar as dimensões da realidade; compartilha o mesmo

centro; materializa a forma como compreendemos o modo de ordenamento do mundo (KUHN; TOSO; CALLAI, 2021).

Figura 1 – Círculo concêntrico dos paradigmas de viagens



Fonte: autoria própria

Audiodescrição: imagem de um círculo concêntrico que consiste em três círculos (um dentro do outro) em diferentes tonalidades de azul. O círculo central, de tamanho pequeno e cor azul índigo representa o turismo acessível; ele está dentro do círculo medial de tamanho intermediário e cor azul bebê representando o turismo sustentável; que, por sua vez, está dentro do último círculo, de maior tamanho e cor azul celeste que representa o turismo responsável.

Desse modo, tal como pode ser observado no círculo concêntrico, defende-se que a noção de acessibilidade deva ser o centro comum estrutural dos paradigmas de viagens: turismo sustentável e turismo responsável. Em outras palavras, depreende-se da forma imagética que para que o turismo seja considerado responsável deve se basear na noção de sustentabilidade que, por sua vez, deve se valer dos compromissos de acessibilidade.

A relação que se pretende estabelecer pela representação do círculo concêntrico perpassa pelo entendimento de que acessibilidade, sustentabilidade e responsabilidade são temas intrinsecamente relacionados entre si, e, portanto, não deveriam ser discutidos de maneira dissociada, visto que são atravessados, a partir de uma perspectiva ética e cidadã, por princípios comuns, como: participação social, democracia, responsabilidade social, direitos humanos e inclusão social.

Esse tipo de abordagem epistemológica vem adquirindo espaço nas discussões sobre desenvolvimento turístico, em particular, naquelas que se contrapõem aos interesses puramente econômicos e técnicos, tal como propõem Sen (2000) e Pereira (2011), ou ainda, naquelas que se contrapõem a um estilo de desenvolvimento ecologicamente suicida, socialmente perverso, politicamente injusto, eticamente censurável e culturalmente alienado, tal como expressam Guimarães e Bezerra (2011).

Analizando as abordagens apresentadas anteriormente, infere-se que tanto o turismo responsável como o turismo sustentável apresentam como convergência o mesmo tripé, ambos

preocupando-se com as vertentes ambiental, econômica e social. Entretanto, o turismo sustentável apresentaria uma visão mais ampla e a longo prazo, já o turismo responsável seria uma ferramenta para viabilizar o turismo sustentável por meio de ações mais operacionais, que englobariam medidas práticas para considerar um destino ou atrativo sustentável e responsável por meio de medidas efetivas que visem a inclusão das pessoas com deficiências na prática turística.

Quanto aos avanços na Política Nacional de Turismo (PNT) no que se refere a temática de acessibilidade, constata-se que houve uma busca inicial pelo mapeamento dos atrativos turísticos acessíveis no país, iniciativas inclusive com a participação de pessoas com deficiência na elaboração de materiais que contemplassem esse mapeamento inicial. Além disso, houve enfoque em orientações para uma sensibilização dos gestores quanto à importância desse mercado e por fim, a busca pela capacitação dos profissionais do setor. Entretanto, no Brasil a descontinuidade das políticas públicas no turismo e, por consequência, no turismo acessível, transformam as iniciativas do MTur em ações isoladas sem uma continuidade a longo prazo. Tal fato contribui para uma abordagem isolada da temática principal, na qual o turismo acessível deveria estar inserido, qual seja o turismo sustentável e responsável.

### **Acessibilidade no planejamento de destinos turísticos sustentáveis e responsáveis**

À inclusão social de pessoas com deficiência com autonomia, segurança e conforto na prática turística dá-se o nome de acessibilidade no turismo. O turismo pode reforçar a exclusão social na medida em que não direciona seus produtos e serviços para pessoas com deficiência ou, de forma oposta, impulsionar a inclusão social quando oferece meios para uma participação ativa dessas pessoas na sociedade (DUARTE; MORA, 2023).

Como pôde ser observado na fundamentação teórica, reconhece-se explicitamente a noção de acessibilidade como um dos requisitos para que se alcance um turismo sustentável e por extensão, um turismo responsável. Em outras palavras, para um destino ser considerado sustentável e/ou responsável, ele deve ser acessível para todas as pessoas, inclusive as com deficiência.

Corroborando tal argumento, Farkas, Raffay e Petykó (2022) ponderam que os princípios de sustentabilidade, operacionalizados por meio do turismo responsável, estão se tornando cada vez mais importantes na filosofia e na prática do turismo. Uma dimensão disso é a oferta de acessibilidade nos destinos. Os resultados da pesquisa realizada pelos autores fazem concluir que sustentabilidade e acessibilidade são conceitos relacionados à ciência do turismo.

Para Gillovic e McIntosh (2020), os objetivos centrais para o desenvolvimento sustentável é o princípio da inclusão social e desenvolvimento, portanto, só serão inclusivos quando os referidos indivíduos e grupos forem capacitados e fazerem com que suas vozes sejam ouvidas. Os autores defendem a existência de abordagens colaborativas que devam ser incorporadas nas prioridades e processos da indústria para a mudança social. Esses elementos são importantes para serem avaliados seriamente sobre como se pode passar de uma mentalidade incapacitante e excludente para uma mentalidade facilitadora que gere inclusão e, por extensão, resultados mais sustentáveis.

Na mesma linha, Gabrielli (2017) pondera que um planejamento que vise um turismo realmente responsável, deve prever ações de discussão sobre a participação de pessoas de classes sociais menos favorecidas, políticas de inclusão étnico racial e de gênero, prever a acessibilidade de pessoas com deficiências (as mais variadas) tanto como consumidores, quanto como produtores da oferta turística. Desse modo, a atividade poderá chegar a patamares mais próximos de sua potencialidade cultural, social e mercadológica, pois a inclusão de mais produtores e consumidores abre possibilidades para expandir as relações socioculturais e de se atender, e mesmo criar, novos nichos de mercado para um setor que tem que se reinventar continuamente.

Entende-se como planejamento do espaço turístico, conforme Fratucci e Moraes (2020), o propósito de realizar intervenções e ordenação no território, sendo estas realizadas por equipes multidisciplinares de agentes sociais que se apropriam do espaço turístico e cujos objetivos visam o desenvolvimento econômico, social, cultural e ambiental local.

A partir dessa contextualização, verifica-se que um significativo aparato teórico sustenta a noção de acessibilidade no planejamento de destinos turísticos sustentáveis e responsáveis. Entretanto, o questionamento que se faz é: como transformar tal discurso em ações efetivas que promovam, de fato, uma prática turística inclusiva para as pessoas com deficiência?

Uma ação precedente é ter em conta o atendimento a todos os princípios norteadores das condutas de sustentabilidade e responsabilidade social que incluem desempenho ambiental, social e econômico e, a partir dessa compreensão, transferi-las para a prática turística. Ao efeito negativo de maquiar um produto ou serviço com o discurso de sustentabilidade sem, entretanto, colocá-lo em prática ou mesmo para mascarar práticas incorretas que não o são socialmente responsáveis, dá-se o nome de *greenwashing* (MONTENEGRO, 2022).

Outro aspecto a ser atentado na aplicação dos compromissos de acessibilidade para que destinos turísticos sejam efetivamente sustentáveis e responsáveis é o entendimento conceitual de acessibilidade e suas dimensões.

Pelo aspecto normativo e legal, o Brasil está bem equiparado no que tange aos direitos das pessoas com deficiência em diversos aspectos sociais como saúde, educação, lazer, entre outros, o que indica uma sustentação existente para a aplicabilidade de ações inclusivas e democráticas pelos gestores públicos e privados do turismo (DUARTE, 2020).

Há se de denotar também a necessidade de planejamento e ações que não se limitem à acessibilidade arquitetônica (ausência de barreiras físicas), mas que tenham em vista a eliminação de outras barreiras para alcançar as respectivas acessibilidades, a saber: comportamentais entre pessoas (acessibilidade atitudinal); nos métodos e técnicas de lazer (acessibilidade metodológica); na comunicação entre pessoas (acessibilidade comunicacional); nas normas, decretos, regulamentações, leis e políticas públicas (acessibilidade programática); no uso de instrumentos, ferramentas, utensílios etc. (acessibilidade instrumental); nos entraves para o acolhimento, a geração de afeto e a sensação de pertencimento (acessibilidade emocional); nos espaços criados pela natureza (acessibilidade natural); nas experiências multissensoriais em museus e espaços culturais (acessibilidade estética); no meio digital – documentos digitais, sites e aplicativos (acessibilidade tecnológica); entre outras (SASSAKI, 2010; 2014; DUARTE; COHEN, 2018; ALVES; MORAES, 2019).

As dimensões de acessibilidade, citadas anteriormente, podem orientar ações mais estruturadas por parte de gestores públicos e privados do turismo para alcançar um turismo que seja mais sustentável e responsável, para tanto, as características dos produtos e serviços turísticos ofertados no destino, bem como a diversidade de turistas e suas condições (tipos de deficiência) devem ser observadas.

Constata-se que pessoas com deficiência possuem necessidades distintas que devem ser atendidas pelos serviços turísticos disponibilizados. No Brasil, apesar de haver uma tentativa de padronização da acessibilidade por meio da orientação das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), na prática, nem todos os estabelecimentos seguem a norma vigente, o que ocasiona a falta de um padrão de acessibilidade. Além disso, a importância de direcionar para quais tipos de deficiências o estabelecimento está preparado para receber devem ser explicitamente divulgadas nos meios de comunicação utilizados.

A análise das ideias de acessibilidade aplicadas ao contexto das proposições de turismo sustentável e responsável, entretanto, devem pressupor a inclusão das pessoas com deficiência não somente como turistas, mas também no mercado de trabalho no turismo.

No estudo de Duarte (2020) é evidenciado que, apesar da Lei de Cotas (Lei nº 8.213/1991) atuar em favor da empregabilidade de pessoas com deficiência no mercado de trabalho no turismo, faz-se necessária uma quebra de paradigma para que se avance em

mudanças efetivas de postura e atuação dos gestores, o que vai além do mero atendimento legal. Isso porque, segundo a autora, a motivação dessas pessoas, o preparo que elas têm (acesso ao ensino), o convívio com os colegas, as possibilidades de ascensão profissional são aspectos que também precisam ser observados. Somente com a eliminação de barreiras, tais como as discutidas anteriormente, é que as pessoas com deficiência poderão ser inseridas de forma plena no mercado de trabalho. E embora haja um reconhecimento que a empregabilidade de pessoas com deficiência possa trazer benefícios às empresas ao agregar valor a programas de responsabilidade social corporativa, para que os resultados venham de uma postura, de fato, responsável, a inserção dessas pessoas no mercado de trabalho deve ser incentivada e realizada por iniciativa dos gestores que reconhecem o espaço social do trabalho que deve ser ocupado por elas e não a faça de forma engessada e impositiva, por mero atendimento legal (DUARTE, 2020; MIETHLICH; OLDENBURG, 2019; MORAIS, 2017).

Quando isso, entretanto, acontece e as empresas contratam pessoas com deficiência apenas para atendimento de cotas, por força de lei, acaba havendo um distanciamento entre a imagem que se quer propagar de uma “empresa responsável” com as ações praticadas o que pode imputar a falta de cultura inclusiva dessas empresas e sinalizar a prática de ações discriminatórias denominadas de capacitismo institucional (GRUPO TALENTO INCLUIR, 2022). Em outras palavras, quando tais empresas agem dessa forma, ao invés de praticarem a inclusão, reforçam o preconceito à atuação dessas pessoas no setor e contribuem para a sua marginalização. Assim, considera-se que a inclusão das pessoas com deficiência ainda carece de um longo percurso a ser avançado para que, de fato, essas pessoas ocupem o seu devido espaço social nos serviços voltados ao turismo

### **Considerações Finais**

O presente artigo busca discutir como o compromisso de acessibilidade deve ser abordado no planejamento de destinos que pretendem desenvolver a prática turística sob os ideais de sustentabilidade e responsabilidade social. Para tanto, valeu-se de duas seções que fundamentam os argumentos defendidos de que um destino só deveria ser considerado responsável e/ou sustentável se priorizar ações de acessibilidade para pessoas com deficiência, sejam essas moradoras ou visitantes, atendendo, obviamente, as normas vigentes de acessibilidade.

A literatura utilizada corrobora a negativa para a premissa apresentada de que um lugar não deveria ser considerado um destino turístico responsável e sustentável se não atende aos requisitos mínimos de inclusão das pessoas com deficiência, sejam elas turistas ou moradores

locais, visto que, para os autores contemporâneos que discorrem sobre sustentabilidade e responsabilidade social parece ser um equívoco mencioná-las sem abordar a questão da acessibilidade. Faz-se necessário, portanto, que os gestores públicos e privados do turismo revejam seus planejamentos e, por conseguinte, suas ações, pois quando se propagam como responsáveis e sustentáveis, pressupõe que sejam também acessíveis.

Por meio de uma análise crítica e propositiva, os resultados buscam abordar a noção de acessibilidade como ferramenta para o planejamento do turismo sustentável e responsável nos destinos. Tal abordagem reflexiva pressupõe uma participação ativa, uma vez que no compartilhamento da compreensão dos temas abordados e defendidos nesta investigação há abertura para a concordância, discordância e/ou reformulação de proposições. De outro modo, o que se quer denotar é que este artigo se apresenta como um esforço exploratório para se debater de maneira interconectada temas que são hodiernos e centrais na leitura do turismo contemporâneo; não findando a discussão, ao contrário, fazendo uma provocação a fim de estimular novos debates e o pensamento crítico acerca das responsabilidades dos gestores para a eliminação das diferentes barreiras à acessibilidade na prática turística.

Cabe salientar, por fim, nesse processo reflexivo, que a questão da empregabilidade de pessoas com deficiência é tema que carece de maiores discussões no contexto do planejamento do turismo para que os destinos se tornem sustentáveis e/ou responsáveis socialmente. Atentar para os fatores que impedem ou dificultam a inserção delas de forma plena no mercado de trabalho do turismo é respeitar a máxima de que “um destino só é bom para o turista, se for bom para o morador”. Nesse sentido, há espaço para outras pesquisas com essa abordagem.

## Referências

- ALVES, C. A.; MORAES, M. Proposições não técnicas para uma acessibilidade estética em museus: Uma prática de acolhimento e cuidado. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*. Rio de Janeiro, 19(2), 2019.
- BRASIL. Ministério do Turismo. *Plano Nacional de Turismo (2018-2022): mais emprego e renda para o Brasil*. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2019.
- BRASIL. Ministério do Turismo. *Turismo Acessível*. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2021.
- BRASIL. Ministério do Turismo. *Turismo Responsável no Brasil*/ Leilianne Michelle Trindade da Silva Barreto e Ricardo Lanzarini (coord.). Natal: SEDIS-UFRN; Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2023.
- DARCY, S., BUHALIS, D. (2011). Conceptualising disability. In Buhalis, D., & Darcy, S. (Eds.). *Accessible tourism: Concepts and issues*. Bristol: Chanel View Publications, vol 45,21-44.
- DE BENEDICTO, S. C. A *Responsabilidade Social das Empresas*: uma relação estreita com a educação. Lavras, UFLA/DED. Monografia de Especialização em Educação. 199 p., 2002.
- DUARTE, D. C., MORA, M. L. A. (2023). Os desafios enfrentados por pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA) para a prática turística. *Revista Brasileira De Pesquisa Em Turismo*, 17, 2788.
- DUARTE, D. C. O mercado de trabalho das pessoas com deficiência no turismo. *Turismo: Estudos & Práticas* (UERN), Mossoró/RN, v. 9 (Dossiê Temático 2), pp. 1-13, 2020.

- DUARTE, C. R. de S; COHEN, R. *Acessibilidade Emocional*. VII Encontro Nacional de Ergonomia do Ambiente Construído. vol. 4 num. 2, 2018.
- EUROPEAN NETWORK FOR ACCESSIBLE TOURISM – ENAT. *Introduction to Accessible Tourism. The Ability Advisor*. ENAT, 2019.
- FARKAS, J., RAFFAY, Z., PETYKÓ, C. A new approach to accessibility, disability and sustainability in Tourism – multidisciplinary and philosophical dimensions *Geo Journal of Tourism and Geosites*, 40(1), 2022, 319–326.
- FRATUCCI, A. C.; MORAES, C. C. de A. (2020). Inventário da oferta turística: reflexões teóricas para o planejamento e ordenamento do espaço turístico. *Caderno Virtual De Turismo*, 20(1). <https://doi.org/10.18472/cvt.20n1.2020.1783>.
- GABRIELLI, C. P. Turismo responsável: caminhos possíveis? *Revista de Turismo Contemporâneo – RTC*, Natal, v. 5, n. 1, p. 81-97, jan./jun, 2017.
- GILLOVIC, B.; MCINTOSH, A. Accessibility and Inclusive Tourism Development: Current State and Future Agenda. *Sustainability*, 12, 9722, 2020.
- GOODWIN, H. *Ten years of Responsible assessment*. In: GOODWIN, H.; FONT, X. (orgs.) *Progress in Responsible Tourism Vol 2(1)*. Woodeaton, Oxford: Ed. Goodfellow Publishers Limited, 2012.
- GRUPO TALENTO INCLUIR. *Guia de Comunicação Inclusiva sobre Pessoas com Deficiência*: para jornalistas, publicitários, fotógrafos, produtores de conteúdo, equipes de comunicação e marketing. 2022. Disponível em: <https://conteudo.talentoincluir.com.br/guia-de-comunicacao>.
- GUIMARÃES, R. P.; BEZERRA, J. Novas questões ou velhos problemas: a posição do Brasil na agenda internacional do meio ambiente. In Ferreira, L. da C. (Org.), *A questão ambiental na América Latina: teoria social e interdisciplinaridade*. Editora da Unicamp, 2011.
- INTERNATIONAL CONFERENCE ON RESPONSIBLE TOURISM IN DESTINATIONS – RTD. *The Cape Town Declaration*, Cape Town, 2002.
- KÖRÖSSY, N. Do "turismo predatório" ao "turismo sustentável: uma revisão sobre a origem e a consolidação do discurso da sustentabilidade na atividade turística. *Caderno Virtual de Turismo*, 8(2), 56-68, 2008.
- KUHN, M.; TOSO, E. I.; CALLAI, H. C. O ensino da História e da Geografia: pressupostos psicológicos e pedagógicos dos círculos concêntrico *Revista Brasileira de Educação em Geografia*, Campinas, v. 11, n. 21, p. 05-26, jan./dez., 2021.
- LAMAS, S. A. As Mudanças no Contexto Histórico-social das Pessoas com Deficiência: do global ao nacional. *Revista Turismo em Análise*, São Paulo, Brasil, v. 34, p. 148–164, 2024.
- LAMAS, S. A. "Nada sobre nós, sem nós": o debate sobre acessibilidade no contexto do desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis em destinos costeiros. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Turismo, Centro de Ciências Sociais, 367 f. 2021.
- LIASIDOU, S; FELLA, K. A sustainable destination is an accessible destination: examining the relationship as a remedy to seasonality. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, vol. 14 no. 5, pp. 481-491, 2022.
- LOHMANN, G.; PANOSO NETTO, A. *Tourism Theory: concepts, models and systems*. Griffith University, Australia, Panosso Netto, University São Paulo, Brazil. Wallingford, Oxfordshire, UK: CAB International, 2016.
- MIETHLICH, B.; LDENBURG, A. G. How Social Inclusion Promotes Sales: An Analysis of the Example of Employing People with Disabilities. *Journal of Marketing Research and Case Studies*, 2019.
- MONTENEGRO, J. F. Economia Verde: vetor para o desenvolvimento sustentável ou validação do Greenwashing? *Ius Gentium*. Curitiba, vol. 13, n. 2, p. 265-286, mai./ago. 2022.
- MORAIS, K. H. Mercado de trabalho e a pessoa com deficiência intelectual: entraves e oportunidades. *Revista Espacios*. vol. 38, n. 12, 2017.
- NASCIMENTO, F. G.; LANZARINI, R. Turismo responsável: contribuições para uma reflexão conceitual. *Revista Iberoamericana de Turismo*. Penedo, v13, n01, pp.62-82, 2023.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU. *Transformando Nossa Mundo: A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável*. Traduzido pelo Centro de Informação das Nações Unidas para o Brasil (UNIC Rio). 2015.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. *Guía para Administraciones Locales: Desarrollo Turístico Sostenible*, 1999.

- PEREIRA, V. S. *Desenvolvimento à escala humana: uma análise em São Tomé das Letras – MG. [Tese de Doutorado, Universidade Federal de Lavras]*. 2011.
- PIRES, P. dos S. *Dimensões do Ecoturismo*. Editora Senac, 2008.
- ROCCO, T. S., PLAKHOTNIK, M. S., SILBERMAN, D. Differentiating Between Conceptual and Theory Articles: Focus, Goals, and Approaches. *Human Resource Development Review*, 21(1), 113-140, 2022.
- ROSSATO, R. Práxis. In: STRECK, D. R.; REDIN, E.; ZITKOSKI, J. J. (org.). *Dicionário Paulo Freire*. Belo Horizonte: Autêntica, 2008.
- SASSAKI, R. K. *Inclusão: construindo uma sociedade para todos*. 8. ed. Rio de Janeiro: WVA, 2010.
- SASSAKI, R. K. *As sete dimensões da acessibilidade*. Texto apresentado em palestra ministrada na Câmara Técnica de Acessibilidade, da Secretaria Especial dos Direitos da Pessoa com Deficiência de Curitiba-PR, 2014.
- SEN, A. *Desenvolvimento como liberdade*. Tradução de Laura Teixeira Motta. Companhia das Letras, 2000.
- SICA, E.; SISTO, R.; BIANCHI, P.; CAPPELLETTI, G. Inclusivity and Responsible Tourism: Designing a Trademark for a National Park Area. *Sustainability*, 13, 13, 2021.
- SILVEIRO, A.; EUSÉBIO, C.; TEIXEIRA, L. Estarão as agências de viagens Portuguesas preparadas para satisfazer o mercado do turismo acessível? *Revista de Turismo & Desenvolvimento*, 33, 151-168, 2020.
- TADIOTO, M. V.; CAMPOS, L. J. de. 'Coisas-A-Saber' no Turismo: Reflexões sobre o Conceito de Segmentação. *Rosa dos Ventos*, vol. 13, núm. 04, 2021.
- TASSO, J. P. F.; SILVA, D. L. B.; NASCIMENTO, E. P. Mandala da Sustentabilidade no Turismo. *Mercador*, Fortaleza, v. 23, 2024.
- TECAU, A. S.; BRATUCU, G.; TESCAS, B.; CHITU, J. B.; CONSTANTIN, C. P.; FORIS, D. Responsible Tourism—Integrating Families with Disabled Children in Tourist Destinations. *Sustainability*, 11, 2019.
- TORRES-DELGADO, A.; PALOMEQUE, F. L. Measuring sustainable tourism at the municipal level. *Annals of Tourism Research*, 49, 122-137, 2014.

**DIAGNÓSTICO DA ACESSIBILIDADE PARA AS PESSOAS  
COM DEFICIÊNCIA NOS MUSEUS DO DESTINO TURÍSTICO  
OURO PRETO-MG**

*Gilson Antonio Nunes<sup>38</sup>  
Gedida Ferreira de Paiva<sup>39</sup>*

**Resumo:** A articulação da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que instituiu o Estatuto da Pessoa com Deficiência, alterando a Lei nº 11.904, de 14 de janeiro, o Estatuto dos Museus, passou a garantir a essa parcela da população o direito à cultura e ao turismo. A partir de então, essa legislação delegou aos museus o dever de implementar o Programa de Acessibilidade a Todas as Pessoas como parte integrante do Plano Museológico. A cidade de Ouro Preto, Minas Gerais, um destacado destino turístico, e principalmente sua rede de instituições museológicas, foram analisados mediante a aplicação de uma Ficha Diagnóstica com o objetivo de avaliar a acessibilidade dos museus. Os resultados da pesquisa revelam algumas iniciativas pontuais para a acessibilidade às pessoas com deficiência, mas muito limitadas e sem efetividade, principalmente com relação às exposições.

**Palavras-chave:** Acessibilidade; Museus; Museologia; Turismo; Ouro Preto.

**DIAGNOSIS OF ACCESSIBILITY FOR PEOPLE WITH DISABILITIES IN THE MUSEUMS  
OF THE TOURIST DESTINATION OURO PRETO-MG**

**Abstract:** The enactment of Law No. 13,146, on July 6, 2015, which established the Statute for the Person with Disabilities, amending Law No. 11,904 of January 14, the Statute of Museums, began to guarantee this segment of the population the right to culture and tourism. From then on, this legislation assigned museums the duty to implement the Accessibility Program for All People as an integral part of the Museological Plan. The city of Ouro Preto, Minas Gerais, a prominent tourist destination, and especially its network of museum institutions, were analyzed through the application of a Diagnostic Form aimed at assessing museum accessibility. The results of the research reveal some isolated initiatives for accessibility for people with disabilities, but they are very limited and lack effectiveness, particularly concerning exhibitions.

**Keywords:** Accessibility; Museums; Museology; Turism; Ouro Preto.

## Introdução

No Brasil, há um extenso arcabouço legal que confere proteção específica a grupos minoritários da população (Paula, Silva e Bittar, 2017, p. 3843). Ainda segundo os mesmos autores, compreende-se por proteção específica aquela que assegura prerrogativas legais em razão de ser uma minoria.

Possivelmente é esse o caso da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que instituiu a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência ou Estatuto da Pessoa com Deficiência. Essa

<sup>38</sup> Professor Adjunto do Departamento de Museologia da Escola de Direito Turismo e Museologia da Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP)

<sup>39</sup> Bolsista do Projeto de Pesquisa Diagnóstico da Acessibilidade nos Museus de Ouro Preto – Remoto do Programa de Apoio à Iniciação Científica e Tecnológica (PIBIC) da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais (FAPEMIG) e graduanda em Museologia na Escola de Direito Turismo e Museologia (EDTM) da Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP).

legislação, com cento e vinte sete artigos, alterou outras leis (Brasil, 2015), dentre elas na área dos museus, garantiu uma série de direitos, incluindo o aproveitamento do turismo, e consolidou uma série de conceitos.

Considerando que os museus possuem uma estreita relação com o turismo, pois são considerados importantes atrativos (Bauer, Sohn e De Oliveira, 2019, p. 294), o atendimento dos museus da cidade de Ouro Preto, um dos mais significativos destinos turísticos do estado de Minas Gerais, a essa legislação é imperativo.

Essa relevância no panorama como destino turístico foi confirmada pela inclusão da cidade, pelo Ministério do Turismo em 2010, como um dos sessenta e cinco destinos indutores do desenvolvimento turístico regional no país (Brasil, 2010).

No último levantamento do Sistema de Museus de Ouro Preto (SiMOP) em 2010, a rede de museus da cidade turística recebeu cerca de quinhentas e dez mil visitas (Ouro Preto, 2010). Esse elevado número de visitas às instituições e suas exposições, seja de turistas ou moradores, revela o alcance destes atrativos.

Assim, ao longo deste texto, será apresentada a legislação citada, abordando seus conceitos, e uma metodologia para o diagnóstico e avaliação da acessibilidade para a pessoa com deficiência nas instituições museológicas. A realização desta avaliação, por meio da metodologia citada, aplicada aos museus de Ouro Preto, é o objetivo principal desta pesquisa, apresentando como resultado o grau de acessibilidade destas instituições para o público visitante, incluindo os turistas.

## **Os Direitos das Pessoa com Deficiência**

A Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, conceitua em seu artigo segundo a pessoa com deficiência como 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).

Já em seu terceiro artigo, a Lei apresenta outros conceitos fundamentais para o entendimento dos direitos da pessoa com deficiência, como o de acessibilidade:

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

Desta forma, a acessibilidade deve garantir a utilização, com segurança e autonomia, da pessoa com deficiência em espaços como museus, de seus equipamentos de informação e mediação nas exposições.

Para tanto, essas exposições e equipamentos de um museu devem ser concebidos com um desenho universal. Esse conceito se aplica a:

concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva (Brasil, 2015).

Nas exposições, portanto, os aparatos e equipamentos devem ser concebidos com um desenho universal, sendo que esses instrumentos podem se valer ou mesmo se constituir como tecnologias assistivas ou ajuda técnica, isto é:

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

Dotados desses recursos, os museus contribuiriam para a eliminação de diversas barreiras, conceituando-se estas 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, classificadas em:

- a) barreiras urbanísticas: as existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo;
- b) barreiras arquitetônicas: as existentes nos edifícios públicos e privados;
- c) barreiras nos transportes: as existentes nos sistemas e meios de transportes;
- d) 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;
- e) 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;
- f) barreiras tecnológicas: as que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias (Brasil, 2015).

Devendo os museus conceber estratégias e ações para a superação principalmente das barreiras urbanísticas, arquitetônicas, de comunicações, da informação e as atitudinais.

Uma vez implementadas, essas ações, em programas abrangentes, como o Programa de Acessibilidade a Todas as Pessoas, integrando o Plano Museológico, espera-se que as

instituições museais não estejam apenas cumprindo a legislação, mas garantindo às pessoas com deficiência o direito ao acesso aos museus e centros culturais, bem como ao lazer e turismo.

O estatuto da pessoa com deficiência ainda determina que o poder público adote soluções destinadas à eliminação, à redução ou à superação de barreiras para a promoção do acesso a todo patrimônio cultural (Brasil, 2015), onde naturalmente incluem-se os espaços museológicos. Essas soluções a serem promovidas pelo poder público devem observar as normas tanto de acessibilidade, quanto as ambientais e de proteção do patrimônio histórico e artístico nacional.

Exemplo destas iniciativas são algumas instruções normativas, como a número 1, de 25 de novembro de 2003, emitida pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN), que visa:

estabelecer diretrizes, critérios e recomendações para a promoção das devidas condições de acessibilidade aos bens culturais imóveis especificados nesta Instrução Normativa, a fim de equiparar as oportunidades de fruição destes bens pelo conjunto da sociedade, em especial pelas pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida (IPHAN, 2003).

Um número significativo de museus ocupa prédios tombados, nas diversas esferas de governo, portanto, normatizar as intervenções para dotar esses imóveis de acessibilidade arquitetônica é essencial. Em Ouro Preto, por exemplo, dentre as catorze instituições museais, apenas o Museu das Reduções e o Ecomuseu da Serra de Ouro Preto não ocupavam, em 2022, imóveis tombados.

Outro exemplo é a Instrução Normativa número 2 de 23 de abril de 2019, que estabelece procedimentos para apresentação, recebimento, análise, homologação, execução, acompanhamento, prestação de contas e avaliação de resultados de projetos culturais financiados por meio do mecanismo de Incentivo Fiscal do Programa Nacional de Apoio à Cultura (Pronac), também conhecido como Lei Rouanet.

as propostas culturais apresentadas ao mecanismo de incentivo a projetos culturais do Pronac deverão conter medidas de acessibilidade compatíveis com as características do objeto sempre que tecnicamente possível, conforme a Lei nº 13.146, de 2015 e Decreto nº 9.404, de 2018 (Brasil, 2019).

Considerando que a Lei Rouanet é o maior instrumento de financiamento à cultura no Brasil e que o valor efetivamente captado pelos proponentes de projetos e renunciado por impostos pelo Governo Federal, até 19 de dezembro de 2023, foi de mais de um bilhão e duzentos e setenta e um mil reais (Brasil, 2023), a obrigatoriedade de mecanismos de acessibilidade nas propostas culturais é importante.

**Metodologias para Diagnósticos e Avaliação de Acessibilidade no Turismo e nos Museus**

Na administração de um museu, tem ocorrido o aperfeiçoamento e desenvolvimento de novos instrumentos de planejamento e gestão museológica, como o plano e o diagnóstico museológico (Sousa e Caldas, 2023, p. 323).

Considerando o plano museológico como um instrumento de planejamento estratégico do museu, que definirá sua missão e função específica na sociedade (Brasil, 2013), e que poderá contemplar:

I - o diagnóstico participativo da instituição, podendo ser realizado com o concurso de colaboradores externos;

II - a identificação dos espaços e dos conjuntos patrimoniais sob sua guarda, entre os quais se incluem os acervos museológicos, bibliográficos, arquivísticos, nos mais diferentes suportes;

III - a identificação dos públicos a que se destinam os trabalhos e os serviços dos museus;

IV - os programas, agrupados, desmembrados ou ampliados segundo as especificidades do museu a serem desenvolvidos (Brasil, 2013).

Portanto, o diagnóstico da instituição, participativo, envolvendo a direção, técnicos, equipe operacional e o público visitante, dentre outros, são peça chave na elaboração do plano e na gestão da instituição.

Segundo Stuart Davies (2001, p. 21), um plano diretor, ou na terminologia brasileira, plano museológico, bem estruturado, deve apresentar o diagnóstico da situação atual. Davies (2001, p. 31) apresenta um fluxograma para a elaboração do plano museológico, onde o diagnóstico interno e externo são o ponto de saída para a elaboração do instrumento de planejamento.

Como até mesmo na nova definição de museu aprovada pelo Conselho Internacional de Museus (ICOM) no dia 28 de agosto de 2022 durante a Conferência Geral da entidade em Praga, República Checa, a acessibilidade e inclusão são incorporadas ao texto. Depreende-se a acessibilidade e inclusão para todos os públicos, incluindo as pessoas com deficiência:

Um museu é uma instituição permanente, sem fins lucrativos, ao serviço da sociedade, que pesquisa, coleciona, conserva, interpreta e expõe o patrimônio material e imaterial. Os museus, abertos ao público, acessíveis e inclusivos, fomentam a diversidade e a sustentabilidade. Os museus funcionam e comunicam ética, profissionalmente e, com a participação das comunidades, proporcionam experiências diversas para educação, fruição, reflexão e partilha de conhecimento (ICOM/BRASIL, 2022).

A acessibilidade e inclusão para todos os públicos, incluindo-se também as pessoas com deficiência, está previsto no artigo trinta e cinco da Lei nº 11.904, de 14 de janeiro de 2009, que instituiu o Estatuto dos Museus, que prevê essa característica como um dever das instituições museológicas (Brasil, 2009). Além disso, o artigo quarenta e seis da mesma lei determina que os planos museológicos incluam o programa de acessibilidade a todas as pessoas (Brasil, 2009). Esse programa foi incluído pela Lei nº 13.146/2015, o Estatuto da Pessoa com Deficiência.

Quinze anos após a promulgação da legislação basilar do setor de museus, o Instituto Brasileiro de Museus (IBRAM) publicou a Portaria nº 3.135, de 20 de setembro de 2024, que instituiu o Programa Nacional de Acessibilidade em Museus e Pontos de Memória no âmbito da autarquia, o Acesse Museus.

O Programa Acesse Museus tem como público-alvo todas as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida e tem o objetivo de implementar diretrizes, fomentar o desenvolvimento e difundir conhecimentos sobre práticas acessíveis, inclusivas e anticapacitistas nos museus e nos pontos de memória brasileiros (IBRAM, 2024a).

Para a elaboração e execução de programas dessa natureza nos espaços culturais, como os museus, devem garantir acessibilidade arquitetônica, atitudinal e comunicacional, sendo necessária a capacitação dos profissionais destas instituições, como os Museólogos.

Visando contribuir nesse processo, é que no Curso de Museologia da Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP) é ministrada desde 2011 a disciplina eletiva Acessibilidade em Museus MUL406, com carga horária de 36 horas, a partir de explanações teórico-práticas e realização de visitas técnicas e debates, referenciada na bibliografia especializada (Nunes, Santos e Silva, 2014, p. 159). No Projeto Pedagógico do Curso aprovado em 2023, essa disciplina passa a ser obrigatória, ministrada no oitavo período com o nome Acessibilidade em Museus MUL206.

Especificamente em português, os referenciais teóricos para a área de Acessibilidade em Museus notabilizam-se por duas publicações: Temas de Museologia – Museus e Acessibilidade, organizado por Peter Colwell, Instituto Português dos Museus, 2004 e Acessibilidade a Museus, Cadernos Museológicos, volume 2, das autoras Regina Cohen, Cristiane Rose de Siqueira Duarte, Alice de Barros Horizonte Brasileiro, Brasília, 2012, publicado pelo IBRAM.

Para a definição e implantação de qualquer ação na dimensão da acessibilidade e inclusão para as pessoas com deficiência, deve-se realizar um diagnóstico na instituição museológica, identificando as ausências, falhas, identificando as prioridades.

Neste contexto, o livro de Colwell (2004), além dos textos, apresenta nos anexos uma Ficha Diagnóstica para Avaliação da Acessibilidade em Museus, ou seja, um amplo questionário que, após o preenchimento, permite uma análise das condições de acessibilidade da instituição.

A Ficha Diagnóstica para Avaliação da Acessibilidade em Museus (Colwell, 2004, p. 85) escrutina a instituição espacialmente, começando pelo acesso ao museu (estacionamento, passeio e vias de acesso) e a instituição museológica propriamente dita (o átrio, acesso à área de exposição, a área de exposição, loja, café/ restaurante, auditório e jardim).

Assim, uma visita pormenorizada a um museu, preenchendo-se atentamente à ficha disponível em Colwell (2004, p. 85), constitui-se em uma metodologia para diagnósticos e avaliação das condições de acessibilidade nos museus e, por conseguinte, em tipos semelhantes de atrativos turísticos.

Uma das dimensões abordadas na disciplina Acessibilidade em Museus MUL406/MUL206 para a formação dos futuros museólogos é a realização de provas e principalmente a elaboração de um trabalho com um diagnóstico e propostas para o Programa de Acessibilidade para museus de Ouro Preto e Mariana (Nunes, Santos e Silva, 2014, p. 329).

Portanto, os egressos desse componente curricular encontram-se familiarizados com a realização de diagnósticos e elaboração de propostas para o Programa de Acessibilidade a Todas as Pessoas nas instituições museais.

Desta forma, ao longo do ano de 2022, o Projeto de Pesquisa Diagnóstico da Acessibilidade nos Museus de Ouro Preto – Remoto, financiado pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais (FAPEMIG) por meio do Programa de Apoio à Iniciação Científica e Tecnológica (PIBIC) e operacionalizado pela Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação (PROPPI) da UFOP, visitou todos os museus do município de Ouro Preto. Nessas visitas, foram observados os aspectos constantes na Ficha Diagnóstica para Avaliação da Acessibilidade em Museus, presente no anexo da publicação organizada por Colwell (2004, p. 85). O objetivo da pesquisa foi avaliar o nível de acessibilidade dos museus da cidade para as pessoas com deficiência.

Os resultados gerados pela pesquisa serão disponibilizados no próximo tópico. Pretende-se que os resultados também fossem apresentados aos gestores dos museus no Sistema de Museus de Ouro Preto em uma reunião, ensejando quem sabe, fosse esse o início de uma discussão que possa resultar em ações que melhorem o quadro a ser apresentado.

## **Resultados da Avaliação de Acessibilidade nos Museus de Ouro Preto**

Em 2022, Ouro Preto possuía 14 instituições museais, sendo que o Museu Boulieu – Caminhos da Fé foi inaugurado nesse ano, quase ao final da pesquisa.

Segundo dados do Cadastro Nacional de Museus (IBRAM, 2024b), disponibilizados na plataforma MuseusBr na Internet (<https://cadastro.museus.gov.br/>), na cidade existem quatro museus federais, dois estaduais, um municipal e sete privados. Considerando o Museu Boulieu como da esfera privada, embora esteja cadastrado equivocadamente como municipal. Quanto à tipologia do acervo, cinco museus são cadastrados com coleções de história, dois com objetos de artes, arquitetura e linguística, três de artes visuais e história, um de antropologia, etnografia, arqueologia e história, dois de ciência e tecnologia, ciências naturais e história natural e história e finalmente dois museus sem informações no Cadastro Nacional de Museus: o Museu Aberto Cidade Viva e o Ecomuseu da Serra de Ouro Preto.

O resultado das visitas *in loco* com o preenchimento da Ficha Diagnóstico dá conta de que os seguintes museus possuem algum recurso para a acessibilidade para as pessoas com deficiência:

**Museu Boulieu:** observa-se a entrada posterior com rampa para acessibilidade, elevador e banheiros adaptados.

**Museu Casa dos Contos:** possui banheiros adaptados com fraldário, cadeiras de rodas, algumas rampas internas e corrimãos.

**Museu Casa Guignard:** também disponibiliza ao público um catálogo em Braile.

**Museu Casa dos Inconfidentes:** disponibiliza um catálogo em Braille.

**Museu da Farmácia/UFOP:** está fechado à visitação, passando por obras de implantação de recursos para acessibilidade e de prevenção e combate à incêndios, em função de um Termo de Ajustamento de Conduta entre o Ministério Público de Minas Gerais e a UFOP. No entanto, foram implantados banheiros adaptados, piso podotátil e corrimãos nas escadas.

**Museu da Inconfidência:** apresenta uma rampa lateral, banheiros adaptados, cadeira de descanso, elevador, cadeira de rodas e catálogo em Braile.

**Museu do Oratório:** oferece banheiros adaptados, cadeira de rodas, cadeiras de descanso, vídeo guia em Língua Brasileira de Sinais (Libras), que no momento não estava ativo.

**Museu das Reduções:** dispõe de banheiros adaptados, cadeira de rodas e rampa de acessibilidade utilizada para entrada e saída para pessoas com deficiência.

Esses dados foram sistematizados no Quadro 01, abaixo, para facilitar a leitura das informações qualitativas, apresentando os recursos efetivamente operacionais destinados às pessoas com deficiência (PcD):

Quadro 01 – Recursos de acessibilidade para PCD nos museus de Ouro Preto

Museu	Banheiros adaptados	Catálogo Braille	Cadeira descanso	Cadeiras de rodas	Corrimãos	Elevador	Piso podotátil	Rampas
Boulieu	■					■		■
Casa dos Contos	■			■	■			■
Casa Guignard		■						
Casa dos Inconfidentes		■						
Farmácia/UFOP	■				■		■	
da Inconfidência	■		■	■	■	■		■
do Oratório	■			■				
das Reduções	■			■				■

Não foram identificados recursos de acessibilidade nas seguintes instituições: Museu Aleijadinho, Museu de Arte Sacra de Ouro Preto, Museu de Ciência e Técnica da Escola de Minas/UFOP, Museu Aberto Cidade Viva, Museu do Chá/Parque Estadual do Itacolomi e Ecomuseu da Serra de Ouro Preto.

Os resultados do diagnóstico para os museus de Ouro Preto, indicam que, embora existam iniciativas na maioria dos museus (55,84%), os recursos são claramente insuficientes para o atendimento às pessoas com deficiência. Ainda assim, número considerável de instituições (44,16%) não apresentam qualquer recurso de acessibilidade.

Nos museus com iniciativas de acessibilidade, os recursos mais usuais são os banheiros adaptados (69,24%), seguidos pela disponibilização de cadeiras de rodas (30,76%) e catálogo de Braille (23,07%).

No entanto, esses e outros recursos, a exceção dos vídeos guias em Libras, não promovem ou facilitam a mediação nas exposições dos museus, sejam de longa ou curta duração.

Considerando que, se os demais atrativos, particularmente os do segmento do turismo cultural, apresentarem o mesmo cenário (BRASIL, 2010), depreende-se que o destino turístico Ouro Preto está longe de ser considerado acessível às pessoas com deficiência. Com efeito, além dos atrativos, a topografia íngreme, calçamentos e calçadas irregulares e estreitas, criam um ambiente hostil e até mesmo inacessível, particularmente, às pessoas com deficiência.

Portanto, não só os museus, mas o próprio município necessita elaborar um Programa de Acessibilidade a Todas as Pessoas, não apenas para os turistas, mas principalmente para seus cidadãos pessoas com deficiência.

## Considerações Finais

O objetivo da pesquisa foi o de avaliar e determinar o nível de acessibilidade dos museus de Ouro Preto. Desta forma, os resultados do diagnóstico para os museus da cidade, referentes ao ano de 2022, revelam que essas instituições, não podem ser consideradas acessíveis às pessoas com deficiência. Muito pelo contrário, estão longe de alcançar essa meta.

Alguns museus da cidade, aparentemente, demonstram desconhecer as determinações legais tanto do Estatuto dos Museus quanto do Estatuto da Pessoa com Deficiência que garantem a essas o direito à cultura e ao turismo e às instituições museológicas o dever de serem acessíveis a todos os públicos.

Esse fato é corroborado pela constatação de que, desde o início do oferecimento da disciplina eletiva MUL406 Acessibilidade em Museus no curso de Museologia da UFOP, em 2011, a universidade nunca foi demandada pelas instituições museológicas para o estabelecimento de parcerias ou outras iniciativas relacionadas à acessibilidade das pessoas com deficiência.

Espera-se que a reunião, já solicitada ao sistema de museus do município, para apresentação destes resultados para os gestores das instituições museológicas e mesmo a publicação do presente artigo, contribua para uma tomada de consciência destes organismos quanto à necessidade para o enfrentamento dos desafios visando torná-los acessíveis a todos os públicos.

Para tanto, as instituições museais localizadas no município necessitam, a partir do diagnóstico, debater e elaborar os respectivos Programas de Acessibilidade a Todas as Pessoas que devem ser integrados aos planos museológicos. Para além de cumprir a obrigação legal, as instituições podem corresponder à sua função social, sendo mais uma dimensão da sociedade acessível a todas as pessoas, incluindo as com deficiência.

## Agradecimentos

Agradecimentos à Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais (FAPEMIG) por meio do Programa de Apoio à Iniciação Científica e Tecnológica (PIBIC) que financiou a bolsa do Projeto de Pesquisa Diagnóstico da Acessibilidade nos Museus de Ouro Preto – Remoto, à Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação (PROPPI) da UFOP que operacionalizou o edital e sua execução, ao Departamento de Museologia da Escola de Direito Turismo e Museologia da universidade, aos museus e respectivos profissionais que possibilitaram a realização desta investigação.

## Referências

- BAUER, J. E., SOHN, A. P. L. e DE OLIVEIRA, B. S. Turismo Cultural: um Estudo Sobre Museus e Internet. *Turismo Visão e Ação*. Itajaí, 21(3), p. 291-308. Universidade do Vale do Itajaí. DOI: <https://doi.org/10.14210/rtva.v21n3.p291-308>. Acesso em: 11 jul. 2024.
- BRASIL, Lei nº 11.904, de 14 de janeiro de 2009. Institui o Estatuto de Museus e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2009, 14 jan. Seção 1, p. 1. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2009/Lei/L11904.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Lei/L11904.htm). Acesso em: 10 jul. 2024.
- BRASIL, Ministério do Turismo, Índice de Competitividade do Turismo Nacional 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional – Ouro Preto, 2010. Disponível em: [https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/estudos-de-competitividade/estudos-de-competitividade/relatorio-individual-por-destino-turistico-2010/ouro-preto\\_relatorioanalitico2010.pdf](https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/estudos-de-competitividade/estudos-de-competitividade/relatorio-individual-por-destino-turistico-2010/ouro-preto_relatorioanalitico2010.pdf). Acesso em: 15 jul. 2024.
- BRASIL, Decreto nº. 8.124, de 17 de outubro de 2013, Regulamenta dispositivos da Lei nº 11.904, de 14 de janeiro de 2009, que institui o Estatuto de Museus, e da Lei nº 11.906, de 20 de janeiro de 2009, que cria o Instituto Brasileiro de Museus - IBRAM. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2013. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/decreto/d8124.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d8124.htm). Acesso em: 12 jul. 2024.
- BRASIL, Lei nº. 13.146, de 6 de julho de 2015, Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2015, 07 de jul. Seção 1, p. 2. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm). Acesso em: 12 set. 2023.
- BRASIL, Ministério da Cidadania, Instrução Normativa N. 2, de 23 de abril de 2019, Estabelece procedimentos para apresentação, recebimento, análise, homologação, execução, acompanhamento, prestação de contas e avaliação de resultados de projetos culturais financiados por meio do mecanismo de Incentivo Fiscal do Programa Nacional de Apoio à Cultura (Pronac). Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instru%C3%87%C3%83o-normativa-n%C2%BA-2-de-23-de-abril-de-2019-84797797>. Acesso em: 14 jul. 2024.
- BRASIL, Secretaria de Comunicação Social, Governo Federal e MinC não liberaram R\$ 16 bi a projetos via Lei Rouanet. Disponível em: <https://www.gov.br/secom/pt-br/fatos/brasil-contrafake/noticias/2023/12/governo-federal-e-minc-nao-liberaram-rs16bi-a-projetos-via-lei-rouanet#:~:text=O%20maior%20instrumento%20de%20incentivo,projetos%20por%20meio%20dessa%20lei>. Acesso em: 15 jul. 2024.
- COLWELL, P. (Org.), Temas de Museologia – Museus e Acessibilidade, Instituto Português dos Museus, 2004. Disponível em: [http://www.patrimoniocultural.gov.pt/static/data/publicacoes/acessibilidades/ipm\\_2004\\_museus\\_e\\_acessibilidade.pdf](http://www.patrimoniocultural.gov.pt/static/data/publicacoes/acessibilidades/ipm_2004_museus_e_acessibilidade.pdf). Acesso em: 21 ago. 2022.
- DAVIES, S., Plano Diretor, tradução de Maria Luiza Pacheco Fernandes. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo; Fundação Vitae, 2001. Série Museologia, 1.
- IBRAM, Instituto Brasileiro de Museus, Portaria nº. 3.135, de 20 de setembro de 2024, Dispõe sobre a instituição do Programa Nacional de Acessibilidade em Museus e Pontos de Memória - Acesse Museus no âmbito do Instituto Brasileiro de Museus - Ibram. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 2024a. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-ibrام-n-3.135-de-20-de-setembro-de-2024-585909607>. Acesso em: 06 nov. 2024.
- IBRAM, Instituto Brasileiro de Museus, Cadastro Nacional de Museus. 2024b. Disponível em: <https://cadastro.museus.gov.br/painel-analitico/>. Acesso em: 06 nov. 2024.
- ICOM/BRASIL, Comitê Brasileiro do Conselho Internacional de Museus. ICOM aprova Nova Definição de Museu, 2022. Disponível em: <https://www.icom.org.br/?p=2756>. Acesso em: 12 jul. 2024.
- IPHAN, Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional, Instrução Normativa n. 1, de 25 de novembro de 2003, Dispõe sobre a acessibilidade aos bens culturais imóveis acautelados em nível federal, e outras categorias, conforme específica. Disponível em: [http://www.comphap.pmmc.com.br/arquivos/lei\\_federal/instrucao\\_01\\_2003.pdf](http://www.comphap.pmmc.com.br/arquivos/lei_federal/instrucao_01_2003.pdf). Acesso em: 06 nov. 2024.
- OURO PRETO, Prefeitura Municipal de Ouro Preto, Sistema de Museus de Ouro Preto (SiMOP), Relatório de Visitação – 2010, Ouro Preto, 2010.

NUNES, G. A., SANTOS, A. P dos., SILVA, M. M da. Acessibilidade em Museus – Proposta de uma Disciplina para o Curso de Museologia da UFOP. In: Anais do I Seminário Estadual de Acessibilidade em Museus e Instituições Culturais/RJ. Rio de Janeiro: Ordem dos Advogados do Brasil/RJ, Superintendência Estadual de Museus do Rio de Janeiro, 2014. p. 158-162.

NUNES, G. A., SANTOS, A. P. dos, SILVA, M. M da. Acessibilidade em Museus: Disciplina Eletiva Convertida em Obrigatória no Curso de Museologia da UFOP. In: Revista Gestão Pública Universitária, Universidade Federal de Rio de Janeiro, Rio de Janeiro V. 8, 2024. p. 317-333. Disponível em: <https://revistas.ufrj.br/index.php/pgpu/article/view/61741/41424>. Acesso em: 08 out. 2024.

PAULA, C. E. A., SILVA, A. P., BITTAR, C. M. L. Vulnerabilidade legislativa de grupos minoritários. Ciência e Saúde Coletiva, Out, 2017. Disponível em: <<http://cienciaesaudecoletiva.com.br/artigos/vulnerabilidade-legislativa-de-grupos-minoritarios/16434?id=16434>>. Acesso em: 13 jul. 2024.

SOUZA, S. S., CALDAS, A. L. (2023). Diagnóstico museológico: uma visão analítica do Museu Municipal de Arte Sacra Dom Paulo Libório. *Museologia & Interdisciplinaridade*, 12(24), 322–333. <https://doi.org/10.26512/museologia.v12i24.47178>. Acesso em: 10 jul. 2024.

## EXPERIENCIA TURÍSTICA DE CHOLAS DE GUANO - ECUADOR, COMO ACCESIBILIDAD SENSORIAL

*Claudia Patricia Maldonado-Erazo<sup>40</sup>*

*María de la Cruz del Río-Rama<sup>41</sup>*

*Catalina Margarita Verdugo Bernal<sup>42</sup>*

*Susana Monserrat Zurita Polo<sup>43</sup>*

**Resumen:** Durante el año 2024, el Ecuador inició el proceso de reacreditación de todos los territorios declarados como Pueblo Mágico, con la finalidad de integrar indicadores de competitividad turística que permita posicionar a los territorios y contribuir a su vez en el posicionamiento de Ecuador como un destino competitivo para Latinoamérica. Entre los criterios considerados para el proceso de competitividad se incorporó la accesibilidad en todos sus espectros. Tomando en consideración estos lineamientos, el estudio aborda el análisis de las acciones implementadas por Guano Pueblo Mágico para la inclusión de la accesibilidad en sus productos, debido a las características patrimoniales de este polígono turístico, que dispone de un 90% de edificaciones declaradas como bienes inmuebles patrimoniales por el Instituto Nacional de Patrimonio Cultural del Ecuador, los primeros intentos se limitaron la aplicación de criterios de accesibilidad como adaptaciones de infraestructura. Esto motivó el diseño de experiencias turísticas que involucren los cinco sentidos de manera inclusiva, aspecto poco abordado dentro de otros territorios nacionales. Para Guano Pueblo Mágico se implementan dos experiencias turísticas vinculadas al Patrimonio Cultural Inmaterial (PCI) más representativo del cantón Guano, centrándonos en la experiencia turística de las Cholas de Guano. El diseño de la experiencia con accesibilidad sensorial se articuló a través de la consecución de objetivos específicos como evaluación de las limitaciones en la aplicación de criterios de accesibilidad, articulación de criterios que involucren los cinco sentidos, e integración de actividades prácticas y vivenciales que transmitan conocimiento y valor simbólico e histórico, permitiendo la inclusión de personas con diversidad funcional para generar una participación más activa y significativa. Con lo expuesto se busca que estas experiencias a su vez logren alcanzar una mayor satisfacción y lealtad hacia el destino, así como fortalecer el uso social del PCI.

**Palabras Clave:** pueblo mágico, turismo creativo, accesibilidad sensorial, Guano, Ecuador

## EXPERIENCIA TURÍSTICA DE CHOLAS DE GUANO - ECUADOR, COMO ACCESIBILIDADE SENSORIAL

**Resumo:** Durante o ano de 2024, o Equador iniciou o processo de recredenciamento de todos os territórios declarados como Pueblo Mágico, com o objetivo de integrar indicadores de competitividade turística que permitirão posicionar os territórios e contribuir, por sua vez, para o posicionamento do Equador como um destino competitivo para a América Latina. Entre os critérios considerados para o processo de competitividade, foi incorporada a acessibilidade em todos os seus espectros. Levando em consideração essas diretrizes, o estudo analisa as ações implementadas pelo Guano Pueblo Mágico para a inclusão da acessibilidade em seus produtos. Devido às características patrimoniais dessa área turística, que tem 90% dos edifícios declarados como bens patrimoniais pelo Instituto Nacional do Patrimônio Cultural do Equador, as primeiras tentativas se limitaram à aplicação de critérios de acessibilidade, como adaptações de infraestrutura. Isso motivou o projeto de experiências turísticas que envolvem os cinco sentidos de forma inclusiva, um aspecto pouco abordado em outros territórios nacionais. Para Guano

<sup>40</sup> Facultad de Recursos Naturales, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.  
claudia.maldonado@espoch.edu.ec

<sup>41</sup> Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo, Universidade de Vigo. [delrio@uvigo.es](mailto:delrio@uvigo.es). España.

<sup>42</sup> Facultad de Recursos Naturales, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), Ecuador.  
catalina.verdugo@espoch.edu.ec

<sup>43</sup> Facultad de Recursos Naturales, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. (ESPOCH), Ecuador.  
susana.zurita@espoch.edu.ec

Pueblo Mágico, foram implementadas duas experiências turísticas ligadas ao Patrimônio Cultural Imaterial (PCI) mais representativo do cantão de Guano, com foco na experiência turística dos Cholas de Guano. O projeto da experiência com acessibilidade sensorial foi articulado por meio da consecução de objetivos específicos, como a avaliação das limitações na aplicação dos critérios de acessibilidade, a articulação de critérios que envolvem os cinco sentidos e a integração de atividades práticas e vivenciais que transmitem conhecimento e valor simbólico e histórico, permitindo a inclusão de pessoas com diversidade funcional para gerar uma participação mais ativa e significativa. O objetivo é que essas experiências gerem maior satisfação e fidelidade ao destino, além de fortalecer o uso social do PCI.

**Palavras-chave:** cidade mágica, turismo criativo, acessibilidade sensorial, Guano, Equador

## Introducción

La World Tourism Organization (2018) señala que previo a la pandemia por COVID-19 del mercado total del turismo, el 39% se enfocaba en el turismo cultural representando 516 millones de visitantes internacionales, que durante sus desplazamientos participaron en actividades culturales (Lossio Chávez et al., 2022). A partir de la pandemia, surgen transformaciones sociales que llevan al desarrollo de nuevas tendencias turísticas y se han retomado la ejecución de algunas que se encontraban en una práctica decadente (Flores-Mancheno et al., 2021).

Bonel et al. (2023) señala que durante la pandemia se desarrollaron cambios en los patrones de consumo, el turismo cultural requirió implementar ajustes y transformaciones representativas para poder cumplir con las tendencias del mercado (Cruz-Negrete, 2022). En este sentido, se identificó un aumento en el consumo de contenido cultural en línea, principalmente en jóvenes, promoviendo con ello que las experiencias digitales suministradas por los museos incorporen nuevos criterios para dar respuesta a esta nueva demanda (Bonel et al., 2023).

Se debe resaltar que paulatinamente, se detecta una transformación de las experiencias tradicionales a experiencias que pongan énfasis en el entretenimiento y el placer, de forma que permitan que el turista deje de ser espectador y se convierta en productor (Richards, 2001). Uno de los elementos en los que se ha puesto mayor énfasis es en el aprovechamiento del patrimonio cultural inmaterial y la integración nuevas tecnologías (Espeso-Molinero, 2022).

En el caso de América Latina, la modificación de las experiencias culturales es propiciada por esta nueva tendencia, a partir de lo cual se contempla a estas experiencias como herramientas para alcanzar una mejora de la calidad de vida, debido a que la cultura junto con el turismo, poseen vínculos sustanciales que los han convertido en los protagonistas de las economías locales y en el desarrollo social (Lossio Chávez et al., 2022).

Dentro de este contexto surge el programa Pueblos Mágicos, originario de México y adoptado en Ecuador. Este programa promueve el desarrollo turístico sostenible de territorios rurales o de interior a partir del uso social del patrimonio cultural (Molina Velásquez et al., 2021; Muñoz Aréyzaga, 2019).

El programa de Pueblos Mágicos de Ecuador se inicia en 2018 con el apoyo técnico de la Secretaría de Turismo de México (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2024). Este sustenta un modelo de gestión turística articulado en aspectos sociales, culturales, económicos y ambientales (Marín Parra et al., 2023). En el aspecto cultural se centra en la gestión del Patrimonio Cultural Inmaterial (PCI) tomando como eje crucial el preservar de la identidad y las tradiciones locales, que corren el riesgo de quedar en la memoria colectiva de los territorios debido a la globalización y el desarrollo tecnológico (Molina Velásquez et al., 2021; Muñoz Aréyzaga, 2019; Parraga-Toral et al., 2021).

Con el propósito de aprovechar al máximo este aspecto, se tomó en consideración la reciente tendencia de incluir la accesibilidad sensorial en los espacios culturales con el objeto de mejorar la inclusión, lo cual se apreció como una oportunidad de diversificación del producto cultural que Guano Pueblo Mágico ofrece a sus visitantes. Entendida la accesibilidad sensorial en los espacios culturales como la capacidad de estos espacios para ser accesibles y comprensibles por todas las personas, independientemente de sus capacidades sensoriales. En este sentido, Hayhoe (2017) destaca que la accesibilidad sensorial implica no solo la adaptación física de los espacios culturales, sino también la inclusión de métodos alternativos de percepción y comprensión como audiodescripciones, textos en braille, y tecnologías asistivas que permitan a las personas con discapacidades sensoriales disfrutar plenamente de las experiencias culturales.

## Marco teórico

### *Identidad cultural y turismo*

La identidad cultural y el turismo son conceptos estrechamente relacionados que se influyen mutuamente de diversas maneras. En este sentido, la interacción entre el patrimonio vivo, las percepciones turísticas y los valores culturales desempeña un papel crucial en la configuración de las identidades de las personas dentro de las comunidades locales (Zhabg et al., 2023; Stojanović, 2024). Stojanović (2024) afirma que el Patrimonio Cultural Inmaterial (ICH) desempeña un papel importante en la configuración de la identidad de las comunidades locales.

Se trata por tanto de un tema ampliamente explorado en la literatura académica siendo un área de estudio crucial en la gestión cultural y el desarrollo turístico, puesto que el turismo no solo impacta la economía de los destinos, sino que también influye profundamente en las identidades culturales locales, con impactos tanto positivos como negativos (Dychkovskyy, 2022; Song et al., 2022; Ma & Mohame, 2023; Sailesh & Reddy, 2023; Zhang et al. 2023).

La identidad cultural se define como el sentido de pertenencia a un grupo cultural específico, y está intrínsecamente vinculada con las prácticas, tradiciones, y valores compartidos por sus miembros (Latour, 2007). Se trata de un concepto multidimensional que incluye elementos visibles como las festividades, el arte y la arquitectura, así como aspectos más intangibles como las creencias y valores subyacentes (Hall, 1992). En el contexto del turismo, la identidad cultural se convierte en un recurso importante tanto para los residentes como para los visitantes. Según Cohen (2004), el turismo actúa como un fenómeno que puede reforzar o transformar las identidades culturales de los destinos. No debemos olvidar que la identidad también puede ser objeto de representación y consumo en el mercado turístico.

A lo largo de la literatura académica se identifican estudios como los de Cohen (1988) y Medina (2003) en los cuales, se plantea el punto de partida de esta relación. Estos autores abordan el conflicto que se puede desarrollar por el uso social de la identidad cultural en el turismo. Señalan como impacto negativo que el turismo tiende a elevar la posibilidad de mercantilización o banalización de la identidad y patrimonio cultural que puede derivar en "escenificación" de la cultura, donde las tradiciones se modifican para satisfacer las expectativas de los turistas, afectando a la autenticidad cultural. Un estudio de Cohen y Cohen (2019) explora cómo el turismo puede transformar las prácticas culturales en espectáculos para visitantes, lo que puede erosionar la autenticidad y el valor cultural intrínseco. Estos autores también señalan aspectos positivos, hacen referencia a que el turismo se estableció como un mecanismo de revitalización en muchos territorios, así como de preservación y valorización de las tradiciones culturales (Poria et al., 2006; Smith, 2015; Chaigasem & Kumboon, 2024). La relación entre el turismo y el patrimonio cultural internacional constituye un recurso valioso para promover el patrimonio como punto de encuentro mundial para diversas culturas, en consonancia con la visión de la UNESCO (Stojanović, 2024).

En años posteriores, el estudio de la relación se comienza a profundizar y surgen trabajos como el de Safari et al. (2023) y Georgiou (2023) en los que se sostiene que, la identidad cultural aprovechada a través del turismo genera espacios de discusión y diálogo en los que se exhiben características identitarias de la población, así como desarrollar conexiones emocionales con el patrimonio, promoviendo actividades turísticas que contribuyen en el uso social sostenible de

la identidad y el patrimonio cultural, lo cual se puede apreciar a través del turismo patrimonial (Di Pietro et al., 2018).

La relación antes señalada, ha sido aprovechada como una estrategia de marketing de gran impacto, tal como lo ha comprobado los programas de Pueblos Mágicos de México y Ecuador, en los cuales se ha buscado crear una identidad local a partir del patrimonio cultural material e inmaterial, lo que ha permitido una producción turística cultural de gran valía (Ashworth & Larkham, 2013). De esta forma, el patrimonio cultural inmaterial se convierte en un producto comercializable impulsado por el deseo de los turistas de conocer el patrimonio de primera mano, lo que repercute en la forma en que las comunidades locales perciben y muestran su identidad cultural (Stojanović, 2024). No se debe olvidar que, al incorporar prácticas culturales específicas en la oferta turística, se crea un equilibrio entre los intereses económicos y la comercialización del patrimonio para los turistas (Stojanović, 2024). Esta situación se ve mejor valorada dentro de espacios rurales o de interior, en los cuales la población se involucra con mayor participación y empoderamiento, alcanzando sensibilización social y una mayor valorización de las manifestaciones culturales (Rogers, 2002). La fusión del turismo y el patrimonio cultural inmaterial constituye un recurso valioso para promover el patrimonio como punto global de encuentro entre diferentes culturas, contribuyendo a la formación de la identidad de las comunidades locales.

### ***Accesibilidad sensorial en el turismo patrimonial***

El turismo patrimonial vinculado con otras modalidades del turismo cultural, reconocen a la identidad como un recurso turístico intangible, que puede promover los desplazamientos, así como desempeña un papel crucial a la hora de influir en la lealtad de los turistas (Xu et al., 2022). Sin embargo, se plantea limitantes de accesibilidad en la mayoría de los espacios culturales, principalmente dentro del componente físico, debido a que la integración de accesos a bienes patrimoniales inmuebles representa costos considerables de inversión, limitando que se pueda apreciar otras opciones como incorporar aspectos cognitivos y sensoriales (Refaat & Ibrahim, 2017), que pueden permitir el acceso al patrimonio a través de inversiones mucho más pequeñas que pueden ser utilizadas por el turismo.

Esta realidad evidencia que existe un nicho de mercado poco satisfecho, debido a que en la mayoría de las experiencias turísticas se ha considerado la percepción visual como la estrategia más adecuada para involucrar la accesibilidad al patrimonio cultural. Principalmente experiencias dentro de museos hacen uso de este aspecto, pero esto lo único que ha permitido es una satisfacción parcial de la necesidad para el disfrute de experiencias culturales,

desatendiendo las necesidades que requieren algunos turista en relación al tacto, olfato/gusto o audio (Romeo et al., 2022). Esto provoca que hasta la fecha la generación de experiencias turísticas integrales sea limitada, puesto que la integración de la accesibilidad sensorial en los sitios de turismo cultural, se complica por el dilema entre la modificación del bien para la accesibilidad y las preocupaciones de preservación de los expertos en patrimonio (Lwoga & Mapunda, n.d.).

En este punto es necesario precisar que, la integración de los conceptos de turismo patrimonial y accesibilidad sensorial puede promover la revitalización cultural y fortalecer la construcción y preservación del paisaje cultural de los territorios, sin descuidar la conservación de la autenticidad y de la integración de los criterios para un desarrollo sostenible (Yang, 2012). La accesibilidad sensorial juega un papel crucial en la mejora de las experiencias del turismo patrimonial al involucrar a los visitantes a través de múltiples sentidos, más allá de los estímulos visuales. La investigación enfatiza la importancia de las experiencias multisensoriales en las atracciones del patrimonio cultural para crear conexiones emocionales y enriquecer las percepciones de los visitantes.

La accesibilidad sensorial en el turismo patrimonial es un aspecto crucial que ha ido ganando atención en investigaciones recientes (de Sá Escudeiro et al., 2022; Agapito & Guerreiro, 2023; Brischetto et al., 2023; Gomez-Heras et al., 2023). Sin embargo, la accesibilidad cognitiva y sensorial recibió menos atención en la literatura (Gomez-Heras et al., 2023). Comprender y abordar las diversas necesidades sensoriales de los visitantes con discapacidades es esencial para promover el acceso inclusivo y equitativo a los sitios patrimoniales (Ruiz-Rodrigo et al., 2024). Las investigaciones enfatizan la importancia de tener en cuenta los estímulos multisensoriales al diseñar experiencias turísticas accesibles (Agapito & Guerreiro, 2023), ya que el enfoque tradicional en la accesibilidad física a menudo descuida los aspectos cognitivos y sensoriales (Gomez-Heras et al., 2023). En las mismas se enfatiza la importancia de crear experiencias culturales multisensoriales para enriquecer la percepción y el disfrute de los sitios patrimoniales por parte de los visitantes (D'Agostino et al., 2023).

## Metodología

El proceso metodológico para la creación de una experiencia turística con accesibilidad sensorial para Guano Pueblo Mágico se inició con una exhaustiva investigación bibliográfica y revisión de literatura especializada en turismo, desarrollo local, diseño de experiencias turísticas y accesibilidad sensorial. Esta revisión permitió obtener una comprensión profunda de modelos,

teorías y prácticas relevantes que puedan orientar el diseño y la implementación del nuevo producto turístico.

Luego, se dio paso al registro de todo el proceso de producción de la Chola de Guano, una de las manifestaciones culturales en las que se sustenta la identidad cultural del Pueblo Mágico. Se empleó para tal propósito herramientas de registro etnográfico como talleres participativos y entrevistas personalizadas con preguntas relacionadas con el origen y evolución de las manifestaciones, su importancia económica, social, los ingredientes, utensilios y herramientas que se utilizan para su preparación y la transmisión del conocimiento de estas, todo dirigido a los portadores de la manifestación cultural. En la tabla 1 se muestra el listado de portadores que participaron del proceso de registro del PCI:

**Tabla 1:** Lista de portadores del conocimiento sobre la elaboración de la Chola de Guano

Nº	Portador/es	Panadería
1	Maria de Fátima Cabezas, Norita Cabezas y Julio Cabezas	Don Aquilino
2	Isabel Riofrío	El Rosario
3	Edith Naranjo y José Naranjo	La Delicia
4	Guillermo Jaramillo	La Moderna
5	Gabriela Villagrán	Tradición Guaneña
6	Guido Puente y Mercedes Montero	Su Panadería
7	Verónica Polo	El pan de la Abuela

Seguido, se sistematizó la información a través de fichas de registro del Patrimonio Cultural Inmaterial establecidas por el Instituto Nacional de Patrimonio Cultural del Ecuador. A partir de ello, se consolidó el proceso de elaboración y se procedió con la priorización de aquellas actividades que permitan un proceso de interpretación turística por medio de la aplicación del Índice de Potencial Interpretativo (IPI). Tras realizar la priorización, se procedió con el diseño técnico de la experiencia turística generando el itinerario técnico detallado que incluya todas las actividades y servicios que forman el producto turístico, esto implica definir horarios y actividades específicas durante la experiencia turística.

## Resultados

### *Identidad cultural de Guano pueblo mágico*

El programa de Pueblos y rincones mágicos del Ecuador sustenta la articulación de este en un proceso de reconocimiento y uso social de la identidad cultural de los territorios. El área de estudio corresponde a un polígono turístico delimitado en 16 cuadras de la cabecera cantonal Guano, de la provincia de Chimborazo. La declaratoria se obtiene el 25 de septiembre del 2020,

atraviesa el proceso de reacreditación en febrero de 2024 y obtiene la renovación de la declaratoria el 09 de julio de 2024.

En este espacio, se identifica la presencia de 6 atractivos turísticos representativos de la identidad cultural de la ciudad, además de 14 áreas verdes y equipamiento público, 35 comercios vinculados a la venta de zapatos y ropa de cuero, alfombras, telas y otro tipo de artesanías; 24 comercios de alimentos enfocados en la venta de chorizo, fritada, panaderías, etc., y 18 establecimientos de turismo catastrados (2 de alojamiento y 16 de alimentos) (Ilustración 1).



**Ilustración 1: Ubicación y polígono turístico de Guano Pueblo Mágico**

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, 2020)

Este espacio resalta dentro de la provincia de Chimborazo, principalmente por la investigación arqueológica de Jacinto Jijón y Caamaño (1927), la cual se desarrolló entre los años 1918 y 1919, a lo largo de esta investigación el autor identificó en la microcuenca del río Guano, cinco fases culturales mediante tradiciones cerámicas y métodos estratigráficos: 1) Tuncahuán, 2) San Sebastián, 3) Elén-pata, 4) Huavalac y 5) Puruhá-Inca (Jacinto Jijón y Caamaño, 1927), nación que destacó por la producción cerámica y asentamiento funerarios.

Adicional a ello, existen dos manifestaciones culturales que se han posicionado como elementos identitarios del territorio, las cuales posee también certificación del Patrimonio Cultural Inmaterial por parte del Instituto Nacional de Patrimonio Cultural del Ecuador. La primera corresponde a una técnica artesanal tradicional que es la técnica artesanal de elaboración de alfombras anudadas de lana de borrego. La segunda manifestación cultural, que se constituye en el objeto de estudio, corresponde al patrimonio alimentario y gastronómico, vinculado a la panificación donde destaca la elaboración de la Chola de Guano, la cual se vincula a prácticas sociales de agradecimiento y reciprocidad que tiene la población local, pues

cuando alguien desea pedir un favor o agradecer un favor recibido regala una bolsa de pan, y principalmente de Cholitas.

A partir de esta manifestación, se diseña una experiencia turística que se enfoca en dar respuesta a dos pilares del Índice de Desarrollo de Viajes y Turismo (World Economic Forum, 2024), a) Recursos culturales (2,11/7) y Salud e higiene (4,45) en este último, de mayor importancia debido a que mide la accesibilidad de cada territorio. Tomando en consideración el posicionamiento del país que para el reporte del año 2024 se ubica en la posición 80, se articula el valor patrimonial del territorio y con la oportunidad de vincular la accesibilidad sensorial para diseñar una experiencia turística que permita conseguir un recuerdo inigualable en los visitantes.

Dentro de la experiencia, se tomó en consideración el proceso de elaboración de la Chola de Guano, con el objetivo de generar un formato de experiencia que no solo pueda ser consumido por cierto grupos sociales, sino que tenga características de inclusión y accesibilidad, para lo cual se tomó en cuenta un enfoque multisensorial que pueda ser consumido más allá de una experiencia visual, formato establecido como el de mayor predominio. Este enfoque incluyó la introducción de los sentidos auditivo, táctil y olfativo/gustativo, junto con la visión.

### ***Diseño técnico de la experiencia turística***

#### ***Objetivos***

- Ofrecer una experiencia turística accesible que permita a los visitantes con diversidad funcional participar activamente en la elaboración de las Cholas de Guano, manifestación emblemática de Guano Pueblo Mágico.
- Integrar los sentidos (tacto, olfato, gusto) para que los participantes puedan vivir de manera inmersiva el proceso de elaboración de las Cholas de Guano.
- Sensibilizar a los participantes sobre la importancia de la accesibilidad sensorial en el turismo, estrategia de diferenciación de mercado.

#### ***Criterios de accesibilidad***

Dentro del proceso de creación, se consideró la incorporación de aspectos sensoriales a través de modificación sencillas: a) promover la inserción de los participantes por medio de la presentación de los ingredientes brindando la posibilidad de tocar y oler los mismos, esta actividad permite que puedan ser identificados durante el proceso de degustación; b) generar

descripciones verbales claras y detalladas que permitan comprender cada paso del proceso de elaboración, con el objetivo de orientar a los participantes a través del amasado, moldeado y cocción de las cholas.

*Actividades y servicios*

**Tabla 2:** Actividades y servicios articulados a la experiencia turística de la Chola de Guano

Actividad general	Subactividades
Visita a la panadería	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Recorrido por la panadería con descripciones verbales detalladas</li> <li>– Oportunidad de tocar y oler los ingredientes utilizados</li> <li>– Presentación de los ingredientes en porciones pequeñas para que las personas con discapacidad visual puedan identificar los ingredientes a partir del relieve y texturas</li> </ul>
Taller de elaboración de las Cholas de Guano	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Presentación del horno de leña como herramienta principal de cocción</li> <li>– Descripciones verbales de las características del horno, además de datos complementarios para la adecuación del mismo</li> <li>– Participación guiada en el amasado, porción, boleado y cocción de las Cholas</li> <li>– Uso de herramientas y utensilios de asistencia para facilitar la manipulación</li> <li>– Descripciones verbales de cada paso del proceso de elaboración</li> </ul>
Degustación de las Cholas de Guano	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Entrega de las Cholas de Guano en la tradicional presentación de bolsas de papel periódico, junto con una bolsa de empanadas</li> <li>– Descripciones verbales de la combinación y datos complementarios de la Chola de Guano</li> <li>– Oferta de bebidas tradicionales como colada morada, café o chocolate caliente, o de comercialización popular que acompañan a la Chola</li> </ul>

Fuente: Los autores

*Recursos y equipamiento*

- Panadería local tradicional con instalaciones accesibles que no requieran mayor adecuación
- Herramientas, utensilios y equipos requeridos para la elaboración de las Cholas
- Espacio con buena iluminación y acústica para la degustación

*Equipo de trabajo*

- Guías turísticas capacitadas en atención a personas con diversidad funcional
- Portadores del conocimiento sobre la elaboración de la Chola de Guano
- Personal de apoyo para asistir a los participantes

**Tabla 3:** Itinerario técnico de la experiencia turística de la Chola de Guano

<b>Nombre de la experiencia:</b> Chola de Guano			
<b>Lugar:</b> Panadería Don Aquilino			
<b>Recorrido:</b> Parroquia La Matriz, cantón Guano, provincia de Chimborazo, Ecuador			
<b>Dificultad:</b> Baja	<b>Carácter:</b> Turismo gastronómico	<b>Estilo:</b> Caminata	
<b>Pax:</b> 10 a 15	<b>Idioma Guianza:</b> español	<b>Duración:</b> 2 hora 30 min	
Paradas	Subactividades		Tiempo
1	Parada inicial	Briefing	10:00
		Bienvenida y entrega de kit de cocina	10:00
2	Parada en el horno secundario	Introducción histórica al proceso de elaboración de las Cholas	10:00
		Contrastación con el horno moderno	10:00
3	Parada en el horno más grande y antiguo	Descripción del horno y datos importantes	10:00
		Explicación del proceso y presentación de los ingredientes	20:00
		Elaboración de Cholas o empanadas por parte de los visitantes.	30:00
		Degustación de las Cholas o empanadas	20:00
		Recreación de la fotografía de Don Aquilino	10:00
		Demostración y explicación del proceso final de cocción	10:00
		Despedida y agradecimiento a los visitantes	10:00

**Fuente:** Los autores

**Tabla 4:** Criterios de accesibilidad en la experiencia turística de la Chola de Guano

Actividades	Accesibilidad sensorial		
	Tacto	Audición	Olfato/Gusto
Introducción histórica al proceso de elaboración de los hornos	Se presenta la escoba de limpieza de los hornos la cual se elabora de hojas de sauco y chaguarquero de eucalipto, se brinda la oportunidad de palpar y tocar el instrumento puesto que se genera uno nuevo cada semana por ser materiales de rápido deterioro	Relato de la mano de uno de los portadores culturales que conoce el proceso de preparación del horno de leña para la cocción de productos	Se presenta la escoba de limpieza de los hornos la cual se elabora de hojas de sauco y chaguarquero de eucalipto, se brinda la oportunidad de percibir el aroma singular de las plantas de la zona y que ayuda a dar el sabor al pan
Contrastación con el horno moderno	N/A	Proceso de interpretación turística	N/A
Descripción del horno y datos importantes	Se permite a los participantes puedan sentir el calor del horno y conocer cómo se diferencia la temperatura a partir de la sensación térmica con la piel	Proceso de interpretación turística	N/A
Explicación del proceso y presentación de los ingredientes	Se presentan los ingredientes para que puedan ser apreciados y se sientan las texturas de cada uno de estos	Proceso de interpretación turística	Se presentan los ingredientes para que puedan ser apreciados y se pueda captar el olor de cada uno de estos

Actividades	Accesibilidad sensorial		
	Tacto	Audición	Olfato/Gusto
Elaboración de Cholas o empanadas por parte de los visitantes.	Es un proceso transversal en el que se incorporan todos los sentidos a partir de la recreación de la receta, en este proceso se ha generado un espacio de trabajo en el que se dispone de todos los insumos para ir incorporando los ingredientes. Una vez generada la masa, se comienza a generar las porciones y dar forma al pan		
Demostración y explicación del proceso final de cocción	Es un proceso transversal en el que se incorporan todos los sentidos, se procede a colocar las cholas elaboradas en las latas de horneo, se brinda detalles del olor característico del calor del horno y sobre el aroma que emana cuando las cholas están listas. El proceso termina al ingresar las latas al horno, es actividad por su complejidad la efectúa un horneador profesional.		
Degustación de las Cholas	Se aprecian los aromas del proceso de horneado y del pan recién salido del horno		Se brinda por cuestiones de tiempo Cholas que se han horneado al inicio de la experiencia permitiendo la identificación de las características organolépticas que son singulares en este pan
Recreación de la fotografía de Don Aquilino	Se entrega un mandil similar al que usaba Don Aquilino (uno de los portadores del conocimiento) y se procede a junto al proceso de interpretación detallar la pose singular que el mantenía mientras esperaba que cada tanda de pan esté listo en el horno	Proceso de interpretación turística	N/A

Fuente: Los autores

Una de las debilidades que se han identificado en el proceso son las estrategias de comercialización debido a que a la fecha solo se dispone de un operador turístico para la experiencia, siendo el mercado principal grupos de estudiantes.

## Conclusiones

La implementación de esta experiencia ha permitido mejorar el posicionamiento de Guano Pueblo Mágico, aunque se constituye en el primer intento de articulación del PCI, el turismo y la accesibilidad sensorial se han podido construir identidades que han permitido fortalecer la valoración y conservación del patrimonio del pueblo mágico. Aunque a la fecha, aun se identifica la necesidad de continuar con la mejora de la accesibilidad para personas con

diversidad funcional, así como ampliar los criterios de interpretación del patrimonio cultural con el objetivo de captar la esencia de cada espacio. Una de las futuras líneas de acción es expandir este diseño hacia otras manifestaciones culturales del territorio como las alfombras anudadas de lana de borrego, la curtiembre y productos en cuero como zapatos, bolsos, ropa y otros productos de alta calidad; trabajos en madera; elaboración de objetos en fibras naturales como la cabuya y la totora como sogas, aventadores o cestas; y confección de textiles.

## Bibliografía

- AGAPITO, D., & GUERREIRO, M. (2023). Designing accessible tourism experiences: slow, sensory and smart framework. *Enlightening Tourism. A Pathmaking Journal*, 13(1), 167-198.
- ASHWORTH, G. J., & LARKHAM, P. J. (2013). *Building a new heritage: tourism, culture and identity in the new Europe*. <http://lib.ugent.be/catalog/ebk01:2670000000359037>
- BONEL, E., CAPESTRO, M., & DI MARIA, E. (2023). How COVID-19 impacted cultural consumption: an explorative analysis of Gen Z's digital museum experiences. *Italian Journal of Marketing*, 2023(2), 135–160. <https://doi.org/10.1007/s43039-023-00071-6>
- BRISCHETTO, A., IACONO, E., BECCHIMANZI, C., & TOSI, F. (2023). Enhancing Inclusive Experience in Museums: results from a field study. *AHFE INTERNATIONAL*, 132-144.
- CHAIGASEM, T., & KUMBOON, A. (2024). The Influence of Cultural Heritage Values and Gastronomy Tourism on Cultural Identity in Phuket Old Town, Thailand. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 52(1), 41-48.
- COHEN, E. (1988). Authenticity and commoditization in tourism. *Annals of Tourism Research*, 15(3), 371–386. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(88\)90028-X](https://doi.org/10.1016/0160-7383(88)90028-X)
- COHEN, E., & COHEN, S. A. (2012). Current sociological theories and issues in tourism. *Annals of Tourism research*, 39(4), 2177-2202.
- CRUZ-NEGRENTE, J. D. (2022). Nuevos retos y tendencias en el turismo con enfoque empresarial. *Clío América*, 16(32). <https://doi.org/10.21676/23897848.4983>
- D'AGOSTINO, G., SERRA, H., & ZAVATTARO, C. (2023). The emotional impact of cultural heritage on the public: physiological and psychological effects of multisensorial experiences. *Design for Inclusion*, 75(75).
- DE SÁ ESCUDEIRO, P. E. M., ESCUDEIRO, N., CAMPOS, M., & CUNHA, B. (2022, May). Accessibility of national cultural heritage to deaf tourists. In *International Conference on Tourism Research* (Vol. 15, No. 1, pp. 102-109).
- DI PIETRO, L., GUGLIELMETTI MUGION, R., & RENZI, M. F. (2018). Heritage and identity: technology, values and visitor experiences. *Journal of Heritage Tourism*, 13(2), 97–103. <https://doi.org/10.1080/1743873X.2017.1384478>
- DYCHKOVSKYY, S. (2022). The Development of Cultural Tourism in the Paradigm of SocioCultural Identity. *Journal of Media & Management*, 4(5), 1-5.
- ESPESO-MOLINERO, P. (2022). Trends in cultural tourism. *Smart Tourism*, 3, 13. <https://doi.org/10.54517/st.v3i2.2147>
- FLORES-MANCHEÑO, A., MALDONADO-ERAZO, C., VERDUGO-BERNAL, C., & SOTO-CHICAIZA, D. (2021). Índice sintético de cultura: Una herramienta de gestión pública para el desarrollo turístico de los territorios. *Dominio de Las Ciencias*, 7(3), 1334–1352.
- GEORGIOU, S. (2023). Traditional Music and Tourism Identity in Cyprus: A Strong Means Strategy to Strengthen Cultural Tourism. In A. Masouras, C. Papademetriou, D. Belias, & S. Anastasiadou (Eds.), *Sustainable Growth Strategies for Entrepreneurial Venture Tourism and Regional Development* (pp. 119–128). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-6055-9.ch008>
- GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO. (2020). *Analisis de la imagen urbana del espacio público en el circuito turístico de la ciudad de Guano*.

- GOMEZ-HERAS, M., GONZÁLEZ SOUTELO, S., CASTELO RUANO, R., & GARCÍA JUAN, L. (2023). The Challenge of Accessibility to Heritage around the Via Francigena: The Potential of Thermal Heritage for Accessible Tourism. *Heritage*, 6(11), 7115-7125.
- HALL, S. (1992). The question of cultural identity. In S. Hall, D. Held, & T. McGrew (Eds.), *Modernity and its futures* (pp. 274-316). Polity Press.
- HAYHOE, S. J. (2017). Blind visitor experiences at art museums. Rowman & Littlefield.
- JACINTO JIJÓN Y CAAMAÑO. (1927). *Puruha: contribución al conocimiento de los aborigenes de la provincia del Chimborazo de la república del Ecuador* (Tipografía y encuadernación Salesianas, Ed.; Reimpreso, Vol. 1). <https://books.google.com.ec/books/about/Puruha.html?id=GWxuAAAAMAAJ>
- LATOUR, B. (2007). Reassembling the social: An introduction to actor-network-theory. Oup Oxford.
- LOSSIO CHÁVEZ, F., CARRIÓN CASTRO, J., PRADA, E., LUZARDO, A., VILLERS, A., GIL GÓMEZ, I., & ZALDÍVAR, T. (2022). *Turismo y marca país: tendencias y estrategias digitales: arte, cultura y nuevas tecnologías en América Latina y el Caribe*. <https://doi.org/10.18235/0004301>
- LWOGA, N., & MAPUNDA, B. (n.d.). CHALLENGES FACING ACCESSIBLE TOURISM IN CULTURAL HERITAGE SITES: THE CASE OF VILLAGE MUSEUM IN TANZANIA. *Revista De Turism - Studii Si Cercetari In Turism*, 0(24).
- MA, S. N. Z., & MOHAME, B. B. (2023). Heritage tourism and cultural identity in china: challenges and opportunities for development. *International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev.*, 8(7), 47.
- MARÍN PARRA, I. M., GUAMBI ESPINOSA, D. R., GRIJALVA ALDAZ, O. M., & HARO ÁVALOS, D. A. (2023). Sustainable tourism management for the program of Magical Towns – 4 worlds Ecuador. *Journal of Namibian Studies: History Politics Culture*, 33(S2), 3523–3538. <https://doi.org/10.59670/jns.v33i.1030>
- MEDINA, L. K. (2003). Commoditizing culture: Tourism and Maya Identity. *Annals of Tourism Research*, 30(2), 353–368. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(02\)00099-3](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(02)00099-3)
- MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR. (2024). *Pueblos y Rincones Mágicos*. Pueblos y Rincones Mágicos. <https://servicios.turismo.gob.ec/pueblos-y-rincones-magicos/>
- MOLINA VELÁSQUEZ, E. R., VILLAGRÁN OLIVO, P. A., GUERRERO CARVAJAL, F. R., & VILLARREAL CANDO, C. A. (2021). Análisis de la oferta turística del programa Pueblos mágicos Ecuador - 4 mundos. *Turismo y Patrimonio*, 17, 121–149. <https://doi.org/10.24265/turpatrim.2021.n17.07>
- MUÑOZ ARÉYZAGA, E. (2019). Participación ciudadana y patrimonio cultural en la planificación turística de los pueblos mágicos (México): alcances y limitaciones. *Turismo y Sociedad*, 25, 29–50. <https://doi.org/10.18601/01207555.n25.02>
- PARRAGA-TORAL, K., ILLESCAS-VILLA, K., & BASTIDAS, M. (2021). Gestión del patrimonio inmaterial, ámbito técnicas artesanales tradicionales: estrategias de salvaguardia y uso turístico del patrimonio inmaterial, parroquia Abaín, El Oro. 593 Digital Publisher CEIT. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:243812438>
- PORIA, Y., REICHEL, A., & BIRAN, A. (2006). Heritage site perceptions and motivations to visit. *Journal of travel research*, 44(3), 318–326.
- REFAAT, A., & IBRAHIM, W. (2017). Problems and Challenges of Prospective Accessible Heritage Tourism in Alexandria. *International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality*, 11(Issue 3 (Special Issue)), 232–245. <https://doi.org/10.21608/ijhth.2017.30232>
- RICHARDS, G. (2001). El desarrollo del turismo cultural en Europa. *Estudios Turísticos*, 150, 3–13. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2167103&info=resumen&idioma=SPA>
- ROGERS, S. (2002). Which Heritage? Nature, Culture, and Identity in French Rural Tourism. *French Historical Studies*, 25, 475–503. <https://doi.org/10.1215/00161071-25-3-475>
- ROMEO, K., THOMPSON, H., & CHOTTIN, M. (2022). *Inclusive Multimodal Discovery of Cultural Heritage: Listen and Touch* (pp. 278–285). [https://doi.org/10.1007/978-3-031-08648-9\\_32](https://doi.org/10.1007/978-3-031-08648-9_32)
- RUIZ-RODRIGO, A., MORALES, E., LAKOUD, M., RIENDEAU, J., LEMAY, M., SAVARIA, A., ... & ROUTHIER, F. (2024). Experiencing accessibility of historical heritage places with individuals living with visible and invisible disabilities. *Frontiers in Rehabilitation Sciences*, 5, 1379139.

- SAILESH, B., & REDDY, K. (2023). Cultural Guardianship in Tourism: Indigenous Communities' Quest for Economic Stability and Identity Preservation. *International Journal of Eco-Cultural Tourism, Hospitality Planning and Development*, 6(2), 1-14.
- SAFARI, A., HARIYANI, N. N., DESEMBRIANITA, E., PURNOMO, H., & FKUN, E. (2023). Cultural Identity As Tourism Promotion Strategy In Malioboro Batik Market. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 6(3), 1296-1301.
- SMITH, M. K. (2015). *Issues in cultural tourism studies*. Routledge.
- SONG, H., CHEN, P., ZHANG, S., CHEN, Y., & ZHAO, W. (2022). The impact of the creative performance of agricultural heritage systems on tourists' cultural identity: A dual perspective of knowledge transfer and novelty perception. *Frontiers in Psychology*, 13, 968820.
- STOJANOVIĆ, M. (2024). Intangible Cultural Heritage and Tourism-Sketches on Identity. *Etnoantropološki problemi/Issues in Ethnology and Anthropology*, 19(1), 217-236.
- World Economic Forum. (2024). *Travel & Tourism Development Index*. <https://www.weforum.org/publications/travel-tourism-development-index-2024/>
- WORLD TOURISM ORGANIZATION. (2018). *Tourism and Culture Synergies*. World Tourism Organization (UNWTO). <https://doi.org/10.18111/9789284418978>
- XU, N. N., JI, X. Z., & GUO, Y. Z. (2022). A Study on the Relationship Between Cultural Identity, Place Attachment, and Tourist Loyalty. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 10(1), 38-50.
- YANG, L. (2012). Tourists' perceptions of ethnic tourism in Lugu Lake, Yunnan, China. *Journal of Heritage Tourism*, 7(1), 59–81. <https://doi.org/10.1080/1743873X.2011.632481>
- ZHANG, H., WANG, J., & SHEN, H. (2023). A study on the influence of cultural heritage tourism perception on the national tourism image and cultural identity of overseas Chinese youth. In *Advances in Hospitality and Leisure* (pp. 83-106). Emerald Publishing Limited.

**PUEBLOS MÁGICOS ACCESIBLES: UN PUENTE HACIA LA INCLUSIÓN  
TURÍSTICA EN MÉXICO**

*Miriam Edith Pérez- Romero<sup>44</sup>*

*Donaji Jiménez Islas<sup>45</sup>*

*José Alvarez Garcia<sup>46</sup>*

*Amador Durán Sánchez<sup>47</sup>*

**Resumen:** El turismo se erige como un puente que conecta culturas, idiomas y saberes diversos, permitiendo al turista enriquecer su visión del mundo. Además esta actividad representa un pilar fundamental de la economía en numerosos países; en México por ejemplo, el turismo se posiciona como una de las industrias más relevantes, generando empleos y dinamizando el desarrollo local. Para impulsar un crecimiento turístico sostenible, resulta necesario desarrollar productos y servicios turísticos accesibles para todos. En este sentido, la inclusión de personas con discapacidad y adultos mayores se convierte en un aspecto importante, considerando que este segmento poblacional, en la mayoría de los casos, viaja acompañado; a esta necesidad se suma la oportunidad que presenta el envejecimiento poblacional a nivel global; la configuración de un perfil demográfico caracterizado por una mayor proporción de personas en edades avanzadas abre un abanico de posibilidades para el sector turístico. Los destinos turísticos denominados Pueblos Mágicos se han convertido en un motor fundamental del crecimiento del turismo sostenible en México. A partir de su nombramiento, estas localidades han experimentado un notable incremento en la afluencia de visitantes. Sin embargo, surge la siguiente pregunta ¿Los Pueblos Mágicos cuentan con atractivos turísticos accesibles para todos? Partiendo del contexto anterior, el objetivo del presente trabajo es evaluar las características y condiciones de accesibilidad en atractivos turísticos (plazas y parques) de los Pueblos Mágicos de la Zona Centro del país (Huichapan y Tecoautla del estado de Hidalgo; Bernal, Cadereyta de Montes y Tequisquiapan del estado de Querétaro). El análisis de accesibilidad realizado reveló algunas disparidades significativas en la ruta de Pueblos Mágicos. Tequisquiapan fue identificado como el lugar con mejor accesibilidad, mientras que Cadereyta y Tecoautla necesitan mayores mejoras. De los criterios evaluados, los baños públicos fueron identificados como el área que requiere más atención. Este análisis puede ser una herramienta valiosa para mejorar la accesibilidad y buscar estrategias para crear una experiencia turística más inclusiva en los diferentes atractivos turísticos que se pueden visitar en los Pueblos Mágicos.

**Palabras clave:** personas con discapacidad, accesibilidad, adultos mayores, destinos turísticos accesibles, turismo accesible

---

<sup>44</sup> Tecnológico Nacional de México/ITS de Huichapan, División de Ingeniería en Gestión Empresarial. Hidalgo, México. [meperez@iteshu.edu.mx](mailto:meperez@iteshu.edu.mx) Escuela Internacional de Doctorado de la Universidad de Extremadura. Badajoz, España.

<sup>45</sup> Tecnológico Nacional de México/ITS de Huichapan, División de Ingeniería en Energías Renovables. Hidalgo, México. [djimenez@iteshu.edu.mx](mailto:djimenez@iteshu.edu.mx)

<sup>46</sup> Ph.d in Tourism Management and Planning from the University of Vigo, Spain. Extraordinary Doctorate Award. Senior Lecturer and researcher in the Dept. of Financial Economics and Accounting from the Faculty of Business, Finance and Tourism, University of Extremadura, Spain. Teacher of several national and international masters in Tourism, Business and Research. [pepealvarez@unex.es](mailto:pepealvarez@unex.es)

<sup>47</sup> Universidad de Extremadura, Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo. Cáceres, España. [amduransan@unex.es](mailto:amduransan@unex.es)

**CIDADES MÁGICAS ACESSÍVEIS: UMA PONTE PARA A INCLUSÃO TURÍSTICA NO MÉXICO**

**Resumo:** O turismo assume-se como uma ponte que liga culturas, línguas e conhecimentos diversos, permitindo ao turista enriquecer a sua visão do mundo. Além disso, esta actividade representa um pilar fundamental da economia em muitos países; No México, por exemplo, o turismo posiciona-se como uma das indústrias mais relevantes, gerando empregos e impulsionando o desenvolvimento local. Para promover o crescimento sustentável do turismo, é necessário desenvolver produtos e serviços turísticos acessíveis a todos. Nesse sentido, a inclusão de pessoas com deficiência e idosos torna-se um aspecto importante, tendo em vista que esse segmento populacional, na maioria das vezes, viaja acompanhado; A esta necessidade acrescenta-se a oportunidade apresentada pelo envelhecimento da população a nível global; A configuração de um perfil demográfico caracterizado por uma maior proporção de pessoas em idade avançada abre um leque de possibilidades para o setor turístico. Os destinos turísticos denominados *Pueblos Mágicos* (Cidades Mágicas) tornaram-se um motor fundamental do crescimento do turismo sustentável no México. Desde a sua criação, estes locais registaram um aumento notável no fluxo de visitantes. Porém, surge a seguinte questão: As Cidades Mágicas possuem atrações turísticas acessíveis a todos? Partindo do contexto anterior, o objetivo deste trabalho é avaliar as características e condições de acessibilidade nos atrativos turísticos (praças e parques) das Cidades Mágicas da Zona Central do país (Huichapan e Tecozautla do estado de Hidalgo; Bernal, Cadereyta de Montes e Tequisquiapan do estado de Querétaro). A análise de acessibilidade realizada revelou algumas disparidades significativas na rota dos Pueblos Mágicos. Tequisquiapan foi identificado como o local com melhor acessibilidade, enquanto Cadereyta e Tecozautla necessitam de maiores melhorias. Dos critérios avaliados, os banheiros públicos foram identificados como a área que requer mais atenção. Esta análise pode ser uma ferramenta valiosa para melhorar a acessibilidade e buscar estratégias para criar uma experiência turística mais inclusiva nos diferentes atrativos turísticos que podem ser visitados nas Cidades Mágicas.

**Palavras-chave:** Deficiência, acessibilidade, idosos, destinos turísticos acessíveis, turismo acessível

**ACCESSIBLE MAGICAL TOWNS: A BRIDGE TOWARDS TOURIST INCLUSION IN MEXICO**

**Abstract:** Tourism is a bridge that connects cultures, languages and diverse knowledge, allowing tourists to enrich their vision of the world. Furthermore, this activity represents a fundamental pillar of the economy in many countries; in Mexico, for example, tourism is positioned as one of the most important industries, generating jobs and boosting local development. In order to promote sustainable tourism growth, it is necessary to develop tourism products and services that are accessible to all. In this sense, the inclusion of people with disabilities and the elderly becomes an important aspect, considering that this population segment, in most cases, travels accompanied; to this need is added the opportunity presented by the global aging population; the configuration of a demographic profile characterized by a greater proportion of people in advanced ages opens a range of possibilities for the tourism sector. The tourist destinations known as *Pueblos Mágicos* (Magic Towns) have become a key driver of sustainable tourism growth in Mexico. Since their designation, these towns have experienced a notable increase in the number of visitors. However, the following question arises: Do the Magical Towns have tourist attractions accessible to all? Based on the above context, the objective of this paper is to evaluate the characteristics and conditions of accessibility in tourist attractions (plazas and parks) of the Magical Towns of the Central Zone of the country (Huichapan and Tecozautla in the state of Hidalgo; Bernal, Cadereyta de Montes and Tequisquiapan in the state of Querétaro). The accessibility analysis carried out revealed some significant disparities in the Magical Towns route. Tequisquiapan was identified as the place with the best accessibility, while Cadereyta and Tecozautla need further improvement. Of the criteria evaluated, public restrooms were identified as the area requiring the most attention. This analysis can be a valuable tool to improve accessibility and seek strategies to create a more inclusive tourist experience in the different tourist attractions that can be visited in the Magical Towns.

**Keywords:** people with disabilities, accessibility, seniors, accessible tourism, accessible destinations, accessible tourism.

## Introducción

La discapacidad forma parte del espectro de la experiencia humana. Todas las personas, en algún momento de nuestras vidas, se enfrentarán a algún tipo de limitación física, sensorial o cognitiva, ya sea de forma pasajera o permanente. En este sentido Martínez & Boujrouf (2020) señalan que las tasas de discapacidad están aumentando debido principalmente al envejecimiento de la población y al aumento de enfermedades crónicas asociadas a la discapacidad. Esto significa que la discapacidad no es solo un fenómeno individual, sino que también tiene una dimensión social importante.

Cardona & Peláez (2012) indican que la población mundial avanza hacia el envejecimiento de su estructura por edades, a la par que se observa una disminución de los grupos más jóvenes, visualizándose un aumento de la población de adultos mayores. México no es la excepción en cuanto a envejecimiento poblacional se refiere, Ruiz (2011) estimó que entre 2005 y 2050 la población de adultos mayores se incrementará en alrededor de 26 millones de personas y además que más del 75% de dicho incremento sucedería a partir del año 2020. Ante las cifras antes mencionadas, indudablemente el envejecimiento poblacional representa un desafío y además con múltiples dimensiones.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), al 2020 más de 1,000 millones de personas vivían en todo el mundo con algún tipo de discapacidad, lo que representaba aproximadamente el 15% de la población mundial. De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2020, en México hay 6.179.890 personas con algún tipo de discapacidad, lo que representa 4,9% de la población total del país y según el tipo de actividad con dificultad, los porcentajes son los siguientes: caminar, subir o bajar 48%; ver (aún usando lentes) 44%; oír (aún usando aparato auditivo) 22%; bañarse, vestirse o comer 19%; recordar o concentrarse 19% y hablar o comunicarse 15% (INEGI, 2024).

Hurtado et al. (2012) señalan que la concepción actual sobre la discapacidad consiste en el reconocimiento del derecho que tienen las personas de participar plenamente en la sociedad, esta perspectiva exige entornos físicos, sociales, económicos y culturales accesibles, además de acceso a la salud, la educación, el trabajo, la información y las comunicaciones. Específicamente, Mazó et al. (2022) mencionan que el ocio y el tiempo libre son un derecho universal que todo ser humano debe gozar tal como lo indica la Declaración Universal de los Derechos Humanos, así mismo, indican que una de las primeras barreras que enfrentan las personas con discapacidad para la integración a las actividades productivas y recreativas es la

falta de accesibilidad, problema que no ha sido visibilizado suficientemente por los sistemas turísticos actuales.

El turismo accesible es una oportunidad para crear un mundo más inclusivo y sostenible. Martínez & Boujrouf (2020) resaltan que el término turismo accesible expresa la necesidad de incorporar a las personas que padecen alguna discapacidad física, psíquica o sensorial, a las infraestructuras y servicios turísticos; en este colectivo se incluyen a las personas mayores. Guerrero (2018) destaca que la accesibilidad en el turismo puede y debe ser un motor de desarrollo para la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad en los países receptores puesto que los esfuerzos benefician a la sociedad en su conjunto. Además Tite et al. (2021) advierten que la gestión del turismo accesible trae consigo interesantes beneficios en el ámbito económico, dado que permite atraer a turistas y visitantes de atención prioritaria, entre ellos, las personas con discapacidad que suelen viajar acompañados por otros clientes, razón por la cual son considerados como multiclientes.

México cuenta con una interesante diversificación de destinos turísticos, entre los que destacan los denominados Pueblos Mágicos, los cuáles se han convertido en un motor fundamental del crecimiento del turismo sostenible en el país. A partir de su nombramiento, estas localidades han experimentado un notable incremento en la afluencia de visitantes. Sin embargo, surge la siguiente pregunta ¿Los Pueblos Mágicos cuentan con atractivos turísticos accesibles para todos?

Partiendo del contexto anterior, el objetivo del presente trabajo es evaluar las características y condiciones de accesibilidad en atractivos turísticos de los Pueblos Mágicos de la Zona Centro del país. A partir de 1) La Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turismo, 2) El protocolo de servicio para el turismo accesible de turistas y visitantes jóvenes, adultos mayores y personas en situación de discapacidad, 3) La declaratoria de vigencia de la Norma Mexicana NMX-R-050-SCFI-2006, Accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público-Especificaciones de seguridad y 4) El manual de normas técnicas de accesibilidad del Gobierno de la Ciudad de México (2016); así como del uso de técnicas de recolección de información como la observación y entrevistas, se describirán las condiciones y características de accesibilidad en plazas y parques de los Pueblos Mágicos de Huichapan y Tecozautla del estado de Hidalgo; Bernal, Cadereyta de Montes y Tequisquiapan del estado de Querétaro.

El presente trabajo se estructura en 5 secciones. La primera sección corresponde a esta introducción. En la segunda sección se profundiza en el tema del turismo en los pueblos mágicos de México y también se aborda el tema de accesibilidad y turismo accesible. En la

tercera sección se presenta la metodología que se ha seguido para alcanzar el objetivo planteado en este trabajo de investigación; se describen las técnicas y herramientas utilizadas. En la cuarta sección se muestran los resultados, así como la discusión de los mismos. En la quinta sección se señalan las conclusiones del estudio.

## Marco teórico

En el presente marco teórico se abordan dos temas principales que son del interés de esta investigación, primeramente se habla acerca del turismo en los pueblos mágicos de México y en seguida de la accesibilidad y el turismo accesible. La relación entre estos temas surge a partir del objetivo que se persigue en este trabajo de investigación.

### El turismo en los pueblos mágicos de México

Madrid (2020) estipula que el programa Pueblos Mágicos es una de las intervenciones más trascendentales en la historia del turismo mexicano. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2012) no solo lo reconoce como uno de los programas turísticos más exitosos, sino que destaca su papel en el impulso del crecimiento de comunidades rurales, la conservación de espacios naturales y la preservación de las tradiciones culturales locales. López (2018) añade que este programa va más allá del turismo convencional al ofrecer la oportunidad de revitalizar pequeños poblados, rescatar su patrimonio cultural, festivo, gastronómico, natural, artístico e histórico, empoderando incluso a grupos locales para su gestión. En resumen, los Pueblos Mágicos de México son un mosaico de experiencias turísticas que complementan y diversifican la oferta del país, además de que invitan a sus visitantes a sumergirse en la esencia de México, permitiéndoles descubrir la riqueza natural y cultural que emana de cada uno de estos rincones.

Pueblos Mágicos de México es un programa turístico que busca promover y preservar los destinos que, por sus tradiciones, cultura, historia y belleza, ofrecen una experiencia única al visitante. El concepto de "Pueblo Mágico" fue introducido en el año 2001 por la Secretaría de Turismo de México, con el objetivo de reconocer localidades que, a través del tiempo y ante la modernidad, han conservado, valorado y defendido, su herencia histórica, cultural y natural; y la manifiesta en diversas expresiones a través de su patrimonio tangible e intangible, lo que significa una gran oportunidad para el aprovechamiento turístico (Secretaría de Turismo 2017). El ingreso al programa Pueblos Mágicos está sujeto a diversos requisitos, entre ellos la aprobación gubernamental a nivel municipal y estatal, la asignación de fondos económicos y la implementación de estrategias para fomentar el turismo, además de demostrar el valor

simbólico del destino (Secretaría de Turismo 2017). Los Pueblos Mágicos no solo representan un atractivo para el turismo nacional e internacional, sino que también son catalizadores de desarrollo económico y social en sus comunidades. Esta designación implica una serie de beneficios, incluyendo acceso a financiamiento para proyectos de infraestructura y promoción turística, lo que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

En la actualidad existen 177 Pueblos Mágicos distribuidos en 31 estados de la República Mexicana. Exceptuando la Ciudad de México, todos los estados cuentan con al menos un Pueblo Mágico (Vázquez, 2022). Los Pueblos Mágicos se han distribuido en 8 macroregiones: Mar de Cortés, Norte-Centro, Noreste, Golfo, Península de Yucatán, Pacífico-Sur, Centro y por último, Centro-Norte y Occidente (DATATUR, 2024). En la Tabla 1 se muestran los estados que conforman cada una de las 8 macroregiones, el número de pueblos mágicos por estado y macroregión, así como el porcentaje por macroregión. Se observa que la región Centro-Norte y Occidente contiene el 31,07%, seguida de la región Centro con el 28,25%; en conjunto estas dos macroregiones abarcan el 60% de pueblos mágicos.

**Tabla 1.** Pueblos mágicos por macroregiones

Macroregión	Estados	Pueblos mágicos		Porcentaje de Pueblos Mágicos
Mar de Cortés	Baja California	1	13	7,34%
	Baja California Sur	3		
	Sinaloa	5		
	Sonora	4		
Norte-Centro	Chihuahua	5	7	3,95%
	Durango	2		
Noreste	Coahuila	8	15	8,47%
	Nuevo León	5		
	Tamaulipas	2		
Golfo	Tabasco	3	11	6,21%
	Veracruz	8		
Península de Yucatán	Campeche	3	14	7,91%
	Quintana Roo	4		
	Yucatán	7		
Pacífico-Sur	Chiapas	6	12	6,78%
	Oaxaca	6		
Centro	Guerrero	3	50	28,25%
	Hidalgo	9		
	México	12		
	Morelos	4		
	Puebla	12		
	Querétaro	7		
	Tlaxcala	3		
Centro-Norte y Occidente	Aguascalientes	4	55	31,07%
	Colima	1		
	Guanajuato	6		
	Jalisco	12		
	Michoacán	10		
	Nayarit	9		

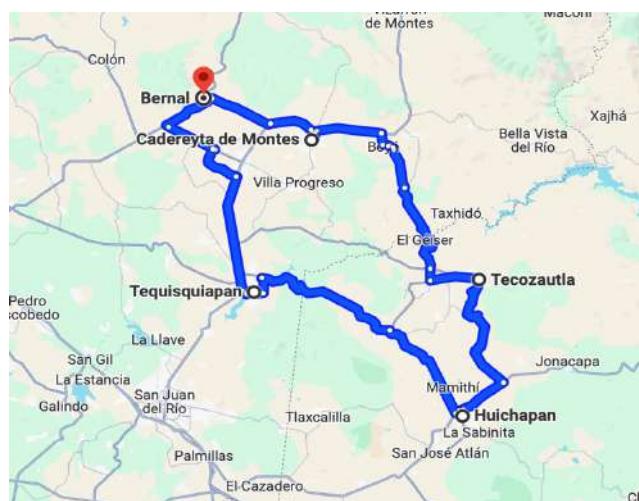
	San Luis Potosí	6		
	Zacatecas	7		
	Total	177	177	100%

Fuente: elaboración propia a partir de información obtenida de DATATUR (2024)

A su vez, dentro de las macroregiones existe la posibilidad de conformar rutas turísticas con los Pueblos Mágicos. Rodríguez et al. (2021) mencionan que una ruta turística se plantea como un conjunto articulado de recursos y atractivos con la finalidad de propiciar el desplazamiento de flujos turísticos, al mismo tiempo que contribuye a la generación de recursos económicos, por medio de la complementación de actividades turísticas. Por su parte, Arcila et al. (2015) señalan que las rutas turístico-culturales se han convertido en uno de los recursos territoriales turísticos de mayor crecimiento y que dependiendo del enfoque y funcionalidad se observan diferentes propuestas a la hora de su definición y caracterización.

Partiendo de lo anterior y para fines del presente trabajo, se propone una ruta turística conformada por 5 Pueblos Mágicos: Huichapan y Tecozautla en el estado de Hidalgo, Bernal, Cadereyta de Montes y Tequisquiapan en el estado de Querétaro. De acuerdo a Hernández (2011) este tipo de ruta se consideraría mixta por carecer de un eje temático definido y por responder a una oferta territorial. En la Figura 1 se muestra la ruta propuesta. Según Google Maps el recorrido es de 154 km y 3:42 horas (el tiempo es una estimación que no considera escalas y supone el uso de coche particular).

**Figura 1.** Mapa de la ruta turística de Pueblos Mágicos Hidalgo/ Querétaro.



Fuente: Google Maps

En la Tabla 2 se presentan los principales atractivos turísticos que se encuentran en los pueblos mágicos que conforman la ruta Hidalgo/ Querétaro.

**Tabla 2.** Atractivos turísticos por pueblo mágico. Ruta Hidalgo/ Querétaro.

Estado	Pueblo Mágico	Atractivo turístico
Hidalgo	Huichapan	Balnearios de aguas termales Capilla de Nuestra Señora de Guadalupe Capilla de Nuestro Señor del Calvario Casa del Diezmo Jardín Central Mercado Municipal Museo de Arqueología e Historia Museo El Chapitel Palacio Municipal Parque Ecoturístico El Saucillo Parque Ecológico Los Sabinos Parroquia de San Mateo Apóstol Pinturas Rupestres El Boye
	Tecozautla	Balnearios de aguas termales, entre los que se incluye un Geiser Natural y los Manantiales Taxhidó Museo de Sitio Pinturas rupestres Presa Las Adjuntas Presa San Antonio Reloj Monumental Zona arqueológica El Pañhú
Querétaro	Cadereyta	Boyé Boyecito Cascada Velo de Novia Cavas Freixenet Centro Cultural de Cadereyta Centro Histórico El Doctor El Mortero y el Caracol en Solares sitios cercanos a Maconí Grutas La Esperanza y Los Piñones Iglesia de la Soledad Isla de Tzibanzá Jardín Botánico Regional - Ing. González de Cosío Maconí Ruta de pinturas rupestres Parque Cirino Anaya Parroquia de San Pedro y San Pablo Pilancón Planetario Dr. José Hernández Moreno Presa Zimapán Quinta Fernando Schmoll Talabarterías en San Vicente Ferrer Viñedos Azteca Vizarrón y Rancho Quemado Zona arqueológica de Toluquilla
	Bernal	Capilla de las Ánimas Capilla de la Santa Cruz El Baratillo El Castillo Finca Freixenet Museo de la Máscara Templo de San Sebastián Mártir Parque ecoturístico La Canoa Peña de Bernal
	Tequisquiapan	Parque La Pila

	Parroquia Santa María de la Asunción Plaza Miguel Hidalgo Centro Geográfico del País Mercado Telesforo Trejo Vieja Estación de Bernal Museo México Me encanta Museo del Queso y el Vino Minas de Ópalo Cava Bocanegra
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: elaboración propia a partir de SECTUR (2024).

### Accesibilidad y turismo accesible

La accesibilidad universal es entendida por Martínez & Boujrouf (2020) como la accesibilidad a todo y para todos, es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Algunos autores han estudiado el tema y establecen algunos hallazgos, desde considerar que la “falta de accesibilidad” es de alguna manera una manera indirecta de discriminación (Cruz et al., 2019).

En el mismo sentido, los académicos reconocen que la industria turística es a menudo incapaz de atender a este grupo de consumidores, y las implicaciones son aceptadas por muchos, sosteniendo en gran medida que la industria respeta poco la formación, la educación, la legislación, la provisión de acceso o la calidad del servicio a sus clientes que pueden acceder (Gillovic & McIntosh, 2015). Por su parte, Coronado et al. (2023) concluyeron en un estudio realizado en Isla Cozumel en México, que no está capacitado el sector y requiere concientización social para llegar a tener turismo accesible para personas con discapacidad, además de realizar adecuaciones en la infraestructura.

A partir del planteamiento de la estructura como necesidad para el turismo accesible, Guillén y Ramón (2015) identificaron pertinente las adecuaciones a infraestructura y equipamiento apegado a la normatividad vigente. Además del interés económico generado en el turismo, el sector que oferta productos y servicios, debe considerar la accesibilidad como un derecho humano. A través de una análisis bibliométrico, Tite et al. (2021) identificaron que en el periodo de 2008-2019 se publicaron 94 documentos en las bases de datos de ScienceDirect y Scopus, con mayor número de publicaciones de 2016 a 2019; en este mismo trabajo, se encontraron 6 dimensiones para el tema, que son: humana, legislativa, tecnológica, biótica, abiótica y relacional, con el 96 % de las publicaciones en idioma inglés.

El interés del tema de turismo accesible es fundamental para garantizar que las personas con discapacidad puedan disfrutar plenamente de los destinos turísticos y participar en actividades recreativas en igualdad de condiciones. Todos los seres humanos tienen el derecho inherente a acceder a los espacios públicos, a la información y a los servicios, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas. Promover la accesibilidad universal en el sector turístico no solo beneficia a las personas con discapacidad, sino que también mejora la experiencia de viaje para adultos mayores, familias con niños pequeños y público en general. Al eliminar barreras arquitectónicas, de comunicación y actitudinales, se crea un entorno más inclusivo y se fomenta una sociedad más justa e igualitaria. Por lo tanto, es responsabilidad de los gobiernos, las empresas turísticas y la sociedad en su conjunto trabajar juntos para hacer realidad el turismo accesible y garantizar que nadie se quede atrás.

## Metodología

La población objeto de estudio fueron los Pueblos Mágicos que conforman la ruta Hidalgo/ Querétaro mencionada en el marco teórico. Dentro de ellos únicamente se analizaron aquellos atractivos turísticos identificados como parques y plazas. De acuerdo a la NOM-001-SEDATU-2021, un parque es aquel espacio ubicado al interior de un asentamiento construido, destinado a prados, jardines y arbolado, que permiten y contribuyen a la permeabilidad pluvial y han sido explícitamente diseñados para el paseo, descanso y convivencia de la población, los parques son considerados áreas verdes urbanas. Se entiende por plaza aquel espacio público abierto que se crea dentro de la estructura de las calles y los edificios, donde suelen realizarse gran variedad de actividades de carácter colectivo. Tanto un parque como una plaza son considerados equipamiento público.

Se utilizó la técnica de observación conjuntamente con una lista de verificación. La lista de verificación está conformada por 5 secciones y 38 ítems como se menciona a continuación, es importante señalar que la lista de verificación está enfocada únicamente al tipo de discapacidad motriz:

- a) Entradas/salidas y rutas accesibles (5 ítems)
- b) Áreas de servicio (5 ítems)
- c) Áreas sanitarias públicas (14 ítems)
- d) Estacionamiento (7 ítems)
- e) Escaleras y rampas (6 ítems)

La lista de verificación se diseñó a partir de los siguientes documentos: 1) La guía de recomendaciones de diseño universal para el sector turístico publicado por la SECTUR (2017), 2) El protocolo de servicio para el turismo accesible de turistas y visitantes jóvenes, adultos mayores y personas en situación de discapacidad (Peñas et al., 2011), 3) DECLARATORIA de vigencia de la Norma Mexicana NMX-R-050-SCFI-2006, Accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público-Especificaciones de seguridad y 4) El manual de normas técnicas de accesibilidad del Gobierno de la Ciudad de México (2016). Para recabar la información de la lista de verificación se visitaron los atractivos turísticos elegidos de los 5 pueblos mágicos. Las visitas fueron realizadas en el mes de junio del presente año. Dos personas realizaron el recorrido por todo el atractivo turístico y a partir de la observación directa de las variables de interés, llenaron la lista de verificación en tiempo real. La información obtenida se vació en una hoja de excel y se realizó la valoración considerando 5 puntos para los criterios que se cumplen, 3 para los que se cumplen de forma parcial y 0 para aquellos que no se cumplen.

## Resultados

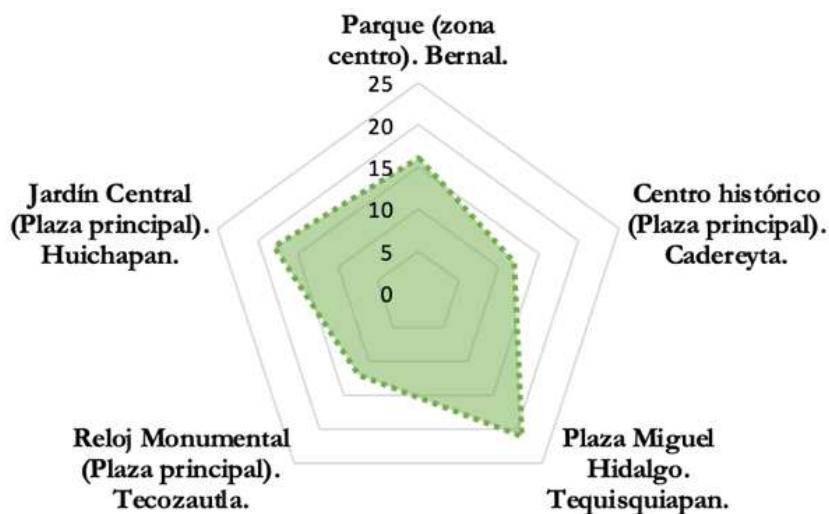
En la Tabla 3 se presenta la valoración sobre accesibilidad que se realizó a cada uno de los atractivos turísticos seleccionados en los pueblos mágicos que conforman la ruta diseñada Hidalgo/ Querétaro. En la Figura 2 se grafican el resultado global por destino y en la Figura 3 se grafica el resultado global por criterio.

**Tabla 3.** Valoración general de los criterios de accesibilidad

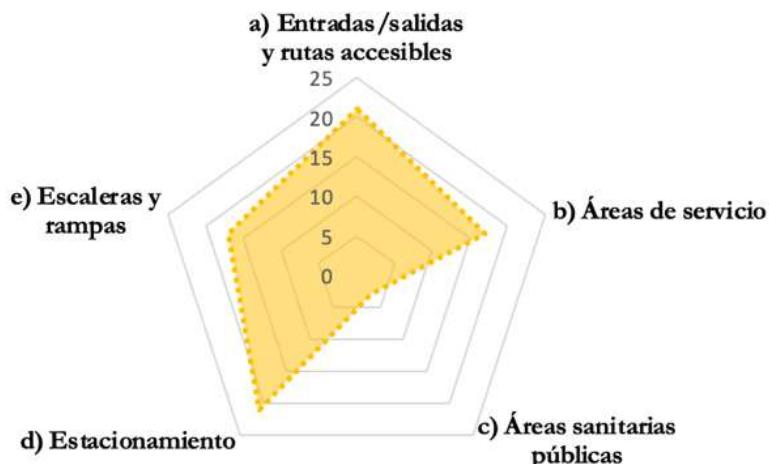
Pueblo Mágico	Lugar analizado	a)	b)	c)	d)	e)	Total por destino
Bernal	Parque (zona centro)	C	PC	NC	C	PC	16
Cadereyta	Centro histórico (Plaza principal)	PC	PC	NC	PC	PC	12
Tequisquiapan	Plaza Miguel Hidalgo	C	C	PC	C	PC	21
Tecozaütla	Reloj Monumental (Plaza principal)	PC	PC	NC	PC	PC	12
Huichapan	Jardín Central (Plaza principal)	C	PC	NC	C	C	18
	Total por criterio	21	17	3	21	17	

Fuente: elaboración propia.

Nota: a) Entradas/salidas y rutas accesibles, b) Áreas de servicio, c) Áreas sanitarias públicas, d) Estacionamiento, e) Escaleras y rampas. *Abreviaciones: C=Cumple, PC=Parcialmente cumple, NC=No cumple*

**Figura 2.** Valoración de la accesibilidad por destino

Fuente: elaboración propia

**Figura 3.** Valoración de la accesibilidad por criterio.

Fuente: elaboración propia

En el análisis realizado se observa que se están realizando esfuerzos por ofrecer condiciones para un turismo accesible, sin embargo, aún existen áreas desatendidas y por lo tanto, representan una oportunidad. El Pueblo Mágico de Tequisquiapan es el que tiene un mayor desarrollo de condiciones para ofrecer un turismo accesible en su plaza Miguel Hidalgo. De los cinco criterios evaluados, tres se cumplen satisfactoriamente: accesibilidad en entradas y salidas, rutas adaptadas y áreas de servicio y estacionamiento. De acuerdo a los puntos aquí evaluados, se identifican oportunidades de mejora en los sanitarios públicos y en el diseño de escaleras y rampas. La plaza obtuvo una puntuación de 21 de 25, lo que refleja un buen desarrollo en materia de accesibilidad.

El Pueblo Mágico de Huichapan se posiciona como el segundo destino de la ruta en cuanto a la implementación de condiciones para un turismo accesible, obteniendo una puntuación de 18 sobre 25. A pesar de no alcanzar el máximo puntaje, Huichapan ha dado pasos importantes en la materia, al cumplir con criterios cruciales como la accesibilidad en entradas y salidas, rutas adaptadas, estacionamiento, escaleras y rampas. Sin embargo, aún existen áreas que requieren atención para garantizar una experiencia turística inclusiva y completa; la accesibilidad en áreas de servicio y sanitarios públicos son los dos aspectos que actualmente no cumplen los requisitos mínimos.

El Pueblo Mágico de Bernal ocupa el tercer puesto en cuanto al desarrollo de espacios para un turismo accesible, al obtener una puntuación de 16 sobre 25. Si bien ha dado algunos pasos en la dirección correcta, como la accesibilidad en entradas y salidas, rutas adaptadas y estacionamiento, aún queda un camino significativo por recorrer para garantizar una experiencia turística incluyente. Los aspectos que requieren mayor atención son las áreas de servicio, las escaleras y rampas, y, en particular, los sanitarios públicos. El punto que presenta mayor rezago en Bernal es la accesibilidad de los sanitarios públicos.

Los Pueblos Mágicos de Cadereyta y Tecozautla comparten el cuarto puesto en cuanto al desarrollo de espacios para un turismo accesible, al obtener ambos una puntuación de 12 sobre 25. Si bien han realizado algunos esfuerzos para mejorar la accesibilidad, aún queda un camino importante por recorrer para alcanzar los estándares deseables. En ambos municipios, se observa un cumplimiento parcial de los criterios de accesibilidad en entradas y salidas, rutas adaptadas, áreas de servicio, estacionamiento, escaleras y rampas. Sin embargo, un aspecto que destaca en ambos casos es la ausencia de sanitarios públicos accesibles. Esto representa una barrera significativa para las personas con discapacidad que desean visitar estos Pueblos Mágicos.

## Conclusiones

Las personas con discapacidad tienen derecho a disfrutar de los mismos derechos y oportunidades que el resto de la población, es responsabilidad de los gobiernos y la sociedad en general crear las condiciones necesarias para que esto sea posible. Es necesario, por lo tanto, que las sociedades se adapten a esta realidad y promuevan la inclusión de las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la vida.

El análisis realizado ha permitido obtener un diagnóstico preciso de las condiciones de accesibilidad en los atractivos turísticos evaluados. Este diagnóstico pone de manifiesto

disparidades significativas entre los diferentes destinos, destacando tanto avances notables como áreas que requieren atención urgente.

La plaza Miguel Hidalgo en Tequisquiapan se posiciona como el referente en materia de accesibilidad, al obtener la puntuación más alta de la ruta. Este Pueblo Mágico ha demostrado un compromiso concreto con la inclusión, al implementar medidas que facilitan el acceso y la circulación de personas con discapacidad en las entradas y salidas, rutas, estacionamientos, escaleras y rampas. En el otro extremo se encuentran las plazas principales de Cadereyta y Tecozautla, que presentan las condiciones de accesibilidad más deficientes. Estos Pueblos Mágicos aún tienen un largo camino por recorrer para garantizar una experiencia turística incluyente.

Si bien los criterios de accesibilidad en entradas y salidas, rutas y estacionamientos presentan un desarrollo más favorable en general, los sanitarios públicos se identifican como el área que requiere mayor atención y trabajo. La ausencia o el diseño inadecuado de estos espacios representa una barrera importante para las personas con discapacidad.

El diagnóstico obtenido brinda una base sólida para la toma de decisiones y la implementación de estrategias concretas para mejorar la accesibilidad en los Pueblos Mágicos. Es fundamental que las autoridades locales, las empresas turísticas y la sociedad civil trabajen en conjunto para abordar las áreas de oportunidad identificadas y avanzar hacia destinos turísticos verdaderamente incluyentes.

La inversión en accesibilidad turística representa una oportunidad para mejorar la experiencia general de todos los visitantes, posicionando a los Pueblos Mágicos como destinos modernos, responsables y comprometidos con la inclusión. Un turismo accesible no solo beneficia a las personas con discapacidad, sino que también contribuye al desarrollo económico y social de las comunidades.

El presente estudio se enfocó en el análisis de la accesibilidad para personas con discapacidad motriz en plazas y parques de un número pequeño de Pueblos Mágicos. Si bien este enfoque inicial ha permitido obtener información valiosa, es importante reconocer que existen limitaciones que abren la puerta a futuras líneas de investigación: un análisis más completo podría considerar todos los tipos de discapacidad y analizar las barreras específicas que enfrentan cada grupo en los diferentes entornos turísticos; también una investigación más integral podría abarcar la totalidad de la oferta turística y ofrecer en sus resultados una visión completa de la accesibilidad en los destinos y por último, para obtener resultados más generalizables, sería necesario ampliar la muestra a un mayor número de Pueblos Mágicos.

Algunas líneas de investigación un poco diferentes podrían ser: implementar estudios longitudinales que permitan evaluar el impacto de las intervenciones y políticas públicas en la mejora de la accesibilidad turística a lo largo del tiempo, comprender las experiencias y necesidades de las personas con discapacidad a través de métodos cualitativos como entrevistas, grupos focales y observaciones participativas, así como evaluar el impacto económico y social de la accesibilidad turística en el desarrollo local de los Pueblos Mágicos. Llevando a cabo estas investigaciones, se podrá obtener un conocimiento más profundo y completo de la accesibilidad turística en los Pueblos Mágicos, lo que permitirá desarrollar estrategias más efectivas para crear destinos turísticos inclusivos y accesibles para todos.

## Referencias

- ARCILA GARRIDO, M.; LÓPEZ SÁNCHEZ, J. A. ; FERNÁNDEZ ENRIQUEZ, A. Rutas turísticos-culturales e itinerarios culturales como productos turísticos: reflexiones sobre una metodología para su diseño y evaluación. Análisis espacial y representación geográfica: innovación y aplicación, 2015. p. 463-471.
- CARDONA, D. & PELÁEZ, E. Envejecimiento poblacional en el siglo XXI: oportunidades, retos y preocupaciones. Salud Uninorte, 28 (2), 2012. p. 335-348.
- CORONADO, P. H., SEGRADO PAVÓN, R., ; BOJÓRQUEZ VARGAS, ANO TE . Percepciones sobre el turismo accesible. Caso: Isla Cozumel, México. SUMMA. Revista Disciplinaria En Ciencias Económicas y Sociales, 15(1), 2023. <https://doi.org/10.47666/summa.5.1.4>
- CRUZ HERNÁNDEZ, A. M., BELLO BALTAZAR, E., ENRÍQUEZ, P. L., ; MONDRAGÓN RÍOS, R. Percepción del turismo accesible para personas con discapacidad, el caso del Centro Ecoturístico El Arcotete, Chiapas, México. El Periplo Sustentable, 37, 222, 2019. <https://doi.org/10.36677/elperiplo.v0i37.9215>
- DATATUR (2004). Módulo de información de Pueblos Mágicos. <https://datatur.sectur.gob.mx/PueblosMagicos/pminicio.aspx>
- DECLARATORIA DE VIGENCIA DE LA NORMA MEXICANA NMX-R-050-SCFI-2006, Accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público-Especificaciones de seguridad. <https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/1597/seeco/seeco.htm>
- GILLOVIC, B., & MCINTOSH, A. STAKEHOLDER. Perspectives of the future of accessible tourism in New Zealand. Journal of Tourism Futures, 1(3), 2015. p. 223–239. <https://doi.org/10.1108/jtf-04-2015-0013>
- GOBIERNO DE LA CDMX (2016). Manual de normas técnicas de accesibilidad. [http://data.seduvi.cdmx.gob.mx/portal/images/banners/banner\\_derecho/documentos/Manual\\_Normas\\_Tecnicas\\_Accesibilidad\\_2016.pdf](http://data.seduvi.cdmx.gob.mx/portal/images/banners/banner_derecho/documentos/Manual_Normas_Tecnicas_Accesibilidad_2016.pdf)
- GUERRERO PALMA, P. C. ¿Cómo medir la accesibilidad turística? Importancia de los sistemas de indicadores para validar destinos turísticos accesibles. Tierra Infinita (4), 2018. p. 131-146. <https://doi.org/10.32645/26028131.785>
- GUILLÉN VALENCIA, L., & RAMÓN GARCÍA, A. Valoración de la infraestructura de los edificios religiosos para el turismo accesible en Villahermosa, Tabasco, México. PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 13(3), 2015. p. 491–508. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2015.13.035>

HERNÁNDEZ RAMÍREZ, J. Los caminos del patrimonio. Rutas turísticas e itinerarios culturales. PASOS, 9(2), 2011. p. 225-236.

HURTADO FLOYD, M.; AGUILAR ZAMBRANO, J. MORA ANTÓ, A.; SANDOVAL JIMÉNEZ, C.; PEÑA SOLÓRZANO, C.; LEÓN DÍAZ, A. Identificación de las barreras del entorno que afectan la inclusión social de las personas con discapacidad motriz de miembros inferiores. Salud Uninorte, 28 (2), 2012. p. 227-237.

INEGI (2024). Cuéntame de México <https://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/discapacidad.aspx?tema=P#:~:text=de%20una%20dificultad.,Fuente%3A%20INEGI.,para%20ver%2C%20aun%20usando%20lentes.>

LÓPEZ, L. Las territorialidades del turismo: el caso de los Pueblos Mágicos en México. Atelie Geográfico, 12 (1), 2018. p. 6-24.

MADRID, F. Pueblos Mágicos 2.0. Journal of Tourism and Heritage Research, 5 (4), 2022. p. 102-121

MARTÍNEZ CARRILLO, M. J., & BOUJROUF, S. Turismo accesible para todos. Evaluación del grado de accesibilidad universal de los parques y jardines de Marrakech. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 18(1), 2020. p. 57-81. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.004>

MAZÓ QUEVEDO, M. L., SOSA PEÑA, R. G., & DE LOS SANTOS DE DIOS, R. O. Turismo accesible, el caso de haciendas chocolateras de Tabasco, México. Revista Publicando, 9(35), 2020. p. 77-97. <https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2325>

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-001-SEDATU-2021, Espacios públicos en los asentamientos humanos. [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5643417&fecha=22/02/2022#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5643417&fecha=22/02/2022#gsc.tab=0)

OCDE. Tourism trends and policies. Available online: [https://www.oecd-ilibrary.org/industry-and-services/oecd-tourism-trends-and-policies-2012\\_tour-2012-en](https://www.oecd-ilibrary.org/industry-and-services/oecd-tourism-trends-and-policies-2012_tour-2012-en). 2012. (access on 07/04/2021).

PEÑAS FELIZZOLA, O. L. et al. El protocolo de servicio para el turismo accesible de turistas y visitantes jóvenes, adultos mayores y personas en situación de discapacidad. Universidad Nacional de Colombia sede Bogotá. 2011.

RODRÍGUEZ VEIGUELA, Y.; GARCÍA ALMAGUER, D.; PONS GARCÍA, R.; TANDA DÍAZ, J. & PANCORBO SANDOVAL, L. A. Diseño de una ruta turística para el destino Matanzas, que contribuya al desarrollo del turismo urbano. Revista San Gregorio, 1(46), 2021. p. 106-128.

RUIZ, J. A. La transición demográfica y el envejecimiento poblacional: futuros retos para la política de salud en México. Encrucijada, revista electrónica del centro de estudios en administración pública, 8, 2011.

SECTUR. Pueblos Mágicos de México. 2024. <https://www.gob.mx/sectur/articulos/pueblos-magicos-206528>

SECTUR. Actualización y rediseño de la Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turismo. SECTUR: México. 2017. [http://www.sectur.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2018/01/Gu%C3%A1da-Recomendaciones-Dise%C3%B1o-Universal-ST\\_Completa.pdf](http://www.sectur.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2018/01/Gu%C3%A1da-Recomendaciones-Dise%C3%B1o-Universal-ST_Completa.pdf)

SECRETARÍA DE TURISMO. Lineamientos Generales para la Incorporación y Permanencia al Programa Pueblos Mágicos. 2017. <https://www.gob.mx/sectur/documentos/lineamientos-generales-para-la-incorporacion-y-permanencia-al-programa-pueblos-magicos>

TITE CUNALATA, G. M., CARRILLO ROSERO, D. A.; OCHOA ÁVILA, M. B. Turismo accesible: estudio bibliométrico. Turismo y Sociedad, 28, 2021. p. 115-132. <https://doi.org/10.18601/01207555.n28.06>

VÁZQUEZ HERNÁNDEZ, M. Evaluación de Desempeño del Programa Pueblos Mágicos en el Estado de Michoacán, México. Revista Estudios de Políticas Públicas, 8(1). 2022. <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2022.66676>

## ACESSIBILIDADE NO TRANSPORTE: UMA VISÃO GERAL DA NORMATIZAÇÃO ATUAL

*Rodrigo Grazinoli Garrido<sup>48</sup>*  
*Marcos Arão Abitbol<sup>49</sup>*

**Resumo:** O transporte aéreo comercial brasileiro tem apresentado um crescimento expressivo, contribuindo decisivamente para o desenvolvimento do turismo doméstico e internacional. Entretanto, ainda se observa a necessidade de medidas efetivas que possam garantir ao passageiro com necessidade de assistência especial o uso digno e pleno dos serviços aéreos. Assim, o estudo do tema da acessibilidade para esses passageiros torna-se ainda mais importante, uma vez que as pessoas com deficiência representam parcela considerável de nossa população, com representatividade no setor. O presente trabalho buscou apresentar uma visão geral das normativas atuais de acessibilidade no transporte aéreo comercial brasileiros e realizar breve discussão sobre suas limitações e novas perspectivas da Agência Nacional de Aviação Civil para o assunto, a partir do que vem sendo demandado ao poder executivo e judiciário. Para tanto, foi realizada pesquisa qualitativa e exploratória, a partir de documentação indireta, por meio de fontes secundárias da doutrina e de decisões judiciais e administrativas da agência nacional e por fontes primárias de leis, decretos e normas técnicas supralegais. Nota-se que tanto a Agência Reguladora e Fiscalizadora, quanto o Judiciário têm procurado atender as crescentes demandas de passageiros com deficiência e mobilidade reduzida, bastante focadas em serviços mal executados e muitas vezes inseguros. Contudo, conclui-se que ainda há grande precariedade no atendimento digno e seguro do passageiro com necessidade de assistência especial no interior das aeronaves, o que aliada à falta de treinamento adequado por parte das companhias aéreas tem gerado demandas judiciais e administrativas. Assim, uma atualização da Resolução 280/2013 faz-se necessária, conjugando demandas dos usuários e segurança jurídica para os operadores aéreos e aeroportuários.

**Palavras-Chave:** acessibilidade, pessoa com deficiência, transporte aéreo comercial, regulação do transporte aéreo, passageiro com necessidade de assistência especial.

### TRANSPORTATION ACCESSIBILITY: AN OVERVIEW OF CURRENT REGULATION

**Abstract:** Brazilian commercial air transport has shown significant growth, contributing decisively to the development of domestic and international tourism. However, there is still a need for effective measures that can guarantee the dignified and full use of air services for passengers with special assistance needs. Studying the theme of accessibility of these passengers becomes even more important, since people with disabilities represent a considerable portion of our population, with representation in the sector. This work sought to present an overview of the current accessibility regulations in Brazilian commercial air transport and carry out a brief discussion on its limitations and the new perspectives of the National Civil Aviation Agency on the subject, based on what has been carried out by the executive and judiciary branches. To this end, qualitative and exploratory research was carried out, based on indirect documentation, through secondary sources of doctrine and judicial and administrative decisions of the national agency and primary sources of laws, decrees, and supra-legal technical standards. It is noted that both the Regulatory and Inspection Agency and the Judiciary have sought to meet the growing demands of passengers with disabilities and reduced mobility, largely focused on poorly executed and often unsafe services. However, it is concluded that there is still great precariousness in the dignified and safe care of passengers in need of special assistance inside aircraft, which combined with the lack of adequate training on the part of airlines has generated existing legal and administrative demands.

<sup>48</sup> Biomédico (CRBM-1 nº 8568); Bacharel em Direito; MSc; DSc; Perito Criminal - PRPTC-Petrópolis/DGPTC/SEPOL; Professor Adjunto - FND/UFRJ Programa de Pós-graduação em Direito - PPGD/UCP; Faculdade Nacional de Direito - FND/UFRJ. [grazinoli.garrido@gmail.com](mailto:grazinoli.garrido@gmail.com)

<sup>49</sup> Advogado (OAB/RJ 058139) - Airways International; Mestre em Direitos Humanos. [abitbol@airways.com.br](mailto:abitbol@airways.com.br)

Therefore, an update to Resolution 280/2013 is necessary, combining user demands and legal security for air and airport operators.

**Keywords:** accessibility, people with disabilities, commercial air transport, regulation of air transport, passengers in need of special assistance.

## Introdução

O turismo enquanto atividade econômica contribui significativamente para geração de empregos, renda e divisas, sendo elemento fundamental no desenvolvimento de diversas economias mundiais. O Brasil, em virtude das riquezas naturais e culturais, do clima ameno e do acolhimento de sua gente, reúne muitas condições para transformar-se em grande destino para o turismo internacional e doméstico, aumentando a contribuição do setor para o Produto Interno Bruto (PIB), mesmo com baixa qualidade dos transportes públicos e carência de infraestrutura em diversas regiões do país. A Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo (Embratur), em recente divulgação, apontou que o turismo internacional cresceu 37,1% no mês de abril deste ano, representando em valores absolutos R\$ 3.220 bilhões para nossa economia (EMBRATUR, 2024).

Em um país continental como o Brasil, o modal aéreo é primordial para interligação rápida e segura das diversas regiões, sobretudo em virtude da precariedade do transporte ferroviário e marítimo de passageiros. A democratização da aviação brasileira é uma realidade com crescimento expressivo a cada ano e servindo como grande indutor do turismo doméstico. O Painel de Indicadores do Transporte Aéreo de 2023, editado pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC, 2023), apresenta para o mercado doméstico um crescimento de 8% na quantidade de voos e 11,2% nos passageiros transportados, que foi da ordem de 91,4 milhões. Para cada 100 habitantes, 45 utilizam o modal em seus deslocamentos. A receita trazida pelos serviços aéreos foi de 64,5 bilhões de Reais em 2023, com crescimento expressivo de 16,8%, atingindo o resultado líquido de 3,14 bilhões de Reais.

Assim, o transporte aéreo comercial brasileiro é um segmento pulsante, com crescimento expressivo e surgimento de novas empresas a cada ano. Normativas vem sendo criadas propiciando um desenvolvimento sólido e constante, porém o setor ainda apresenta carências importantes no atendimento à parcela considerável da população, especificamente às pessoas com deficiência.

Com o envelhecimento da população, o número de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida vem crescendo e sua representatividade no setor da aviação comercial

torna-se uma realidade. Assim, há de se observar a necessidade de medidas efetivas que possam vir a garantir que o passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) goze de forma digna e plena os serviços aéreos, tal qual os demais usuários do sistema.

Nota-se que tanto a Agência Reguladora e Fiscalizadora, quanto o Judiciário têm procurado atender às crescentes demandas de PNAE, sobretudo no que se refere aos serviços mal executados e muitas vezes inseguros, tanto de companhias aéreas, quanto nos diversos aeroportos brasileiros. A precariedade das facilidades aeroportuárias previstas e necessárias para condução do PNAE com segurança e dignidade no interior das aeronaves, aliada à falta de treinamento adequado por parte das companhias aéreas são responsáveis por grande parte das demandas judiciais e administrativas existentes. Dessa forma, para que haja atendimento eficaz, inclusivo e solidário a todos os grupos de usuários da aviação comercial brasileira, mister que tenhamos medidas concretas voltadas ao conforto, dignidade e segurança dos PNAE, levando em consideração não apenas equipamentos e facilidades no acesso ao ambiente aeroportuário, mas, ainda, treinamento dos funcionários das aéreas.

O estudo busca apresentar as normativas atuais de acessibilidade no transporte aéreo comercial brasileiros e realizar breve discussão sobre as novas perspectivas para o assunto, a partir do que vem sendo realizado pelo poder executivo e judiciário. Para tanto foi adotada como metodologia a pesquisa qualitativa, exploratória e descritiva, a partir de documentação indireta, por meio de fontes primárias da legislação aeronáutica aplicável sobretudo da ANAC, assim como fontes secundárias relativas a decisões judiciais e administrativas da Agência Reguladora e Fiscalizadora.

## Acessibilidade

É possível considerar acessibilidade como a possibilidade na utilização de serviços em igualdade de condições e oportunidades. O conceito envolve tanto o meio físico, informação, comunicação, quanto os transportes (BRASIL, 2015). No turismo, a acessibilidade vincula-se à adaptação de destinos, acomodações, transportes e atividades turísticas, de forma a atender o viajante independentemente de suas particularidades físicas, cognitivas e sensoriais. Ao tratar de acessibilidade às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, é preciso observar como pilares fundamentais: equipamentos e edificações de uso público, mobiliário, atendimento de qualidade, comunicação eficiente e o transporte (ABNT, NBR 9050).

Para tanto, importante se atentar à Lei 10.098/2000 e ao Decreto 5.296/2004, que estabelecem normas gerais para promoção da acessibilidade em edificações de uso público ou

coletivo, todas posteriormente adequadas na Lei 13.146/2015, denominada de Estatuto da Pessoa com Deficiência ou Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI). No âmbito infra legal, a Norma Brasileira Regulamentadora (NBR) 9050, publicada em 1985 e revisada em 1994, 2004, 2015 e 2020, trata da acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos urbanos.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) vem publicando a partir de 1985, revisões da citada norma. Esta define acessibilidade como: possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologia, bem como outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida (ABNT, NBR/2020).

Na verdade, a partir da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, de 2007 (BRASIL, 2009), surge uma nova perspectiva para o trato da acessibilidade o chamado desenho universal, o qual deve abranger a concepção de produtos, ambientes, programas e serviços que possam ser utilizados sem adaptações para diferentes perfis de usuários, sejam crianças, idosos, aqueles que possuam alguma espécie de deficiência ou limitações temporárias. Assim, o desenho universal passa a ser um poderoso instrumento de democratização do transporte aéreo comercial, principalmente para aqueles usuários com mobilidade reduzida temporária ou permanente, assim como pessoas com outras espécies de deficiência (ARCH DAILY BRASIL, 2024).

Salienta-se, porém, que apesar dos avanços tecnológicos e das normas inclusivas existentes, muito ainda precisa ser feito para uma inclusão efetiva nos espaços aeroportuários e principalmente no interior das aeronaves (SILVA et al, 2017). Na aviação comercial, as pontes de embarque e desembarque dos aeroportos servem como exemplo de adequação espacial, pois eliminam o desconforto do PNAE, na utilização de escadas que muitas vezes se tornam limitadoras ao acesso das aeronaves. Essa adequação serve de exemplo das soluções trazidas pelo desenho universal, democratizando o acesso de todos sem restrições.

As condições de acessibilidade presentes na estrutura física das instituições, como aeroportos ou aeródromos de utilização pública e privada, devem estar relacionadas a políticas inclusivas dos governos, refletindo dessa forma compromissos assumidos de luta contra a exclusão (SILVA et al, 2017). A busca de soluções para eliminação de barreiras nos diversos ambientes, requerem projetos inclusivos previstos desde o início da construção do sítio

aeroportuário, evitando dessa forma adaptações nos espaços, o que acaba muitas vezes por facilitar os acessos, sem, no entanto, resolver o problema.

Há diferentes normas técnicas relativas à acessibilidade nos diferentes espaços e contextos, contudo a NBR 14273 da ABNT, de 1999, adequa-se especificamente ao ambiente aeroportuário e ao interior da cabine de passageiros das aeronaves. Trata-se, assim, de poderoso instrumento para propiciar o acesso daqueles com deficiência visual, mobilidade reduzida, cadeirantes, gestantes e idosos, de forma a garantir seus direitos fundamentais, bem como trazer uma visão contemporânea e inclusiva de nossa sociedade.

Assumir o compromisso com a democratização do transporte aéreo significa pensar além dos aspectos econômico-financeiros que afetam empresas aéreas e usuários do serviço, mas possibilitar que os diversos segmentos sociais possam ser atendidos e, para tanto, a acessibilidade deve estar necessariamente inserida, já que o modal está em constante ascensão.

A ANAC, em publicação de 21/06/2024, em seu endereço eletrônico (ANAC, 2024) informou que a movimentação de passageiros internacionais na aviação civil brasileira em maio de 2024 teve o melhor índice para o mês na série histórica iniciada em janeiro de 2000. Foram movimentados 1,9 milhões de passageiros em voos internacionais no período, equivalente a 18,2% a mais que o registrado em maio de 2023, com aumento de 14,4% relativo a maio de 2023 para a oferta de assentos. Já no mercado doméstico, foram movimentados em maio 7,1 milhões de passageiros, embora com pequena redução de 3,8% na oferta de assentos pelas companhias aéreas, considerando o mesmo período de 2023. Esses números trazem impacto no turismo brasileiro, razão pela qual a preocupação do Governo Federal no incentivo desse filão econômico. O turismo representa 7% do PIB nacional, emprega formalmente 7 milhões de pessoas e impacta de forma direta e indireta mais de 500 atividades econômicas. A Embratur estima que a cada R\$ 1 investido na promoção do turismo, R\$ 20 são injetados na economia através do consumo dos visitantes (EMBRATUR, 2023).

Embora inexistam pesquisas que informem o volume de passageiros PNAE que utilizam frequentemente o modal, considerando o universo de pessoas com deficiência no país, estima-se que esse segmento vem contribuindo significativamente para o crescimento do mercado aéreo comercial. Como forma de garantia de direitos e conscientização desse público, a ANAC elaborou em 2015, um guia de direitos e acessibilidade do passageiro, com finalidade na divulgação da Resolução 280/2013. Nesse guia foi sintetizado os direitos estabelecidos ao PNAE, desde antes da contratação do serviço aéreo, até o desembarque, com esclarecimentos quanto ao transporte de equipamentos necessários, cão-guia; bem como em caso de violação de direitos, os meios previstos para postular reclamações aos órgãos competentes (ANAC, 2015).

A acessibilidade não deve ser compreendida como um conjunto de medidas que favoreceriam apenas as pessoas com deficiência, mas como medidas a facilitar e propiciar o acolhimento de todos os usuários em potencial. Assumir o compromisso com a democratização do transporte aéreo comercial, significa possibilitar que haja acesso sem restrições a todos que venham a utilizar o modal. Para os passageiros com as mais diversas particularidades, representa os meios de adequação dos espaços e entornos aeroportuários, bem como no interior das aeronaves. Também, no treinamento daqueles responsáveis pelo contato direito com os passageiros, através do trato adequado na comunicação de forma a propiciar maior compreensão daqueles com deficiência auditiva e visual.

### **Acessibilidade no ambiente aeroportuário**

Os terminais aeroportuários são elementos fundamentais no desenvolvimento de uma determinada região, tanto para o transporte de mercadorias, quanto de pessoas em viagens de negócios ou lazer. As concessões aeroportuárias criadas com a finalidade de propiciar maiores investimentos no modal não acompanharam as expectativas quanto à melhoria na acessibilidade ao passageiro com deficiência.

Poucos são os estudos sobre a acessibilidade nos aeroportos, sendo que a Associação Internacional de Transportes Aéreos (IATA), em manual clássico, direcionou suas orientações no acesso ao ambiente aeroportuário, considerando o sistema viário existente na localidade e o transporte público, com a finalidade principal de redução do tempo de deslocamento do passageiro ao aeroporto. Outros aspectos comumente adotados no exame da acessibilidade aeroportuária procuram avaliar a disponibilidade de serviços de táxi no embarque e desembarque, número de vagas no estacionamento e respectivo preço, distâncias percorridas pelo passageiro até o terminal, condições de conforto nos pontos de embarque e desembarque, qualidade das calçadas até o terminal, sinalização de orientação aos condutores de veículos até o aeroporto (IATA, 1989).

A ABNT em parceria com a Comissão de Estudos de Pessoas Portadoras de Deficiência e Comitê Brasileiro de Transporte e Tráfego, através da norma técnica NBR 14273/1999, estabeleceu um importante instrumento de orientação para assegurar as pessoas com deficiência, condições adequadas e seguras na acessibilidade ao espaço aeroportuário e às aeronaves das empresas de transporte aéreo comercial, devendo ser objeto de maiores incentivos para a infraestrutura atual existente (ABNT, 1999).

Para acessibilidade aeroportuária a norma técnica estabeleceu critérios nas facilidades aos passageiros com deficiência, considerando necessidade da sinalização internacional prevista, o estabelecimento de vagas identificadas ao PNAE, para o embarque e desembarque, assim como nos estacionamentos, onde as vagas devem respeitar percentual da totalidade ofertada ao público em geral. No percurso entre o estacionamento e o balcão de informações, foi estabelecida a necessidade de faixas no piso com textura e cor diferenciadas favorecendo a pessoa com deficiência sensorial visual. Quanto à informação, a norma estabeleceu que haja um balcão, com altura compatível ao cadeirante, em cada terminal de passageiros, destinado ao atendimento exclusivo da pessoa com deficiência. Nesses balcões, deveriam atender ao PNAE, contatando as empresas aéreas contratadas, e auxiliando no deslocamento, facilitando o embarque e despacho de bagagens. A norma demonstrou preocupação com a acessibilidade do PNAE no embarque e desembarque, observando necessidade das rampas de acesso (*fingers*) e, na falta, atribuiu às empresas aéreas a responsabilidade na assistência ao embarque e desembarque.

### **Acessibilidade no interior das aeronaves**

A acessibilidade na cabine da aeronave requer a necessidade de projetos de engenharia que possam aliar segurança e o conforto do usuário às necessidades econômicas das empresas aéreas no momento da comercialização dos assentos. Pesquisa realizada informa da existência de um Projeto Cabine Universal, compreendendo as necessidades dos usuários do transporte aéreo, através de uma parceria firmada entre a Embraer S/A e a Universidade Federal de São Carlos (SHIMOSAKAIM, 2013).

A norma técnica comentada estabelece ainda parâmetros para aeronaves com menos ou mais de trinta assentos. Neste trabalho vamos atentar àquelas acima de trinta assentos, enquadrando-se às existentes na frota das companhias aéreas comerciais. Portanto, nestas há orientação para que no mínimo 10% dos assentos de corredor possuam braços removíveis ou escamoteáveis, devidamente identificadas pelo Símbolo Internacional de Acesso.

Já para passageiros com ausência de membros inferiores, recomenda-se a utilização de equipamento que auxiliem na imobilização vertical. As aeronaves devem possuir pelo menos um lavatório acessível à cadeira de rodas, espaço livre suficiente em frente à bacia sanitária para que o cadeirante possa transferir-se de sua cadeira até a bacia e vice-versa. Orienta-se, ainda, que haja cortinas removíveis que permitam privacidade para pessoa com deficiência. As aeronaves deverão possuir, também, espaço reservado a cão-guia, em fileiras de assentos

distanciados suficientemente da passagem de pessoas. Por fim, cada aeronave deveria dispor de informações relativas à sua configuração e aos procedimentos em emergência, através de cartões em alfabeto braile e complementados por avisos sonoros.

Observa-se que a NBR 14273 foi elaborada nos termos da Resolução 009 da ANAC, a qual já evidenciava tais orientações como mandatórias, salvo a exigência de lavatórios acessíveis, devido ao desenho de construção das aeronaves não dispor, o que demandaria projetos de engenharia com correspondente certificação nas mudanças estruturais.

### Breve análise das Resoluções 009/2007 e 280/2013 da ANAC

A ANAC desde sua formulação, através de primeira diretoria colegiada, procurou adotar regras protetivas à acessibilidade do PNAE. A Resolução 009/2007 contemplava tanto o passageiro com deficiência e mobilidade reduzida, quanto idosos, crianças, lactantes e pessoas acompanhadas de crianças de colo. Quanto à pessoa com deficiência, a norma técnica procurou especificar aquilo que deveria ser compreendido como deficiência física, auditiva, visual, mental e múltipla, quando associadas duas ou mais deficiências previstas no rol taxativo. A preocupação esposada era de proteção aos indivíduos pertencentes aos grupos relacionados, impondo às empresas aéreas a não discriminação e a negativa de exclusão da pessoa com deficiência aos serviços correlatos disponíveis aos usuários em geral.

Dessa forma, a normativa atribuía importantes direitos e muitos deveres às companhias aéreas e operadores aeroportuários, dentre os quais: balcões de atendimento e informações, especialmente instalados para a pessoa com deficiência e mobilidade reduzida; informações em braile, traduzidas para pelo menos dois idiomas, no caso de voos internacionais; informações prestadas na Língua Brasileira e de Sinais (Libras); delimitação de áreas aeroportuárias específicas para embarque e desembarque de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, devidamente sinalizadas; área de estacionamento contemplando pelo menos 2% do total de vagas para veículos que transportem pessoas com deficiência; priorização pelas empresas aéreas no embarque de passageiros idosos, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, antes mesmo do passageiro possuidor de cartão de benefícios; aquisição de veículos equipados com elevadores ou dispositivos apropriados para embarque e desembarque de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, no caso do aeroporto não dispuser de pontes de embarque (*fingers*) ou quando as aeronaves estacionarem em posição remota; atendimento àqueles com necessidades de provisões especiais, como cadeiras de rodas, equipamentos de oxigênio; treinamento de funcionários para o acompanhamento do passageiro com deficiência ou

mobilidade reduzida; aquisição pelas empresas aéreas de cintos de segurança específicos para paraplégicos, tetraplégicos, amputados e para aqueles que necessitassem de maior firmeza e segurança durante o voo; além da necessidade das aeronaves possuírem salva-vidas infláveis para uso de pessoas com deficiência.

Outrossim, a norma estabelecia que as companhias aéreas dispusessem das primeira, segunda e terceira fileiras das aeronaves para o atendimento preferencial desse grupo de passageiros, dispondo de braços removíveis nos assentos, de forma a priorizar crianças em berços, crianças desacompanhadas e passageiros com cão-guia. Impunha que não houvesse a liberação dessas fileiras a passageiros não necessitados de assistência especial, no prazo de até 24 horas antes da partida do voo. Garantia ao acompanhante a mesma classe e assento adjacente ao PNAE. A norma estabeleceu o prazo de dezembro de 2007 para implementação das prerrogativas impostas, contudo, as empresas responsáveis por prover tais procedimentos consideraram esse ínterim insuficiente e as demandas muito onerosas.

Posteriormente, a ANAC editou a Resolução 280, de 11/07/2013, procurando adequar a necessidades de acessibilidade do PNAE e dos demais atores envolvidos no transporte aéreo. Contudo, parte das exigências impostas às empresas aéreas e operadores aeroportuários foram suprimidas do texto anterior, como veremos: inicialmente, observa-se que foram deixados de lado o segmento das empresas de táxi aéreo. Como norma protetiva, determinou a impossibilidade de discriminação ao PNAE, garantindo seu atendimento de forma prioritária em todas as fases de sua viagem, mesmo antes daqueles passageiros fidelizados pelas empresas aéreas.

Uma perda relevante foi a permissão de que por falta de capacitação do operador aéreo, restringisse os serviços prestados ao PNAE, desde que houvesse divulgação quando da aquisição dos bilhetes aéreos. O PNAE passou a ter opção em dispensar assistência especial de forma a viabilizar o voo pretendido, assim, a exigência imposta pela Resolução 09, passou ser facultativa na Resolução 280.

A legislação aeronáutica vigente garante o atendimento ao PNAE em suas necessidades, sem qualquer ônus, porém estabelece cobrança por assentos adicionais necessários à sua acomodação, de suas ajudas técnicas ou de equipamentos médicos que acabem restringindo a ocupação de outros passageiros. No entanto, por cada assento adicional deve haver o benefício da redução de até 80% do valor do bilhete aéreo, o que também será válido na franquia das bagagens, exclusivamente relacionadas a ajudas técnicas ou equipamentos médicos considerados indispensáveis.

Os procedimentos que antecedem à viagem do PNAE estão previstos nos artigos 9º ao 13º da legislação aeronáutica, estabelecendo responsabilidades ao passageiro no ato da contratação do serviço. Assim, deve o passageiro informar suas necessidades especiais, incluindo acompanhante e equipamentos médicos a serem transportados, ou que o acompanhem, incluindo, ainda, o envio do Formulário de Informações Médicas (MEDIF, do inglês *medical information form*) ou documento médico compatível, contendo os esclarecimentos exigidos.

O transportador aéreo possui autonomia para examinar, através de seu serviço médico, as informações prestadas, facultando-o a recusar, mediante justificativa expressa, embora a recusa não possa estar ligada a qualquer desconforto ou inconveniente causado aos demais passageiros ou tripulantes do voo. Ocorre que os prazos estabelecidos para o exame, pela empresa aérea (48 horas), bem como eventual recusa no serviço do transporte (10 dias), são questões consideradas problemáticas e nebulosas, ocasionando transtornos e sérias dificuldades ao PNAE.

Os equipamentos de ascenso e descenso ou rampa, previstos para o embarque e desembarque de passageiros, passou à responsabilidade do operador aeroportuário, devendo disponibilizar equipamentos compatíveis com a necessidade desse tipo de passageiro, arcando as empresas aéreas com eventuais custos de forma diferenciada. A Resolução em exame não se preocupou em avaliar o tipo de equipamento a ser utilizado, podendo em alguns casos causar desconforto ao PNAE, que muitas vezes acaba sendo transportado manualmente através da sustentação diretamente em partes de seu corpo, com o efeito de elevá-lo ou abaixá-lo ao nível necessário para o embarque e desembarque, trazendo constrangimento e insegurança, como muitas vezes foi noticiado pela imprensa e por reclamações de diversos usuários do sistema.

Outro ponto sensível da legislação diz respeito ao transporte gratuito de ajuda técnica empregada pelo PNAE. Esta poderá ser sua cadeira de rodas ou mesmo equipamentos médicos necessários e previamente avaliados pelo operador aéreo. Tais equipamentos devem ser acondicionados na cabine da aeronave, desde que haja espaço adequado. Ocorre que a ajuda técnica se restringe a apenas um único equipamento, o que também acaba por causar transtornos e preocupação ao passageiro necessitado.

Da mesma forma que disposto para a ajuda técnica e equipamento médico, a empresa aérea deve disponibilizar ao acompanhante do PNAE, mesma classe e assento adjacente, também mediante desconto de até 80% no valor atribuído ao bilhete aéreo. Os casos previstos envolvem o passageiro com impedimento de natureza mental ou intelectual, assim como aqueles que necessitem de apoio para suas necessidades fisiológicas ou que viajem em maca ou

incubadora. A legislação estabelece ainda a responsabilidade do operador aéreo em disponibilizar assentos especiais na parte dianteira e traseira da aeronave, com braços móveis e dispositivos adicionais que possibilite ao PNAE com limitações manter-se ereto e com segurança em seu assento.

O acompanhamento de animais em voos, para apoio ao PNAE, vem trazendo desconforto ao operador aéreo, preocupação ao passageiro tutor e demandas ao judiciário. A Resolução 280/2013 prevê que o passageiro com deficiência possa estar acompanhado de cão-guia, mas é silente acerca do animal de apoio emocional. Nesse sentido, o que se tem é a Portaria 12.307 de 2023 da ANAC, abordando questões relativas ao transporte de animais na cabine da aeronave, com finalidade de segurança de voo, em razão de demandas crescentes de passageiros requerendo o transporte de animais de apoio emocional.

A ANAC e as empresas aéreas entendem que o benefício é restrito aos cães-guia, embora o judiciário venha decidindo em favor dos animais de apoio emocional. Em recente decisão da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, foi noticiado no site daquela Instituição (TJSP, 2024) que “cão de suporte emocional deve voar em cabine de aeronave junto a tutora”. Na decisão o TJSP estabeleceu que nessas condições o animal deva ser transportado em caixa apropriada fornecida pelo passageiro, além de focinheira e coleira no trajeto. A decisão atende aos interesses do passageiro em tratamento terapêutico, embora seja perigosa analogia, considerando que animais de apoio emocional não recebem adestramento adequado tais como cães-guia. Ademais, a falta de uma normativa específica poderá trazer decisões que permitam qualquer tipo de animais a bordo, dependendo da necessidade terapêutica do passageiro.

Por fim, a ANAC transfere ao operador aéreo e aeroportuário, a responsabilidade no treinamento do pessoal de terra e de bordo para o atendimento ao PNAE, implementando sistema de controle de qualidade nos atendimentos realizados para acessibilidade.

### **Novos rumos da Resolução 280/2013**

Como foi descrito, a legislação aeronáutica que trata da acessibilidade, ora vigente, é nebulosa em diversos momentos, o que acaba por não proteger o PNAE como deveria, seja por falta de clareza, de equipamentos aeroportuários adequados, ou mesmo pelo desenho interior das aeronaves, o que demonstra urgente necessidade em sua atualização, considerando a realidade existente conjugadas as demandas sociais. Assim, apesar dos avanços no entendimento da deficiência e consequentemente da acessibilidade, estudos apontam que as

pessoas enquadradas nesse rol, vivenciam limitações nas atividades e restrições à participação nos diversos contextos sociais (PASE et al, 2024).

Diversas pesquisas demonstram que PNAE encontram várias barreiras que dificultam as viagens aéreas em todas as suas fases, tais como: planejamento e reservas, embarque, desembarque e facilidades aeroportuárias (SILVA et al, 2017; SILVA et al, 2029; SILVA et al, 2020). Assim, inúmeras críticas vem sendo trazidas quanto aos ditames da Resolução 280/2013, sendo um dos aspectos aquele que trata do momento de aquisição dos bilhetes aéreos pela pessoa com deficiência. Pela redação atual, cabe ao próprio passageiro informar sobre a necessidade no atendimento diferenciado, inclusive esclarecendo o tipo de assistência necessária. Contudo, a falta de clareza nos procedimentos para o lançamento dessas informações e nos prazos para solicitação do atendimento especial e resposta aos mesmos, deixam passageiros e operadores aéreos em situação desconfortável.

Também o conceito de acompanhante, tal como lançado na Resolução aeronáutica, não parece atender à finalidade pretendida. A ideia por detrás da expressão “acompanhante” não é a de ser uma pessoa que faz companhia ao usuário com deficiência, mas alguém que lhe dê a devida assistência técnica e o ajude a suprir suas limitações enquanto passageiro. A medida regulatória a ser adotada parte do esclarecimento e diferenciação daquele que seria acompanhante, para fins de reserva do assento e respectivo desconto previsto para o bilhete aéreo. Dúvidas também pairam acerca da responsabilidade em conceder o desconto em voos compartilhados (*code-share*), razão pela qual a ANAC chegou a esclarecer em 16/09/2022, através de postagem em seu site, que a responsabilidade quanto à emissão de bilhetes com desconto em favor do acompanhante do PNAE caberá ao operador aéreo que fará a emissão do bilhete, ou seja, o transportador contratual, mesmo que em operações compartilhadas.

A demanda por uma regulamentação aérea mais eficiente e voltada para os direitos fundamentais do passageiro aéreo com deficiência, acaba por forçar autoridades aeronáuticas, companhias aéreas e operadores aeroportuários a criar normativas e procedimentos, de forma a atender essa parcela da sociedade. O momento parece propício para uma nova regulamentação capaz de trazer clareza e garantia de direitos àqueles que necessitam de atendimentos especiais para acessibilidade, assim como para os demais atores que participam do sistema de aviação comercial brasileiro.

Com esse espírito, a ANAC (2022) iniciou trabalhos para atualização da Resolução 280/2013, através do Processo nº 00058.067647/2022-70. Entre os procedimentos, convocou no dia 17/11/2022, Reunião realizada em 24/11/2022, sobre o Tema 7 da Agenda Regulatória. O convite foi realizado por meio do Ofício 139/2022, com a finalidade de coleta de dados,

ideias e percepções sobre os estudos realizados pela Agência brasileira, além de discussão de assuntos previamente relacionados, para que se inicie a obtenção de subsídios e cerca consensualidade para a nova regulamentação. É importante atentar que esta reunião não se destinou a nenhum representante de PANE.

A reunião contou com a participação das companhias aéreas brasileiras e estrangeiras certificadas para voos no Brasil, operadores aeroportuários, incluídos concessionários e Infraero, Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR), Associação Latino-Americana e do Caribe de Transporte Aéreo (ALTA), Associação das Empresas Administradoras de Aeroportos (ANEAA), International Air Transport Association (IATA) e Junta de Representantes das Companhias Aéreas Internacionais do Brasil (JURCAIB). Os assuntos trazidos em pauta, mediante demandas observadas pela ANAC, foram os seguintes: a) aplicabilidade e definições (PNAE x PCD/PMR); b) disponibilização de equipamento de ascenso e descenso; c) desconto para viagem de atendente pessoal do passageiro PCD/PMR; d) gratuidade de ajudas técnicas; e) assimetria de informação quanto às características da necessidade do passageiro PCD/PMR; f) sistema de controle de qualidade; g) processo de análise do pedido (prazo); e h) marcação antecipada de assentos.

O projeto normativo da ANAC objetiva avaliar a Resolução 280/2013 quanto a eficaz operacionalização da legislação, no que tange às ações por parte das companhias aéreas e operadores aeroportuários, buscando a redução de barreiras ao acesso do passageiro com deficiência, assim como daquele com mobilidade reduzida. Quanto à melhoria da regulamentação, prevista nos objetivos do projeto, foi constatado pela ANAC necessidade premente de mudanças, tais como: atualização de definições-chave, relativas PNAE e acompanhante, objetivando maior clareza quanto a aplicabilidade da norma.

Um dos pontos que foi levantado pela ANAC na reunião, relaciona-se à falta de clareza da Resolução 280, tendo recebida expressa concordância dos participantes de diversas organizações da aviação civil. A preocupação é grande, pois tanto a nível administrativo quanto nas demandas levadas ao judiciário, acabaram por determinar julgamentos interpretativos e muitas vezes fora do espírito do legislador normativo.

Foi constatado pela ANAC que a norma tratada apresenta termos e definições defasadas em face da LBI e práticas internacionais. Constatou-se que “necessidades especiais” tratadas pela norma, traz uma interpretação muito ampla. Outrossim, o termo “acompanhante”, previsto no artigo 27, estaria fora do escopo pretendido, que seria “assistente pessoal”; bem como o regulamento estar causando divergências de compreensão por parte das empresas aéreas estrangeiras em operação no Brasil.

Outra questão relativa à regulamentação existente, trazida à discussão, foi a falta de conhecimento do PCD/PMR em informar sua necessidade especial no momento de aquisição do bilhete aéreo. Esse desconhecimento, aliado à baixa clareza da norma, acaba por prejudicar o passageiro, já que muitas vezes tanto a companhia aérea, quanto ao operador aeroportuário acabam por não conseguirem oferecer um atendimento adequado.

Também foi abordado problemas relacionados à falha na disponibilização de equipamento de ascenso e descenso, por parte do operador aeroportuário. Tais equipamentos devem necessariamente serem utilizados no caso de inexistir no aeroporto, ponte de embarque e desembarque (*finger*) ou na sua indisponibilidade momentânea. A redação atual, considerada confusa pela própria ANAC, aliada pelo desconhecimento do passageiro em informar suas necessidades especiais, traz como consequência falta de atendimento eficiente a pessoa com deficiência, repercussão negativa junto a sociedade e demandas judiciais.

O desconto do valor do bilhete aéreo para o acompanhante do passageiro com deficiência é outro ponto que foi abordado. As companhias aéreas necessitam de informações precisas para que seja possível uma maior avaliação de seus custos com a disponibilização do benefício. De qualquer forma, foi constatado falta de clareza da norma, inclusive quanto a acompanhante do passageiro menor, tendo como sugestão apresentada a mudança de “acompanhante” para “assistente pessoal”.

A marcação antecipada de assentos é uma demanda observada através de pesquisas realizadas pela ANAC. Há preocupação do PCD/PMR em garantir antecipadamente com o bilhete aéreo, assento preferencial, além de conseguir o *check in* antecipado, inclusive quando houver o acompanhante no voo contratado. Na avaliação do problema é constatado que as empresas aéreas vendem seus acentos preferenciais como diferenciados. Os problemas passam a advir quando o assento preferencial acaba sendo vendido, o que inviabiliza o PNAE a realizar o voo, quando mostrar-se inviável os arranjos necessários no interior da aeronave, o que acaba por afetar outros passageiros. Em negociação com as empresas aéreas, busca-se garantir, no momento da compra, que o PCD/PMR deva ter marcação de assento garantida e gratuita nas fileiras preferenciais.

O artigo 10 da norma estabelece o prazo de 48 horas para o operador aéreo avaliar, através de serviço médico da empresa aérea, o documento médico e o MEDIF sobre as condições de saúde do PNAE. Tais medidas referem-se ao direito do PNAE de adquirir bilhetes aéreos para o assistente pessoal, com desconto garantido. A ANAC observou que as informações costumeiramente prestadas pelo PNAE acabam sendo ineficientes para avaliação da empresa aérea. Ocorre que, também ficou evidenciado que as empresas utilizam modelos de

MEDIF diferentes, dificultando o PNAE nas informações a serem prestadas. A consequência maior é a dificuldade dos operadores aéreos em processar os pedidos em tempo hábil, prejudicando o PNAE em obter o benefício garantido pela norma. Além da sugestão de uniformização dos formulários, a ANAC propõe que o operador aéreo aceite a compra dos bilhetes pelo “valor cheio”, ou valor normal de venda, mantendo pendente sua avaliação, com possibilidade de reembolso ao PNAE em caso de deferimento.

Por fim, a reunião tratou da necessidade de detalhamento dos requisitos de treinamento do pessoal, visto não existir uma prática operacional estabelecida, o que acaba por não garantir a qualidade na prestação do serviço ao PNAE. Importante afirmar que as mudanças normativas propostas pela Agenda Regulatória para o biênio 2021-2022, dentre as quais a acessibilidade de PNAE, encontram-se ratificadas para o novo biênio iniciado em 2023, oficializando compromisso com os temas que deverão receber atuação prioritária no processo de normatização, considerando os impactos que serão gerados para a sociedade. A importância para o setor regulado é garantir previsibilidade e segurança jurídica nas condutas que passarão a ser adotadas em consonância com expectativas do passageiro PNAE, além de compatibilizar a norma técnica existente com as prerrogativas criadas pela LBI.

## Considerações Finais

A aviação comercial brasileira é um segmento de transporte com crescimento expressivo a cada ano, decorrente, inclusive, da democratização advinda de uma política de abertura consistente e de um mercado bastante competitivo. Entre os que passaram a acessar esse modal estão pessoas com deficiência, as quais correspondem a quase um quarto da população brasileira. Assim, o segmento do transporte aéreo comercial possui enorme responsabilidade na busca de melhores soluções para o atendimento ao PNAE, com segurança e conforto.

A acessibilidade do PNAE tem recebido atenção especial por parte da ANAC, conforme podemos constatar através das Resoluções 009/2007 e 280/2013. Contudo, essa normatização não tem sido eficaz no atendimento desta parcela da população. Assim, a partir do final de 2022, a ANAC passou a buscar com os diversos segmentos do sistema da aviação civil comercial obter subsídios para a modernização da Resolução, com o intuito de considere as demandas sociais reconhecidas em pesquisas realizadas pela autarquia, além das observações advindas das fiscalizações realizadas. Além disso, a atualização terá como finalidade adequar a Resolução à Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência e às decisões sobre questões que foram judicializadas.

Questões como a inclusão da pessoa com transtorno do espectro autista entre aqueles previstos no rol taxativo das Resoluções 009/2007 e 280/2013; gratuidade nas ajudas técnicas, associada à melhor definição sobre a assistência pessoal ao passageiro; franquia a ser atribuída a equipamentos transportados pelo PNAE na cabine; *check in* antecipado para o PNAE, em assentos especiais; bem como, uma maior fiscalização por parte da ANAC em relação ao que já está estabelecido, são alguns dos pontos que se espera adequar com a nova regulamentação em estudo.

A proposta de atualização da resolução conta ainda com uma possível unificação das informações previstas no MEDIF, possibilitando maior clareza e facilidade no preenchimento tanto pelo PNAE, quanto pelo médico responsável. Busca-se, em geral, facilitar o embarque do passageiro que hoje vem sendo restringido em razão do prazo que o operador dispõe para análise das informações médicas. Uma proposta é o cadastro para o PNAE, o que contribuiria para comodidade do PNAE e segurança da transportadora, eliminando ou reduzindo o tempo de avaliação médica do usuário do modal.

Do ponto de vista técnico, a disponibilização de equipamentos de ascenso e descenso possui enorme relevância para o PNAE, especialmente em aeroportos com carência de pontes de embarque e desembarque ou mesmo quando esses são realizados em área remota. Observa-se, ainda, que há aeronaves em operação no país que não podem ser atendidas por pontes de embarque e desembarque comumente utilizadas nos aeroportos. As diversas reclamações de passageiros e fiscalização da ANAC demonstram que não apenas operadores aeroportuários, mas também aéreos, devem ser responsabilizados em prover um embarque seguro e digno ao PNAE, com equipamentos adequados e funcionários habilitados em seu manuseio. É fundamental que a ANAC procure formas efetivas para dotar os aeroportos domésticos e internacionais de equipamentos de ascenso e descenso, além de adequabilidade dos demais espaços, procurando trazer segurança, conforto e dignidade ao passageiro que assim necessite.

A pesquisa também permitiu reconhecer que há carência no treinamento de aeronautas e aeroportuários, o que tem gerado a maior parcela das infrações aplicadas, assim como nas demandas judiciais, demonstrando necessidade de estabelecer-se parâmetros mínimos a serem seguidos, de forma a respeitar direitos fundamentais do passageiro com deficiência. Além disso, apesar de não ter sido pautado na reunião promovida pela ANAC, uma questão atual que deve ser tratada em novas regulamentações, é a atualização do artigo 29 da Resolução 280, o qual, deve passar a abranger além do cão-guia ou cão de serviço o animal de apoio emocional.

É possível concluir que a reformulação da Resolução 280/2013 é necessária e urgente, a fim de atender aos diversos passageiros, mas também para trazer segurança jurídica ao modal

aéreo. O transporte aéreo acessível ou inclusivo consiste na disponibilização de uma infraestrutura que proporcione liberdade, bem-estar e segurança para todos os grupos sociais, incluindo nestes os idosos, grávidas, crianças, obesos e pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. O Brasil ainda encontra desafios significativos para o atendimento igualitário desses grupos, mesmo com normas e leis existentes, visto que sua aplicação carece muitas vezes de eficácia devido a conscientização e treinamento daqueles que atuam no segmento.

## Referências

- ABNT-ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 9050: Acessibilidade a Edificações, Mobiliário, Espaços e Equipamentos Urbanos.* 4<sup>a</sup> ed. Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: [https://www.caurn.gov.br/wp-content/uploads/2020/08/ABNT-NBR-9050-15-Acessibilidade-emenda-1\\_-03-08-2020.pdf](https://www.caurn.gov.br/wp-content/uploads/2020/08/ABNT-NBR-9050-15-Acessibilidade-emenda-1_-03-08-2020.pdf). Acesso em: 18 jul 2024.
- ABNT-ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 14273: Acessibilidade da Pessoa Portadora de Deficiência no Transporte Aéreo Comercial.* Rio de Janeiro, 1999. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br>imagens>acessibilidade>. Acesso em: 18 jul 2024.
- ANAC-AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. *Resolução 009, de 05/06/2007.* Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2007/resolucao-no-009-de-05-06-2007#:~:text=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20n%C2%BA%20009%20de%2005,Nacional%20de%20Avia%C3%A7%C3%A3o%20Civil%20ANAC&text=Ementa%3A,que%20necessitam%20de%20assist%C3%A3ncia%20especial.>. Acesso em: 18 jul 2024.
- ANAC-AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. *Resolução 280, de 11/07/2013.* Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013>. Acesso em 18 jul 2024.
- ANAC-Agência Nacional de Aviação Civil. Reunião realizada pela ANAC em 24/11/2022, sobre o Tema 7 da Agenda Regulatória. Convite realizado pelo Ofício 139/2022, de 17/11/2024 (Processo nº 00058.067647/2022-70) às empresas aéreas estrangeiras, associação brasileira das empresas aéreas, administradoras de aeroportos, associação latino-americana e do Caribe de transporte aéreo, representante da associação nacional das empresas administradoras de aeroportos, representante da IATA-International Air transport association, representante da junta de representantes das companhias aéreas internacionais do Brasil
- ANAC-AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. Painel de Indicadores do Transporte Aéreo 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/mercado-do-transporte-aereo/painel-de-indicadores-do-transporte-aereo/painel-de-indicadores-do-transporte-aereo-2023>. Acesso em: 28 out 2024.
- ANAC-Agência Nacional de Aviação Civil. TRANSPORTE AÉREO. Movimentação internacional de maio traz novos recordes para o mês. Publicado em 21/06/2024 e Atualizado em 21/06/2024. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2024/movimentacao-internacional-de-maio-traz-novos-recordes-para-o->  
<https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2024/movimentados%20de%20maio%20de%202023#:~:text=Foram%20movimentados%201%2C9%20milh%C3%A3o,de%20log%C3%ADstica%20dos%20aeroportos%20brasileiros.&text=No%20mercado%20dom%C3%A9stico%2C%20foram%20movimentados,registrada%20em%20maio%20de%202023>. Acesso em: 28 out 2024.
- BRASIL. Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. *Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007.* Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%206.949%2C%20DE%202025,30%20de%20mar%C3%A7o%20de%202007.&text=Considerando%20que%20o%20Congresso%20Nacional,31%20de%20agosto%20de%202008](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%206.949%2C%20DE%202025,30%20de%20mar%C3%A7o%20de%202007.&text=Considerando%20que%20o%20Congresso%20Nacional,31%20de%20agosto%20de%202008). Acesso em: 29 out 2024.

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

ANAC-AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. *Guia de Direitos e Acessibilidade do Passageiro*. Disponível em: [https://www2.anac.gov.br/publicacoes/arquivos/guia\\_de\\_direitos\\_do\\_passageiro.pdf](https://www2.anac.gov.br/publicacoes/arquivos/guia_de_direitos_do_passageiro.pdf). Acesso em: 18 jul 2024.

ARCH DAILY BRASIL. *O que é Desenho Universal?* Disponível em: <https://www.archdaily.com.br>. Acesso em: 18 jul 2024.

BRASIL. *Lei 13146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)*. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm). Acesso em: 18 jul 2024.

EMBRATUR-Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo. *Com a entrada de R\$ 3,2 bilhões o Brasil tem melhor abril da história para o turismo Internacional*. Disponível em: <https://embratur.com.br/2024/05/29>. Acesso em: 18 jul 2024.

EMBRATUR-Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo. *Fortalecer o Turismo é Compromisso com o Brasil*. Disponível em: <https://embratur.com.br/2023/04/27>. Acesso em: 18 jul 2024.

IATA-International Air Transportation Association. *Airport Terminal Reference Manual, 7<sup>th</sup> Edition*, Montreal, 1989. SHIMOSAKAI, Ricardo. *Projeto Cabine Universal*. Disponível em: <https://ricardoshimosakai.com.br/projeto-cabine-universal>. Acesso em: 18 jul 2024.

PASE, Hemerson Luiz; BORGES, Márcia Leite; SANTOS, Everton Rodrigo dos; PATELLA, Ana Paula Dupuy. O desenvolvimento do conceito de pessoa com deficiência no Brasil. *Revista Debates*, v. 18, n.1, p. 154-174, 2024. <https://doi.org/10.22456/1982-5269.136862>

SILVA, Talita Naiara Rossi da; GUARDA, Jerusa Barbosa de Souza; SILVA, Larissa Lunardon Gomes da; FIGUEIREDO, Julia Pierre; MENEGON, Nilton Luiz. Passageiros com deficiência no transporte aéreo brasileiro: diferentes atores, perspectivas semelhantes. *Gest. Prod.*, v. 24, n. 1, p. 136-147, 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/0104-530X1681-15>

SILVA, Ana Luisa Rodrigues; CAETANO, Valéria Oliveira; SILVESTRINI, Gabriela Almeida; MENEGON, Nilton Luiz. Passageiros com deficiência visual no transporte aéreo: avaliação da acessibilidade em aeroportos. *Cad. Bras. Ter. Ocup.*, v. 27, n. 2, p. 372-383, 2019. <https://doi.org/10.4322/2526-8910.ctoAO1677>

SILVA, Talita Naiara Rossi da; RIBEIRO, Letícia Adelia; SILVESTRINI, Gabriela Almeida; VIDOTTI, Heloisa Giangrossi Machado; FIGUEIREDO, Julia Pierre; MENEGON, Nilton Luiz. Transporte aéreo e passageiros com deficiência auditiva: barreiras e facilitadores. *Rev Ter Ocup Univ São Paulo*. 2023;31(1-3), p.69-77, 2020. <http://dx.doi.org/10.11606/issn.2238-6149.v31i1-3p69-77>

SHIMOSAKAIM, Ricardo. Projeto Cabine Universal. Compreendendo as necessidades especiais de usuários do transporte aéreo. 2013. Disponível em: <https://ricardoshimosakai.com.br/projeto-cabine-universal-compreendendo-as-necessidades-especiais-de-usuarios-do-transporte-aereo/> Acesso em: 03 nov 2024.

TJSP – Tribunal de Justiça de São Paulo. *Cão de suporte emocional deve voar em cabine de aeronave junto a tutora*. Publicado em 15/07/2024. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=100859#:~:text=A%2037%C2%AA%20C%C3%A2mara%20de%20Direito,ao%20lado%20de%20sua%20tutora>. Acesso em: 03 nov 2024.

**UM OLHAR SOBRE A EDUCAÇÃO BÁSICA: A EXPERIÊNCIA NO INSTITUTO BENJAMIN CONSTANT (URCA/RJ) PARA PENSAR O TURISMO A PARTIR DA ACESSIBILIDADE**

*Rachel Ventura Espinheira<sup>50</sup>*  
*Vera Lúcia Bogéa Borges<sup>51</sup>*

**Resumo:** O presente artigo tem como objetivo principal demonstrar a importância dos passeios pedagógicos para os alunos com deficiência visual e a necessidade em torná-los acessíveis. Neste sentido, três objetivos específicos são formulados: (1) compreender os passeios pedagógicos a partir de aspectos educacionais, sociais e culturais para pensar o turismo (2) perceber a acessibilidade levando em consideração os aspectos arquitetônicos, atitudinais, metodológicos, programáticos, instrumentais, de transportes, de comunicações e do mundo digital. (3) apresentar panorama sobre a deficiência visual tendo como referência as legislações vigentes que contemplam a acessibilidade e a inclusão da pessoa com deficiência. A partir de pesquisa que é exploratória, de abordagem qualitativa e da pesquisa bibliográfica e documental, destacamos a possibilidade de o estudo colaborar para pensar o turismo pela acessibilidade visual levando em consideração os passeios pedagógicos com alunos da educação básica do Instituto Benjamin Constant/RJ.

**Palavras-chave:** Turismo; ; Deficiência visual; Inclusão; Direitos; Legislação

**A LOOK AT BASIC EDUCATION: THE EXPERIENCE AT BENJAMIN CONSTANT INSTITUTE (URCA/RJ) IN THINKING ABOUT TOURISM FROM THE STANDPOINT OF ACCESSIBILITY**

**Abstract:** The main objective of this article is to demonstrate the importance of educational tours for students with visual impairment and the need to make this activity accessible. In this sense, three specific objectives are formulated: (1) to understand the educational, social, and cultural aspects of educational tours; (2) to understand accessibility taking into account architectural, attitudinal, methodological, programmatic, instrumental, transportation, communication and digital aspects; and (3) to present an overview of visual impairment with reference to current legislation that addresses accessibility and inclusion of people with disabilities. Based on research that is exploratory, with a qualitative approach supported by bibliographical and documentary research, we highlight the possibility of collaborating to think about tourism through visual accessibility, taking into account tours with basic education students from Benjamin Constant Institute in Rio de Janeiro.

**Keywords** - Tourism; visual deficiency; inclusion; rights; legislation

## Introdução

O presente artigo visa apresentar a importância do passeio pedagógico em museus e o quanto essas instituições são relevantes a partir de seu caráter formativo. Afinal possuem um acervo que reúne coleções formadas por objetos que apresentam interesse histórico, técnico, científico e/ou artístico para toda a sociedade e por isso devem garantir a acessibilidade aos

<sup>50</sup> Mestranda em Turismo Acessível (UFF). Graduada em Pedagogia e Turismo. Docente do Instituto Benjamin Constant (IBC). <http://lattes.cnpq.br/6886703912483964> [rachel.espinheira@yahoo.com.br](mailto:rachel.espinheira@yahoo.com.br)

<sup>51</sup> Doutorado, Mestrado e Graduação em História (UERJ). Professora Associada no Departamento de Turismo e Patrimônio (DETUR) na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). <http://lattes.cnpq.br/8670429087282380>

deficientes visuais a partir da premissa constitucional da inclusão de todos os brasileiros em espaços abertos ao público em geral.

A atual ONU Turismo, antes denominada Organização Mundial do Turismo (OMT, 2001) define turismo como sendo um fenômeno de aspecto social, cultural e econômico diretamente relacionado com o deslocamento de pessoas para lugares fora do seu ambiente pessoal, seja uma localidade próxima, seja até mesmo outro país.

Visando essa definição e considerando pessoas com deficiência aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, não podemos obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas. (Decreto N° 7.612, de 17 de novembro de 2011.)

Dessa forma contemplamos o direito de ir e vir a toda humanidade, independentemente de ter ou não deficiente, conforme o Artigo 20 do presente decreto que visa ao respeito de ir e vir da pessoa com deficiência, onde cita:

Os Estados Partes tomarão medidas efetivas para assegurar às pessoas com deficiência sua mobilidade pessoal com a máxima independência possível:

- a) Facilitando a mobilidade pessoal das pessoas com deficiência, na forma e no momento em que elas quiserem, e a custo acessível;
- b) Facilitando às pessoas com deficiência o acesso a tecnologias assistivas, dispositivos e ajudas técnicas de qualidade, e formas de assistência humana ou animal e de mediadores, inclusive tornando-os disponíveis a custo acessível;
- c) Propiciando às pessoas com deficiência e ao pessoal especializado uma capacitação em técnicas de mobilidade;
- d) Incentivando entidades que produzem ajudas técnicas de mobilidade, dispositivos e tecnologias assistivas a levarem em conta todos os aspectos relativos à mobilidade de pessoas com deficiência.

Esse estudo versará sobre a deficiência visual, ou seja, aquela que é definida como perda total ou parcial, congênita ou adquirida da visão. A mesma se divide em dois grupos, dependendo do nível de acuidade visual: Cegueira e Baixa Visão.

Esta última classificação deve ser substituída por deficiência visual moderada e grave, conforme CID-11. De acordo com a 11ª Revisão da Classificação Internacional e Estatística de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde (CID-11) da Organização Mundial da Saúde a deficiência visual se classifica em perda visual binocular e monocular, a medida deve ser realizada com ambos os olhos abertos e somente com o olho a ser pesquisado, respectivamente. Dessa forma, considera-se: ausência de deficiência visual 16 (categorial 0), quando o valor é igual ou maior que 0,5; deficiência visual leve (categoria 1) quando o valor é igual ou maior a 0,3 e menor que 0,5; deficiência visual moderada (categoria 2) quando o valor é menor do que

0,3 e maior ou igual a 0,1; deficiência visual grave (categoria 3) quando o valor é menor que 0,1 e maior ou igual a 0,05; cegueira (categoria 4) quando o valor é menor que 0,05 e maior ou igual a 0,02; cegueira (categoria 5) quando o valor é menor que 0,02 e maior ou igual do que percepção de luz; cegueira (categoria 6) quando não apresenta percepção de luz.

Conforme a acuidade da pessoa com deficiência visual, a mesma poderá participar de visitas sem que haja uma necessidade de adaptação para ela, pois seu resíduo visual lhe permite ver os objetos, por isso que trataremos apenas das especificidades da cegueira. O trabalho é dividido em três partes além da introdução e das considerações finais. A próxima parte reflete sobre a inclusão a partir da revisão da legislação.

### **Revisão da legislação acerca da inclusão**

Versando sobre esse assunto, precisamos revisar a legislação vigente que preza pela valorização da inclusão.

Em 2008, a criação do Decreto Legislativo Nº 186 tem por finalidade aprovar o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo, ambos os documentos assinados em Nova Iorque, em 30 de março de 2007. Em linhas gerais, a legislação visa o respeito e a participação ativa da pessoa com deficiência na conquista dos seus direitos, documento de tal importância e abrangência, que se tornou base para os demais decretos e leis.

Portanto, em seu preâmbulo há a menção:

- m) Reconhecendo as valiosas contribuições existentes e potenciais das pessoas com deficiência ao bem-estar comum e à diversidade de suas comunidades, e que a promoção do pleno exercício, pelas pessoas com deficiência, de seus direitos humanos e liberdades fundamentais e de sua plena participação na sociedade resultará no fortalecimento de seu senso de pertencimento à sociedade e no significativo avanço do desenvolvimento humano, social e econômico da sociedade, bem como na erradicação da pobreza;
- n) Reconhecendo a importância, para as pessoas com deficiência, de sua autonomia e independência individuais, inclusive da liberdade para fazer as próprias escolhas;
- r) Reconhecendo que as crianças com deficiência devem gozar plenamente de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais em igualdade de oportunidades com as outras crianças e relembrando as obrigações assumidas com esse fim pelos Estados Partes na Convenção sobre os Direitos da Criança,
- v) Reconhecendo a importância da acessibilidade aos meios físico, social, econômico e cultural, à saúde, à educação e à informação e comunicação, para possibilitar às pessoas com deficiência o pleno gozo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais;
- w) Conscientes de que a pessoa tem deveres para com outras pessoas e para com a comunidade a que pertence e que, portanto, tem a responsabilidade de

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

esforçar-se para a promoção e a observância dos direitos reconhecidos na Carta Internacional dos Direitos Humanos.

Em se tratando de acessibilidade podemos conferir em seu Artigo 2º, que nem todos os projetos de acessibilidade precisam utilizar adaptações complexas. O documento define para os propósitos da presente Convenção:

"Adaptação razoável" significa as modificações e os ajustes necessários e adequados que não acarretem ônus desproporcional ou indevido, quando requeridos em cada caso, a fim de assegurar que as pessoas com deficiência possam gozar ou exercer, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, todos os direitos humanos e liberdades fundamentais;

Dessa forma contemplamos o direito de ir e vir a toda humanidade, independentemente de ser ou não deficiente, conforme o Artigo 20 do presente decreto que visa ao respeito de ir e vir da pessoa com deficiência, onde cita:

Os Estados Partes tomarão medidas efetivas para assegurar às pessoas com deficiência sua mobilidade pessoal com a máxima independência possível:

- a) Facilitando a mobilidade pessoal das pessoas com deficiência, na forma e no momento em que elas quiserem, e a custo acessível;
- b) Facilitando às pessoas com deficiência o acesso a tecnologias assistivas, dispositivos e ajudas técnicas de qualidade, e formas de assistência humana ou animal e de mediadores, inclusive tornando-os disponíveis a custo acessível;
- c) Propiciando às pessoas com deficiência e ao pessoal especializado uma capacitação em técnicas de mobilidade;
- d) Incentivando entidades que produzem ajudas técnicas de mobilidade, dispositivos e tecnologias assistivas a levarem em conta todos os aspectos relativos à mobilidade de pessoas com deficiência.

Por sua vez, em seu Artigo 24, fala sobre a educação:

1. Os Estados Partes reconhecem o direito das pessoas com deficiência à educação. Para efetivar esse direito sem discriminação e com base na igualdade de oportunidades, os Estados Partes assegurarão sistema educacional inclusivo em todos os níveis, bem como o aprendizado ao longo de toda a vida, com os seguintes objetivos:

- a) O pleno desenvolvimento do potencial humano e do senso de dignidade e autoestima, além do fortalecimento do respeito pelos direitos humanos, pelas liberdades fundamentais e pela diversidade humana;
- b) O máximo desenvolvimento possível da personalidade e dos talentos e da criatividade das pessoas com deficiência, assim como de suas habilidades físicas e intelectuais;
- c) A participação efetiva das pessoas com deficiência em uma sociedade livre.

Além disso, destaco o Artigo 30 que estabelece a participação na vida cultural e em recreação, lazer e esporte:

1. Os Estados Partes reconhecem o direito das pessoas com deficiência de participar na vida cultural, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, e tomarão todas as medidas apropriadas para que as pessoas com deficiência possam:

- a) Ter acesso a bens culturais em formatos acessíveis;
- b) Ter acesso a programas de televisão, cinema, teatro e outras atividades culturais, em formatos acessíveis; e
- c) Ter acesso a locais que ofereçam serviços ou eventos culturais, tais como teatros, museus, cinemas, bibliotecas e serviços turísticos, bem como, tanto quanto possível, ter acesso a monumentos e locais de importância cultural nacional.

2. Os Estados Partes tomarão medidas apropriadas para que as pessoas com deficiência tenham a oportunidade de desenvolver e utilizar seu potencial criativo, artístico e intelectual, não somente em benefício próprio, mas também para o enriquecimento da sociedade.

3. Os Estados Partes deverão tomar todas as providências, em conformidade com o direito internacional, para assegurar que a legislação de proteção dos direitos de propriedade intelectual não constitua barreira excessiva ou discriminatória ao acesso de pessoas com deficiência a bens culturais.

4. As pessoas com deficiência farão jus, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, a que sua identidade cultural e linguística específica seja reconhecida e apoiada, incluindo as línguas de sinais e a cultura surda.

5. Para que as pessoas com deficiência participem, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, de atividades recreativas, esportivas e de lazer, os Estados Partes tomarão medidas apropriadas para:

- a) Incentivar e promover a maior participação possível das pessoas com deficiência nas atividades esportivas comuns em todos os níveis;
- b) Assegurar que as pessoas com deficiência tenham a oportunidade de organizar, desenvolver e participar em atividades esportivas e recreativas específicas às deficiências e, para tanto, incentivar a provisão de instrução, treinamento e recursos adequados, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas;
- c) Assegurar que as pessoas com deficiência tenham acesso a locais de eventos esportivos, recreativos e turísticos;
- d) Assegurar que as crianças com deficiência possam, em igualdade de condições com as demais crianças, participar de jogos e atividades recreativas, esportivas e de lazer, inclusive no sistema escolar;
- e) Assegurar que as pessoas com deficiência tenham acesso aos serviços prestados por pessoas ou entidades envolvidas na organização de atividades recreativas, turísticas, esportivas e de lazer.

Com o desenvolvimento da ciência e pesquisa pelo mundo, percebe-se a necessidade de se criar uma lei que coloque em prática o respeito e a cidadania para todos os povos, surgindo assim a Lei de Inclusão destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o

exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania.

Para que seja de fato imposta e respeitada a inclusão, podemos destacar, nesse caso, alguns parágrafos do seu artigo 3º, que considera para sua aplicação:

I - acessibilidade: 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;

II - desenho universal: concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva;

III - tecnologia assistiva ou ajuda técnica: produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social;

IV - barreiras: 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,

V - comunicação: forma de interação dos cidadãos que abrange, entre outras opções, as línguas, inclusive a Língua Brasileira de Sinais (Libras), a visualização de textos, o Braille, o sistema de sinalização ou de comunicação tático, os caracteres ampliados, os dispositivos multimídia, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizados e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação, incluindo as tecnologias da informação e das comunicações;

VI - adaptações razoáveis: adaptações, modificações e ajustes necessários e adequados que não acarretem ônus desproporcional e indevido, quando requeridos em cada caso, a fim de assegurar que a pessoa com deficiência possa gozar ou exercer, em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas, todos os direitos e liberdades fundamentais;

VIII - mobiliário urbano: conjunto de objetos existentes nas vias e nos espaços públicos, superpostos ou adicionados aos elementos de urbanização ou de edificação, de forma que sua modificação ou seu traslado não provoque alterações substanciais nesses elementos, tais como semáforos, postes de sinalização e similares, terminais e pontos de acesso coletivo às telecomunicações, fontes de água, lixeiras, toldos, marquises, bancos, quiosques e quaisquer outros de natureza análoga;

Esse é um tema que se tornou tão importante para a vida da pessoa com deficiência que foi contemplado novamente na Lei de Inclusão, apesar de já ser um tema contemplado por lei, no caso a Lei de Acessibilidade, Lei Nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a supressão de barreiras e de obstáculos nas vias e espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios e nos meios

de transporte e de comunicação. Permanecendo assim as mesmas definições que aparecem em seu Artigo 2º.

Já em 2011 foi instituído o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência – Plano Viver sem Limite que consta em seu artigo 1º sua finalidade: de promover, por meio da integração e articulação de políticas, programas e ações, o exercício pleno e equitativo dos direitos das pessoas com deficiência, nos termos da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, aprovados por meio do Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008, com status de emenda constitucional, e promulgados pelo Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009.

Novamente vimos o termo acessibilidade e sua importância no DECRETO Nº 7.612, de 17 de novembro de 2011, em seu:

Art. 4º - São eixos de atuação do Plano Viver sem Limite:  
I - acesso à educação;  
II - atenção à saúde;  
III - inclusão social; e  
IV - acessibilidade.

Em síntese, a partir dessas leis, verificamos a importância em fazer as adaptações necessárias para que as pessoas com deficiência visual tenham as mesmas oportunidades que as demais.

Afinal todos fazemos parte da sociedade, então ninguém precisa ser incluído, mas precisamos colocar em prática as leis para que todos tenham as mesmas possibilidades.

No momento que todos os lugares contemplarem a acessibilidade e a formação de seus profissionais para um atendimento de qualidade, a pessoa com deficiência visual cada vez se sentirá mais independente e ativa na sociedade. Neste sentido, a próxima parte do trabalho reflete sobre o conceito de acessibilidade a partir da legislação que é responsável pela edição de atos normativos que fundamentam a Constituição Federal visando instituir direitos e criar obrigações.

### **Debate conceitual e experiências para pensar a acessibilidade**

Através da revisão da legislação podemos verificar o quanto é importante a acessibilidade. É por isso que usamos o conceito abaixo :

O conceito de acessibilidade está relacionado a transposição dos entraves que possam representar barreiras para a efetiva participação de pessoas nos vários âmbitos da vida social. A garantia da inclusão social se apresenta em múltiplas dimensões, incluindo aquelas de

natureza atitudinal, física, tecnológica, informacional, comunicacional, linguística e pedagógica, dentre outras (Universidade Federal do Ceará, 2024).

O Instituto tem como função atender todas as pessoas com deficiência visual, independentes da sua idade, priorizando o desenvolvimento, a autonomia, como também sua inserção no mundo do trabalho.

A educação no instituto se baseia na prática, no fazer fazendo. Através de adaptações e construção de material tátil. Onde o aluno consegue sentir através do tato e tirar suas próprias conclusões e interpretações.

A escrita do Braille se dá através do uso da reglete com o punção ou no uso da máquina de datilografia braille, em ambas usando folha de gramatura 120 ou superior e o estudo matemático através do soroban, instrumento parecido com um ábaco.

Para evitar qualquer dúvida, aproveitamos para explicar que o uso correto do nome do material é, o punção, pois se refere ao objeto e não, a punção, pois se refere ao ato de tirar líquido através da introdução de uma agulha.

Apesar de muitos considerarem o soroban como uma calculadora, isso não é verídico, pois a calculadora dá o resultado sem que a pessoa precise efetuar o cálculo e para se obter um resultado no soroban é necessário que o aluno faça a conta, tem os mesmos princípios que norteiam quando o vidente utiliza o papel e o lápis para montar a conta.

A prática pedagógica estimulada no fazer, contempla vários ambientes e as experiências trazidas pelos alunos. Dessa forma, relacionando o aprender com o meio ambiente, conforme Silva (1986) afirma:

“Aprendizagem é o resultado da estimulação do ambiente sobre o indivíduo já maturo, que se expressa, diante de uma situação-problema, sob a forma de uma mudança de comportamento em função da experiência.”

A educação através da prática se tornou algo prazeroso e indispensável na aprendizagem de nossos alunos e para que todos possam ter essa experiência, precisamos tornar nossa sociedade inclusiva de fato.

Podemos verificar a importância e os diferentes tipos de acessibilidade contemplados no simples ato de tornar nossa aula mais prática, através de um passeio, no qual contemplamos a acessibilidade atitudinal, tanto a nível interno da escola, quando incluímos várias turmas num mesmo passeio, como também na recepção feita pelo local visitado. A acessibilidade arquitetônica, se esse local visitado se preocupa em contemplar todos os turistas através da acessibilidade no local facilitando assim o trajeto da visita de forma independente. A acessibilidade metodológica, quais procedimentos foram realizados antes, durante e depois para

tornar o passeio pedagógico algo prazeroso e construtivo para todos os discentes. A acessibilidade nos transportes, se o ônibus utilizado é próprio da escola ou não, e se tem acessibilidade para todos os tipos de deficiência. E a acessibilidade comunicacional do local visitado, onde podemos verificar se há braille e materiais táteis para os alunos com deficiência visual.

Exemplos como esse que tivemos o prazer de visitar a exposição temporária intitulada Diálogo no Escuro. É uma experiência única, pois os videntes são vendados e caminham por um lugar totalmente escuro. Para que o percurso seja realizado somos conduzidos por um guia cego, onde o papel é invertido e precisamos confiar no nosso guia para concluir toda a jornada. Visitamos a exposição com um grupo de alunos da reabilitação do Instituto Benjamin Constant, em 06/07/2023, quando houve muita descontração e uma excepcional troca de experiência. Afinal quem melhor para falar sobre acessibilidade, eu enquanto professora posso observar e sinalizar certas posturas, mas em hipótese alguma posso substituir a fala de meus alunos, os quais convivem com essas barreiras diariamente.

Claro que não podemos comparar o nosso desconforto com o desconhecido, com os obstáculos que eles enfrentam no dia a dia. Todavia, realmente é uma experiência de empatia, sentir um pouco do que o outro sente.

O mundo real é muito cruel, encontramos constantemente obstáculos nas calçadas, tornando os trajetos muitas vezes inacessíveis, como: carros nas calçadas, buracos, bueiros abertos, gelo baiano, dentre outros. Inclusive levando a pessoa com deficiência a se machucar. Frequentemente somos surpreendidos por motoristas que não respeitam a sinalização, e raramente encontramos sinais sonoros, dessa forma prejudicando muito a locomoção independente. Somado a isso, o uso das calçadas como área externa utilizados pelos restaurantes que colocam ali mesas para aumentar o número de clientes atendidos, prejudicando muito a circulação das pessoas. Então podemos verificar a partir desses fatos que essa vivência, por mais que nos dê ansiedade, temos a segurança por ser um local fechado e planejado por profissionais, além é claro da confiança que o nosso guia transmite, ele passa uma tranquilidade e um apoio que supera qualquer inquietação.

Outra experiência vivida por mim e meus alunos, nesse caso uma turma do 1º segmento do Ensino Fundamental, foi a visita ao Museu Imperial. Sabemos que nossos currículos são muito extensos e para alunos com deficiência visual isso se torna ainda maior, pois todas as imagens apresentadas em um livro precisam ser adaptadas.

Por isso temos o cuidado em usar esse conteúdo cercado por muita ludicidade, através de passeios e jogos adaptados, afinal em se tratando de brincar, Alves (2008, p.42), nos diz:

“É brincando que a gente se educa e aprende. Alguns, ouvindo isso pensam que quero tornar a educação coisa fácil. Coitados! Não sabem o que é brincar! Brinquedo fácil não tem graça. Brinquedo, para ser brinquedo, tem de ter um desafio.”

Ao saber do passeio os alunos ficam eufóricos, ansiosos pela nova experiência, pelo conhecimento adquirido através da interação passeio – aluno e professor. Dessa forma fazemos uma breve apresentação do local, de sua história e de seus objetos em sala de aula.

O passeio começa assim que o ônibus sai da escola, afinal cada lugar que passamos temos uma experiência auditiva e olfativa diferente. Neste momento não temos como experimentar as sensações do tato e nem do paladar, pois o ônibus está em movimento.

Quando chegamos é um encanto a mudança de temperatura e cheiros, porém precisamos estacionar num lugar predeterminado, regras são regras.

Dentro do museu não podemos transitar da maneira que quisermos, precisamos seguir os caminhos traçados por cordas. Não encontramos braille, nem áudios que nos informem os objetos ali apresentados e suas histórias. Em nenhuma parte do museu os alunos puderam tocar, nem mesmo tirar uma foto, afinal vivem com suas famílias, que quase sempre são formadas por pessoas sem deficiência, dessa forma poderiam pelo menos ter o prazer de guardar uma lembrança.

Como estavam acompanhados por professores, estes fizeram a audiodescrição do lugar, de forma sucinta e rápida, pois não poderiam ficar muito tempo parados num mesmo local, pois havia outros turistas querendo visitar aquele espaço.

Quando saímos do museu, estávamos procurando um espaço para fazer um lanche coletivo, porém não existia esse espaço. Tivemos que fazer o lanche dentro do ônibus.

Quando lhes foi perguntado se gostaram do passeio, eles responderam que o passeio de ônibus foi ótimo, porém o do museu não teve relevância para eles, pois infelizmente eles não puderam ter nenhuma experiência prática. Após o desenvolvimento das partes 2 e 3 do trabalho, a seguir, os resultados e breve discussão são apresentados como encaminhamento da pesquisa.

## Resultados e discussão

As experiências através dos materiais confeccionados e dos passeios pedagógicos são muito importantes e, nestes casos, os alunos aprendem além do limite da sala de aula.

Conforme Maio e Chiummo (2012, p.83):

O processo ensino-aprendizado não pode ser feito por receitas prontas e sim pela interconexão escola – professor – aluno. [...] O meio para a interconexão pode ser qualquer um, em sala de aula, em casa, com recursos audiovisuais ou eletrônicos, mas deve existir sempre a interconexão, próxima ou distante, professor-aluno.

São passeios fundamentais pois são direcionados, voltados a ampliar os conteúdos programáticos, vistos em sala de aula. É lógico que além do conteúdo, também podemos vivenciar a multidisciplinaridade, através dos locais por onde passamos, da cultura, dos conhecimentos trazidos pelos alunos e tudo isso através do prazer, de um momento de descontração e experiências essas que serão levadas para a vida toda.

Por isso a importância da acessibilidade, em tornar os locais aptos a receberem todos os visitantes, independente desses estarem ou não acompanhados.

Como vimos na Constituição, o direito de ir e vir contempla toda a humanidade, independentemente de ser uma pessoa com deficiência ou não.

Quando falamos em acessibilidade, muitos podem pensar ou até mesmo dizer que vai ser um investimento muito grande, para o acesso de poucos. Mas estão completamente errados, pois nem sempre a acessibilidade está relacionada a um grande investimento, pequenos gestos, ações, implantações tornam o ambiente acessível.

Nesse caso, para implantar a acessibilidade seria algo bem elementar, colocando todas as informações das placas, também em braille ou transformando-as em áudio. Além é claro de disponibilizar algumas réplicas, para que os alunos pudessem manusear.

Na própria loja do museu encontramos réplicas da caneta em forma de pena, que foi fabricada exclusivamente para a Princesa Isabel assinar a Lei Áurea em 13 de maio de 1888, para venda. Por que não fazer uma réplica, lógico sem valor financeiro, para disponibilizar essas experiências? Por que não oportunizar réplicas das roupas usadas nessa época? Por que não viabilizar maquetes das salas? Por que não colocar em prática os recursos tecnológicos?

Conforme apresentado, são ações que não requerem um custo financeiro grande.

Além do mais, a acessibilidade não contempla apenas deficientes, pelo contrário sua visão é muito mais ampla, pois alcança idosos, pessoas com comorbidades, pessoas guiando carrinhos de bebês, entre tantos outros casos.

Dessa forma contemplando a união da educação – do turismo – do lazer e da inclusão, conforme Ibram (2014):

A maioria dos museus e casas de cultura consiste em centros de preservação e pesquisa de bens culturais, locais de memória e identidade e, por isso mesmo, de educação não formal de moradores e visitantes. O grau de

atratividade do bem “museu” depende do que ele tem a oferecer como espaço de lazer, cultura e entretenimento, bem como a facilidade de acesso. Os museus são, portanto, atrativos potenciais do turismo. Para fazer com que um maior número de visitantes se sinta atraído por eles, é preciso que atendam às suas necessidades e motivações. Em outras palavras, devem se preparar para a atividade turística.

A acessibilidade presente nos locais, abrange a todos, dando segurança e independência para toda a sociedade. Assim, deve ir além de modificações estruturais, conforme descrito na Lei de Acessibilidade, é algo que tem que estar incorporado no dia a dia da sociedade. Podemos verificar quando colocamos em prática a acessibilidade metodológica. Quando a utilizamos nas séries iniciais, através dos passeios pedagógicos damos meios de os alunos adentrarem no campo da pesquisa, tendo os instrumentos necessários para que a construam de forma independente.

### Considerações finais

Podemos concluir que, para que a lei seja cumprida e o respeito à diversidade também, precisamos cada vez mais cobrar da sociedade o uso da prática dessas leis. Dessa forma disponibilizando condições, através da acessibilidade para que todos possam usar o princípio do ir e vir priorizando assim a vontade de cada pessoa.

Afinal acessibilidade vai além do se fazer o essencial para que uma lei seja cumprida, ela exerce a função de respeito, dignidade, compromisso, flexibilidade, interesse, entre tantos outros termos. A sua abrangência tem que ser ampla, para contemplar todos que tenham interesse em conhecer determinado local.

E para que ela seja posta em prática não há a necessidade de se fazer grandes obras, grandes mudanças, necessitando um investimento de grande porte. Certas adaptações não necessitam de investimentos financeiros, mas sim de interesse em contemplar todos.

Podemos citar como exemplo um museu que não tenha acessibilidade, para que passe a ter, precisa apenas providenciar alguns tipos de materiais como: a escrita no Sistema Braille, que usa materiais simples e que para ter uma maior duração basta passar contact na folha antes de se escrever. Ou mesmo uma audiodescrição, basta algum funcionário fazer o curso, que no próprio instituto é gratuito, que ele poderá executar essa função no seu local de trabalho. Outro exemplo é transformar todas as informações escritas em tinta, em áudio, disponibilizando assim o acesso aos turistas.

Lógico que se o local tiver interesse, outras adaptações mais elaboradas podem e devem ser disponibilizadas, como o manuseio de réplicas. Temos consciência de que o manuseio em

determinados objetos danifica e por isso a necessidade em se fazer réplicas, porém estas não precisam usar os mesmos materiais que o original, podemos utilizar materiais similares que não alteram no resultado, pois sua finalidade é apresentar a pessoa com deficiência visual o que o vidente está visualizando.

Vamos um pouco mais longe com a criatividade, imagine se o museu disponibilizasse uma sala, onde os alunos pudessem experimentar essas vestimentas. Assim, tendo através desse ato uma aula de história prática, onde teriam a oportunidade de apreciar o peso e a consistência dessas roupas, além de acessarem as diferenças climáticas encontradas entre Portugal e Brasil daquela época e a diferença dessas roupas para os dias de hoje.

Podemos assim concluir que a acessibilidade está mais ligada ao interesse e respeito pelo outro, do que simplesmente o investimento financeiro aplicado, para que dessa forma ela seja posta em prática.

Para concluirmos, fica a esperança de conseguirmos tornar nossa sociedade acessível, claro, sem deixar de valorizar todos os movimentos que já estão sendo colocados em prática, para que isso realmente aconteça servindo de estímulo para novas pesquisas que possam fortalecer ainda mais esta luta tão atual e necessária.

## Referências

- ALVES, Rubem. Ensinar, cantar, aprender. Campinas, SP: Papirus, 2008. Músicas de Marcílio Menezes.
- BRASIL. Legislação. Decreto Legislativo Nº 186, de 2008. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/congresso/dlg/dlg-186-2008.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/congresso/dlg/dlg-186-2008.htm)>. Acesso em: 12 de junho de 2023.
- BRASIL. Legislação. Decreto Nº 7.612, de 17 de novembro de 2011. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/decreto/d7612.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/d7612.htm)>. Acesso em: 12 de junho de 2023.
- ESPINHEIRA, Rachel Ventura. MONOGRAFIA: TURISMO E A ACESSIBILIDADE NO MUSEU IMPERIAL – PETRÓPOLIS/RJ PARA A VISITA DE ALUNOS DEFICIENTES VISUAIS. Curso de Licenciatura em Turismo, Coordenação de Educação à Distância, da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Rio de Janeiro: 2023.
- INSTITUTO INCLUSÃO BRASIL. Tipos de acessibilidade. <<https://institutoinclusaoabrasil.com.br/tipos-de-acessibilidade.htm>>. Acesso em: 05 de julho de 2024.
- LEAL, Maria da Glória de Faria. Curso de tecnologia em gestão de turismo: Conteudista. Disponível em: <<https://canal.cecierj.edu.br/recurs/15400>>. Acesso em: 10 de agosto de 2023.
- MAIO, Waldemar de; CHIUMMO, Ana. Fundamentos da Matemática. Rio de Janeiro, RJ: Editora LTC, 2012.
- MUSEUS E TURISMO IBRAM. <[https://www.museus.gov.br/wp-content/uploads/2015/01/Museus\\_e\\_Turismo\\_Ibram2014.pdf](https://www.museus.gov.br/wp-content/uploads/2015/01/Museus_e_Turismo_Ibram2014.pdf)>. Acesso em 05 de julho de 2024.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. (2001). Introdução ao turismo. São Paulo: Roca.
- OHCHR. Universal Declaration of Human Rights – Portuguese. <<https://www.ohchr.org/en/human-rights/universal-declaration/translations/portuguese>>. Acesso em: 01 de fevereiro de 2024.

DIÁLOGO NO ESCURO. Um exercício de empatia: Exposição 'Diálogo no Escuro'. Disponível em: Um exercício de empatia: Exposição 'Diálogo no Escuro' .<<https://revistamuseu.com.br>>. Acesso em: 17 de janeiro de 2024.

SILVA, Maria Betty Coelho, Contar histórias: uma arte sem idade. São Paulo: Ática, 1986.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2004. Disponível em: <<https://www.ufc.br/acessibilidade/conceito-de-acessibilidade>>. Acesso em: 27 de janeiro de 2024.

VISÃO SUBNORMAL. Disponível em: <<http://www.visaosubnormal.org.br/oquee.php>>. Acesso em: 14 de junho de 2023.

## INFORMAÇÃO SOBRE ACESSIBILIDADE EM SITES DE ATRATIVOS TURÍSTICOS DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

*João Victor Hortencio*<sup>52</sup>  
*Laissa Pacheco*<sup>53</sup>  
*Matheus Vieira Falbo Saisse dos Santos*<sup>54</sup>

**Resumo:** As pessoas com deficiência possuem um histórico de esquecimento e de barreiras impeditivas para o acesso aos seus direitos sociais, inclusive ao lazer. Essa condição da sociedade se reflete no meio virtual, onde informações sobre acessibilidade em atrativos turísticos são negligenciadas. Tendo isso em vista, o presente trabalho objetiva analisar dez atrativos turísticos da cidade do Rio de Janeiro, sob a perspectiva das informações sobre acessibilidade contidas em seus sites. Em relação à metodologia, a pesquisa se caracteriza como exploratória, de abordagem qualitativa, com a coleta de dados realizada por meio de pesquisa bibliográfica, documental e em sítios eletrônicos específicos. Como resultados, observou-se que os atrativos turísticos do Rio de Janeiro, ainda que apresentem importante influência na composição da oferta turística da cidade a nível internacional, não recebem a devida atenção quando o assunto é a disponibilização de informações para as pessoas com deficiência em seus sites. Os melhores indicadores de informações sobre acessibilidade nos sites foram: preço especial, referente a descontos no ingresso do atrativo; e acessibilidade virtual, relacionada aos recursos de tecnologia assistiva disponíveis nos sites para ampliar as habilidades funcionais dos usuários, a fim de facilitar a compreensão do conteúdo. Por outro lado, os indicadores de banheiro acessível, informações em braille e certificados de acessibilidade não foram mencionados em nenhum dos endereços eletrônicos analisados. Dentre os atrativos avaliados, identifica-se o Bondinho Pão de Açúcar com a maior quantidade de indicadores encontrados no seu site, sendo quatro no total. Os atrativos com piores desempenhos foram o Museu do Amanhã, Maracanã, Jardim Botânico, Parque Lage e Tour da Colina, apresentando somente um indicador cada. Tendo em vista que recorrer a fontes na internet tem se tornado cada vez mais uma prática do turista antes da sua visita, é fundamental que os sites dos atrativos englobem informações sobre acessibilidade. Portanto, percebe-se a necessidade de compreender melhor o universo da temática e incitar novas reflexões sobre turismo e acessibilidade em prol de uma sociedade mais justa.

**Palavras-chave:** pessoas com deficiência; turismo acessível; acessibilidade informacional; atrativos turísticos; Rio de Janeiro.

## INFORMATION ABOUT ACCESSIBILITY ON TOURIST ATTRACTION WEBSITES IN THE CITY OF RIO DE JANEIRO

**Abstract:** People with disabilities have a history of being overlooked and facing barriers that impede access to their social rights, including leisure activities. This societal condition is reflected in the virtual realm, where information about accessibility at tourist attractions is often undervalued. With this in mind, the present study aims to analyze ten tourist attractions in the city of Rio de Janeiro from the perspective of accessibility information provided on their websites. Regarding methodology, the research is exploratory, with a qualitative approach, and data collection was carried out through bibliographic, documentary, and specific online research. The results showed that, although the tourist attractions in Rio de Janeiro have significant influence on the city's international tourism offering, they

<sup>52</sup> Graduado em Turismo pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. Mestre em Turismo pela Universidade Federal Fluminense. Professor Substituto do Departamento de Hotelaria e Serviço Social da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. Tutor do Curso de Licenciatura em Turismo pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro.

<sup>53</sup> Graduada em Turismo pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. Mestre em Turismo pela Universidade Federal Fluminense. Tutora Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo pelo Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca.

<sup>54</sup> Turismólogo.

do not receive adequate attention when it comes to providing accessibility information on their websites. The best indicators of accessibility information found on the sites were: special pricing, related to discounts on admission; and virtual accessibility, related to assistive technology resources available on the sites to enhance users' functional abilities and facilitate content understanding. On the other hand, indicators such as accessible restrooms, information in braille, and accessibility certificates were not mentioned on any of the analyzed websites. Among the evaluated attractions, the *Bondinho Pão de Açúcar* had the highest number of indicators on its site, with a total of four. The attractions with the poorest performance were the *Museu do Amanhã*, *Maracanã Stadium*, *Jardim Botânico*, *Parque Lage*, and the *Tour da Colina*, each presenting only one indicator. Given that consulting online sources has increasingly become a common practice for tourists before their visit, it is crucial that attraction websites include information on accessibility. Therefore, there is a need to better understand the subject and stimulate new reflections on tourism and accessibility for a more equitable society.

**Keywords:** people with disabilities; accessible tourism; informational accessibility; tourist attractions; Rio de Janeiro.

## Introdução

No início do Século XX, após a Primeira Guerra Mundial, as vítimas civis e alguns combatentes passaram a conviver com algum tipo de deficiência. Tal fator contribuiu para que a deficiência deixasse de ser enxergada como castigo ou condição espiritual e começasse a ser vista como uma situação médica, a partir de uma perspectiva científica (Melo, 2019). Nesse sentido, a inclusão social das pessoas com deficiência e, consequentemente, a necessidade de políticas públicas voltadas a esse público foram crescendo progressivamente como ponto de discussão na sociedade (Rodrigues; Valduga, 2021).

A inclusão social estabelece regras visando à promoção da igualdade, sendo um elemento fundamental para a construção da cidadania. Trata-se de um processo contínuo de conscientização, na busca de uma sociedade que respeite as diferenças dos indivíduos e que permita a participação de todos nas diferentes possibilidades ofertadas ao longo da vida (Cruz; Arruda, 2014). Tendo em vista as nuances e a luta pela conquista de direitos para pessoas com deficiência, destaca-se a necessidade de discutir a importância da inclusão social, pois ela envolve todas as ações tomadas para integrar grupos marginalizados dentro do meio social, dos quais podemos citar pessoas com deficiência (Silva; Costa, 2018).

Os estudos sobre inclusão social e turismo acessível no Brasil ainda são uma temática relativamente recente, que carece de mais reflexões e investigação científica (Rodrigues; Valduga, 2021). Considerando o avanço das tecnologias no setor de turismo, cresce em paralelo a necessidade de fornecer informações úteis aos turistas (Mendes Filho; Mayer; Corrêa, 2022). Nesse sentido, elas se constituem em uma fonte de inovação estratégica para valorizar a imagem e competitividade do destino turístico (Pereira; Biz, 2023).

A disponibilização de páginas na internet contendo informações sobre os atrativos influencia na tomada de decisões dos turistas, aprimorando a experiência turística antes mesmo da visitação (Araújo; Oliveira; Perinotto, 2022). É fundamental que a acessibilidade transpasse todos os âmbitos dos atrativos turísticos, isto é, desde a experiência virtual até a infraestrutura física do local. Contudo, observa-se uma fragilidade da hospitalidade digital, relacionada à ausência de informações voltadas para pessoas com deficiência no meio virtual (Macedo; Sousa, 2019; Rosa, 2020; Araújo; Oliveira; Perinotto, 2022; Estolano, 2022). Evidencia-se, assim, a necessidade de maior discussão teórica e empírica sobre a temática da acessibilidade em sites turísticos, dando ênfase às informações disponíveis, pois é a partir delas que se obtém o conhecimento prévio sobre o destino e atrativos (Tavares; Pacheco; Mondo, 2022).

O Rio de Janeiro apresenta uma significativa notoriedade enquanto destino turístico no Brasil. Em 2022, o estado ocupou o segundo lugar em chegadas internacionais no país, recebendo mais de 652 mil turistas (Santos, 2023). A cidade do Rio de Janeiro concentra grande parte dessa parcela, sendo palco de importantes megaeventos de prestígio mundial que impulsionam o setor, dentre eles, destacam-se a Jornada Mundial da Juventude em 2013, a Copa do Mundo em 2014 e as Olimpíadas em 2016, o Carnaval, o Réveillon e o Rock in Rio (Fernandes, 2019). Além disso, os patrimônios culturais e naturais da cidade formam um conjunto de atrativos turísticos consolidados e procurados por turistas de todo o mundo (Tavares; Pacheco; Mondo, 2022). Posto isso, a presente pesquisa tem como objetivo analisar os sites de dez atrativos turísticos da cidade do Rio de Janeiro, focalizando tanto a acessibilidade do próprio site, quanto as informações relativas à acessibilidade que estão disponíveis nesses sites, os quais vinculam-se aos atrativos selecionados.

### **O turismo acessível e o desafio da inclusão social das pessoas com deficiência**

Há inúmeras definições acerca do termo “pessoas com deficiência”. No presente trabalho, adota-se aquela trazida pela Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, elaborada pela Organização das Nações Unidas (ONU, 2006), que conceitua pessoas com deficiência como os indivíduos que possuem impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com outras barreiras sociais, podem impedir a participação plena e efetiva dessas pessoas na sociedade.

No Brasil, estima-se que em 2022 havia cerca de 18 milhões de pessoas com deficiência classificadas entre quatro tipos: visual, física, auditiva e intelectual (IBGE, 2023). Por isso, refletir sobre acessibilidade torna-se essencial para construção de uma sociedade mais

justa a partir da inclusão social e da promoção da equidade. O estudo de Thoma e Kraemer (2017) relaciona a promoção do acesso e da participação com o desenvolvimento e aprendizado de alunos que possuem algum tipo de deficiência. Dessa maneira, para que essas pessoas participem ativamente da sociedade, se faz necessário garantir condições para seu pleno desenvolvimento.

Igualmente no contexto das atividades turísticas, é fundamental incluir as pessoas com deficiência, proporcionando autonomia e segurança para que todos possam aproveitar os destinos. Quando as pessoas com deficiência são vistas como incapazes na sociedade, essa percepção, consequentemente, atinge também o âmbito do turismo (Rodrigues; Valduga, 2021). Essa circunstância limita a possibilidade e até mesmo o direito desses indivíduos desfrutarem de atrativos turísticos e atividades de lazer (Araújo, 2011). Por isso, pensar sobre acessibilidade no turismo incita a prática da atividade de forma mais justa, inclusiva, humana e acessível a todos (Rodrigues; Valduga, 2021).

A Declaração de Manila (OMT, 1980) foi ratificada pela Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, assegurando o acesso das pessoas com deficiência à saúde, educação, lazer, cultura, esporte e ao turismo. Ao contrário do enfoque dado aos métodos clássicos de publicidade, que visam atrair produtos turísticos com base em mercados especializados, o turismo acessível centra-se na condição do visitante, oferecendo soluções para ultrapassar deficiências físicas, intelectuais, sensoriais ou quaisquer outras deficiências (Fontes; Monteiro, 2009).

Criar condições necessárias que permitam a convivência entre a diversidade de pessoas no exercício dos seus direitos e necessidades molda o paradigma da inclusão social (Sassaki, 2003). Isso porque estabelecer uma estrutura de sistemas sociais comuns em diversos aspectos e setores, inclusive no turismo, é um desafio. Objetivando tornar a sociedade mais justa, é possível perceber uma crescente de iniciativas de turismo acessível em diferentes destinos turísticos pelo mundo nos últimos anos (Floriani, 2017; Darcy; Cameron; Schweinsberg; 2012).

No Brasil, objetivando promover o turismo acessível, o Ministério do Turismo elaborou alguns programas visando à inclusão de pessoas com deficiência no turismo e também melhorias na infraestrutura e na acessibilidade de atrativos turísticos. No Quadro 1, citam-se alguns desses programas:

**Quadro 1 - Programas implementados pelo governo federal**

Programas implementados	Descrição
<b>Turismo de Aventura e Acessibilidade</b>	O Projeto Aventura Especial, junto com a ONG Aventureiros Especiais, teve como objetivo a adaptação de atividades de turismo de aventura para a prática por pessoas com deficiência; o Projeto Socorro Acessível, o qual realizou investimento em obras de infraestrutura turística e cursos de qualificação profissional; o Projeto Aventura Segura, realizado em parceria com a Associação Brasileira de Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura (ABETA), onde foram realizadas atividades acadêmicas como: visitas técnicas, cursos especializados, direcionados para implementar um sistema de gestão de segurança para esse tipo de turismo.
<b>Projeto Turismo Acessível</b>	Em associação com o governo do Estado do Pará, por meio de sua secretaria de turismo (PARATUR) e a Associação para Valorização de Pessoas com Deficiência (AVAPE), foi promovido o Projeto Turismo Acessível, visando a capacitação profissional de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida daquele estado.
<b>Projeto Turismo Muito Especial</b>	Projeto implementado visando ao contexto de realização dos grandes eventos que ocorreriam no Brasil durante o ano de 2014. Foram realizados estudos das condições de acessibilidade da infraestrutura das 12 cidades que sediaram os jogos da Copa do Mundo, em 2014, além da cidade de Socorro, já escolhida como modelo de desenvolvimento e acessibilidade.
<b>Programa Turismo Internacional sem Limite</b>	Criado pela EMBRATUR (Instituto Brasileiro de Turismo) em 2011, tem o intuito de promover o turismo inclusivo voltado prioritariamente aos países da América do Sul. Ele prevê algumas ações de promoção internacional desse tipo de turismo, como a divulgação nos mercados emissores dos produtos e serviços e promoção de viagens às pessoas com deficiência, jornalistas e operadores de turismo, de forma a divulgar os destinos turísticos brasileiros que são acessíveis.

**Fonte:** Elaborado pelos autores, baseado nos dados do Ministério do Turismo (Brasil, 2022).

Embora possuam impactos ainda tímidos, essas iniciativas do Ministério do Turismo são fundamentais para a construção de uma sociedade mais justa, uma vez que buscam democratizar o acesso ao turismo. De acordo com Nobre, Soares e Cardoso (2021), o turismo acessível visa proporcionar experiências turísticas seguras, confortáveis e autônomas para pessoas com deficiência. O conceito envolve, necessariamente, a adaptação de infraestrutura para promover a inclusão social e garantir que todos possam desfrutar das atividades turísticas de forma igualitária. Além da infraestrutura física de um atrativo turístico habilitado para receber pessoas com deficiência, é fundamental que as estruturas virtuais sobre eles tragam as informações necessárias para esse público (Estolano, 2022).

Embora alguns trabalhos versem sobre as iniciativas em busca de maior independência das pessoas com deficiência, a segunda geração dos estudos da deficiência problematizou essa questão ao negar a suposição de que todos os deficientes desejam a independência ou são capazes de alcançá-la, uma vez que todas as pessoas são ou foram dependentes em diferentes momentos da vida (Gaudenzi; Ortega, 2016). Nesse sentido, a ambição por independência seria um projeto moral que se adéqua às aspirações das pessoas não deficientes, pois é preciso considerar a diversidade da experiência de viver em um corpo lesionado para tratar da autonomia e da independência de cada pessoa com deficiência (Gaudenzi; Ortega, 2016).

Portanto, no presente artigo, defende-se as condições necessárias que possibilitem a prática da atividade turística de forma acessível e inclusiva, considerando a garantia do exercício dos direitos sociais de cada indivíduo, e não o rótulo de “independência”.

### **Prática e informações sobre acessibilidade no meio virtual**

Significativas mudanças na sociedade contemporânea foram provocadas devido à inserção das novas tecnologias (Pereira; Biz, 2023). No turismo, torna-se cada vez mais inevitável a utilização de ferramentas online antes, durante e após as viagens, tanto por parte de turistas quanto de gestores do setor (Tavares; Pacheco; Mondo, 2022). Essa realidade desencadeia novas configurações nas relações de consumo, principalmente no que se refere ao setor de serviços devido à sua natureza intangível (Mayer; Silva; Bayer, 2017).

Isso porque, mediante as facilidades providas pelas tecnologias, os turistas tornaram-se mais exigentes nas suas experiências de viagem, que muitas vezes se iniciam antes da chegada ao destino (Mendes Filho; Mayer; Corrêa, 2022). As percepções e até mesmo as tomadas de decisões por parte do turista são altamente influenciadas por conteúdos disponibilizados na internet (Macedo; Sousa, 2019). Tendo isso em vista, é fundamental que as tecnologias da informação e comunicação, quando aplicadas ao turismo, tenham sua concepção direcionada para organizar e promover informações úteis a respeito dos produtos e serviços turísticos do destino (Pereira; Biz, 2023).

Os sítios eletrônicos se apresentam como uma forma estratégica de promover os atrativos turísticos de forma online (Araújo; Oliveira; Perinotto, 2022). Esse recurso facilita a apreensão das características do destino por parte dos turistas, moldando seu imaginário, facilitando a tomada de decisões e até mesmo influenciando positivamente seu nível de satisfação com o destino antes da viagem (Tavares; Pacheco; Mondo, 2022). Por isso, esses sites precisam ser um meio de divulgação acessível e inclusivo, proporcionando autonomia a todos os turistas na obtenção de conhecimento sobre o atrativo (Araújo; Oliveira; Perinotto, 2022). Nesse sentido, nota-se a importância da acessibilidade tanto na infraestrutura física quanto no ambiente virtual dos atrativos turísticos.

Além disso, é fundamental que os sites sejam compostos por informações diversificadas e confiáveis, incluindo as relativas à acessibilidade nas instalações dos atrativos turísticos. Com o avanço das tecnologias, o mercado do turismo e o comportamento do consumidor sofreu significativas alterações (Mayer; da Silva; Bárbara, 2017). Muitas delas se

relacionam com a utilização de meios eletrônicos para a busca de informações e aumento da satisfação com experiências prévias à viagem, a partir de consulta aos sites dos atrativos de um destino turístico, por exemplo (Mendes Filho; Mayer; Corrêa, 2022).

## Procedimentos metodológicos

O presente trabalho se caracteriza como pesquisa exploratória de abordagem qualitativa, pois investiga a triangulação das temáticas turismo, acessibilidade e informações no meio virtual, obtendo uma compreensão aprofundada do problema e tornando-o mais familiar e explícito à sociedade (Gil, 2008). Visando atingir os objetivos propostos na investigação, realizou-se a pesquisa bibliográfica em livros e artigos científicos para construção do referencial teórico, a partir da revisão narrativa de literatura (Agarwal, Charlesworth & Elrakhawy, 2023) nas bases de dados Google Acadêmico, Publicações de Turismo e Web of Science, focalizando os temas principais: acessibilidade, pessoas com deficiência, informações, sites e turismo acessível. Além disso, utilizou-se a pesquisa documental, analisando, especialmente, o Manual sobre Turismo Acessível (OMT, 2015) e a Cartilha de Turismo Acessível (Brasil, 2022).

Para a investigação dos atrativos turísticos, consultou-se a plataforma *online* de viagem *TripAdvisor*<sup>55</sup>. Essa consulta analisou a relevância e as avaliações de diferentes atrativos, conforme a opinião de seus visitantes, sendo selecionados os de significativa representatividade no cenário turístico da cidade do Rio de Janeiro. No entanto, para fins de análise neste estudo, foram considerados somente os atrativos que dispunham de sites oficiais próprios. Isto é, optou-se por não incluir atrativos cujos sites não eram exclusivos deles mesmos, ainda que fossem sites especializados em turismo e gerenciados pelo poder público, a fim de estabelecer padrões de análise. Este elemento foi motivo de exclusão, dado que os atrativos turísticos que não possuíam endereço eletrônico próprio até maio de 2024, não foram investigados.

Foram acessados dez endereços eletrônicos de dez atrativos turísticos da cidade do Rio de Janeiro para verificar como as informações sobre acessibilidade são disponibilizadas ao visitante. Citam-se, a seguir, os atrativos selecionados para análise nesta investigação, destacando sua popularidade com base nas notas e quantidade de avaliações no site *TripAdvisor*:

<sup>55</sup> O *TripAdvisor* (<https://www.tripadvisor.com.br/>) é uma importante plataforma online sobre viagens em todo o mundo. Atualmente abriga cerca de 859 milhões de avaliações e opiniões de turistas e visitantes sobre atrativos, acomodações, restaurantes, experiências, companhias aéreas, cruzeiros e agências. Por isso, é considerada uma ferramenta influente no planejamento e decisões dos turistas na realização de visitas e viagens (TripAdvisor, 2024; Tavares; Pacheco; Mondo, 2022).

**Quadro 2 - Atrativos turísticos no Rio de Janeiro selecionados**

Atrativo	Caracterização	Avaliação TripAdvisor
<b>AquaRio</b>	O Aquário Marinho do Rio de Janeiro, mais conhecido como AquaRio está situado na zona central da cidade. Inaugurado em 2016, o aquário é considerado o maior aquário marinho da América do Sul, conta com cerca de 26 mil metros quadrados América do Sul (AquaRio, 2024).	Nota 4 (5.425 avaliações)
<b>BioParque</b>	Inaugurado em 2021, o BioParque do Rio deu lugar ao antigo Jardim Zoológico da cidade fechado desde 2019. Localizado na Quinta da Boa Vista, o BioParque se identifica como um espaço de bem-estar animal baseado no tripé Educação, Pesquisa e Conservação da biodiversidade. Atualmente conta com mais de 700 animais de 140 espécies diferentes (BioParque do Rio, 2024).	Nota 3.5 (925 avaliações)
<b>Bondinho Pão de Açúcar</b>	Sendo o primeiro teleférico do Brasil, o Bondinho do Pão de Açúcar liga o Morro da Urca ao Morro do Pão de Açúcar, proporcionando uma vista paisagística da cidade. Inaugurado em 1912, já transportou mais de 40 milhões de pessoas (Parque Bondinho Pão de Açúcar, 2023).	Nota 4.5 (56.768 avaliações)
<b>Cristo Redentor</b>	Inaugurada em 1931, a estátua do Cristo Redentor possui 38 metros de altura e está situada no Parque Nacional da Tijuca. Atualmente compõe uma das sete maravilhas do mundo moderno, sendo o atrativo turístico brasileiro de maior relevância mundial (Paineiras Corcovado, 2023).	Nota 4.5 (65.753 avaliações)
<b>Jardim Botânico</b>	Fundado em 1808, sob ordem do príncipe regente D. João, o Jardim Botânico do Rio é atualmente um dos mais importantes centros de pesquisa em botânica e conservação da biodiversidade do mundo (Jardim Botânico, 2024).	Nota 4.5 (22.151 avaliações)
<b>Maracanã</b>	O Estádio Jornalista Mário Filho, mais conhecido como Maracanã, é um símbolo do futebol no país. Idealizado para a Copa do Mundo de 1950, chegou a ser o maior estádio do mundo na sua inauguração neste mesmo ano. Além de emblemáticas partidas de futebol, o Maracanã recebe grandes shows nacionais e internacionais e conta com tour de visitação (Maracanã, 2024).	4.5 (13.244 avaliações)
<b>Museu do Amanhã</b>	Símbolo da revitalização da região portuária do Rio, o Museu do Amanhã foi inaugurado em 2015. O museu mescla temas diversos como a história do Rio, a sustentabilidade, as tecnologias e a ciência em prol de um mundo melhor (Museu do Amanhã, 2024).	Nota 4.5 (9.568 avaliações)
<b>Museu Flamengo</b>	Localizado na Sede Social do Clube de Regatas do Flamengo no bairro da Gávea, o Museu Flamengo foi inaugurado em 2011. Conta com experiências imersivas e atrações interativas relacionadas a história do clube em diferentes modalidades de esportes. Atualmente, o museu passa por uma expansão da sua área, com previsão de conclusão em 2025 (Museu Flamengo, 2024).	Nota 4.5 (100 avaliações)
<b>Parque Lage</b>	Durante o Brasil-colônia, o espaço onde se localiza o Parque Lage funcionava um engenho de açúcar. Em 1957, o parque público foi tombado pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN) como patrimônio histórico e paisagístico e abriga atualmente em seu palácio a Escola de Artes Visuais do Parque Lage, criada em 1975 (Parque Lage, 2024).	Nota 4.5 (5.860 avaliações)
<b>São Januário Tour da Colina</b>	Localizado no Complexo Esportivo de São Januário, no bairro Vasco da Gama, o Tour da Colina é uma visita guiada que ocorre desde 2018 pelas dependências do Clube de Regatas Vasco da Gama. O tour destaca a história do clube e importantes manifestações populares e históricas para o país ocorridos no Estádio São Januário (Tour da Colina, 2024).	Nota 4.5 (409 avaliações)

Fonte: Elaborado pelos autores, 2024.

Para a análise, foram buscadas informações sobre a acessibilidade nos sites dos atrativos turísticos, seguindo os dez indicadores (Quadro 3) pré-estabelecidos. Esses indicadores foram adaptados da literatura e do Manual sobre Turismo Acessível (OMT, 2015), que lista ferramentas, princípios, boas práticas e indicadores para pesquisas sobre turismo acessível.

**Quadro 3 - Indicadores de acessibilidade avaliados**

Indicadores	Caracterização
Libras	Utilização da Língua Brasileira de Sinais para a comunicação com pessoas surdas no atrativo.
Acessibilidade Virtual	Sites projetados para facilitar a navegação e o entendimento do seu conteúdo a partir de recursos de tecnologias assistivas, como Libras virtual e configurações de leitura, cor e iluminação da tela.
Banheiro acessível	Sanitários projetados para o uso de pessoas com deficiência.
Piso tátil	Faixas em alto-relevo fixadas no chão para facilitar a locomoção de deficientes visuais no atrativo.
Rampas	Adaptação das construções em formato de rampa para o acesso de pessoas cadeirantes e mobilidade reduzida.
Elevadores	Equipamentos projetados para garantir o acesso de pessoas com deficiência com conforto e segurança.
Preço especial do ingresso	Menção de desconto ou gratuidade para pessoas com deficiência.
Informações em braille	Recursos de leitura com pontos em alto relevo através do toque para comunicação com pessoas cegas ou de baixa visão.
Cão-Guia	Permissão para entrada e livre circulação de cães adestrados responsáveis pelo guiamento de pessoas com deficiência visual.
Certificado de Acessibilidade	Menção de certificação que comprova uma estrutura física adequada para acessibilidade de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.

**Fonte:** Elaborado pelos autores, baseado em Manual sobre turismo acessível (OMT, 2015; Panosso; Panno, 2010; Araújo; Oliveira; Perinotto, 2022).

Após consulta nos sites, os dados colhidos foram organizados em planilha no programa *Microsoft Excel* para melhor visualização das informações e facilitação das análises. Construiu-se, assim, uma planilha contendo os dez atrativos e os dez indicadores de acessibilidade estabelecidos. Nesta planilha (Quadro 4), marcações foram feitas apontando a presença ou ausência dos indicadores em cada um dos atrativos. A partir dessa lista, deu-se início à discussão dos resultados.

### Coleta e análise dos dados

Apesar da importância do turismo na cidade, parte significativa da população não possui condições de beneficiar-se dos equipamentos de lazer e turismo, seja pela hipossuficiência econômica ou pela baixa acessibilidade ainda existente em vários pontos, tanto para pessoas com deficiência quanto para pessoas com mobilidade reduzida, como pessoas idosas, pessoas de baixa/elevada estatura ou obesos (Fernandes, 2019).

Estabeleceram-se dez indicadores sobre acessibilidade, pelos quais foram investigados a presença ou a falta de informações nos sites de dez atrativos turísticos da cidade do Rio de Janeiro. A seguir, o Quadro 4 organiza e expõe os resultados obtidos a partir da análise dos sites

dos atrativos. Destaca-se que o símbolo representado pela letra X em vermelho se refere a ausência do indicador avaliado, enquanto a marca *check* em verde simboliza a presença dele.

**Quadro 4 - Avaliação dos indicadores de acessibilidade nos sites dos atrativos turísticos**

Relação sites e indicadores	Libras	Acessibilidade Virtual	Banheiro Acessível	Piso Tátil	Rampas	Elevadores	Preço Especial	Informações em Braille	Cão Guia	Certificado de Acessibilidade
BioParque	X	✓	X	X	X	X	✓	X	X	X
AquaRio	X	✓	X	X	X	X	X	X	✓	X
Cristo Redentor	X	✓	X	X	X	X	X	X	✓	X
Museu do Amanhã	X	X	X	X	X	X	✓	X	X	X
Bondinho Pão de Açúcar	X	✓	X	X	✓	✓	✓	X	X	X
Maracanã	X	X	X	✓	X	X	✓	X	X	X
Jardim Botânico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Parque Lage	X	X	X	X	X	X	X	X	✓	X
Museu do Flamengo	✓	✓	X	X	X	X	X	X	X	X
São Januário - Tour da Colina	X	X	X	X	X	X	✓	X	X	X

**Fonte:** Elaborado pelos autores, 2024.

Pode-se constatar uma predominância generalizada do símbolo representativo da ausência de indicadores. Os símbolos verdes, por sua vez, estão em significativa minoria. Isto é, tendo em vista as 100 marcações possíveis no quadro, nota-se que 83% delas simbolizam a ausência de informações. Em contrapartida, somente 17% dos símbolos sinalizam a presença dos indicadores de acessibilidade nos sites dos atrativos avaliados. Essa condição evidencia que os endereços eletrônicos dos atrativos turísticos analisados apresentam uma importante precariedade de informações sobre acessibilidade (Estolano, 2022).

Não se pode perder de vista a premissa de que, muitas vezes, o turista ainda não conhece o lugar a ser visitado e, por isso, recorre a fontes na internet para obter previamente informações sobre o local (Araújo; Oliveira; Perinotto, 2022). Além da importância dos atrativos disporem de uma infraestrutura física adequada a pessoas com deficiência (PcD), torna-se primordial que informações pertinentes a esses turistas sejam disponibilizadas de forma *online*, principalmente, nos próprios sites dos atrativos (Estolano, 2022).

Notou-se a total ausência de informações nos sites de todos os atrativos analisados referente a quatro indicadores: banheiro acessível, piso tátil, braille e certificados de acessibilidade. No que tange aos indicadores Libras, rampas e elevadores, encontrou-se a

existência dessas informações em somente um site para cada item, sendo eles: Museu Flamengo, para Libras e Bondinho Pão de Açúcar para rampas e elevadores.

Embora a Lei Federal 11.126 de 27 de junho de 2005 trate do direito do portador de deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia, foram identificadas menções relacionadas à entrada e à livre circulação de cão-guia para pessoas com deficiência visual nos sites de apenas três atrativos: AquaRio, Cristo Redentor e Parque Lage. Importante frisar que, nos endereços eletrônicos do AquaRio e do Cristo Redentor, as informações referentes ao cão-guia são secundárias, localizada na aba “dúvidas frequentes”. No site do atrativo Parque Lage, a informação sobre cão-guia é de fácil identificação pois se encontra logo na aba “venha nos visitar”. Nela é ressaltado que, além de cão-guia para pessoas com deficiência visual, as com transtornos mentais podem acessar o parque com o cão de suporte emocional, conforme a Lei Estadual nº 9.317 de 14 de junho de 2021 (Parque Lage, 2024).

Salienta-se que, talvez, por ser lei, alguns locais optam por não explicitar essa possibilidade, considerando que eles já são obrigados a garantir a entrada do deficiente visual acompanhado de cão-guia, independentemente se o conteúdo é exibido no site. No entanto, acredita-se que a apresentação dessa informação nos sítios eletrônicos é importante, uma vez que auxilia na divulgação dos direitos conquistados pelas pessoas com deficiência.

O indicador de acessibilidade virtual, relativo aos recursos e configurações para facilitar o entendimento do conteúdo do site, apresentou índice regular. Isto é, metade dos endereços eletrônicos analisados continham as ferramentas tecnológicas necessárias para ajustar as suas estruturas de diferentes formas, conforme as preferências de um possível usuário com deficiência. As fontes, cores e iluminação podem ser alteradas e as frases serem traduzidas para Libras. Esses arranjos aprimoraram a experiência do usuário, facilitando a apreensão do conteúdo disposto (Macedo; Sousa, 2019; Rosa, 2020).

Em geral, nos endereços eletrônicos que disponibilizavam acessibilidade digital, os recursos disponíveis estavam em fácil localização na página principal, geralmente no canto superior direito. Atribuir acessibilidade às páginas online, adequando o próprio site dos atrativos turísticos às necessidades do público PCD, corrobora o fortalecimento da hospitalidade e imagem do destino, neste caso pelo meio virtual (Araújo; Oliveira; Perinotto, 2022).

O indicador de acessibilidade preço especial apresentou a quantidade mais satisfatória de ocorrência entre todos os outros. Dentre os dez sites avaliados, seis constam informações sobre este indicador, relacionado à existência de uma tarifa diferenciada no preço dos ingressos para pessoas com deficiência. O bom índice do indicador preço especial pode ter relação com

a Lei Estadual nº 4.240/2003, que torna obrigatória a meia-entrada para pessoas com deficiência física em estabelecimentos culturais e de lazer em todo o estado do Rio de Janeiro. Além da Lei Federal nº 12.933/2013, que garante o benefício da meia-entrada para pessoas com deficiência a longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial em todo território nacional.

No entanto, vale destacar que o atrativo Cristo Redentor salienta em seu site que não possui venda de ingressos com descontos para pessoas com deficiência. O preço das entradas em atrativos turísticos costuma ser um dos indicadores mais percebidos pelos turistas reais e em potencial. Isso porque, o valor pago combinado com a qualidade do serviço oferecido pode impactar significativamente na decisão de visitar e na intenção de revisitar dos turistas (Tavares; Pacheco; Mondo, 2022). Logo, ter o direito ao ingresso com desconto garantido, bem como ter esta informação explícita, é primordial para uma boa experiência de visitação do público PCD.

A partir dessas análises, foi possível notar que o atrativo Bondinho Pão de Açúcar se destaca positivamente na maior quantidade de indicadores encontrados nos sites. Nele, foi contabilizada a existência de quatro indicadores no total: acessibilidade virtual, rampas, elevadores e preço especial. Apesar de apresentar o melhor desempenho dentre todos os atrativos analisados, ainda carece de melhorias em diversas frentes relacionadas à informação sobre acessibilidade em seu site.

Por outro lado, o atrativo de representação icônica mais influente do Rio de Janeiro, Cristo Redentor, apresenta somente dois dos dez indicadores investigados: acessibilidade virtual e cão-guia. O Cristo Redentor possui alto poder de atração não somente dentro do território nacional, mas a nível internacional (Tavares; Pacheco; Mondo, 2022) e, ainda assim, falha em fornecer informações necessárias ao público PCD.

Os atrativos com pior desempenho na contabilização dos indicadores foram o Museu do Amanhã, o Maracanã, o Jardim Botânico, o Parque Lage e o Tour da Colina. Cada um deles apresentou somente um indicador: o Parque Lage destacou a disponibilidade de cão-guia enquanto os outros quatro atrativos mencionados indicaram o preço especial. Percebe-se que a dificuldade na obtenção de informações sobre acessibilidade para pessoas com deficiência em sites dos atrativos turísticos brasileiros é uma realidade a ser enfrentada com urgência (Araújo; Oliveira; Perinotto, 2022; Estolano, 2022).

### **Melhorias da acessibilidade na cidade do Rio de Janeiro**

Com base nos resultados alcançados torna-se fundamental refletir sobre possíveis implementações de esforços coordenados visando melhorias informacionais relativas à acessibilidade dos atrativos turísticos da cidade do Rio de Janeiro, de forma a possibilitar uma melhor autonomia, inclusão, hospitalidade e satisfação do turista, impactando, até mesmo, na tomada de decisão positiva com relação a realizar uma visita. Nota-se que entre os grupos de atores envolvidos no oferecimento de serviços turísticos, o Estado ainda se constitui como o principal deles, devido à sua capacidade de articular as demais esferas da administração pública e de coordenar de ações junto aos institutos privados (Panosso; Panno, 2010).

Outro importante grupo é o da iniciativa privada, diretamente ou indiretamente ligada às atividades turísticas, como agências de viagens, transportes, guias de turismo, rede hoteleira, restaurantes e os atrativos turísticos. Quanto a esses atores, é necessário destacar a necessidade de contratação de mão de obra qualificada para a prestação dos serviços de acessibilidade com qualidade, como por exemplo em visitas guiadas em Libras, além de investimentos em recursos tecnológicos para tornar os sites acessíveis. As empresas que buscam atender as necessidades das pessoas com deficiência, enxergando-as de fato como consumidores no turismo, tendem a se destacar positivamente no mercado (Estolano, 2022).

Por fim, os próprios turistas, nacionais ou internacionais, podem ser atores relevantes no processo de implementação de melhorias nos serviços turísticos acessíveis oferecidos. A criação de canais de ouvidoria, a divulgação de propostas e sugestões e a possibilidade de comentários na própria página de busca do ponto turístico, são formas de incentivar a participação democrática da população de forma a avaliar os serviços que são prestados e oferecer soluções para problemas apontados. O engajamento e opinião dos próprios usuários são considerados extremamente relevantes para os turistas em potencial, por isso, é fundamental que os *feedbacks* recebam atenção por parte dos gestores (Mayer; Silva; Bayer, 2017).

Nesse sentido, vale ressaltar a importância da informação no turismo, pois a partir dela, os turistas entram em contato prévio com o destino (Pereira; Biz, 2023). Neste momento, já se inicia uma avaliação sobre o destino, moldando noções de hospitalidade e imagem sobre ele (Araújo; Oliveira; Perinotto, 2022). Tendo em vista que, com o advento das tecnologias, essas informações são majoritariamente buscadas de forma *online*, os destinos precisam atribuir maior importância aos sites dos seus atrativos turísticos (Macedo; Sousa, 2019; Rosa, 2020). Essa mudança pode se iniciar a partir do fornecimento de informações sobre acessibilidade relativas aos dez indicadores avaliados nesta pesquisa.

## Considerações finais

As pessoas com deficiência devem ser tratadas de acordo com suas especificidades, levando em consideração não só o tipo de deficiência, mas também o grau de suas necessidades. A acessibilidade é um dos conceitos primordiais para desenvolver a inclusão social. Ela deve ser entendida não somente como um mecanismo de participação social, mas também como uma fonte de recursos econômicos e financeiros significativos. Ao atrair esse segmento para o mercado turístico, faz-se necessário o estudo das vulnerabilidades e das potencialidades tanto da sociedade em questão quanto do próprio ponto turístico. É fundamental aprimorar o atendimento e a comunicação com esse grupo social tão desprivilegiado de políticas públicas.

A presente pesquisa trouxe luz ao debate sobre informações de acessibilidade nos sites de importantes atrativos turísticos da cidade do Rio de Janeiro. Procurou-se identificar tanto os pontos positivos quanto negativos nas buscas e análises dos dados empreendidas no estudo. A partir dos resultados encontrados, verificou-se a tímida importância que se atribui à disponibilização de informações sobre acessibilidade nos endereços eletrônicos dos atrativos.

Constatou-se que, de um ponto de vista comercial, as pessoas com deficiência ainda são tratadas como um grupo sem expressividade no âmbito da atividade turística, refletindo como são vistas pela sociedade. A falta de informação pode prejudicar o desempenho desses destinos em atrair visitantes. Percebeu-se que até mesmo atrativos emblemáticos do Rio de Janeiro não contemplam informações adequadas ao público de pessoas com deficiência. O Cristo Redentor, por exemplo, é um importante atrativo da oferta turística da cidade e ficou perceptível uma significativa ausência de informações sobre acessibilidade em seu site.

A partir da análise dos resultados e da pesquisa bibliográfica, citam-se algumas iniciativas capazes de implantar melhorias no que concerne à acessibilidade para pessoas que possuam limitações relacionadas à:

1. deficiência auditiva; oferecer meios para comunicação, como sinalização visual apropriada, profissionais capacitados no uso da Língua Brasileira de Sinais e na utilização de tecnologias específicas em museus e parques;
2. deficiência visual; a disponibilidade de materiais em alto-relevo, folhetos em braille e sinalizadores sonoros.
3. deficiência física ou de baixa mobilidade; o uso de rampas de acesso é obrigatório na maioria dos edifícios, mesmo aqueles tombados pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN), graças à adequação proporcionada pela instrução

normativa n. 1 de 2003. São necessários, igualmente, banheiros adaptados, balcões mais baixos, assim como bebedouros adaptados;

4. deficiência intelectual; profissionais capacitados que sejam respeitosos e pacientes, mas que não infantilizem o comportamento, nem tentem superproteger, minando a autonomia.

A questão da acessibilidade também é multifacetada, não remetendo somente a questões igualitárias, mas também ao gerenciamento do espaço convivido. Soluções exclusivistas ou paralelas se mostram ineficazes com o tempo, pois o espaço é único. Assim, filas exclusivas, espaços exclusivos, elevadores exclusivos, qualquer tipo de solução que busque segregar e não convergir, só demonstra a inviabilidade de um sistema de inclusão social (Rodrigues; Valduga, 2021).

De igual modo, não bastam as adaptações na infraestrutura, e sim um melhor atendimento: capacitação e qualificação profissional. O uso da linguagem correta, o respeito pela comunicação ao próximo e o conhecimento básico da Língua Brasileira de Sinais, são elementos essenciais no atendimento das pessoas com deficiência. O investimento na profissionalização e qualificação deve ser um dos primeiros passos para a criação de ambientes mais acessíveis. Em longo prazo, a eliminação do preconceito e do capacitismo também deve ser visada. É prudente contemplar formas de desenvolver modelos estratégicos e participativos que congreguem visões a longo prazo, nas quais a cooperação dos diversos atores, públicos e privados, possam se sobressair, a benefício deles mesmos, afinal a acessibilidade traz melhorias para a sociedade como um todo.

Como limitação da pesquisa, aponta-se o universo definido de indicadores e atrativos, que apesar de serem fundamentais na composição da oferta turística do Rio de Janeiro, não são os únicos, além da ausência de visitação in loco aos atrativos. Contudo, espera-se ter contribuído para que os tais serviços turísticos possam aprimorar a recepção das pessoas com deficiência. Não se deve esquecer que os direitos fundamentais estão intrinsecamente relacionados, e, portanto, o direito ao lazer e ao turismo, também são vertentes da autonomia, da cidadania e da felicidade do cidadão, independentemente de suas condições físicas ou psíquicas.

## Referências bibliográficas

- AGARWAL, S.; CHARLESWORTH, M.; ELRAKHAWY, M. How to write a narrative review. *Anaesthesia*, v. 78, n. 9, 2023. <https://doi.org/10.1111/anae.16016>  
AQUARIO. Site oficial. Disponível em: <https://www.aquariomarinhhodorio.com.br/o-aquario/> Acesso em: 06 jul. 2024.

ARAÚJO, Nathália; OLIVEIRA, Sofia Araujo de; PERINOTTO, André Riani Costa. Acessibilidade em sites oficiais de turismo dos estados que compõem a Rota das Emoções-Brasil. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, v. 39, p. 259-278, 2022. <https://doi.org/10.34624/rtd.v39i0.25857>

BIO PARQUE DO RIO. Home page. Disponível em: <https://bioparquedorio.com.br/> Acesso em: 06 jul. 2024.

BRASIL. Lei nº 11.126, de 27 de junho de 2005. Dispõe sobre o direito do portador de deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2005.

BRASIL. Ministério do Turismo (MTur). Cartilha de Turismo Acessível. Programa Turismo Acessível. Brasília, 2022. Disponível em: <[https://turismoacessivel.gov.br/ta/downloads/sobre/Cartilha\\_Versao\\_Final.pdf](https://turismoacessivel.gov.br/ta/downloads/sobre/Cartilha_Versao_Final.pdf)>. Acesso em: 18 jun 2024.

CRISTO REDENTOR. Painel Paineiras Corcovado. Disponível em: <https://ingressos.paineirascorcovado.com.br/> Acesso em: 06 jul. 2024.

DARCY, S.; CAMERON, B.; SCHWEINSBERG, S. Accessible tourism in Australia. In D. BUHALIS, D.; DARCY, S.; AMBROSE, I. (Eds.). *Best practice in accessible tourism: Inclusion, disability, aging population and tourism*. Bristol, UK: Channel View Publications, 2012, p. 79-113.

DENZIN, Norman; LINCOLN, Yonna. *A disciplina e a prática da pesquisa qualitativa*. IN: Denzin, N.; LINCOLN, Y. O Planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens. Porto Alegre: ArtMed, 2006, p.15-41.

ESTOLANO, Bárbara Tereza Fagundes. Turismo e acessibilidade: análise de informações para PCD no site de 10 UC's de Minas Gerais. 2022. 63 f. Monografia (Graduação em Turismo) - Escola de Direito, Turismo e Museologia. Universidade Federal de Ouro Preto, Ouro Preto, 2022.

FERNANDES, Ana Maria Vieira. Megaeventos e Turismo no Rio de Janeiro: um olhar sobre o Planejamento Estratégico e a promoção da imagem da cidade. *Caderno Virtual de Turismo*, v. 19, n. 1, 2019.

FLORIANI; Marlei Adriana Beyer. Educação inclusiva. UNIASSELVI, 2017. 202 p.

FONTES, A.; MONTEIRO, I. O Projeto “Lousã, destino de turismo acessível”: um estudo de caso da aplicação de uma abordagem sistémica ao Turismo Acessível. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, v. 11, p. 61-72, 2009. Disponível em: <<http://revistas.ua.pt/index.php/rtd/article/view/10258>>.

GAUDENZI, Paula; ORTEGA, Francisco. Problematizando o conceito de deficiência a partir das noções de autonomia e normalidade. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 21, p. 3061-3070, 2016. <https://doi.org/10.1590/1413-812320152110.16642016>.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. Editora Atlas, 2008.

JARDIM BOTÂNICO. Site oficial. Disponível em: <https://jbrj.eleventickets.com/#!/home> Acesso em: 15 jul. 2024.

MACEDO, Cátia; SOUSA, Bruno. A acessibilidade no etourism: um estudo na ótica das pessoas portadoras de necessidades especiais. PASOS. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, v. 17, n. 4, p. 709-723, 2019. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2019.17.050>.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. Pessoas com deficiência 2022. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua, 2023. Acesso em 20 abr. 2024.

MAYER, Verônica Feder; DA SILVA, Andressa Martins; BÁRCIA, Liana Cid. A imagem do Rio de Janeiro projetada por turistas em uma mídia social: Experiência, qualidade e valor. *Revista Turismo em Análise*, v. 28, n. 2, p. 271-292, 2017. <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v28i2p271-292>

MARACANÃ. Site oficial. Disponível em: <https://maracanatour.eleventickets.com/pt/produto/tour-do-maracana> Acesso em: 06 jul. 2024.

MELO, Thanyson Dornelas de. O modelo médico e sua importância para a inclusão social da pessoa com deficiência no Brasil. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*. Ano 04, Ed. 07, Vol. 12, pp. 169-179. Julho de 2019. ISSN: 2448-0959

MUSEU DO AMANHÃ. Site oficial. Disponível em: <https://museudoamanha.org.br/>. Acesso em: 06 jul. 2024.

MUSEU DO FLAMENGO. Museu do Flamengo e Tour da Gávea. Disponível em: <https://www.flamengo.com.br/museu-do-flamengo-e-tour-da-gavea-> Acesso em: 15 jul. 2024.

- MENDES FILHO, Luiz; MAYER, Verônica Feder; CORREA, Cynthia Harumy Watanabe. Dimensões que influenciam a percepção dos turistas sobre Destinos Turísticos Inteligentes. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, v. 16, p. e-2332, 2022. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v16.2332>
- OMT. Organização Mundial do Turismo. Manual sobre turismo acessível. 2015. Disponível em: <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/07/manual-sobre-turismo-accesible-herramienta-capt4.pdf>. Acesso em: 9 jun. 2024.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU. Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiências e Protocolo Facultativo. Nova York: ONU, 2006
- PANOSSO, Alexandre.; PANNO, Giovanna. Turismo e acessibilidade na cidade de São Paulo: da teoria à prática. *Itinerarium*, v. 3, p. 121, 2010.
- PARQUE BONDINHO PÃO DE AÇÚCAR. <https://bondinho.com.br/> Acesso em: 06 jul. 2024.
- PARQUE LAGE. Escola de Artes Visuais do Parque Lage. Disponível em: <https://eavparquelage.rj.gov.br/visite-a-eav#normas> Acesso em: 06 jul. 2024.
- PEREIRA, Luciane de Carvalho; BIZ, Alexandre Augusto. Análise das inter-relações entre tecnologia da informação e comunicação e destinos turísticos inteligentes. *Revista Rosa dos Ventos*, v. 15, n. 1, 2023. <http://dx.doi.org/10.18226/21789061v15i1p49>
- RODRIGUES, Igor Moraes; VALDUGA, Vander. Turismo acessível para pessoas com deficiências: a produção científica dos periódicos de turismo do Brasil. *Revista Turismo em Análise*, v. 32, n. 1, p. 59-78, 2021. <http://dx.doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v32i1p59-78>
- ROSA, Marcos Roque da. Aplicativo colaborativo com informações de acessibilidade a serviços e locais turísticos: estudo de caso em Foz do Iguaçu/PR. 2020. 104 f. Dissertação (Mestrado em Tecnologias, Gestão e Sustentabilidade) - Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Foz do Iguaçu, 2020.
- SANTOS, Glauber Oliveira. Turismo receptivo internacional cresceu quase 5 vezes em 2022 no Brasil. Medium, 2023. Disponível em: <https://medium.com/@glauber.santos/turismo-receptivo-internacional-cresceu-quase-5-vezes-em-2022-no-brasil-ea98f457363d>. Acesso em: 17 jun. 2024.
- SÃO JANUÁRIO - TOUR DA COLINA. Club de Regatas Vasco da Gama. <https://vasco.com.br/> Acesso em: 15 jul. 2024.
- SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão Social. I Seminário de Políticas Públicas do Município de Limeira. SP, Limeira, 24 de setembro de 2003.
- SILVA, Thawanny Priscilla; COSTA, Raíssa de Keller. Turismo acessível: inclusão social, acessibilidade e cidadania. *TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible*, v. 11, n. 25, p. 6, 2018.
- TAVARES, Daiane Estacio da Silva; Pacheco, Laissa; MONDO, Tiago Savi. Chegando bem ao Cristo Redentor?: Uma análise da qualidade do Trem do Corcovado (RJ) pelo método TOURQUAL. *Revista de Turismo Contemporâneo*, v. 10, n. 3, 2022. <https://doi.org/10.21680/2357-8211.2022v10n3ID26133>.
- THOMA, Adriana da Silva; KRAEMER, Graciele Marjara. A educação de pessoas com deficiência no Brasil: políticas e práticas de governamento. 1 ed. Curitiba: Appris, 2017.

## A PRAIA É PARA TODOS: UM ESTUDO SOBRE ACESSIBILIDADE NA PRAIA DE PIPA- RN

Felipe Gomes do Nascimento<sup>56</sup>Milena Bernardo da Silva<sup>57</sup>Adriana Brambilla<sup>58</sup>

**Resumo:** O turismo é uma das atividades econômicas mais significativas, pois engloba diferentes atores e atividades econômicas de uma sociedade, sendo um fator de desenvolvimento crucial para algumas regiões. Contudo, além dos aspectos econômicos, o aspecto social deve ser um ponto de atenção por parte dos planejadores turísticos. É necessário assegurar inclusão social, garantindo que todas as pessoas possam desfrutar dos atrativos turísticos sem enfrentar barreiras físicas ou sociais. De acordo com o censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), 8.9% da população brasileira possuem algum tipo de deficiência, o que equivale a 18.6 milhões de pessoas no país, representando uma parcela significativa da população que deve ser incorporada nesses espaços, a partir de políticas públicas do turismo, a fim de redesenhar os espaços e eliminar barreiras, favorecendo a acessibilidade. Neste contexto, o objetivo desta pesquisa foi analisar a acessibilidade para pessoas com deficiência (PcD) na Praia de Pipa-RN. A metodologia deste estudo caracterizou-se como descritiva, sob abordagem qualitativa, a partir de estudo de campo. Os dados foram coletados a partir da pesquisa bibliográfica, observação in loco, com base nos parâmetros propostos pela NBR-9050:2020 da ABNT e entrevista semiestruturada. Os resultados demonstram que não há rotas acessíveis para turistas PcD. Esse fato é um reflexo da ausência de planejamento estratégico por parte do poder público para investimento adequado na infraestrutura urbana para atender a esses indivíduos. Essa situação demonstra a necessidade de esforços por parte do setor público para investimentos em alternativas que reduzam as barreiras em Pipa, com o intuito de proporcionar melhores condições físicas e de liberdade para os indivíduos. Sugere-se que novos estudos sejam realizados, como foco em turistas PcD na região, bem como, a análise da atuação do poder público e privado para a promoção do turismo acessível.

**Palavras-chave:** Acessibilidade; Turismo acessível; Rio Grande do Norte. Pessoa com deficiência.

### THE BEACH IS FOR EVERYONE: A STUDY ON ACCESSIBILITY AT PIPA BEACH- RN

**Abstract:** Tourism is one of the most significant economic activities, as it encompasses different actors and financial addition to the economic aspects, the social aspect must be a point of attention for tourism planners. It is necessary to ensure social inclusion, guaranteeing that all people can enjoy tourist attractions without facing physical or social barriers. According to the census of the Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (Brazilian Institute of Geography and Statistics) – IBGE, 8.9% of the Brazilian population has some disability, which is equivalent to 18.6 million people in the country, representing a significant portion of the population that should be incorporated into these spaces, based on public tourism policies, to redesign spaces and eliminate barriers, favoring accessibility. In this context, this study was to analyze accessibility for people with disabilities in Praia de Pipa-RN. The methodology of this study was characterized as descriptive, with a qualitative approach, based on a field study. The data was collected through bibliographical research, on-site observation based on the parameters proposed by ABNT NBR-9050:2020 and semi-structured interviews. The results show that there are no accessible routes for disabled tourists. This is a reflection of the lack of strategic planning on the part of public authorities to invest adequately in urban infrastructure to cater to these individuals. This situation demonstrates the need for efforts on the part of the public sector to invest in alternatives that reduce barriers in Pipa, to provide better physical conditions and freedom for individuals. It is suggested that

<sup>56</sup> Felipe Gomes do Nascimento é Doutor em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Pesquisador do Grupo de Cultura e Estudos em Turismo (GCET), na qual coordena as linhas de Pesquisa Turismo Responsável e Turismo Sombrio (Dark Tourism), e do Grupo de Estudos em Gestão do Turismo (GESTUR) - Diretório do CNPQ. Facilitador do Projeto Orla.

<sup>57</sup> Graduada em Turismo pela Universidade Federal da Paraíba.

<sup>58</sup> Professora do Departamento de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Coordenadora do GCET- Grupo de Cultura e Estudos em Turismo (Diretório do CNPQ). Doutora pela Universidade de Aveiro-Portugal.

further studies be carried out, focusing on tourists with disabilities in the region, as well as analyzing the actions of public and private authorities to promote accessible tourism.

**Keywords:** Accessibility; Accessible tourism; Rio Grande do Norte. People with disabilities.

## Introdução

O turismo é uma das atividades econômicas mais significativas, pois engloba diferentes atores e atividades econômicas de uma sociedade, sendo um elemento crucial para o desenvolvimento de algumas regiões. Contudo, além dos aspectos econômicos, o fator social deve ser um ponto de atenção por parte dos planejadores turísticos. É necessário assegurar inclusão social, garantindo que todas as pessoas possam desfrutar dos atrativos turísticos sem barreiras físicas ou sociais.

De acordo com o censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE] (2023), 8.9% da população brasileira possui algum tipo de deficiência, o que equivale a cerca de 18.6 milhões de pessoas no país. Essa parcela da população deve ser incorporada aos projetos e políticas públicas, a fim de redesenhar os espaços e eliminar barreiras, favorecendo a acessibilidade desse segmento.

O termo "barreiras" denota obstáculos que dificultam a mobilidade de pessoas com deficiência ou limitações motoras em áreas públicas. Em regiões litorâneas, tais obstáculos afetam de maneira significante as pessoas com deficiência (PcD), em especial as que utilizam cadeiras de rodas ou com outras deficiências motoras (Sassaki, 2002).

Essas barreiras impactam a qualidade de vida e a dinâmica nos espaços, resultando em dificuldades de acesso a serviços básicos como saúde, educação e trabalho. Além disso, podem gerar exclusão social e econômica, segregando os turistas.

Nesse contexto, a atenção voltada à acessibilidade em destinos turísticos torna-se fundamental. A acessibilidade abrange a capacidade dos indivíduos em utilizar e aproveitar espaços públicos e privados de uso coletivo de maneira segura e autônoma. Isso engloba o acesso a edifícios, meios de transportes, informações e serviços (Associação Brasileira de Normas Técnicas [ABNT], 2020).

Neste cenário, se insere o distrito da Praia de Pipa, localizado no município de Tibau do Sul, Rio Grande do Norte. A localidade atrai um público heterogêneo, composto por pessoas de idades e nacionalidades diversificadas. Segundo dados do Sistema de Inteligência Turística do Rio Grande do Norte (Sírio), o distrito de Pipa foi o principal atrativo visitado do estado no ano de 2024 (Sírio, 2024). Este fato, revela a grande relevância a nível estadual do destino e

reforça a necessidade de levar em conta diversos fatores para aprimorar a acessibilidade neste destino.

Assim, o presente estudo teve como objetivo principal analisar a acessibilidade para pessoas com deficiência na Praia de Pipa-RN.

Esse trabalho se justifica pela necessidade de buscar a relação entre a acessibilidade e os espaços públicos, oferecendo possibilidade de entendimento para a promoção de políticas públicas e avançando no debate acadêmico sobre turismo acessível em praias, para a disseminação de estratégias de negócios mais inclusivas e responsáveis em todo o setor turístico do Rio Grande do Norte e do Brasil.

## Fundamentação teórica

### Acessibilidade em cidades litorâneas

As cidades litorâneas são espaços complexos, com dinâmicas multifacetadas e de grande importância econômica, social e ambiental. No entanto, essas áreas apresentam desafios no processo de inclusão para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, posto que existem barreiras que dificultam o acesso, a segurança e a liberdade destes indivíduos, seja na área urbana desses espaços ou no meio natural (Silva, 2015).

De acordo com a Lei 13.146, de 6 de julho de 2015, às barreiras pode ser entendidas 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 (Brasil, 2015, s.p.).

Como apresentado, o conceito de “barreiras” envolve temas que vão além dos aspectos estruturais dos espaços arquitetônicos, incluindo fatores como: acesso ao serviço público, atitude pessoal no relacionamento em sociedade, a utilização de tecnologia e o uso de instrumentos comunicativos. Com base nisso, identificam-se seis tipologias que esclarecem cada tipo de barreiras. Elas são apresentadas no quadro 1.

Quadro 1: Tipos de barreiras

Tipo	Definição
------	-----------

Barreiras urbanísticas	existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo;
Barreiras arquitetônicas	existentes nos edifícios públicos e privados;
Barreiras nos transportes	existentes nos sistemas e meios de transportes;
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 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	dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias

Fonte: Brasil, 2015.

Observa-se, portanto, que as barreiras estão presentes em diversos estágios e atividades da vida das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, impactando diretamente na sua qualidade de vida e na dinâmica das cidades. Faria e Motta (2012) corroboraram com essa discussão, argumentando que a falta de acessibilidade impede que pessoas com deficiência usufruam de serviços básicos, como saúde, educação e trabalho, contribuindo para a exclusão social e econômica.

Neste sentido, evidencia-se a necessidade de garantir a inclusão em todos os aspectos da vida em sociedade, atribuindo responsabilidades a diferentes agentes envolvidos. É nesse cenário que a acessibilidade se torna fundamental, com o objetivo de planejar os espaços e promover políticas públicas que eliminem as barreiras, favorecendo a inclusão para turistas e demais pessoas da sociedade.

A acessibilidade pode ser definida como a capacidade de todos os indivíduos de utilizar e aproveitar os espaços públicos e privados de uso coletivo de forma segura e autônoma. Isso inclui acesso aos edifícios, transportes, informações e serviços, e envolve não apenas a eliminação de barreiras físicas, mas também a consideração de aspectos como design universal, tecnologias assistivas e comunicação acessível (ABNT, 2020).

A discussão sobre acessibilidade ganhou notoriedade com a publicação da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, cujo foco está direcionado para “dá prioridade de atendimento às pessoas específicas, e dá outras providências; e da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que “estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências”(Brasil, 2000, s.p).

Ambas as leis são regulamentadas pelo Decreto Federal nº 5296/2004, o que proporcionou maior visibilidade sobre a temática e possibilitou subsídios para guiar as decisões do poder público, privado e sociedade civil.

Com objetivo de garantir a exequibilidade das normas propostas, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) criou o Comitê Brasileiro de Acessibilidade (ABNT/CB) e desenvolveu um conjunto de normas técnicas em conformidade com as leis já apresentadas.

Dentre as normas, foi criada pelo Comitê Brasileiro de Acessibilidade (ABNT/CB-040), em parceria com a Comissão de Estudo de Acessibilidade em Edificações (CE-040:000.001), a ABNT NBR 9050:2020 que aplica o conceito de acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos (ABNT NBR 9050:2020, 2020)

Neste sentido, Melo *et al.* (2021), utilizaram uma adaptação desta norma para analisar a acessibilidade nas praias de Tambaú, Manaíra, Bessa, Cabo Branco, Seixas, Penha e Gramame que fazem parte do litoral da cidade de João Pessoa, capital da Paraíba.

Os resultados demonstraram diversos problemas, como a sinalização inadequada, a falta de capacitação dos profissionais, a dificuldade para acesso ao mar, e os problemas com calçadas irregulares e outras infraestruturas urbanas. Esse contexto evidencia a necessidade de atenção por parte do poder público para a promoção de ambientes mais inclusivos, não apenas para pessoas com deficiência, mas para toda a sociedade (Melo *et al.*, 2021).

Nesse contexto, a ABNT NBR 9050:2020 se mostra como uma ferramenta importante ao indicar e detalhar os fatores para garantir que a acessibilidade seja incorporada em todas as etapas do projeto, construção e adaptação de espaços e serviços, tornando os espaços públicos e privados mais inclusivos e acessíveis.

### **Turismo acessível: rompendo as barreiras**

O turismo acessível visa proporcionar experiências de viagens para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida de forma segura e livre. O objetivo é garantir que todos os indivíduos, independentemente de suas limitações físicas ou sensoriais, possam aproveitar plenamente os locais turísticos e atividades disponíveis (Ministério do Turismo, 2021).

Para que os destinos sejam acessíveis, é necessário que ofereçam infraestrutura adequada, com instalações e serviços que permitam a circulação e o uso por todos os visitantes. Isso pode incluir rampas de acesso, elevadores, banheiros adaptados e guias turísticos capacitados, entre outras medidas.

Além disso, o turismo acessível abrange uma diversidade de rotas e atividades, como praias, parques, museus, passeios de barco, trilhas e esportes radicais. Apesar dos desafios, é importante que haja esforços contínuos para tornar as cidades cada vez mais acessíveis e

inclusivas, garantindo o direito ao lazer e à cultura das pessoas com deficiência (Kiefer e Carvalho, 2013).

O turismo acessível está ligado às discussões sobre pessoas com deficiência e acessibilidade. O Estatuto da Pessoa com Deficiência, instituído pela Lei 13.146, em 06 de julho de 2015, define a pessoa com deficiência como “aquela que apresenta um impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial” (s.p.). Ressalta-se que 8.9% da população brasileira possuem algum tipo de deficiência, o que equivale a cerca de 18.6 milhões de pessoas (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE] (2023).

O Ministério do Turismo (MTur) vem atuando na temática do turismo acessível através do “Programa Turismo Acessível”, criado no ano 2012, com objetivo de “ promover a inclusão social e o acesso de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida à atividade turística, de maneira a permitir o alcance e a utilização de serviços, edificações e equipamentos turísticos com segurança e autonomia” (MTur, 2021, p.2).

No ano de 2023, O MTur publicado o documento “Mapeamento do Perfil do Turista com Deficiência”. Os dados revelaram que o turista com deficiência em sua maioria viaja acompanhado, o que indica maior demanda nos destinos, uma vez que esses indivíduos se sentem mais seguros ao viajar com outra pessoa. Além disso, identificou-se que as barreiras de informação/atitude são os principais desafios sofridos por esses indivíduos durante as viagens (MTur, 2023).

A falta de capacitação e informação constitui um entrave significativo para esse público, que não consegue obter informações e tratamentos necessários para ter liberdade e segurança durante a viagem. Soma-se a isso, o problema de capacitismo. Muitos estabelecimentos, consideram essas pessoas incapazes de realizar atividades, ou de participar de eventos (MTur, 2023). De acordo com o Art. 4º, da Lei 13.146, 2015) “Toda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação”. Dessa forma, é necessário que poder público, privado e sociedade civil possa garantir a inclusão destes indivíduos.

Com o lançamento do Plano Nacional de Turismo (PNT) 2024-2027 o tema do turismo acessível é reforçado. O principal objetivo do plano é “permitir o alcance e a utilização de serviços, edificações e equipamentos turísticos com segurança e autonomia” (MTur, 2024, p. 40). Observa-se, portanto, que a temática é uma prioridade para o governo brasileiro, que vem empenhando na ciração de programas e leis voltadas para pensar a temática no país, promovendo a inclusão no turismo.

### Praia de Pipa - Rio Grande do Norte

O distrito de Pipa está situado no município de Tibau do Sul. Sua elevação à categoria de distrito foi realizada através da Lei nº 379 de dezembro de 2008, fruto de um projeto apresentado à Câmara Municipal de Tibau do Sul (Câmara Municipal de Tibau do Sul, 2018).

O município de Tibau do Sul, tem uma área correspondente a 102, 680 km e uma população estimada em 16 926 mil habitantes em 2022. Ele pertencente à mesorregião do leste potiguar e microrregião do Litoral Sul (IBGE, 2024), está aproximadamente 72 km da cidade de Natal (Federação dos Municípios do Rio de Grande do Norte, 2022).

Tibau do Sul se destaca por suas práticas de turismo sustentável, atuando nos segmentos turismo Sol e Praia, ecoturismo e turismo de aventura. A região abriga áreas de proteção ambiental, como o Santuário Ecológico, a Área de Reserva Ambiental Bonfim Guaraíras e o Parque Mata da Pipa (Ministério do Turismo, 2024).

A região faz parte da Instância de Gonernança Regional (IGR) Polo Costa Das Dunas e tem o turismo como uma das principais atividades. O setor gera mais de 1536 nos segmentos de hospedagem, restaurante e outros serviços (Ministério do Turismo, 2024).

O distrito de Pipa recebe um grande fluxo de turistas durante todo o ano, com destaque para os feriados prolongados e grandes eventos populares, como o carnaval e o réveillon. Dentre os atrativos mais visitados na região, destacam-se:

- A Praia de Pipa: Este local é um pequeno povoado de pescadores que atrai turistas, muitos dos quais se tornam moradores ou empresários locais, contribuindo para mudanças no cenário turístico da região (Alves, *et al.*, 2017). O processo de turistificação em Pipa iniciou no ano de 1990, quando ocorreu o *boom* turístico que implementou diversos empreendimentos hoteleiros, de lazer e gastronômicos que mudaram completamente a estrutura do lugar (Alves, *et al.*, 2017).

- Praia do Amor: Reúne formações geológicas, como falésias, piscinas naturais e grandes ondas, sendo um ponto de encontro para praticantes de surfe e suas competições (Ministério do Turismo, 2024). Tem esse nome devido ao formato de coração que a praia apresenta quando vista do alto das falésias. O acesso à praia se dá ao final da rua praia do amor, e para descer até a praia o único meio é uma escadaria. Também é possível chegar até a praia é caminhando da praia do centro, porém está apenas dada para ser feita na maré baixa.

- Chapadão: Localizado no topo de uma falésia, de cor avermelhada, que divide a Praia do Amor com a Praia das Minas. É um dos lugares mais conhecidos para assistir ao pôr do sol, devido sua ampla visão dos recursos naturais da região (Ministério do Turismo, 2024).

• Centro de Pipa (Vila): A região central é muito movimentada, com diversas opções de bares, restaurantes, lojas, galerias e meios de hospedagens. Nela encontra-se a Avenida principal Baía dos Golfinhos, além de outras duas ruas muito visitadas: Vila Mangueira (Vila Grécia) e Rua do Céu (Alves, *et al.*, 2017).

• Praia do Madeiro: Frequentada para a prática de esporte como o surf e o *stand up paddle*, caiaque e outros esportes aquáticos. Também é conhecida como Praia dos Golfinhos, pois esses animais podem ser avistados nesta região (Vive Pipa, 2023).

As tartarugas marinhas também são comum na área. No canto da praia, em cima das falésias fica o Santuário Ecológico de Pipa, unidade de conservação e de proteção à vida marinha da região (Vive Pipa, 2023).

### Procedimentos metodológicos

A pesquisa tem caráter descritivo, de abordagem qualitativa, sob estudo de caso. Para a concessão da pesquisa, foi realizada pesquisa bibliográfica com os principais temas de investigação, como pessoa com deficiência, acessibilidade e turismo acessível.

A coleta de dados foi realizada por meio da observação *in loco*, o que proporcionou observar diretamente dos ambientes em estudo, sem interferir em sua dinâmica ou condições. Essa observação baseou-se em um *checklist* elaborado a partir da NBR- 9050:2020, que apresenta diretrizes nacionais de acessibilidade, que contempla diferentes aspectos relacionados à acessibilidade, como rampas de acesso, pisos táteis, sinalização adequada, entre outros.

O *checklist* foi aplicado em maio de 2023, no Centro de Pipa, Praia do Centro, Praia do Madeiro e Praia do Amor, por meio de observação direta e registro fotográfico. A utilização dessas ferramentas revelou-se eficaz para avaliar a acessibilidade do local, permitindo verificar sistematicamente diferentes aspectos relacionados com equipamentos e instalações.

Ressalta-se que as barracas de praia, banheiros, áreas de lazer e descanso privado não foram avaliados nesta pesquisa. Foram incluídos os pontos de acesso à praia de Pipa, incluindo as rampas, escadas e outros meios utilizados pelos visitantes. Também foram observadas as condições da própria faixa de areia da praia, incluindo a existência de rotas acessíveis e a presença de obstáculos que pudessem dificultar a locomoção dos turistas.

Além disso, foi realizada entrevista informal, no mesmo período, com um morador local, com deficiência física. Conforme Gil (2008, p. 111) a entrevista informal é:

menos estruturado possível e só se distingue da simples conversação porque tem como objetivo básico a coleta de dados. O que se pretende com entrevistas deste tipo é a obtenção de uma visão geral do problema pesquisado, bem como

a identificação de alguns aspectos da personalidade do entrevistado (GIL, 2008, p. 111).

A entrevista realizada teve como intuito conhecer a experiência do indivíduo e identificar as principais dificuldades enfrentadas por ele. As informações obtidas por meio dela foram analisadas em conjunto com os resultados do *checklist* e da observação. Destaca-se que o entrevistado é investidor há mais de 35 anos na região e se tornou PCD físico em 2015.

A análise dos dados foi realizada à luz das discussões teóricas sobre turismo acessível, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e acessibilidade, a partir das exposições das tabelas sobre a identificação dos pontos acessíveis.

### Análise e discussão dos resultados

Nesta seção estão expostos os resultados sobre as condições de acessibilidade na praia de Pipa, complementados pela entrevista realizada com um empreendedor da região.

Os resultados obtidos mostraram que nas adjacências da área central de Pipa há inúmeros condomínios de veraneio, enquanto nas ruas principais existem restaurantes e empreendimentos hoteleiros.

Embora existam uma grande oferta de equipamentos turísticos, o pavimento das vias públicas é precário, a sinalização é inexistentes e não acessíveis para pessoas com deficiência visual ou auditivos. Além disso, as calçadas são estreitas e ocupadas por banners de lojistas.

Por intermédio do método de observação *in loco*, verificou-se que as praias não atendem adequadamente às normas de acessibilidade conforme Quadro 2:

Quadro 2. Parâmetros presente no checklist a respeito das praias

Praias	Sim	Não
Possui rampas acessíveis em direção ao mar		X
As rampas são sinalizadas com o símbolo internacional de acesso		X
Próximo as áreas de acesso adaptado existem banheiros unissex acessíveis		X
Possui bancos adaptáveis para acessibilidade		X
Possui cadeiras anfíbias		X
Possui monitores treinados		X

Fonte: Dados da Pesquisa, 2023.

Verifica-se, que não existe banheiros públicos, os quais estão restritos aos restaurantes da localidade, que cobram taxa para acessá-los, caso, o turista não esteja consumindo no local. Além disso, o acesso às praias centrais é estreito e de difícil. Não existe estacionamento público, e os veículos são deixados nas vias públicas, o que acaba dificultando o deslocamento dos

pedestres, especialmente para as pessoas com deficiência física, sobretudo das pessoas que usam cadeiras de roda, que acabam tendo que transitar pelos cantos das ruas ou calçadas.

Para que as praias estivessem de acordo com as medidas exigidas pela NBR- 9050:2020, deveriam seguir as seguintes premissas:

10.14.1 Para vencer o desnível entre o passeio e a areia deve ser instalada rampa com largura mínima de 0,90m e declividade, corrimões e demais parâmetros definidos na Seção 6. Para proteção contra quedas, deve ser observado o descrito em 4.3.7.

10.14.2 Para o trajeto até o mar, deve ser garantida uma faixa livre de obstáculos, com no mínimo 0,90m de largura.

10.14.3 Os trajetos à praia demarcados como acessíveis devem estar sinalizados com o símbolo internacional de acesso, conforme 5.3.2, e devem relacionar os serviços de apoio disponíveis.

10.14.4 Recomenda-se que, junto a cada área de acesso adaptado à praia, exista um sanitário unissex acessível, atendendo às especificações constantes na Seção 7.

Como exposto, em termos gerais, o destino Pipa possui condições de acessibilidade insatisfatória para as pessoas com deficiência física, ou com mobilidade reduzida. Esse problema se deve às características naturais da região, que possui uma geografia acidentada, quanto a falta de interesse e atenção por parte do poder público e privado local.

Para melhor detalhamento, serão expostas as condições de acessibilidade por trecho, identificadas a partir da observação direta.

### **Centro de Pipa**

O Centro de Atendimento Turístico (CAT) estava fechado durante a época da pesquisa e sem nenhum tipo de orientação ou aviso sobre a ausência do serviço (Figura 1).

É importante ressaltar que os CATs desempenham um papel importante em um destino turístico, pois proporcionam familiaridade e orientam os turistas sobre as características de um destino, prestando informações sobre os serviços acessíveis, e lugares que oferecem mais nível de segurança, entre outras informações.

Segundo o Ministério do Turismo (2023), a falta de informação é um dos grandes desafios enfrentados pelas pessoas com deficiência. A falta de clareza sobre serviços e principais obstáculos que este público enfrenta, pois eles não têm segurança ao chegar no destino, gerando receio para consumir os serviços prestados. Logo, os CATs podem ser um instrumento importante para mitigar esse problema, pois podem funcionar como locais que oferecem apoio assistido, ou seja, que auxiliam qualquer pessoa com dificuldade para circular ou utilizar algum equipamento de forma correta e segura.

Figura 1. Centro de Atendimento ao Turista.



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A Vila Mangueira, conhecida como Vila Grécia, é um ponto turístico “instagramável” do centro de Pipa, porém quando se trata de acessibilidade, as visitas se tornam difícil, devido a presença de uma grande escadaria que embora possua guarda-corpo (corrimão), não atende ao que é preconizado pela lei. Além disso, não há piso tátil, como também não existe rampa acessível, aumentando a dificuldade e a segurança para pessoas com deficiência, como exposto na Figura 2.

Figura 2. Vila Mangueira (Vila Grécia).



Fonte: Acervo Pessoal, 2023.

As rampas de acesso e guarda-corpos são itens primários na condição de acessibilidade em espaços públicos. Sem esse recurso, o acesso ao ambiente fica difícil, principalmente para pessoa com deficiência física, que precisa de uma segunda pessoa que possa auxiliar para se locomover. Esse fato causa transtorno para aqueles que buscam autonomia durante a viagem.

Além disso, foi identificado, ainda, que na localidade existe uma rota de difícil acesso para pessoas com cadeira de rodas ou pessoas com deficiência visual, pois a calçada possui faixa livre muito estreita, dificultando a locomoção por parte dessas pessoas.

Figura 3. Calçadas estreitas e com obstáculos na Avenida Baía dos Golfinhos.



Fonte: Acervo Pessoal, 2023

Portanto, fica evidente que no Centro de Pipa, os principais problemas existentes estão relacionados às barreiras urbanísticas, arquitetônicas, comunicacionais e informacionais, gerando entraves para as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

### **Praia do Centro**

Neste trecho analisado, a rampa de acesso à praia não atende às diretrizes da NBR 9050/2020. A construção apresenta características de "improvação", sem considerar o nível de segurança para os usuários. Observou-se, também, que parte da rampa encontra-se coberta pela areia da praia, resultado da falta de manutenção por parte do saneamento básico da prefeitura, como mostra a figura 4.

Figura 4. Rampa de Acesso à Faixa de Areia da Praia do Centro.



Fonte: Acervo Pessoal, 2023.

Identificou-se o outro meio de acesso à praia por meio de uma escada de madeira. Essa escolha dificulta a inserção de PcDs, principalmente para as pessoas que utilizam cadeiras de

rodas. Além disso, observa-se que a escada não foi projetada de acordo com as normas padrão, uma vez que existe corrimão em apenas um dos lados, quando se deveria ter em ambos (figura 5).

Figura 5. Escada no calçadão de acesso à praia.



Fonte: Acervo Pessoal, 2023.

Outro ponto que merece atenção na praia de Pipa é o calçadão com características de píer. O espaço é um ponto turístico muito visitado, inclusive, o maior fluxo de visitantes ocorre no final da tarde para acompanhar o pôr do sol.

No dia da visita de campo foi identificado que o canteiro do calçadão estava em mau estado de conservação, com a presença de frestas. Esse fato pode ocasionar acidentes tanto para pessoas com deficiência, com mobilidade reduzida ou sem deficiência, como apresentado na figura 6.

Figura 6. Calçadão de Pipa.



Fonte: Acervo Pessoal, 2023.

Uma realidade do distrito de Pipa é a ausência de estacionamentos públicos, mesmo com o grande fluxo de veículos existente. Esse fato ocasiona o acúmulo de veículos nas calçadas ou em lugares de passagem dos pedestres, atrapalhando toda a mobilidade urbana das praias e tornando-as precárias, como observado na figura 7.

Figura 7. Acesso para Praia do Centro.



Fonte: Acervo Pessoal, 2023.

Além do problema com o estacionamento, verifica-se na figura 7, a má disposição do mobiliário urbano. As lixeiras estão dispostas em espaço de pedestre, oferecendo perigo para a circulação. Segundo a NBR 9050:2020, todo mobiliário urbano deve estar em locais apropriados que não atrapalhem o traslado das pessoas.

Verifica-se o incorreto emprego do piso tátil alerta, transformando-o em uma barreira, impossibilitando a circulação das pessoas com deficiência na praia do centro, devido a manutenção do piso e a ausência da rampa para acesso ao mar (figura 8).

Observa-se, também, o desnível para ter acesso à praia. Este mesmo resultado foi encontrado por Melo *et al*, (2023) ao analisar a praia de Tambaú em João Pessoa-PB, demonstrando que é um ponto de atenção para o setor público.

Figura 8. Acesso para Praia do Centro.



Fonte: Acervo Pessoal, 2023.

Nas praias da região uma das maiores dificuldades é encontrar banheiros públicos disponíveis para uso dos banhistas em rotas acessíveis. Esse serviço é prestado por empresas

privadas, por meio da cobrança de taxa para aqueles que não consomem no estabelecimento (figura 9).

Figura 9. Placa de banheiro exposta em restaurante na praia do centro.



Fonte: Acervo Pessoal, 2023.

Constata-se que a inexistência de sanitários em rota acessível vai de encontro ao que preconiza a lei, que estabelece que os sanitários, vestiários e banheiros necessitam estar localizados próximos à rota acessível, ou da circulação principal, evitando que sejam construídos em locais isolados e que dificultem em situações de emergências ou auxílio (NBR 9050:2020).

Quadro 3. Parâmetros presentes no checklist a respeito dos sanitários.

Sanitários	Sim	Não
Estão localizados em rota acessível		x
Possui quantidade mínima exigida por lei (5%)		x
Possui barras de apoio		x
Possui mictório acessível		x

Fonte: Dados da Pesquisa, 2023

Observa-se, portanto, que não existe uma rota acessível que possa interligar os ambientes externos e internos de espaços e edificações no centro de Pipa. Dessa forma, para atender as especificações da norma, essa área deveria incorporar calçadas rebaixadas, estacionamentos, faixas de travessia de pedestres, escadas, rampas e piso tátil entre outras ferramentas, para atender o que preconiza a NBR 90-50-2020.

### Praia do Madeiro

Constatou-se que a placa de aviso de cuidado estava fixada no local correto, o que compromete a sua funcionalidade. Além disso, não existe sinalização para identificar o acesso à praia e a escadaria fica completamente escondida entre as barracas.

Figura 10: Acesso para a praia.



Fonte: Acervo Pessoal, 2023

A escadaria possui uma inclinada acentuada, aumentando a possibilidade de ocasionar graves acidentes entre os banhistas. Observou-se um acúmulo de folhas secas, o que denoda um perigo extra, principalmente quando estão molhadas.

### **Praia do Amor**

Neste espaço foi identificado uma rampa improvisada que foi erguida pelos moradores para locomoção de uma pessoa que usa cadeira de rodas, porque a via é de barro e “esburacada”.

Segundo o entrevistado, “todo primeiro ano de uma nova gestão do município, funcionários da prefeitura vão no local medir a área”, mas nenhuma medida efetiva é implementada pela prefeitura municipal de Tibau do Sul, como exposta na figura 12.

Figura 12. Rampa Improvisada.



Fonte: Acervo Pessoal, 2023

O acesso à praia do Amor, localizado no alto de uma falésia, repete o padrão de inacessibilidade encontrados em outras praias da região. A escadaria, composta de areia e madeira, se torna uma barreira para pessoas com cadeira de rodas. Embora exista corrimão dos dois lados, a vegetação alta, próximo aos degraus, dificulta a aproximação aos mesmo. Além disso, o material utilizado para confecção não é apropriado, uma vez que está exposto ao sol, levando a deterioração e fragilidade.

Figura 13. Escadaria de acesso à praia.



Fonte: Acervo Pessoal, 2023

### Sinalização pelo distrito de Pipa-RN

O Chapadão é um ponto turístico muito visitado para tirar fotos e capturar vídeos da barreira natural de cor avermelhada. Ao longo do mirante foram distribuídas diversas placas de alerta de risco de queda, porém as placas não possuem alertas em braile para o PCD visual ou instrumentos sonoros para auditivos. O mesmo ocorre com os mapas que estão distribuídos ao longo de toda a costa de Pipa, conforme figura 14.

Figura 14. Placas no Chapadão.



Fonte: Acervo Pessoal, 2023

A falta de acessibilidade do espaço foi ressaltada pelo entrevistado, que aponta as dificuldades no cotidiano de uma pessoa que utiliza cadeira de rodas em Pipa:

“Olha, outra coisa, a gente não vai jantar fora, porque daqui pro centro quando chega na primeira entrada, eu já estou todo dolorido, as costas. Mesmo motorizada (a cadeira), a gente só vai, se for uma necessidade. Chega minha família, às vezes, dá uma vontade de ir com a família, não vai, por que no outro dia, eu amanheço todo doente. Se pelo menos tivesse acesso até o centro já era um lazer, de ver os amigos e conversar...

Na fala do entrevistado nota-se que as barreiras afetam a mobilidade da pessoa com deficiência assim como de seus acompanhantes (família e amigos), impedindo que esse público além de ter sua liberdade de locomoção cerceada não possa estabelecer relações humanas tão importante para a saúde mental e física de qualquer indivíduo.

Quando questionado, se existia projeto de acessibilidade, o entrevistado respondeu:

Aqui não tem não (projeto de acessibilidade da prefeitura). Todo o ano eles medem, quando eles começam a medir assim, eu pergunto: vocês perderam a do ano passado? Todo ano eles medem, sabe pra que? Pra querer conquistar o voto, aí eu digo, eu moro aqui esse tempo todo, todo ano vocês medem, pra que?”

A partir desta última fala, verifica-se uma ausência do governo público na promoção e efetivação das políticas públicas, ficando a acessibilidade apenas como uma promessa ou expectativa, não levando em consideração a necessidade de adequação como forma de assegurar a autonomia das pessoas.

### **Considerações finais**

O trabalho demonstrou que a Praia de Pipa, embora seja o principal atrativo do Rio Grande do Norte, apresenta acessibilidade insatisfatória, o que dificulta a locomoção e a participação plena de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida em atividades do turismo.

O acesso às praias centrais é estreito e de difícil acesso. Não há estacionamento público e as longas escadarias carecem de rampas acessíveis. Além disso, a falta de piso tátil nas calçadas e placas de mapa com fonte pequena, são apenas alguns exemplos das dificuldades enfrentadas por esse público.

A ausência de infra-estruturas adequadas para atender às necessidades de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida impede que elas desfrutem plenamente dos espaços públicos, o que pode resultar na exclusão e na limitação das experiências dos turistas com deficiência.

É fundamental que o poder público e as partes interessadas envolvidas no turismo local adotem políticas e medidas concretas para garantir a acessibilidade, como a implementação de infraestrutura adequada, a formação de profissionais capacitados e a conscientização da importância da inclusão.

O investimento em recursos e infraestrutura acessíveis não apenas promoveria a inclusão e a igualdade de oportunidades, mas também oportunizariam um turismo mais diversificado e inclusivo. Somente assim a Praia de Pipa poderá alcançar seu potencial pleno como um destino turístico verdadeiramente inclusivo.

Sugere-se que novos estudos sejam realizados, como foco em turistas PCD na região, bem como, a análise da atuação do poder público e privado para a promoção do turismo acessível.

## Referências

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). NBR 9050/2020. Acessibilidade a Edificações, Mobiliário, Espaços e Equipamento Urbanos. Rio de Janeiro: ABNT, 2020.
- ALVES, J. RIBEIRO, M. MIRANDA, L. BENTO, S. Fases do Desenvolvimento de Destinações Turísticas: o caso da Praia da Pipa - Brasil. Revista de Turismo & Desenvolvimento. nº 27/28, [1003-1012] e-ISSN 2182-1453, 2017.
- BRASIL. Lei de Nº10.048, de novembro de 2000. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. Disponível em:<[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l10048.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10048.htm)> Acesso em 20 de set. 2024.
- BRASIL. Lei de Nº10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l10098.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm). Acesso em 20 de set. 2024.
- BRASIL, Decreto Nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm) Acesso em 20 de set. 2024.
- BRASIL. Lei Nº 13.146, de 06 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Diário Oficial da União: seção 1, p.2, Brasília/DF, 07 de julho de 2015. Disponível em:<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm)>. Acesso em: 05/05/2023.
- CÂMARA MUNICIPAL DE TIBAU DO SUL. História da cidade. Disponível em<<https://www.tibaudosul.rn.leg.br/institucional/historia-da-cidade#:~:text=O%20Munic%C3%ADpio%20de%20Tibau%20do,Sul%20centro%2C%20Pipa%20e%20Siba%C3%BAma>> Acesso em 10 de jul de 2023.
- FARIA, M. D. MOTTA, P. C. Pessoas com Deficiência Visual: barreiras para o lazer turístico. Revista Turismo e Análise (ECA/USP), vol. 23, n. 3. ISSN 1984-4867. São Paulo, dezembro, 2012.
- DOI: <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v23i3p691-717>
- GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008, p. 111.

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

INSTITUTO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTA (IBGE). Pessoas com deficiência têm menor acesso à educação, ao trabalho e à renda. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/37317-pessoas-com-deficiencia-tem-menor-acesso-a-educacao-ao-trabalho-e-a-renda> Acesso em: 07 de jun de 2023.

INSTITUTO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTA (IBGE). Tibau do Sul. Disponível em: [cidades.ibge.gov.br/brasil/rn/tibau-do-sul/](https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rn/tibau-do-sul/). Acesso em 24 de jul de 2023.

KIEFER, S. F. W; CARVALHO, M. C. M. H. Turismo acessível e inclusivo - uma realidade possível. *Revista do Ministério Público do Estado de Goiás*, Goiânia, ano XVI, n. 26, p. 305-326, jul./dez. 2013.

MELO, P. F. C; EVANGELISTA, G. P. D; BRAMBILLA, A; VANZELLA, E. GUIA DE ACESSIBILIDADE O CENTRO HISTÓRICO E PRAIAS DE JOÃO PESSOA/PB. – João Pessoa: Edictora CCTA, 2021.

MINISTÉRIO DO TURISMO (MTur). Turismo Acessível: Conheça o programa. (2021) Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel>;. Acesso em: 10 de out de 2024.

.Turismo Acessível: Mapeamento do Perfil do Turista com Deficiência. (2023). Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/mtur-divulga-resultados-de-mapeamento-do-perfil-do-turista-com-deficiencia> Acesso em: 10 de out de 2024.

.Plano Nacional de Turismo (PNT-2024/2027). (2024). Disponível: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/PNT/plano-nacional-de-turismo-2024-2027.pdf>. Acesso em 01 de out. de 2024.

.Mapa do turismo brasileiro. (2024) Disponível em:<https://www.mapa.turismo.gov.br/mapa/init.html#/home> Acesso em 10 de set. de 2024.

SASSAKI, R. K. Paradigma da Inclusão e suas Implicações Educacionais. Fórum Instituto Nacional de Educação de Surdos. Publicado em 30 de junho de 2002. Disponível em: <<https://www.ines.gov.br/wp-content/uploads/2014/04/forum5-old1.pdf>>. Acesso em: 11/11/2022.

SASSAKI, R. K. Inclusão: Acessibilidade no lazer, trabalho e educação. Revista Nacional de Reabilitação (Reação), São Paulo, Ano XII, mar./abr. 2009, p. 10-16.

SILVA, L. C. N. Sinalização turística como Orientação e Informação aos Visitantes: um estudo sobre a Praia de Pipa/RN. 50f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Turismo), Departamento de Turismo, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2015.

SISTEMA DE INTELIGÊNCIA TURÍSTICA DO RIO GRANDE DO NORTE (Sírio). Perfil do Turista Potiguar 2024. Disponível em: <<https://sirio.tur.br/painel/?p=perfil-do-turista-potiguar-2024>>. Acesso em 10 de out. de 2024.

VIVE PIPA. Praia do Madeiro. Descubra uma das praias mais paradisíacas do Brasil. Rio Grande do Norte. Disponível em: <<https://www.vivepipa.com.br/praias/12-praia-do-madeiro>>. Acesso em: 10/05/2023.

## AUTORA CONVIDADA

## MODELOS E ASPECTOS CONCEITUAIS DO TURISMO ACESSÍVEL

*Leticia Lima*<sup>59</sup>

**Resumo:** Este estudo tem como objetivo mapear e discutir os principais conceitos do turismo acessível e a sua evolução, contribuindo para a construção e aprimoramento do arcabouço teórico da área. A compreensão dos modelos e conceitos de turismo acessível e a sua dinâmica complexa pode orientar o desenvolvimento de uma acessibilidade mais pragmática dos destinos turísticos, levando em consideração legislações e as necessidades de cada grupo de pessoas e turistas que sentem limitações ao realizarem viagens. Modelos turísticos oferecem contextos teóricos e práticos que ajudam a analisar, planejar e implementar políticas no setor, considerando fatores econômicos, sociais, culturais e ambientais. O procedimento teórico-metodológico adotado foi estruturado a partir de três pilares: revisão sistemática de literatura, notas registradas sobre turismo e acessibilidade em eventos nacionais e internacionais, diálogos interativos e reflexões (em construção) fruto da convivência com pessoas com deficiência. O estudo dos aspectos conceituais contribui para o avanço das pesquisas na área e permite que estudiosos desenvolvam novas teorias, metodologias e práticas que ampliem o entendimento sobre o turismo acessível além de identificar lacunas no setor. Os modelos de turismo acessível (TA) discutidos oferecem uma oportunidade de articulação entre os pesquisadores nessa área de pesquisa e debates voltados para uma acessibilidade pragmática visando a melhoria da experiência de todas as pessoas.

**Palavras-chave:** teoria, modelos, turismo acessível, conceituação, evolução.

## MODELS AND CONCEPTUAL ASPECTS OF ACCESSIBLE TOURISM

**Abstract:** This study aims to map and discuss the key concepts of accessible tourism and its evolution, thus contributing to the construction and enhancement of the theoretical framework in this field. Understanding the models and concepts of accessible tourism, along with its complex dynamics, can guide the development of more pragmatic accessibility in tourist destinations, taking into account legislation and the needs of different groups of people and tourists who face limitations when traveling. Tourism models offer theoretical and practical contexts that help analyze, plan, and implement policies in the sector, considering economic, social, cultural, and environmental factors. The theoretical-methodological approach adopted was structured around three pillars: a systematic literature review, notes on tourism and accessibility registered at national and international events, and interactive dialogues and reflections (in progress) based on interactions with people with disabilities. The study of conceptual aspects contributes to advancing research in the field by enabling scholars to develop new theories, methodologies, and practices that broaden the understanding of accessible tourism while identifying gaps in the sector. The accessible tourism (AT) models discussed provide an opportunity for collaboration among researchers in this area of study and discussions aimed at pragmatic accessibility seeking to improve the experience for all individuals.

**Keywords:** theory, models, accessible tourism, conceptualization, evolution.

<sup>59</sup> Professora titular do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília. Colaboradora no Mestrado Profissional em turismo no Instituto Federal de Sergipe. Pós-doutora em acessibilidade pela Universidad Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC), Espanha.

## Introdução

O turismo acessível é um campo em expansão que busca garantir que todas as pessoas, independentemente de suas habilidades físicas, sensoriais ou cognitivas, possam participar de experiências turísticas de forma plena e independente. Esse conceito envolve uma série de modelos e aspectos conceituais que visam entender e superar as barreiras que os turistas com deficiência enfrentam.

Os modelos variam desde abordagens centradas nas barreiras dos turistas com deficiências e nas suas experiências que tratam da adaptação de infraestrutura e serviços, até perspectivas mais amplas que consideram as necessidades individuais, experiências subjetivas e o direito universal ao turismo. Além disso, o turismo acessível está intrinsecamente ligado a questões de direitos humanos, inclusão social e desenho universal, exigindo uma colaboração entre diferentes setores, incluindo governos, empresas e a sociedade civil. Compreender esses modelos e aspectos conceituais é essencial para desenvolver políticas públicas e práticas que promovam um turismo verdadeiramente inclusivo e equitativo para todos.

A respeito dos conceitos no campo do TA, uma quantidade significativa de investigação estão centradas nas principais barreiras encontradas por turistas com deficiência: acesso físico, barreiras atitudinais e falta de informação. As dificuldades vivenciadas por turistas com deficiências, quando considerado no contexto do desenvolvimento de uma experiência turística abrangente, inclui, acima de tudo, a falta generalizada de informação e conhecimento sobre as suas reais necessidades.

Este estudo tem como objetivo discutir os principais conceitos do turismo acessível e a sua evolução, apurando um modelo teórico conceitual a ser compreendido como uma base para a área de pesquisa. A motivação para esta discussão surgiu no GT de Acessibilidade e Inclusão do XX Seminário da ANPTUR, o qual foi inserido no principal evento de pesquisa de turismo do Brasil após 20 anos de existência do Seminário.

Os reflexos desse contexto impactaram na fragilidade conceitual do turismo acessível no Brasil, e que apesar dos avanços práticos da temática é importante considerar os modelos que estão sendo concebidos pelos agentes públicos.

A evolução dos modelos de deficiência tem um papel fundamental na transformação das políticas de turismo acessível, refletindo uma mudança de paradigmas que impacta tanto a prática quanto na teoria nesse campo. Nesse contexto, observa-se uma transição que vai do enfoque médico da deficiência — que a vê predominantemente como uma limitação individual — para um modelo social que reconhece a importância do ambiente na formação da experiência das pessoas com deficiência. Essa mudança amplia a compreensão sobre as barreiras que todas

as pessoas enfrentam, reconhecendo que muitos obstáculos são, na verdade, sociais e institucionais, em vez de meramente físicos. Assim, é evidente a necessidade de abordagens mais inclusivas que considerem as interações dinâmicas entre os todos os indivíduos e seus contextos.

Os modelos propostos oferecem uma base teórica para a formulação de políticas mais equitativas, e também indicam a importância de atender às necessidades práticas das pessoas com deficiência. Para promover um turismo verdadeiramente acessível, é essencial ir além da simples adaptação de infraestrutura, considerando as complexas barreiras que limitam a participação plena em atividades turísticas. A análise crítica dos modelos de deficiência e sua aplicação nas políticas de turismo acessível são, portanto, fundamentais para criar um ambiente mais acolhedor e acessível para todos.

Nesta linha de pensamento, entende-se que há uma lacuna a ser investigada no que tange os aspectos conceituais do turismo acessível no Brasil a partir do estado da arte do campo de pesquisa em questão. De acordo com Rodrigues e Valduga (2021), os estudos sobre o turismo acessível para pessoas com deficiência são ainda incipientes no Brasil. Essa lacuna é particularmente relevante, pois os contextos históricos e sociais das pessoas com deficiência apontam para as mudanças no tratamento e no papel dessas pessoas em cada época, permitindo, assim, o entendimento dos termos e conceitos que emergiram pelo posicionamento delas na sociedade ao longo do tempo (Lamas, 2023). Todavia, a abordagem desta discussão não pretende se apegar aos aspectos históricos, embora alguns deles sejam evidenciados com o objetivo de apenas demarcar quadros conceituais preliminares.

Para tal, o procedimento teórico-metodológico adotado foi estruturado a partir de três pilares: revisão sistemática de literatura, notas registradas sobre turismo e acessibilidade em eventos nacionais e internacionais, diálogos interativos e reflexões (em construção) fruto da convivência com pessoas com deficiência em espaços acadêmicos, científicos, de lazer, eventos e familiar.

O artigo conduz uma análise dos modelos de deficiência e do turismo acessível em ordem cronológica, explorando como cada modelo emergiu em resposta a diferentes contextos históricos e sociais. Esse enfoque permitiu a compreensão e a evolução dos conceitos de turismo acessível ao longo do tempo, desde o modelo médico, que predominou até meados do século XX e focava na deficiência como uma condição individual a ser tratada, até o modelo social, que desloca a atenção para as barreiras sociais e estruturais que limitam a participação das pessoas com deficiência.

Por fim, o artigo aborda os modelos mais recentes, que integra aspectos físicos, psicológicos e sociais para fornecer uma visão mais holística das experiências das pessoas com deficiência.

### **Turismo acessível aspectos conceituais**

O surgimento das teorias do Turismo Acessível (TA) está associado com dois processos temporais, provocados pelo advento das sociedades pós-modernas/pós-industriais. Por um lado, os valores democráticos e indenitários pós-modernos emergentes reformularam o entendimento da deficiência, colocando a “normalização” das pessoas com deficiência na agenda social. Por outro lado, na sequência da ascensão dos valores pós-modernos pós-materialistas das sociedades pós-industriais e da emergência do Estado, o turismo foi historicamente elitista para se tornar um objetivo e uma narrativa culturalmente legitimados para as classes trabalhadoras e médias (Oakes & Minca, 2008).

A última etapa desta “normalização cultural” do turismo será o seu reconhecimento como um direito universal. A Declaração de Manila em 1980, quando a Organização Mundial do Turismo reconheceu o turismo como um direito fundamental para o desenvolvimento humano e recomendou que o estado membro regulamenta o turismo e os serviços, reconhecendo a importância do acesso facilitado a todas as pessoas em todas as atividades de lazer os aspectos importantes do turismo acessível.

O direito ao acesso, às férias e à liberdade de viagens e turismo, como uma consequência natural do direito ao trabalho, é reconhecido como um aspecto da realização do ser humano pela Declaração Universal dos Direitos Humanos, bem como pela legislação de muitos países. Isto implica para a sociedade o dever de proporcionar aos seus cidadãos as melhores soluções práticas, eficazes e não acesso discriminatório a este tipo de atividade. Tal esforço deve estar em harmonia com as prioridades, instituições e tradições de cada indivíduo país (Declaração de Manila, 1980).

Desde então, essa questão tem sido discutida por pesquisadores acadêmicos de turismo e por profissionais da área. Smith (1987) foi um dos primeiros a examinar as barreiras e obstáculos que afetam os turistas com deficiência, categorizando-os como barreiras intrínsecas, que resultam principalmente dos níveis de conhecimento cognitivo, físico e psicológico do próprio turista. Essa linha de pesquisa foi ampliada, abrangendo barreiras econômicas, regras e regulamentos, atitudes de viagem, hospitalidade dos trabalhadores da indústria e questões de segurança (Murray & Esprots, 1990; Kauffman, 1995).

As barreiras intrínsecas referem-se às limitações pessoais e psicológicas que impedem as pessoas com deficiência de participarem de atividades turísticas. Essas barreiras podem incluir medo e ansiedade de enfrentar ambientes desconhecidos ou inacessíveis; autopercepção:

baixa autoconfiança em suas habilidades para viajar ou participar de atividades turísticas; e o desconhecimento: falta de informação sobre destinos e serviços acessíveis.

Ao estudar as barreiras intrínsecas, os profissionais do turismo podem criar estratégias para melhorar a experiência dos turistas com deficiência. Isso inclui fornecer informações claras e acessíveis, treinar a equipe para lidar com diversas necessidades e criar ambientes acolhedores que reduzem a ansiedade e aumentam a confiança dos turistas com deficiência (Buhalis & Darcy, 2011; Poria et al, 2011).

Assim, as primeiras definições de TA referiam-se ao processo de remoção das barreiras que impedem as pessoas com deficiência de desfrutar plenamente de uma experiência turística (Buhalis & Darcy, 2011; UNWTO, 2016).

No âmbito legal, Burnett e Baker (2001) enfatizam que o Americans with Disabilities Act (ADA), decretado em 1990, foi o primeiro passo para a implementação de diretrizes para hotéis, agências de viagens, e outras empresas para tornar as instalações mais acessíveis às pessoas com deficiência, portanto considerando-os como consumidores reais.

O Americans with Disabilities Act (ADA) é uma lei federal dos Estados Unidos proibiu a discriminação contra as pessoas com deficiência em todas as áreas da vida pública, incluindo emprego, transporte, serviços públicos e privados. A lei tem como objetivo garantir que as pessoas com deficiência tenham os mesmos direitos e oportunidades que as todas as pessoas promovendo a acessibilidade e a inclusão em todos os aspectos da sociedade. O ADA representa um marco importante na luta pelos direitos civis, pois estabelece normas e diretrizes para a acessibilidade, exigindo que edifícios, transportes e serviços sejam adaptados para atender às necessidades das pessoas com deficiência.

Após 5 anos, o Disability Discrimination Act (DDA) foi promulgado no Reino Unido. O DDA foi uma legislação que visou proibir a discriminação contra as pessoas com deficiência em diversas áreas da vida, incluindo emprego, educação, transporte e serviços públicos.

Assim como o ADA na América do Norte, o DDA estabeleceu um marco legal na Europa para promover a igualdade de oportunidades, exigindo que empregadores e prestadores de serviços implementassem medidas que garantissem a acessibilidade e a inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho, especialmente dos prestadores de serviços e da indústria do turismo (Shaw & Coles, 2004).

O avanço do DDA como aspecto legal foi a introdução do conceito de "desvantagem significativa", que ajudou a definir quando uma pessoa estava sendo discriminada devido à sua deficiência. Mais recentemente, o DDA passou por revisões e foi ampliado pelo Equality Act de 2010, que consolidou e expandiu as proteções legais para pessoas com deficiência, incluindo

proibição da discriminação com base em características protegidas, que incluem: idade, gênero, raça, religião ou crença, orientação sexual ou estado civil.

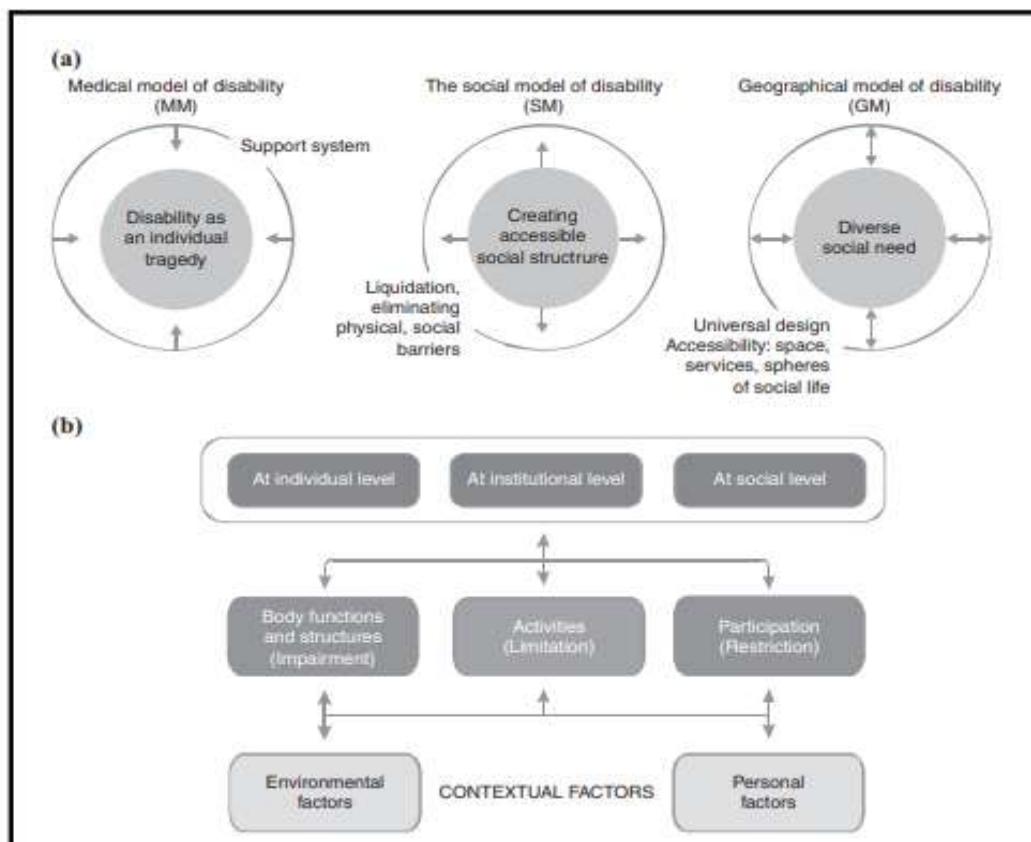
No Brasil, a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), também conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência, estabelece o conceito de acessibilidade e define diretrizes para a promoção de uma sociedade inclusiva. De acordo com o estatuto, acessibilidade é entendida como a garantia de condições de igualdade para que pessoas com deficiência possam exercer seus direitos e liberdades fundamentais, buscando eliminar barreiras arquitetônicas, urbanísticas, de transporte, de comunicação, e outras que restrinjam sua participação plena na vida social.

A legislação brasileira aborda a acessibilidade de forma ampla, incluindo o acesso a bens e serviços em áreas como educação, saúde, cultura, lazer e turismo. No turismo especificamente, a legislação exige que os estabelecimentos e serviços turísticos atendam aos requisitos de acessibilidade, promovendo adaptações físicas e estruturais que considerem as necessidades específicas dos visitantes com deficiência.

### **Modelos: da deficiência a uma perspectiva do Desenho Universal (DU)**

No âmbito dos modelos de deficiência, existem muitos modelos difundidos no campo acadêmico. No entanto, dois deles dominaram os estudos sobre deficiência: os modelos médico e social (Dominguez et al., 2003; Paar & Butler, 1999; Darcy & Buhalis, 2011).

Nessa perspectiva, o estudo de Zajadacz (2015) analisa a evolução dos modelos de deficiência (médico, social, geográfico e biopsicossocial) e como esses modelos têm influenciado mudanças nas políticas de turismo acessível. A pesquisa aborda a transição de um enfoque médico da deficiência para um modelo social e, mais recentemente, para modelos mais inclusivos que consideram as complexas interações entre o ambiente e a experiência das pessoas com deficiência (Figura 1).

**Figura 1** -Modelos de deficiência: médico, social, geográfico e biopsicossocial.

Fonte: Zajadacz (2015).

Segundo Zajadacz (2015), cada modelo de deficiência baseia-se em um paradigma diferente que determina também a ação ligada à acessibilidade aos espaços públicos, edifícios ou serviços turísticos para pessoas com deficiência. Nesse contexto, é importante ressaltar que modelos, paradigmas e conceitos de deficiência não são homogêneos, eles são construídos e alterados de acordo com país e sociedade (Vila et al., 2015).

Os modelos médicos da deficiência foram oriundos do sistema de classificação da OMS (1980) para deficiência, baseado na incapacidade do indivíduo e na restrição de atividade principal (anteriormente deficiência). Esse modelo de deficiência é caracterizado por duas perspectivas principais. A primeira vê a deficiência como um problema individual, uma tragédia pessoal. A segunda considera a deficiência como resultado de um corpo anormal, causado por alguma doença, enfermidade ou trauma (Oliver, 1990).

A perspectiva social define a deficiência como um produto do processo socialmente construído. As atitudes sociais hostis e predominantes que oprimem, excluem e marginalizam as pessoas com deficiência da participação social (Oliver, 1990, 1996). Nesse ponto de vista, a deficiência é uma abordagem teórica que redefine a deficiência como um problema criado pela

sociedade, não pela condição médica do indivíduo. Em vez de focar nas limitações físicas ou mentais da pessoa, este modelo enfatiza as barreiras sociais, econômicas, políticas e ambientais que excluem e discriminam pessoas com deficiência.

As barreiras incluem acessibilidade arquitetônica, preconceitos sociais, falta de políticas inclusivas e ausência de suporte adequado. O modelo social propõe que a sociedade deve se adaptar para remover essas barreiras, permitindo que todas as pessoas, independentemente de suas habilidades, possam participar plenamente em todas as esferas da vida. Esse paradigma promove uma visão de equidade e direitos humanos, incentivando a implementação de políticas públicas inclusivas e práticas de design universal que beneficiem toda a comunidade há um foco nos prestadores de serviços e na remoção de problemas sociais e ambientais pois as barreiras para permitir a plena participação social, física e de lazer.

Apesar da ênfase na dimensão social, estamos, portanto, na fronteira de duas perspectivas conceituais, que devem ser complementares e não excludentes. Nesse caso, a polaridade entre elas fomentou estudos que convergiram para dimensões multidisciplinares que envolveram profissionais diversos, incluindo muitos profissionais da arquitetura. Essa fusão de conhecimentos técnicos e as expectativas sociais de um grupo resultou na inclusão de adequações de muitos destinos turísticos (no que diz respeito aos aspectos físicos, informativos, online, atitudinais, etc.) de acordo com os princípios do Desenho Universal (DU) para permitir a sua utilização por todos os grupos populacionais, independentemente da sua idade, condição, capacidade ou deficiência (Buhalis & Darcy, 2011; Buhalis & Michopoulou, 2011; UNWTO, 2016).

De acordo com o Center for Universal Design (2009), o DU é o design de produtos e ambientes que podem ser usados por todas as pessoas, na maneira mais ampla possível, sem a necessidade de adaptação ou design especializado. A intenção do conceito de DU é simplificar a vida de todas as pessoas, tornando os produtos, as comunicações e o ambiente construído mais utilizáveis por mais pessoas com pouco ou nenhum custo adicional. O conceito de DU visa contemplar todas as pessoas, de todas as idades, tamanhos e habilidades. O DU é uma abordagem de design que reflete uma maneira de entender as necessidades de todas as pessoas. Não se trata de uma lista de soluções, medidas ou produtos específicos.

Nessa perspectiva, tem-se o modelo de TA de Michopoulou et al (2015), na figura 2. Neste modelo o DU é o elemento central no planejamento e nas decisões para a escolha de um destino da viagem, uma vez que as pessoas com deficiência deixam de viajar por falta de informações confiáveis, aspectos econômicos e experiências anteriores ruins.

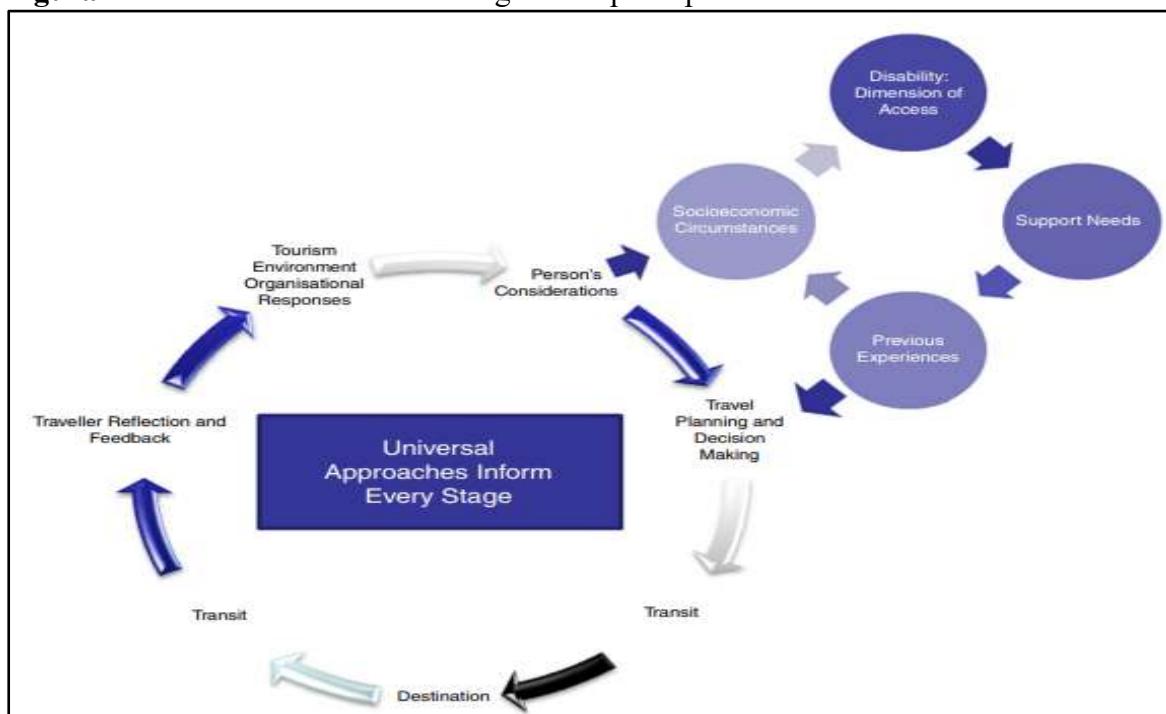
Um dos aspectos do modelo aborda a dimensão de acesso da pessoa com deficiência, pois elas geralmente planejam seu ambiente cotidiano, em sua rotina e gerenciam as dificuldades e as limitações existentes em seu espaço. Entretanto, a escolha de novos ambientes durante uma viagem, em que não se tem conhecimento prévio, sobre as possíveis barreiras a serem enfrentadas e a maneira de superá-las, por exemplo que tipo de suporte ou adaptação podem necessitar, muitas vezes incide na decisão de não realizarem a viagem.

A abordagem holística do modelo enfatiza que princípios de DU devem estar presentes em todos os estágios da viagem para garantir que os serviços e destinos turísticos sejam acessíveis a todos, melhorando assim a sustentabilidade social e a inclusão no setor.

A contribuição de Michopoulou et al (2011) está na abordagem estratégica e cílica para o desenvolvimento do turismo acessível que envolve a colaboração de todas as partes interessadas, desde os formuladores de políticas públicas até os prestadores de serviços, para atender com eficácia às diversas necessidades dos turistas com deficiência. Esse modelo busca criar um ambiente de turismo mais inclusivo e equitativo, permitindo que as pessoas com deficiência participem ativamente das viagens.

Os estudos de Michopoulou et al. (2015) enfatizam que o DU pode proporcionar um futuro turístico mais acessível que aumente a competitividade dos destinos turísticos e organizações.

**Figura 2 - Modelo de TA com abordagem nos princípios do Desenho Universal**

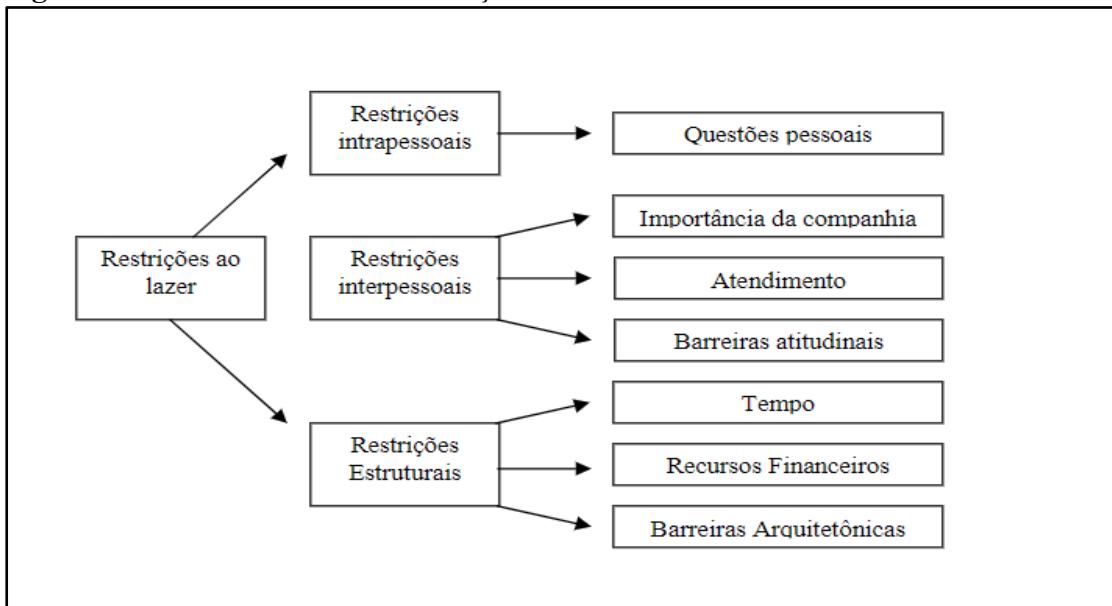


Fonte: Buhalis and Darcy (2011).

Pessoas com deficiência incluem aquelas que apresentam problemas físicos, mentais, deficiência intelectual ou sensorial. Outros que possam ser incluídos neste grupo, devido a problemas no acesso a produtos e serviços turísticos, são pessoas com necessidades temporárias pessoas com deficiência, pessoas que usam muletas, idosos, pessoas que transportam bagagens, crianças pequenas ou pessoas que são grandes ou pequenas em tamanho ou estatura (OMT, 2005). Além disso, os estudos de Darcy & Dickson (2009) mostram que 30% da população necessitará de acessibilidade em algum momento, e que a maioria das pessoas terá uma deficiência ao longo da vida. Essa abordagem inclui, além do envelhecimento da população, pais com filhos que utilizam carrinhos de bebê, ressaltando a importância de planejar acessibilidade para um público diversificado.

Segundo Buhalis & Darcy (2010), o TA é uma forma de turismo que envolve processos colaborativos entre as partes interessadas que permitem que as pessoas tenham acesso requisitos, incluindo mobilidade, visão, audição e dimensões cognitivas de acesso, funções de acesso, para funcionar de forma independente e com equidade e dignidade através a entrega de produtos, serviços e ambientes universalmente projetados. Essa definição adota uma abordagem para toda a vida, onde as pessoas, ao longo de sua vida, se beneficiam da oferta de produtos e serviços do turismo acessível. Estes incluem pessoas com deficiência permanente com mobilidade reduzida temporária, idosos, obesos, famílias com crianças pequenas, mulheres grávidas, pessoas alérgicas e com intolerância alimentar, diabéticas, com nanismo, entre outras necessidades específicas.

Na literatura brasileira, verifica-se como modelo de TA, os estudos de Faria e Mota (2012). O modelo baseado nas restrições de lazer identificou os fatores que mais limitam o consumo de serviços de lazer turístico para pessoas com deficiência visual. Os resultados apontam sete fatores de restrição ao consumo de serviços: tempo, recursos financeiros, questões pessoais, importância da companhia, barreiras atitudinais, barreiras arquitetônicas e atendimento (Figura 3).

**Figura 3** - Modelo baseado em restrições do lazer

Fonte: Faria e Mota (2012) adaptado de Crawford e Godbey (1987) e Crawford Jackson e Godbey (1991).

Os achados de Faria e Mota (2012), foram embasados no modelo de restrição ao lazer de Crawford, Jackson & Godbey (1991). Ele divide os fatores de restrições em 3 dimensões: intrapessoais (questões pessoais), interpessoais (importância da companhia, barreiras atitudinais e atendimento) e estruturais (tempo, recursos financeiros e barreiras arquitetônicas).

Embora esse modelo seja baseado apenas nas restrições das pessoas com deficiência visual, ele pode ser utilizado como base para a aplicação de desdobramento de outros modelos restritivos de outros tipos de deficiência, considerando que os fatores de restrições encontradas não se restringem apenas às pessoas com deficiência visual.

No que concerne ao aspecto do estado da arte, é interessante destacar um aspecto conceitual que não foi tratado na pesquisa de Faria e Mota (2012). A diferença entre restrições e limitações são sutis, entretanto são conceitos amplamente discutidos, especialmente no contexto de acessibilidade para turistas com deficiência (Darcy & Dickson, 2009; Yau et al. 2004; Poria et al, 2009; Daniels et al, 2005).

As restrições referem-se às barreiras externas, impostas pelo ambiente ou pelas condições de um destino, que dificultam ou impedem a participação plena de pessoas com deficiência em atividades turísticas, por exemplo falta de rampas de acesso, transporte inadequado, ou a ausência de informações acessíveis. Por outro lado, limitações dizem respeito às barreiras internas ou características individuais que afetam a capacidade de uma pessoa de participar de uma experiência turística, como dificuldades de mobilidade, necessidades médicas específicas ou limitações sensoriais. Enquanto as restrições são, em grande parte, fatores que

podem ser minimizados por políticas públicas e adaptações de infraestrutura, já as limitações exigem uma abordagem personalizada e sensível às necessidades individuais para garantir uma experiência de viagem inclusiva.

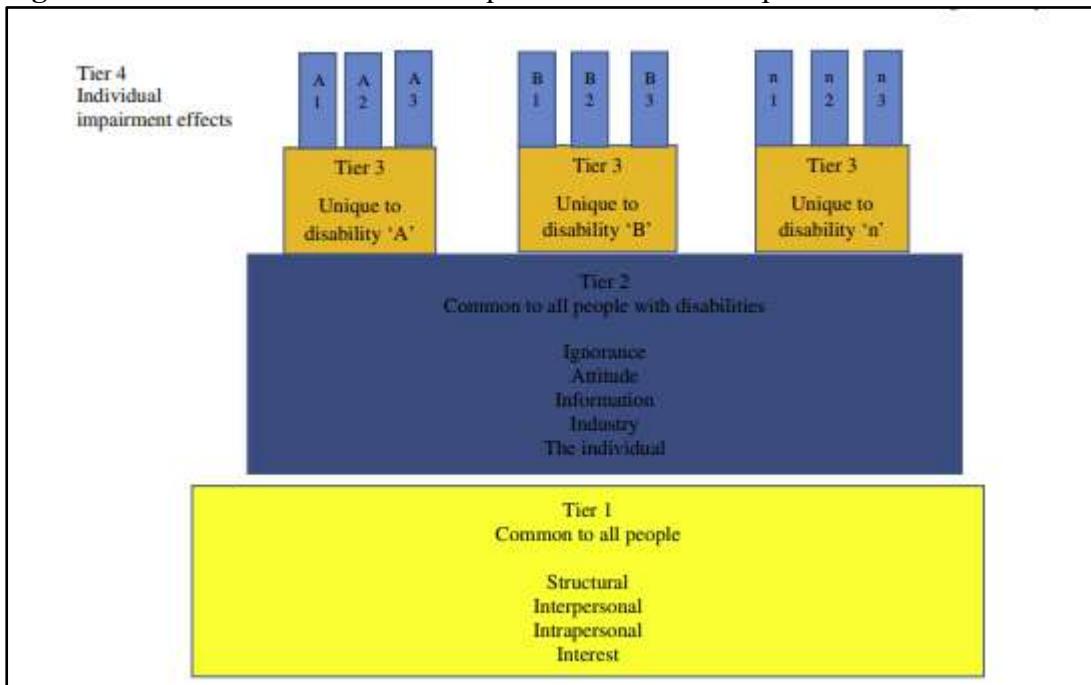
McGuire, Dottavio e O'Leary (1986) observaram que o impacto de qualquer restrição depende de como as pessoas reagem a ela. Em alguns casos, a mesma restrição pode impedir a participação; em outros casos, pode limitar a muitas atividades; e em outros casos ainda, pode não ser um problema. A diferença principal entre um fator impeditivo e um fator limitante é que um pode impedir a viagem por completo ou excluir a possibilidade de visitar certos lugares, enquanto o outro pode afetar a frequência, o tipo de atividades realizadas ou a satisfação do turista com deficiência (Small, Darcy, & Packer, 2012; UNWTO, 2016).

Cada um desses fatores pode ou não ser superado, seja por meio da escolha de estratégias, seja por meio de dedicação pessoal para possibilitar a participação (Daniels et al, 2005; Mactavish et al. 2007; Yau at al, 2004). Além disso, uma pessoa que pode ter baixa capacidade em uma área (por exemplo, mobilidade) pode ter uma capacidade excepcionalmente alta em outra, por exemplo, inteligência ou visão (Buhalis et al., 2005).

A relevância da pesquisa de Faria de Mota ( 2012 ) para o TA está em elaborar um modelo a partir de pesquisas que tiveram as pessoas com deficiência visual como informantes chaves. Felizmente, muitos pesquisadores da área têm-se apoiado em metodologias nas quais as pessoas e turistas com deficiência estão como protagonistas em todas as etapas da investigação. Apesar dos desafios para o pesquisador na preparação, flexibilidade e comunicação ética centrada na pessoa com deficiência, comprehende-se que modelos de TA só podem trazer resultados consistentes para o turismo com a participação das pessoas e turistas com deficiências como protagonistas.

Ampliando os tipos de deficiências e as necessidades específicas de cada deficiência, mesmo sem nomeá-las, o modelo de McKercher e Darcy (2018) apresenta quatro níveis de barreiras, sendo dividido basicamente em 4 (quatro) partes (Figura 4). O primeiro nível aborda questões enfrentadas por todos os turistas, o segundo nível identificando restrições que são comuns a todas as pessoas com deficiência, independentemente da deficiência, e os dois últimos níveis concentra-se exclusivamente em tipos individuais de deficiências e os efeitos associados das suas respectivas limitações.

Em geral, as barreiras encontradas nos níveis inferiores terão que ser resolvidas antes que as barreiras dos níveis superiores possam ser abordadas. No entanto, no turismo, o envolvimento é multifacetado e contínuo, e, portanto, questões em um nível podem afetar barreiras em outro.

**Figura 4** - Modelo baseado na hierarquia das barreiras das pessoas com deficiência

Fonte: McKercher e Darcy (2018).

A contribuição do modelo de McKercher e Darcy (2018) está na compreensão de que as barreiras estruturais, interpessoais, intrapessoais e interesses, demonstradas no nível 1 do modelo, não são inerentes apenas às pessoas com deficiência, mas também a todas as pessoas. Nesta perspectiva, há uma quebra de paradigmas em relação aos modelos anteriores. Enquanto os modelos de Buhalis and Darcy (2011) de Faria e Mota (2012) concentram-se em uma abordagem das dimensões da deficiência, o modelo de McKercher e Darcy (2018) coloca na base do modelo as barreiras enfrentadas por todas as pessoas que desejam viajar.

De acordo com os autores, muitas pessoas com deficiência ocupam níveis mais baixos de emprego, o que acarreta em uma limitação financeira que impacta negativamente em realizar viagens, até porque muitas pessoas com deficiência necessitam viajar acompanhadas, o que torna as viagens mais caras e menos atraentes. Entretanto, verifica-se que a incapacidade financeira na realização de viagens é aplicável a qualquer pessoa que viva abaixo da linha da pobreza (Organização Mundial da Saúde e Banco Mundial, 2011). Portanto, as restrições financeiras e econômicas são inerentes a todas as pessoas.

Da mesma forma, as atitudes e a percepção da capacidade de viajar surgem como aspectos intrapessoais particularmente relevantes, especialmente em relação ao direito percebido que cada indivíduo tem para viajar, uma vez que estudos identificam razões pelas quais alguns idosos e mulheres recentemente casadas na Ásia não sentem que têm o direito de viajarem sozinhas (Lee & Tideswell, 2005).

A abordagem em quatro níveis contribui também para novas concepções sobre o TA, introduzindo influências de pesquisas sobre a deficiência e as limitações individuais que cada pessoa tem em realizar uma viagem e também enfatiza a necessidade de uma compreensão mais profunda da experiência vivida da natureza heterogênea dos tipos de deficiência e das necessidades de suporte em um ambiente turístico mais interativo.

### **Considerações finais**

A adoção dos princípios do UD amplia os mercados-alvo dos destinos, além de garantir a possibilidade de proporcionar experiências mais agradáveis a todas as pessoas que estão em deslocamento bem como a comunidade local do destino. Portanto o DU, pode colaborar com o aumento da demanda, reduzir a sazonalidade e apoiar a competitividade dos destinos.

O modelo de McKercher e Darcy (2018), em especial às relativas ao quarto nível, deverá impactar pesquisas que contemplam outros grupos de pessoas que são desafiadas a viajar sozinhas ou acompanhadas, a exemplo dos turistas neurodiversos, com doenças raras, ostomizados e outras inúmeras condições que devem ser consideradas pela área de pesquisa.

A discussão sobre acessibilidade no turismo é relativamente recente, e explorar suas diferentes dimensões – como os desafios, evolução e limitações – contribui para a consolidação dos conceitos dentro dos estudos de turismo. Ao abordar essas questões, amplia-se a compreensão sobre a importância de incluir grupos com necessidades especiais, promovendo um turismo mais inclusivo e equitativo. Além disso, esse debate favorece o desenvolvimento de novos modelos teóricos, que podem ser validados em diferentes contextos econômicos, sociais, culturais e ambientais, contribuindo para a formulação de políticas públicas mais eficazes e a adaptação de atrativos turísticos que atendam a uma sociedade diversificada.

Compreendeu-se com este aprofundamento, que os modelos teóricos que consideram a complexidade das limitações nas experiências vividas pelas pessoas com deficiências desde o planejamento da viagem até o consumo final são essenciais para que as políticas e práticas do setor turístico sejam verdadeiramente inclusivas e eficazes. Ao garantir o espaço das pessoas com deficiência no processo de desenvolvimento dos modelos, é possível verificar as lacunas existentes e fomentar um ambiente mais acolhedor e seguro, onde todos possam desfrutar plenamente das experiências turísticas. Dessa forma, a construção de um turismo inclusivo e acessível não é apenas uma questão de conformidade legal, mas um compromisso com a equidade e a dignidade de todas as pessoas.

Os modelos de turismo acessível (TA) discutidos buscaram ainda, fomentar uma articulação entre os pesquisadores dessa área de pesquisa do Brasil, promovendo um diálogo

mais amplo, e interdisciplinar. Reunir diferentes perspectivas teóricas contribuem para uma compreensão das reais necessidades e desafios enfrentados pelos turistas com deficiência, além de incentivar parcerias e debates voltados para uma acessibilidade pragmáticas visando a melhoria da experiência de todas as pessoas.

## Referências bibliográficas

- BRASIL (2015). Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Diário Oficial da União: Brasília, DF, 6 jul. 2015. Recuperado de [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm). Acesso em: 10 jun. 2016.
- BUHALIS, D.; DARCY, S. (2010). Accessible Tourism: Issues of Accessibility and Theoretical Perspectives. Bristol, Blue Ridge Summit: Channel View Publications.
- \_\_\_\_\_. (2011). Accessible tourism: Concepts and issues. In D. Buhalis & S. Darcy (Eds.), *Accessible tourism: The business of the future* (pp. 1-10). Channel View Publications.
- BUHALIS, D., EICHHORN, V., MICHOPOLLOU, E., MILLER, G. (2005). Accessibility market and stakeholder analysis: One-stop-shop for accessible tourism in Europe (OSSATE). Recuperado de [http://www.accessibletourism.org/resources/ossate\\_market\\_analysis\\_public\\_final.pdf](http://www.accessibletourism.org/resources/ossate_market_analysis_public_final.pdf) Acesso em: 02 de abr. 2015.
- BURNETT, J. J. ; BAKER, H. B. (2001). Assessing the travel-related behaviours of the mobility disabled consumer. *Journal of Travel Research*, 40, 4-11.
- CONGRESSO DOS EUA. (1990). Americans with Disabilities Act of 1990. Lei Pública 101-336. Recuperado de <https://www.congress.gov/bill/101st-congress/house-bill/2270> Acesso em: 13 maio 2018.
- CLAWSON, M. AND KNETSCH, J.L. (1966), The Economics of Outdoor Recreation, Johns Hopkins Press, Baltimore, MD.
- DANIELS, M. J., RODGERS, E. B. D., WIGGINS, B. P. (2005). "Travel Tales": An Interpretive Analysis of Constraints and Negotiations to Pleasure Travel as Experienced by Persons with Physical Disabilities. *Tourism Management*, 26 (6), 919-930.
- DOMINGUEZ, C., LÓPEZ, M., CASTRO, A. (2003). The medical and social models of disability: A critical review. *Journal of Disability Policy Studies*, 13(1), 15-26. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1044207301300103> Acesso em: 05 set. 2018.
- FARIA, M. D. DE, MOTTA, P. C. (2012). Pessoas com Deficiência Visual: barreiras para o lazer turístico. *Revista Turismo Em Análise*, 23 (3), 691-717.
- KAUFMAN, C. F. (1995). Shop 'til you drop: Tales from a physically challenged shopper. *Journal of Consumer Marketing*, 12(3), 16. Recuperado de <http://www.emerald-library.com/brev/07712cc1.htm>. Acesso em: 13 jan. 2018.
- PORIA, Y., REICHEL, A., BRANDT, Y. (2011). The flight experiences of people with disabilities: An exploratory study. *Journal of Travel Research*, 49(2), 216-227.
- LAMAS, S. As Mudanças no Contexto Histórico-social das Pessoas com Deficiência: do global ao nacional. *Revista Turismo em Análise*, São Paulo, Brasil, v. 34, p. 148–164, 2024. Recuperado de <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/217101>. Acesso em: 29 mai. 2024
- LEE, S. H.; TIDESWELL, C. (2005). Understanding attitudes towards leisure travel and the constraints faced by senior Koreans. *Journal of Vacation Marketing*, v.11 (3).
- MCKERCHER, B. AND DARCY, S. (2018), "Re-conceptualizing barriers to travel by people with disabilities", *Tourism management perspectives*, Vol. 26, pp.59–66.
- MACTAVISH, J. B., MACKAY, K. J., IWASAKI, Y., BETTERIDGE, D. (2007). Family Caregivers of Individuals with Intellectual Disability: Perspectives on Life Quality and the Role of Vacations. *Journal of Leisure Research*, 39(1), pp. 127–155.
- MCGUIRE, F. A.; DOTTAVIO, D; O'LEARY, J. T. Constraints to Participation in Outdoor Recreation Across the Life Span: A Nationwide Study of Limitors and Prohibitors, *The Gerontologist*, Volume 26,

- Issue 5, October 1986, pp. 538–544,
- MICHOPOLOU, E., DARCY, S., AMBROSE, I. and Buhalis, D. (2015), "Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have", *Journal of Tourism Futures*, Vol. 1 No. 3, pp. 179-188. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/JTF-08-2015-0043> Acesso em: 12 mar. 2018.
- MURRAY, M.; SPROATS, J. (1990). The disabled traveller: Tourism and disability in Australia. *Journal of Tourism Studies*, 1(1), 9-14.
- OAKES, T.; MINCA, C. (2008). Tourism, modernity, and postmodernity. In Lew, A. A., HALL, C. M.; WILLIAMS, A. M. (Eds.). *A companion to tourism*. John Wiley & Sons, p. 280.
- PAAR, M., BUTLER, R. (1999). Models of disability in the context of social inclusion. *Disability & Society*, 14(2), 259-270. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/0968759926009> Acesso em: 10 jun. 2019.
- REINO UNIDO (1995). Disability Discrimination Act 1995. London: HMSO. Recuperado de <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1995/50/contents> Acesso em: 12 jun. 2018
- \_\_\_\_\_. (2010). *Equality Act 2010*. Londres: The Stationery Office. Recuperado de <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/15/contents/enacted> Acesso em: 02 mar. 2019.
- RODRIGUES, I. M., VALDUGA, V. Turismo acessível para pessoas com deficiências: a produção científica dos periódicos de turismo do Brasil. *Revista Turismo em Análise*, São Paulo, Brasil, v. 32, n. 1, p. 59–78, 2021. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v32i1p59-78. Recuperado de <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/180245> Acesso em: 9 ago. 2024.
- SANTOS, S. R. Revisitando conceitos sobre políticas públicas e gestão do turismo em cidades. *Revista de Turismo Contemporâneo – RTC*, Natal, v. 4, n.2, p.286-306, jul./dez. 2016.
- SASSAKI, R. K. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. *Revista Nacional de Reabilitação (Reação)*, São Paulo, Ano XII, mar./abr. 2009, p. 10-16.
- SHAW, G.; COLES, T. (2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: A preliminary survey. *Tourism Management*, 25(3), 397-403.
- SMALL, J. AND DARCY, S. (2011), "Understanding tourist experience through embodiment: the contribution of critical tourism and disability studies", in Buhalis, D. and Darcy, S. (Eds), *Accessible Tourism: Concepts and Issues*, Chapter 5, Channel View Publications, Bristol, pp. 72-96
- SHIMOSAKAI, R. (2013). Acessibility in Leisure and Tourism: The Reflection of an Inclusive Society. In: COHEN, Regina (org). *Inclusive Tourism : International Perspectives, Accessibility and Inclusion in Brazilian Tourism*. September, 2013 Vol-8 No-9 Design For All Institute of India.
- UNWTO (2016). Manual on accessible tourism for all: Principles, tools and best practices module I: Accessible tourism – definition and context. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284418077?role=tab> Acesso em: 27 mar.
- \_\_\_\_\_. (1980). Manila Declaration on world Tourism. Philippines, August 1980. Recuperado de <https://www.e-nwto.org/doi/pdf/10.18111/unwtodeclarations.1980.6.4.1>. Acesso em 12 jun. 2015.
- VILA, C., SILVA, J., & ALMEIDA, R. (2015). Models, paradigms, and concepts of disability: A comparative analysis across countries and societies. *Journal of Disability Studies*, 10(3), 123-135.
- YAU, M. K., MCKERCHER, B., PACKER, T. L. (2004). *Traveling with a disability: More than an Access Issue*. *Annals of Tourism Research*, 31(4), pp. 946-960.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE e BANCO MUNDIAL (2011). World report on disability. Recuperado de [World Report on Disability 2011](https://www.who.int/teams/mental-health-and-substance-use/world-report-on-disability) Acesso em: 15 nov. 2020.
- ZAJADACZ, A. (2015). Evolution of models of disability as a basis for further policy changes in accessible tourism. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 189-202.

## RELATO DE EXPERIÊNCIA / ESTUDO DE CASO

## INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE NO ENSINO SUPERIOR: RELATO DA EXPERIÊNCIA NO CURSO DE TURISMO DA UFRN

*Josemery Araújo Alves<sup>60</sup>  
 Erica Dayane Chaves Cavalcante<sup>61</sup>  
 Regina Ferreira de Araujo<sup>62</sup>  
 Maria Clara da Silva Oliveira<sup>63</sup>*

**Resumo:** O presente artigo visa a refletir sobre a inclusão de estudantes com necessidades específicas na educação superior a partir do compartilhamento da experiência das ações de inclusão no curso de turismo da UFRN. Para tanto, apresentam-se as ações desenvolvidas pelo grupo de turismo do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA), atendendo os direcionamentos da política de inclusão da UFRN e atividades que estão sendo desenvolvidas pelo curso em nível de ensino, pesquisa e extensão. Como procedimentos metodológicos foi utilizado o relato de experiência, o qual se trata de um texto que apresenta uma vivência acadêmica e/ou profissional em um dos pilares da formação universitária (ensino, pesquisa e extensão), cuja característica principal é a descrição da intervenção. O principal intuito é o de compartilhar e provocar a reflexão sobre um tema relevante tanto na perspectiva da formação, quanto na atuação do profissional bacharel em turismo. Como forma de reunir e apresentar a experiência, foram acessadas professoras e alunas que têm o tema da inclusão e acessibilidade como foco de interesse, atuando na conscientização por meio de atividades extracurriculares, palestras e pesquisas. Como principais resultados pode-se relatar que no âmbito do ensino o curso conta com vários professores coordenando projetos de ensino, nos quais os monitores contribuem no processo de adaptação de aulas, acompanhamento direto em tarefas que envolvem os conteúdos, suporte para atividades práticas e auxílio para demandas específicas de acordo com as demandas de sala de aula. Com relação aos projetos de pesquisa e extensão, os bolsistas estão envolvidos com a organização de eventos, participação em cursos de formação, pesquisa sobre a temática, rodas de estudo e pesquisas que suscitam reflexões e artigos como este. Além disso, os discentes estão participando de campanhas educativas, como a disseminação de conhecimento sobre Transtorno do Espectro Autista e produção de exposição de combate ao bullying, e organizando um evento sobre neurodivergência.

**Palavras-chave:** inclusão; acessibilidade; ensino superior; necessidades educacionais específicas; neurodivergência.

<sup>60</sup> Doutora em Recursos Naturais pela Universidade Federal de Campina Grande (2018), com doutorado sanduíche na Universidade de Lisboa (Ulisboa/ ISEG). Possui mestrado em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (2010) e graduada em Turismo pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (2008). Professora do curso de turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Tem experiência na área de Turismo, com ênfase em gestão de eventos. Atualmente, tem coordenado pesquisas sobre acessibilidade e ensino superior, projetos sobre inclusão, membro da Comissão Permanente de Inclusão e Acessibilidade (CPIA) do CCSA. <https://orcid.org/0000-0001-9852-1442>

<sup>61</sup> Professora do quadro efetivo do Departamento de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Doutoranda em Turismo pela UFRN, Mestre em Administração (2008) pela UFRN, especialista em Gestão Financeira e Controladoria (2019) pela ESTÁCIO, bacharelanda em Administração, bacharel em Gestão de Políticas Públicas (2013) e turismóloga (2005) pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Possui experiência profissional em Gestão Pública e Privada e experiência docente nos cursos de Turismo, Administração, Ciências Contábeis, Gestão Financeira, Marketing, Gestão de Recursos Humanos, Segurança do Trabalho e Engenharia. <https://orcid.org/0000-0002-7641-6198>

<sup>62</sup> Professora do Departamento de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, RN, Brasil. Doutoranda em Turismo, Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (PPGTUR - UFRN). E-mail: regina.araujo@ufrn.br. <https://orcid.org/0000-0002-4728-8094>

<sup>63</sup> Bacharelado (Departamento de Turismo). <https://orcid.org/0009-0001-1633-9397>

**INCLUSION AND ACCESSIBILITY IN UNIVERSITY EDUCATION: REPORT OF THE EXPERIENCE ON THE UFRN TOURISM COURSE**

**Abstract:** This paper aims to reflect on the inclusion of students with specific needs in university education by sharing the experience of inclusion actions in the Federal University of Rio Grande do Norte (UFRN) tourism course. The actions developed by the tourism group at the Center for Applied Social Sciences are presented, taking into account the guidelines of UFRN's inclusion policy and activities that are being developed by the course at the teaching, research and extension level. In the methodological procedures, an experience report was used, which is a text that presents an academic and/or professional experience in one of the pillars of university education (teaching, research and extension), whose main characteristic is the description of the intervention. The main purpose is to share and provoke reflection on a relevant topic both from the perspective of training and the performance of professionals with a bachelor's degree in tourism. As a way of gathering and presenting the experience, teachers and students who have the topic of inclusion and accessibility as a focus of interest were accessed, working to raise awareness through extracurricular activities, lectures and research. Among the results, it is reported that within the scope of teaching, the tourism course has several teachers coordinating teaching projects, in which monitors contribute to the process of adapting classes, directly monitoring tasks involving content, supporting activities practices and assistance for specific demands according to classroom demands. Regarding research and extension projects, scholarship holders are involved in organizing events, participating in training courses, research on the topic, study circles and research that provoke reflections and articles like this one. Furthermore, students are participating in educational campaigns, such as disseminating knowledge about Autism Spectrum Disorder and producing an exhibition to combat bullying and organizing an event on neurodivergence.

**Keywords:** inclusion; accessibility; University education; specific educational needs; neurodivergence.

## Introdução

Ter acessibilidade e inclusão nas universidades é fundamental para promover a igualdade de oportunidades e garantir que todas as pessoas possam exercer seu direito à educação, independentemente de suas características físicas, sensoriais, cognitivas ou socioeconômicas. Além disso, existem diversas razões pelas quais a acessibilidade e a inclusão devem ser valorizadas nas universidades.

Dentre as pautas existentes, pode-se listar a diversidade e enriquecimento do ambiente acadêmico, dado que a inclusão de estudantes com diferentes habilidades e experiências tende a enriquecer a formação e promover uma maior diversidade de perspectivas e ideias; a promoção da justiça social, considerando que a exclusão de estudantes com deficiência ou necessidades específicas pode perpetuar desigualdades sociais e econômicas; o cumprimento da lei, já que a legislação brasileira estabelece que as instituições de ensino superior devem garantir a acessibilidade e a inclusão desses estudantes; a preparação para o mercado de trabalho, uma vez que a inclusão de estudantes com deficiência ou necessidades específicas no ensino superior pode prepará-los melhor para o mercado de trabalho e promover a igualdade de

oportunidades de emprego; e o desenvolvimento de tecnologias assistivas, já que a inclusão desses estudantes pode estimular o desenvolvimento de metodologias e soluções inovadoras para melhorar as condições e permanência no ensino superior (Sá, 2020, MEC, 2008).

Existem diversos estudos e pesquisas sobre inclusão e acessibilidade, alguns exemplos de temas abordados compreendem a inclusão de pessoas com deficiência a partir de estudos que investigam a inclusão nas universidades brasileiras, com foco em aspectos como acessibilidade arquitetônica, pedagógica e tecnológica (eg. Cantorani, Helmann & Silva, 2020, Riella, 2020).

Além disso, estudos compreendem as ações afirmativas em pesquisas que avaliam os efeitos das políticas de cotas raciais e sociais na inclusão de grupos historicamente excluídos do ensino superior (Silame, Martins Júnior & Fonseca, 2020); diversidade e gênero em estudos que investigam a inclusão de estudantes LGBTQIA+ e mulheres nas universidades brasileiras, com foco em aspectos como a garantia de espaços seguros e o combate ao assédio e à discriminação (Venturini, 2017; Capucce, Costa Medeiros, Silva, Silva, Andrade, Santos & Junior, 2021); pesquisas que avaliam a acessibilidade de plataformas digitais utilizadas pelas universidades, como sistemas acadêmicos e ambientes virtuais de aprendizagem (Freire, Paiva & Fortes, 2020) e; estudos que investigam a formação de professores para a promoção da inclusão e da acessibilidade nas universidades (Pletsch, 2009).

Quando se fala de pessoas com necessidades específicas, essa expressão é empregada para se referir às pessoas que têm alguma dificuldade ou limitação em relação às funções físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais, e que, por isso, requerem atenção e cuidados especiais. Segundo a UNESCO (1994), pessoas com necessidades educacionais específicas são aquelas que têm uma deficiência física, sensorial ou intelectual, um transtorno do desenvolvimento, uma doença mental, ou que precisam de apoio educacional especializado devido a circunstâncias sociais ou emocionais, como defasagem escolar ou comportamento inadequado.

Neste artigo, o interesse se volta particularmente ao que aqui denominou-se, a propósito didático, de dois grupos de pessoas com necessidades específicas - pessoas neurodivergentes e pessoas com mobilidade reduzida -, por serem necessidades identificadas no quadro de discentes do curso de turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN).

No curso de turismo, mesmo de forma iniciante, é possível listar um conjunto de ações realizadas em prol da inclusão e acessibilidade dos seus alunos. A necessidade de planejamento suscitou a partir da chegada de alunos com as necessidades específicas supracitadas, o que demandou a busca de informações e preparo por parte dos professores para que pudessem ajudar

na acolhida, socialização, inclusão e acessibilidade destes alunos, além dos aspectos referentes ao ensino-aprendizagem.

Com base no exposto, este artigo parte do objetivo de refletir sobre a inclusão de estudantes com necessidades específicas na educação superior a partir do compartilhamento da experiência das ações de inclusão no curso de turismo da UFRN. Portanto, são apresentadas as ações desenvolvidas pelo grupo de turismo do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA) atendendo os direcionamentos da política de inclusão da UFRN e atividades que estão sendo desenvolvidas pelo curso em nível de ensino, pesquisa e extensão.

Para além desta introdução, este relato de experiência segue pela apresentação dos procedimentos metodológicos adotados; os resultados alcançados e implicações práticas e conclusões.

## Revisão de Literatura

### Acessibilidade e inclusão no ensino superior

O termo acessibilidade surgiu no final da década de 1940 para designar a condição de acesso de pessoas com deficiência (Sassaki, 2006), que é definida de acordo com o inciso I do Art. 2º da Lei 10.098/2000 como:

[...] 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.

Dessa maneira, para pensar a acessibilidade dentro das universidades, é importante ressaltar que as instituições de ensino incluem muitos espaços. As barreiras começam nos aspectos arquitetônicos, mas as condições estruturais é somente um limitante, considerando as outras demandas específicas que vão desde acesso a comunicação e a informação, metodologias de ensino e materiais didáticos adaptados, grupos de apoio, e principalmente, garantir que as normas institucionais que tratam sobre inclusão sejam atendidas.

A inadequação dos ambientes ao qual pessoas com necessidades específicas estão submetidas pode desencadear a potencialização de suas demandas, sendo importante considerar as especificidades de cada deficiência para a construção de políticas públicas eficientes que atendam e garantam o direito de todos, de maneira mais justa e equilibrada.

A acessibilidade dentro das universidades começou a surgir na década de 60, quando algumas universidades americanas decidiram tornar seus espaços mais acessíveis através das construções de rampas, banheiros adaptados, estacionamentos para pessoas com deficiência e também adaptações nas áreas externas dessas universidades. Tais ações foram tomadas com o objetivo de eliminar as barreiras arquitetônicas, após esse período, no ano de 1981 principalmente, onde foi constituído como o ano internacional das pessoas com deficiência, iniciou-se a nível internacional uma mobilização para acabar não somente com as barreiras arquitetônicas, mas para exigir que novos projetos fossem construídos de maneiras adaptadas, trazendo a concepção de desenho universal (Sassaki, 2006).

Atualmente, atrelado a mudança arquitetônica dos locais, há a necessidade de pensar em outros meios de inclusão e acessibilidade, estes que ao longo do tempo e avanço da sociedade tem recebido auxílio de tecnologias, como por exemplo, a Tecnologia Assistiva que “engloba produtos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivam promover a funcionalidade, relacionada à atividade e participação, de pessoas com deficiência, incapacidades ou mobilidade reduzida, visando sua autonomia.” (Brasil, 2009b, p. 26).

Sendo assim, a tecnologia assistiva tem auxiliado às pessoas com deficiência sensorial, física, intelectual ou múltipla a terem mais independência e autonomia com segurança, criando assim a possibilidade deles de ultrapassar grandes obstáculos impostos e ampliando sua qualidade de vida e inclusão social, aumentando as opções de comunicação, mobilidade, aprendizado, integração no trabalho, família, amigos e sociedade, viabilizando acessos a diversos espaços sociais.

A convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, estabelecida através do Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009 tipifica no Art. 2º a falta de acessibilidade como discriminação por motivo de deficiência, definindo como:

[...] 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. (Brasil, 2009, p. 5).

Além disso, a discriminação fere um dos principios básicos da referida convenção e é configurada como violação da dignidade humana. É importante ressaltar que a sociedade ainda não conseguiu assegurar espaços projetados com equidade para todas as pessoas, dessa forma,

continua-se a luta em busca da não discriminação e acessibilidade para a redução de barreiras que impedem o acesso a comunicação e informação, aprendizado, lazer e cultura.

Alguns avanços para alcançar a acessibilidade e inclusão vem ocorrendo no Brasil, como exemplo, pode-se citar a criação do Centro Nacional de Referência em Tecnologia Assistiva em julho de 2012, tendo como objetivo produzir uma rede de núcleos de pesquisa em universidades públicas, fomentando a produção científica e inovação tecnológica do país nessa área, atualmente cerca de 90 núcleos tem o apoio do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, instituindo assim a Rede Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento em Tecnologia Assistiva.

Para que ocorra a inclusão de pessoas com deficiência no ensino superior é necessário observar o meio social ao qual estão inseridos e levar em consideração as condições de acessibilidade presente nas estruturas arquitetônicas das instituições, as políticas inclusivas das estruturas administrativas também devem refletir em busca da inclusão, para além dessas observações é válido destacar a importância de “uma prática educativa que propicie a participação de alunos e professores no reconhecimento das diferenças e na criação de estratégias para a superação das dificuldades que surgirem.” (Ferrari & Sekkel, 2007, p.637), eliminando assim a discriminação e construindo uma luta contra a exclusão.

Pensando nessas questões, a Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), desde o ano de 2019, através da Secretaria de Inclusão e Acessibilidade (SIA), desenvolve iniciativas em relação à política de inclusão da universidade, oferecendo à comunidade universitária um espaço de referência que busca orientação e apoio a inclusão para pessoas com deficiência, visando promover e assegurar a garantia das condições adequadas de acessibilidade e permanência na universidade.

A SIA delimita como objetivo de atuação prestar informações e orientações à comunidade acadêmica a respeito do processo de inclusão e acessibilidade de estudantes e profissionais com necessidades específicas no ambiente acadêmico ou profissional; contribuir com as condições de acesso, serviços de apoio, recursos e auxílios de acessibilidade voltada à eliminação das barreiras de participação e aprendizagem; instituir e apoiar os centros, unidades acadêmicas especializadas e administração central na implantação de redes de apoio através das comissões permanentes de inclusão e acessibilidade, visando então, desenvolver e acompanhar de ações alinhadas à política de inclusão e acessibilidade da UFRN.

A política de inclusão e acessibilidade para as pessoas com necessidades específicas, que teve sua última atualização no ano de 2022, tem como princípio o respeito e à valorização das singularidades e das diversidades; a dignidade da pessoa humana; a educação e trabalho

como direitos sociais fundamentais; capacidade que todos têm de aprender; singularidade no processo de aprendizagem de cada pessoa e a inclusão social como responsabilidade de todos.

Os direcionamentos da política de inclusão e acessibilidade visam orientar o desenvolvimento de ações acadêmico-administrativas no âmbito da UFRN, alinhados às metas do Plano de desenvolvimento institucional (PDI). Também é possível citar a criação das Comissões Permanentes de Inclusão e Acessibilidade (CPIA), que estão presente nas unidades acadêmicas e administrativas, sendo composta por servidores e estudantes da própria instituição, no intuito de levantar as demandas dos servidores e alunos com necessidades específicas e propor ações práticas que promovam a participação ativa deste público.

A política de inclusão de acessibilidade da UFRN, bem como a SIA, atuam de maneira geral dentro da UFRN, englobando toda comunidade acadêmica com necessidades específicas, para além delas, existe também o Núcleo de Apoio ao Discente (NADIS) um programa do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA), este ao qual o Departamento de Turismo se encontra. O NADIS está ligado diretamente ao apoio dos alunos no que se refere aos aspectos pedagógicos e psicológicos inerentes ao processo ensino-aprendizagem, viabilizando estratégias para o estudante desenvolver as competências necessárias para o melhor desempenho acadêmico-profissional, auxiliando também o corpo docente com suporte para planejar de estratégias que visem o êxito acadêmico do aluno.

De acordo com Ferreira (2007) a inclusão vai além da inserção de pessoas com deficiência no ambiente acadêmico, é preciso preparar também esse ambiente para as receber, sendo assim:

[...] incluir significa organizar e implementar respostas educativas que facultem a apropriação do saber, do saber fazer e da capacidade crítica e reflexiva; envolve a remoção de barreiras arquitetônicas sim, mas sobretudo das barreiras atitudinais – aquelas referentes ao “olhar” das pessoas normais e desinformadas – para que se promova a adequação do espaço psicológico que será compartilhado por pessoas muito diferentes entre si (Ferreira, 2007, p.44).

Através da política de inclusão e acessibilidade, o NADIS e CPIA é visto que a UFRN vem ajustando o seu sistema de ensino para incluir e satisfazer as necessidades dos estudantes, favorecendo assim, condições de acesso à educação superior para as pessoas com necessidades específicas, sejam elas físicas, visuais ou mentais, auxiliando na remoção de barreiras e auxiliando no processo de ensino-aprendizagem.

### **Necessidades Educacionais Específicas**

De acordo com a Política Nacional de Educação Especial na perspectiva da educação inclusiva, pessoas com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades/superdotação são consideradas pessoas com necessidades específicas e requerem atenção especializada e serviços adequados às suas características e necessidades (MEC, 2008).

Ao longo dos séculos, as pessoas com deficiência foram rotuladas de diversas maneiras, refletindo a evolução das percepções e atitudes em relação a elas. Esses termos incluíam “inválidas”, “incapacitadas” e “defeituosas”. Com o tempo, houve mudanças na terminologia, passando a utilizar expressões como “pessoas deficientes”, “portadoras de deficiência”, “com necessidades especiais” e “especiais”. Recentemente, a terminologia adotada tem sido “pessoas com deficiência”, sendo esse o termo predominante desde 1990 até os dias atuais (Sassaki, 2006).

Essas mudanças refletem a busca por uma abordagem mais inclusiva e centrada na valorização da pessoa como um todo, superando estigmas e promovendo uma visão mais positiva e respeitosa em relação à diversidade funcional.

Souza e Aguiar (2020) abordam as questões de inclusão dos discentes com necessidades educacionais específicas, retratando que esse processo vai além do ingresso, ao considerar aspectos gerais que envolvem desde infraestrutura a recursos de apoio que viabilizem a permanência desses alunos nas instituições, minimizando assim, os índices de evasão.

O atendimento educacional especializado envolve “o conjunto de serviços e estratégias específicas; como na organização de recursos pedagógicos e de acessibilidade, que eliminem as barreiras e possibilitem o acesso ao currículo, à comunicação e aos espaços físicos, considerando as necessidades de cada aluno/a.” (Anache, Rovetto & Oliveira, 2014, p. 300)

Na UFRN, o atendimento educacional especializado acontece com o auxílio da equipe de psicólogos e educadores da secretaria de inclusão e acessibilidade (SIA), que faz o acompanhamento dos alunos com autodeclaração de necessidade específica, emite parecer e orienta as coordenações dos cursos. Em seguida, a matrícula do aluno fica identificada no Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) com um símbolo universal de deficiência.

No curso de turismo, os alunos acompanhados pela SIA são compostos notadamente por dois grupos, sendo: pessoas que foram diagnosticadas com o Transtorno do Espectro Autista (TEA) ou possuem Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade (TDAH); e discentes que possuem mobilidade reduzida, composto por deficiência (PcD) física (que se locomovem com auxílio de cadeira de rodas) ou visual (que têm baixa visão).

Referindo-se ao primeiro grupo, o TEA trata-se de uma condição neurológica que pode afetar a capacidade de comunicação, interação social e comportamento de uma pessoa. O TEA é considerado um transtorno do neurodesenvolvimento, ou seja, está presente desde a infância e pode ser diagnosticado a partir de observação do comportamento da criança. A pessoa que tem Transtorno do Espectro Autista (TEA) é chamada de autista ou pessoa com autismo (Ferreira, 2016).

Por sua vez, o TDAH é um transtorno neuropsiquiátrico que afeta principalmente crianças e, em alguns casos, persiste na vida adulta. É caracterizado por dificuldades em manter a atenção, hiperatividade e impulsividade. As pessoas com TDAH podem apresentar dificuldades em se concentrar em tarefas, seguir instruções, manter a organização, controlar impulsos e, em alguns casos, podem ser excessivamente ativas e inquietas. Esses sintomas do TDAH podem afetar a vida acadêmica, profissional, social e emocional dos indivíduos (Graeff & Vaz, 2008).

Em relação ao segundo grupo, pessoas com deficiência física que utilizam cadeira de rodas enfrentam desafios relacionados à mobilidade e à acessibilidade. Devido à sua condição, elas podem ter dificuldades em se locomover em espaços que não estão adequadamente adaptados, como calçadas estreitas, escadas sem rampas ou edifícios sem elevadores acessíveis. Além disso, a utilização da cadeira de rodas pode exigir esforço físico adicional para transitar em terrenos irregulares, superar obstáculos e enfrentar barreiras arquitetônicas. A falta de rampas, elevadores acessíveis e banheiros adaptados pode limitar sua independência e participação plena em diversos ambientes e atividades (Souza & Costa, 2014).

Uma pessoa com baixa visão é aquela que possui uma redução significativa da capacidade visual, mas ainda possui algum grau de visão residual. A baixa visão pode variar em termos de gravidade e afetar diferentes aspectos da visão, como acuidade visual, campo visual, sensibilidade ao contraste ou capacidade de discriminar cores. As pessoas com essa deficiência geralmente enfrentam dificuldades para realizar tarefas cotidianas que exigem uma visão normal, como ler, escrever, dirigir, reconhecer rostos ou movimentar-se com segurança. No entanto, elas ainda podem utilizar recursos visuais e auxílios específicos, como lupas, lentes de aumento, iluminação adequada ou tecnologias assistivas, para maximizar o uso da visão residual (Sousa Silva, 2021, Alexandrino, Souza, Bianchi, Macuch & Bertolini, 2017).

A Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtornos do Espectro Autista, regulamentada pelo Decreto nº 8.368 (Brasil, 2014), assegura o direito à educação em todos os níveis. Em 2015 foi aprovada a Lei nº 13.146, que institui o direito de acesso ao sistema educacional inclusivo da pessoa com deficiência desde a educação infantil até a educação

superior (Brasil, 2015). Apesar dessas leis, por diversas vezes, a exclusão de pessoas com necessidades especiais está presente nos mais variados locais aos quais frequentam, como por exemplo, o ambiente acadêmico e trabalhista, sendo bem comum a invisibilidade e subestimação de pessoas com TEA. Buscando diminuir essa exclusão, as instituições de ensino superior são cada dia mais desafiadas a assumir a acolhida desses estudantes, com uma realidade educacional mais exigente e complexa, tendo também que assegurar as condições adequadas para que estes realizem com qualidade os seus estudos e possam concluir sua formação acadêmica (Dias Sobrinho, 2010).

O ensino superior é um fator importante para melhorar a empregabilidade e independência financeira, podendo também contribuir para a participação das pessoas com TEA na comunidade (Vanbergeijk, Klin & Volkmar, 2008; Volkmar & Wolf, 2013), sem esse apoio esses indivíduos têm uma maior proporção de enfrentar grandes taxas de desemprego e oportunidades precárias de trabalho, além de enfrentar uma grande discriminação.

Ao longo do tempo, as pessoas com deficiência têm sido negligenciadas em relação às políticas sociais e educacionais, resultando em uma abordagem educacional segregada e baseada no modelo de educação não formal. Explorar a universalização da educação e o direito inalienável de todos os indivíduos à cidadania, juntamente com o esforço coerente para promover a inclusão de estudantes com deficiência no ensino regular, é um desafio político que requer ações organizadas, geração de conhecimento e uma reflexão aprofundada da realidade (Caiado, 2022, pp. 29-30).

Ao ponderar sobre a educação do aluno com deficiência visual, estamos examinando as diversas trajetórias que esses estudantes podem seguir em suas vidas, levando em consideração as circunstâncias sociais que afetam suas famílias, é importante reconhecer que essas condições estão desigualmente distribuídas e, muitas vezes, têm um caráter prejudicial (Sordi, 2022, p. 13) isto também se encaixa aos alunos com deficiência física e TEA, que frequentemente enfrentam exclusão e desafios semelhantes a estes.

Na Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), a preocupação com a acessibilidade e inclusão de alunos com deficiência ou necessidades específicas está cada vez mais presente, representada a partir de ações realizadas pelos setores Secretaria de Inclusão e Acessibilidade (SIA), Comissões Permanentes de Inclusão e Acessibilidade para cada centro (CPIA's) e Núcleo de Apoio ao Discente (NADIS). Além disso, existem iniciativas dos próprios cursos desta instituição. Dentre as práticas para o atendimento educacional especializado (AEE), a instituição conta com laboratório de acessibilidade para adaptação de material, setor de acessibilidade e suporte de equipe de tradução e interpretação de libras.

## Metodologia

Este artigo trata de um relato de experiência, o qual consiste em um texto que apresenta uma vivência acadêmica e/ou profissional em um dos pilares da formação universitária (ensino, pesquisa e extensão), cuja característica principal é a descrição da intervenção (Mussi, Flores & Almeida, 2021). Teve-se o objetivo de refletir sobre a inclusão de estudantes com necessidades específicas na educação superior a partir da experiência vivenciada no curso de turismo da UFRN. O principal intuito é o de compartilhar e provocar a reflexão sobre um tema relevante tanto na perspectiva da formação, quanto na atuação do profissional bacharel em turismo.

Como forma de reunir e apresentar a experiência, foram acessadas professoras e alunas que têm o tema da inclusão e acessibilidade como foco de interesse, atuando na conscientização por meio de atividades extracurriculares, palestras e pesquisas. Participaram do momento de compartilhamento da experiência três professoras, entre as quais uma delas representou a coordenação do curso.

Considerando que um relato de experiência é fundamentado por quatro premissas, sendo elas ser informativo; referenciado; dialogado; e crítico, o presente relato cumpre as referidas premissas. É informativo e referenciado, uma vez que além de apresentar informações sobre o tema abordado, o referencial subjacente ao relato foi construído com base na literatura científica atual. E é dialogado e crítico porque traz a experiência vivida dialogando com a literatura e apresentando um senso crítico quanto às melhorias que ainda podem ser feitas em relação ao tema nas práticas acadêmicas.

## Relato da experiência- Curso de Turismo UFRN

A Universidade Federal do Rio Grande do Norte, ao longo dos anos de fundação, tem procurado construir um legado de referência para a educação do estado. Nesse ínterim, surgem as diretrizes focadas em uma instituição mais acessível e inclusiva para estudantes, professores e técnicos que compõem seu quadro.

Desde 2010, a UFRN passa por estruturação para atender às várias demandas provenientes do acesso de estudantes com necessidades educacionais específicas, com criação da CAENE (Comissão Permanente de Apoio a Estudantes com Necessidades Educacionais Especiais) que em 2019 transformou-se em Secretaria de Inclusão e Acessibilidade (SIA), voltados a garantir que os direitos de acesso sejam assegurados, viabilizando permanência e

inclusão das pessoas com necessidades específicas em conformidade com a legislação e a responsabilidade social da UFRN (Secretaria de Inclusão e Acessibilidade, UFRN, 2022).

Dentre os Centros da UFRN, o de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA) conta com o curso de turismo que vem atuando na formação de bacharéis.

### **Ações de inclusão e acessibilidade do curso de turismo da UFRN**

No intuito de maior interação sobre as pautas em torno da inclusão e acessibilidade, o curso de turismo tem representante na Comissão Permanente de Inclusão e Acessibilidade (CPIA) do CCSA. Esse grupo (formado por professores, representantes de alunos PCD, servidores, SIA e gestores) atua no planejamento e execução de atividades que promovem o desenvolvimento e bem-estar dos alunos com necessidades específicas, voltada à discussão para os cursos do centro (CCSA). Nesse ínterim, sempre está em pauta o levantamento de demandas e idealização de propostas que possam promover melhores condições de acesso e permanência aos alunos do curso.

Na CPIA, além das deficiências físicas, é considerado as particularidades das deficiências ocultas, tais como transtornos do neurodesenvolvimento e psicológicos, ressaltando que no retorno da pandemia os alunos, de maneira geral, sofreram impactos significativos na conjuntura socioemocional, influenciando no ambiente universitário. Assim, a CPIA dá o suporte a docentes, discentes e servidores com deficiências físicas ou ocultas, desempenhando significativo papel para condução de atividades que visam divulgar informações, promover eventos, rodas de experiências e orientar docentes para adaptação de estratégias de ensino mais eficientes.

No curso de turismo, na medida em que os primeiros alunos com deficiência chegaram, começou o processo de acolhimento que vinha sendo planejado e ajustes pedagógicos, junto a SIA, CPIA e NADIS, para melhor preparo docente, viabilizando condições de ensino que se aproximem da realidade de cada aluno.

Dessa forma, o curso tem atuado no intuito de contribuir com as metas do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFRN, no que diz respeito à acessibilidade e educação inclusiva, bem como, colaborar com os direcionamentos da Agenda 2030 no que versa sobre “Educação de Qualidade” e “Redução das Desigualdades”. A universidade tem se empenhado para proporcionar condições estruturais, sensoriais e pedagógicas para que os alunos com Necessidades Educacionais Específicas (NEE) tenham melhores condições de formação, assim

como, os demais alunos. Por isso, o curso de turismo tem se empenhado para fornecer direcionamentos e sensibilidade para atender demandas específicas que vão surgindo.

### Projetos de ensino

Ao levantar as demandas educacionais específicas, foi elaborado e está sendo implantado o projeto de ensino “Tutoria em educação inclusiva: necessidades específicas do curso de turismo”. O projeto tem atuado junto aos graduandos, visando a melhoria da qualidade do ensino e desempenho acadêmico de alunos com necessidades educacionais especiais, fornecendo acompanhamento direcionado, estimulando a participação em atividades práticas e possibilitando novas vivências de ensino e aprendizado para tutores e tutorandos.

As ações que estão sendo desenvolvidas versam sobre acessibilidade como eixo estruturante da política de inclusão social no que tange a inserção e permanência no ensino superior. Dessa forma, o projeto consiste na junção de profissionais da própria UFRN e pesquisadores externos que estão trabalhando nessa temática, buscando uma interdisciplinaridade entre áreas do conhecimento para tratar de questões gerais em torno da educação inclusiva no âmbito universitário.

Portanto, dentre as atividades planejadas para 2023, tem-se desde cursos de formação; participação em campanhas de conscientização e sensibilização sobre inclusão; organização de eventos, incluindo ciclos de palestras, oficinas e minicursos; gerenciamento de audiência pública para tratar sobre “educação inclusiva e enfrentamento ao bullying: do ensino médio ao superior”; compartilhar experiências exitosas desenvolvidas pelas comissões permanentes de inclusão e acessibilidade (CPIA’s) da UFRN e outras instituições de ensino superior; participar de eventos sobre acessibilidade e educação inclusiva; e dialogar sobre as dificuldades educacionais, adaptações curriculares e estratégias metodológicas que favoreçam o processo de ensino-aprendizagem dos alunos PCD.

Diante as demandas levantadas, o projeto conta um cronograma de ações, contando com o auxílio de bolsistas do projeto para viabilizar desde eventos virtuais, rodas de estudo, visitas externas, participação em cursos de formação continuada e partilha de experiências com outros cursos. Assim, o grupo de alunos, docentes e servidores envolvidos, recebem demandas, socializam vivências, orientam atividades com o grupo de alunos PCD e comunicação direta com a SIA como suporte institucional da UFRN.

Além disso, o curso conta com vários professores coordenando projetos de ensino, no qual os monitores contribuem no processo de adaptação de aulas, acompanhamento direto em

tarefas que envolvem os conteúdos, suporte para atividades práticas e auxílio para demandas específicas de acordo com as demandas de sala de aula.

## Projetos de extensão

A sociedade precisa ultrapassar as barreiras do desconhecimento para acolher e lidar com as diferenças, por isso, enquanto universidade, por meio de ações extensionistas, é possível ampliar o diálogo com a comunidade em geral, bem como, difundir informações e partilhar experiências e ações exitosas.

Nesse ínterim, está em andamento no curso de turismo o projeto de extensão “Acessibilidade e ensino superior: as necessidades educativas específicas no contexto universitário.” É preciso acolher, conscientizar e sensibilizar, docentes, discentes e servidores sobre as particularidades direcionadas para atender às pessoas com Necessidades Específicas (PNE) considerando os casos em gerais, que consistem em deficiências físicas, visual, surdez, intelectual, auditiva, transtornos globais, TEA, TDAH, dislexia, aproxia, discalculia, altas habilidades, etc. Diante o leque de deficiências e desconhecimento das características específicas, a universidade precisa acolher, capacitar e formar profissionais/alunos com maior sensibilidade para as questões em torno da inclusão e acessibilidade.

O projeto de extensão visa então, disseminar conhecimento, formação, ações sociais e contribuir para o avanço científico no que diz respeito aos direitos e formatação de uma educação acessível, proporcionando capacitação profissional e acolhimento para esse público que estatisticamente tem aumentado o ingresso na UFRN.

No contexto universitário, visamos atender os requisitos da Política de Inclusão e Acessibilidade da UFRN (2019) que busca apoiar “projetos de ensino, pesquisa e extensão que tratem de inovações metodológicas, tecnológicas, práticas e produtos visando à melhoria da qualidade de vida e inclusão social no âmbito pessoal, acadêmico e laboral das pessoas com necessidades específicas” (Art. 5º, cap. V). Iniciativas como essa pretendem fortalecer o campo acadêmico para conscientizar, sensibilizar e fornecer subsídios necessários para um ensino superior de qualidade e para todos, diminuindo as barreiras de permanência dos PCD na UFRN.

Como implicações práticas do projeto de extensão, os bolsistas estão envolvidos com a organização de eventos, participação em cursos de formação, pesquisa sobre a temática, rodas de estudo e pesquisas que suscitam reflexões e artigos como esse. Além disso, os discentes estão participando de campanhas educativas, como a disseminação de conhecimento sobre Transtorno do Espectro Autista e produção de exposição de combate ao bullying.

## Eventos

Os eventos fazem parte do plano para difundir informações e promover conhecimento sobre as diversas deficiências. Sabe-se que a falta de conhecimento é entrave para minimizar o preconceito e acolher as diferenças, por isso, foi pensado um ciclo de palestras tendo como título “Autismo em foco: ação de sensibilização e conscientização sobre inclusão”.

Por isso, em comemoração ao dia mundial de conscientização sobre o autismo, comemorado 2 de abril, um grupo de professores do curso de turismo e profissionais com vivências em autismo, se reuniram para ministrar palestras de orientações nas escolas de Natal e Parnamirim, contribuindo para disseminar conhecimentos sobre o TEA. Também foi ministrado palestra no ambiente universitário para alunos do curso de turismo, considerando o compromisso de acolher e contribuir com a permanência dos alunos com autismo na UFRN.

No intuito de contribuir para uma sociedade mais inclusiva, é preciso levantar o debate e oferecer ferramentas que facilitem a comunicação, interação e atuar frente às particularidades de cada necessidade específica. Portanto, faz-se necessário atuar como núcleo estruturante, propagando conhecimento e informações sobre deficiências, transtornos globais de desenvolvimento e síndromes, pensando juntos em metodologias que facilitem o processo de aprendizagem, campanhas de conscientização, cursos e palestras.

O crescente número de pessoas com necessidades diversas faz com que o ambiente educacional (escolas e instituições de ensino superior) precise estar preparado ao novo contexto e contribuir com formação de maneira geral, tendo papel relevante na difusão de informações e conhecimentos para professores, servidores, alunos e pais que lidam direta/indiretamente com o acompanhamento e tratamento das deficiências.

O II Encontro pela neurodivergência é um evento científico que está sendo organizado, com previsão de realização para junho de 2023, voltado para pessoas neurodivergentes, com transtornos psiquiátricos (depressão, ansiedade, esquizofrenia, bipolar), pessoas com transtorno do neurodesenvolvimento (autismo, síndrome de Down ou outros tipos de deficiência intelectual) e pessoas com deficiências de aprendizagem (TDAH, dislexia, discalculia, disgrafia), comunidade acadêmica e sociedade em geral interessados na temática.

O encontro é coordenado por professoras e alunos do turismo e administração pública, bem como, pelos integrantes do coletivo neurodivergente da UFRN, participando da comissão organizadora e pensando juntos em pautas relevantes para serem debatidas. O evento pretende estimular estudantes neurodivergentes a participar das discussões e o empoderamento da causa, combatendo as barreiras da exclusão.

No evento, também está previsto uma audiência pública que retrata a temática da “Educação inclusiva e enfrentamento ao bullying: do ensino médio ao superior”, sendo um importante espaço de debate entre autoridades públicas, gestores da educação e sociedade em geral.

Cientes das pautas levantadas pelos próprios alunos PcD que integram o coletivo neurodivergente da UFRN, tem-se a intenção de prover estratégias que favoreçam seu empoderamento, bem como, estreitar o diálogo com a sociedade e profissionais, trazendo à tona disseminação de conhecimento sobre acessibilidade e educação inclusiva.

### **Considerações finais**

A partir da experiência relatada, considera-se que o Curso de Turismo da UFRN tem demonstrado um esforço exímio em não apenas proporcionar acessibilidade aos alunos com necessidades específicas, mas também discutir o tema tanto com professores quanto com alunos, nos pilares aos quais se propõe: ensino, pesquisa e extensão. Pretende-se, dessa forma, além de buscar garantir o direito à educação com qualidade a todos, incitar nesses futuros profissionais a responsabilidade e o compromisso social de trabalhar a neurodivergência da melhor forma possível onde quer que eles atuem.

Acredita-se que o artigo possa contribuir para inspirar práticas semelhantes em outros ambientes acadêmicos, bem como incentivar a pesquisa e a escrita de diversos trabalhos nessa linha de estudo. A exemplo dos próprios ônibus da UFRN que ainda não possuem plataforma de acessibilidade para cadeirantes, entende-se que ainda há muito a se realizar e discutir, pois trata-se de uma prática recente.

### **Referências**

- AGUILAR, C. P. C., & RAULI, P. F. (2020). Desafios da inclusão: a invisibilidade das pessoas com Transtorno do Espectro Autista no ensino superior. *Revista Educação Especial*, 33, 1-26.
- ALEXANDRINO, E. G., SOUZA, D., BIANCHI, A. B., MACUCH, R., & BERTOLINI, S. M. M. G. (2017). Desafios dos alunos com deficiência visual no ensino superior: um relato de experiência. *Cinergis*, 18(1), 1-7.
- AYCHA, A. A., ROVETTO, S. S. M., & OLIVERIA, R.A. (2014). Desafios da implantação de do atendimento educacional especializado no ensino superior. *Revista Educação Especial*, 27(49), 299-311.
- BRASIL (2000). Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. DOU, Brasília, DF.
- BRASIL (2009A). Decreto no 6.949, de 25 de agosto de 2009. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. DOU, Brasília, DF.
- BRASIL (2014). Decreto 8.368 de 2 de dezembro de 2014. Regulamenta a Lei nº 12.764, de 27 de dezembro de 2012, que institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista. 2014. DOU, Brasília, DF.

- BRASIL (2015). Lei 13.146 de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). 2015. DOU, Brasília, DF.
- CAIADO, K. R. M. (2022). *Aluno com deficiência visual na escola: lembranças e depoimentos*. Autores Associados.
- CANTORANI, J. R. H., PILATTI, L. A., HELMANN, C. L., & SILVA, S. D. C. R. D. (2020). A acessibilidade e a inclusão em uma Instituição Federal de Ensino Superior a partir da lei n. 13.409. *Revista Brasileira de Educação*, 25.
- CAPUCCE, V. S., DA COSTA MEDEIROS, J. G., DA SILVA, A. D. C. R., DA SILVA, Í. D. G., DE ANDRADE, R. A. O., DOS SANTOS, M. B., & JUNIOR, A. G. B. (2021). Desafios da permanência de estudantes LGBT+ na universidade: percepção de discentes de centro universitário amazônico. *Revista Eletrônica Acervo Saúde*, 13(4), e7109-e7109.
- CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS, (s.d.). *Núcleo de Apoio ao Discente (NADIS)*. Portal CCSA. [https://ccsa.ufrr.br/portal/?page\\_id=2635](https://ccsa.ufrr.br/portal/?page_id=2635)
- DE LIMA, F. J., & DOS SANTOS SILVA, F. T. (2008). Barreiras atitudinais: obstáculos à pessoa com deficiência na escola. Itinerários da inclusão escolar: múltiplos olhares, saberes e práticas
- DIAS SOBRINHO, J. (2010). Democratização, qualidade e crise da educação superior: faces da exclusão e limites da inclusão. *Educação & Sociedade*, 31, 1223-1245.
- FERRARI, MARIAN A. L. DIAS; SEKKEL, MARIE CLAIRE. (2007). Educação Inclusiva no Ensino Superior: Um Novo Desafio. *Psicologia ciência e profissão*, 27 (4), 636-647
- FERREIRA, R. D. S. C. (2016). Transtorno do Espectro Autista. *A Neurociência e a Educação: Como nosso cérebro aprende?*, 28.
- FERREIRA, S. L. (2007). Ingresso, permanência e competência: uma realidade possível para universitários com necessidades educacionais especiais. *Revista Brasileira de Educação Especial*, 13, 43-60.
- FREIRE, A. P., PAIVA, D. M. B., & FORTES, R. P. D. M. (2020). Acessibilidade digital durante a pandemia da COVID-19: uma investigação sobre as instituições de ensino superior públicas brasileiras. *Revista Brasileira de Informática na Educação-RBIE*, 28, 956-984.
- GRAEFF, R. L., & VAZ, C. E. (2008). Avaliação e diagnóstico do transtorno de déficit de atenção e hiperatividade (TDAH). *Psicologia USP*, 19, 341-361.
- MANZINI, E. J. (2005). Inclusão e acessibilidade. *Revista da Sobama*, 10(1), 31-36
- MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (MEC). (2008). Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva (Documento MEC nº 123). Brasília, Brasil. <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/politicaeducespecial.pdf>
- MUSSI, R. F. de F.; FLORES, F. F.; ALMEIDA, C. B. de. Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. *Práxis Educacional*, Vitória da Conquista, v. 17, n. 48, p. 60-77, 2021. DOI: 10.22481/praxisedu.v17i48.9010. Disponível em: <https://periodicos2.uesb.br/index.php/praxis/article/view/9010>. Acesso em: 21 maio. 2023.
- NERES, C. C., & CORRÊA, N. M. (2008). O trabalho como categoria de análise na educação do deficiente visual. *Cadernos Cedes*, 28, 149-170.
- PIMENTEL, S. C., & PIMENTEL, M. C. (2017). Acessibilidade para inclusão da pessoa com deficiência: sobre o que estamos falando?. *Revista da FAEEBA: Educação e Contemporaneidade*, 26(50), 91-103.
- PLETSCH, M. D. (2009). A formação de professores para a educação inclusiva: legislação, diretrizes políticas e resultados de pesquisas. *Educar em revista*, 143-156.
- RIELLA, M. D. S. N. (2020). Inclusão e acessibilidade: um estudo sobre o acesso e a permanência de estudantes com deficiência da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
- SÁ, Ana Claudia Maranhão. (2020). *Acessibilidade e Inclusão no ensino superior: Reflexões e ações em universidades brasileiras* [Ebook] / Ana Claudia Maranhão Sá, Vanessa Helena Santana Dalla Déa. – Goiânia: Cegraf – UFG. [https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/688/o/CI\\_Acessibilidade\\_Inclusao\\_Esino\\_Superior.pdf](https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/688/o/CI_Acessibilidade_Inclusao_Esino_Superior.pdf)
- SASSAKI, R. K. (2003). Vida Independente: história, movimento, liderança, conceito, filosofia e fundamentos. *São Paulo: RNR*, 12-16.
- . (2006). O conceito de acessibilidade. Bengala Legal.com. 2006.
- SILAME, T. R., MARTINS JÚNIOR, H., & FONSECA, A. H. S. (2020). O efeito das cotas: desempenho acadêmico dos estudantes cotistas da Universidade Federal de Viçosa - Campus Rio

Paranaíba. *Revista Brasileira de Ciência Política* (33), Sep-Dec 2020. <https://doi.org/10.1590/0103-3352.2020.33.193375>.

SIQUEIRA, I. M., & SANTANA, C. D. S. (2010). Propostas de acessibilidade para a inclusão de pessoas com deficiências no ensino superior. *Revista Brasileira de Educação Especial*, 16, 127-136.

SOUZA SILVA, L. (2021). Os desafios da monitoria acadêmica: o uso do planisfério tátil como recurso didático para alunos com baixa visão dentro da disciplina de Cartografia I. *Anais do Encontro Regional de Ensino de Geografia*, 240-249.

SOUZA, C. S. L. & AGUIAR, N. G. F. (2020). Integrar ou incluir alunos com necessidades educacionais específicas? *Revista Extensão & Sociedade*. 73-86, e-ISSN 2178-6054

SOUZA, C. T. R., & COSTA, M. F. L. (2014). Acessibilidade e inclusão de cadeirantes na Universidade Federal do Pará. *Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação*, 9(2), 459-469.

SUBSECRETARIA NACIONAL DE PROMOÇÃO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA. Comitê de Ajudas Técnicas. Tecnologia Assistiva. Brasília, DF: Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, 2009b.

UNESCO. (1994). Declaração de Salamanca sobre princípios, políticas e prática na área das necessidades educativas especiais. Salamanca, Espanha.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE, (s.d.). *Como proporcionar inclusão e acessibilidade nas unidades*. Portal do SIA. <https://sia.ufrn.br/orientacoes/como-proporcionar-inclusao-e-acessibilidade-nas-unidades>

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE, (s.d.). *Portal do Sia*. SIA UFRN. <https://sia.ufrn.br/>

VANBERGEIJK, E., KLIN, A., & VOLKMAR, F. (2008). Supporting more able students on the autism spectrum: College and beyond. *Journal of autism and developmental disorders*, 38, 1359-1370.

VENTURINI, A. C. (2017). A presença das mulheres nas universidades brasileiras: um panorama de desigualdade. *Seminário Internacional Fazendo Gênero*, 11, 1-15.

VOLKMAR, F. R., & WOLF, J. M. (2013). When children with autism become adults. *World Psychiatry*, 12(1), 79.

**O USO DE CÓDIGOS QR COMO FERRAMENTA ACESSÍVEL DE COMUNICAÇÃO EM ATRATIVOS TURÍSTICOS: UM ESTUDO DE CASO DE CURITIBA***Claudia Cristina Sanzovo<sup>64</sup>*

**Resumo:** As inovações tecnológicas desempenham um papel fundamental na transformação de vários setores da economia mundial, incluindo o turismo. O uso de ferramentas tecnológicas auxilia a comunicação, a acessibilidade e permite novas experiências aos turistas. Neste sentido, este estudo de caso explora o uso de códigos QR como ferramenta acessível de comunicação nos atrativos turísticos da cidade de Curitiba, extraiendo *insights* da observação presencial, da literatura contemporânea e da pesquisa acadêmica. Para tanto, utilizamos uma metodologia qualitativa, de caráter exploratório através da análise bibliográfica relacionada à temática de turismo, acessibilidade e tecnologia. Como resultado, identificamos que, apesar dos esforços para a implantação de códigos QR em atrativos turísticos de grande fluxo de pessoas e turistas, esta ferramenta tecnológica não tem sido explorada em seu total potencial de acessibilidade e propagação de informações do destino turístico. Isso ocorre, principalmente pela existência de barreiras de acesso como: a inexistência, a desativação ou a falta de manutenção dos códigos, além da pouca interatividade dos conteúdos e a falta de códigos QR facilitados para pessoas com necessidades especiais.

**Palavras-chave:** turismo, *Qr-code*, tecnologia, acessibilidade, Curitiba.

**THE USE OF QR CODES AS AN ACCESSIBLE COMMUNICATION TOOL AT TOURIST ATTRACTIONS: A CASE STUDY OF CURITIBA**

**Abstract:** Technological innovations play a fundamental role in transforming several sectors of the world economy, including tourism. The use of technological tools helps communication, accessibility and allows new experiences for tourists. In this sense, this case study explores the use of QR codes as an accessible communication tool in tourist attractions in the city of Curitiba, extracting insights from in-person observation, contemporary literature, and academic research. To this end, we used a qualitative, exploratory methodology through bibliographic analysis related to the themes of tourism, accessibility, and technology. As a result, it was identified that, despite efforts to implement QR codes in tourist attractions with a large flow of people and tourists, this technological tool has not been explored to its full potential for accessibility and dissemination of information about the tourist destination. This occurs mainly due to the existence of access barriers such as: the non-existence, deactivation, or lack of maintenance of codes, in addition to the lack of interactivity of the content and the lack of QR codes facilitated for people with special needs.

**Keywords:** tourism, QR-code, technology, accessibility, Curitiba.

## Introdução

Na era digital, a tecnologia desempenha um papel fundamental na transformação de vários setores, incluindo o turismo. Uma dessas inovações tecnológicas que ganhou força significativa nos últimos anos, principalmente após o período mais severo de restrições sociais

<sup>64</sup> Bacharel em Turismo pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE (2004). Especialista em Marketing e Negócios pela Faculdade Internacional de Curitiba - FACINTER(2005). Licenciatura em Letras Português-Inglês na Universidade de Maringá - UNICESUMAR (2021). Mestre em Estudos de Linguagens pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR (2022). tizia8@hotmail.com

impostos pela pandemia do Covid-19 no ano de 2020, é o código *Quick Response* (QR). Este código de barras bidimensional, acessível por meio de celulares, revolucionou a forma como as empresas interagem com os consumidores, oferecendo um meio contínuo e eficiente de acesso à informação.

No domínio do turismo, os códigos QR surgiram como uma ferramenta poderosa para promover atrações, melhorar as experiências dos visitantes e impulsionar a interatividade e o compartilhamento de informações. Isso ocorre, segundo Parra (2016), porque a tecnologia proporciona inovações aos usuários através de conteúdos exclusivos da rede global, além de criar uma heterogeneidade entre os ambientes físicos e digitais, diferenciais estes importantes para o mercado altamente competitivo do turismo.

Apesar de todos os benefícios e facilidades provindos do uso dos códigos QR, vale destacar que muitas pessoas ainda têm dificuldades para utilizar esta ferramenta tecnológica, seja por falta de acessibilidade em seus aparelhos telefônicos e/ou conexão ou mesmo pela pouca habilidade de leitura destes códigos QR. Neste sentido, Deville (2009, p. 41) destaca que o termo acessibilidade, quando aplicado ao turismo, “não deve ser visto de forma absoluta, mas antes como uma preocupação de tornar os serviços turísticos mais acessíveis e mais centrados nas necessidades específicas e individuais dos consumidores enquanto turistas”.

A partir dessas premissas, as quais serão aprofundadas ao longo do trabalho, temos como objetivo principal deste estudo, explorar o uso de códigos QR como ferramenta acessível de comunicação nos atrativos turísticos da cidade de Curitiba.

Quanto aos aspectos metodológicos deste estudo, ele se caracteriza como qualitativo, de abordagem exploratória, utilizando-se de pesquisas exploratórias, através da técnica de observação presencial, levantamento de dados da literatura contemporânea e da análise bibliográfica relacionada à temática de turismo, acessibilidade e tecnologia.

A partir do exposto acima, o estudo será organizado da seguinte forma: primeiramente esta introdução, seguida pela fundamentação teórica utilizada para formulação do objetivo do estudo, composta pelas temáticas de turismo, tecnologia e acessibilidade dos códigos QR, evidências empíricas e estudos de caso sobre o uso de *QR codes* no turismo, estudo de caso sobre o uso de códigos QR como ferramenta acessível de comunicação em atrativos turísticos em Curitiba com os resultados e descrição dos dados e, por fim as considerações finais com os resultado do estudo.

## Turismo, tecnologia e a acessibilidade dos códigos QR

Segundo a OMT (Organização Mundial do Turismo) o turismo é um fenômeno social, cultural e econômico, que envolve o movimento de pessoas para lugares fora de seu local de residência habitual por um período inferior a um ano, determinado por motivações diversas. Neste âmbito do turismo, a movimentação de pessoas exige uma acessibilidade mínima que “deverá permitir que todas as pessoas utilizem e fruam da oferta turística de forma simples, intuitiva e segura, tornando-a mais confortável e apelativa no que concerne às respectivas facilidades, estruturas e serviços” (DEVILE, 2009, p. 40).

Assim sendo, consideramos a origem etimológica da palavra acessibilidade, do Lat. *accessibilitate*, como a qualidade de ser acessível; facilidade na aproximação, no trato ou na obtenção, ou seja, “uma característica que define (quantifica e qualifica) a facilidade de acesso entre bens, pessoas e atividades” (ALVES, 2006, p. 13).

Esta acessibilidade permite, por exemplo, que as informações associadas ao turismo sejam propagadas pela internet como uma forma de

disseminar as características, condições, preços e meios de acessar aos mais distintos e diversos produtos turísticos constituídos (ou não) ao redor do mundo. Tal convergência de dispositivos (internet, informação e turismo) permite com que as pessoas realizem o planejamento de suas viagens mediante suas necessidades, compartilhe suas experiências, tornando-se capazes de alimentar toda uma cadeia de informação global do turismo (BRITO, 2017, p. 68)

Apesar desta distribuição global de informações através da internet, quando pensamos na quantificação e qualificação desta tecnologia, Brito (2017) destaca que pesquisas realizadas pela organização Internet.org no ano de 2016 indicam certas barreiras que ainda impedem o seu acesso, dentre elas: a disponibilidade, a acessibilidade, a relevância e a preparação, conforme podemos observar na Figura 1.

**Figura 1:** Barreiras de acesso à Internet

<b>DISPONIBILIDADE</b>	Pois requer proximidade à infraestrutura necessária para acessar a rede.
<b>ACESSIBILIDADE</b>	Que depende do custo para ter acesso à rede, o que também varia com a distribuição de renda de cada país.
<b>RELEVÂNCIA</b>	Ou seja, um motivo para acessar a internet, como o consumo de conteúdo disponível em uma língua primária.
<b>PREPARAÇÃO</b>	A capacidade de acessar a internet, que depende da aptidão, compreensão da estrutura e da aceitação cultural de determinada população em relação à rede.

Fonte: Brito (2017, p. 65)

Para Brito (2017, p. 65) é importante compreender os desafios das nações, principalmente aquelas em desenvolvimento, ao preparar informações virtuais, principalmente quando se trata de um público que demanda uma comunicação de qualidade que atenda às suas necessidades e anseios (acesso a conteúdo exclusivo, publicação de dados atualizados permanentemente e *on-line*, plataformas que fujam do convencional e possibilidade de selecionar seu próprio idioma).

Além disso, Gabriel (2023, p. 103) pontua que quando falamos em tecnologia há de se considerar as diferentes gerações de pessoas (*baby boomers*, X, Y, Z, Alpha) que a utilizam no seu dia a dia, uma vez que “nas duas últimas décadas, conforme as tecnologias de ponta passaram a se tornar disponíveis para jovens cada vez com menos idade, o processo de transição entre gerações se modificou bastante, acentuando diferenças”. Por isso,

existe a necessidade de conhecimento das características predominantes de cada geração, analógicas e digitais, para podermos compreender os seus comportamentos, interesses, equipamentos que utilizam, modo como aprendem e a maneira como se relacionam com os outros e com o mundo (Gabriel, 2023, p. 103).

Dessa forma, quando pensamos na disseminação de informações para uma cadeia de interação global que permite o acesso e compartilhamento de conteúdos com pessoas de distintas gerações, em diferentes idiomas, em diversos lugares e com necessidades específicas, temos no código QR, uma forma de código móvel, um aliado para conectar dispositivos físicos e virtuais aos conteúdos e fornecer aos usuários informações adicionais ou permitir acesso a dispositivos móveis.

O *QR code* (*Quick Response Code*), segundo Parra (2015, p.8), foi desenvolvido em 1994 pela empresa Denso Wave (a qual atua na área de soluções tecnológicas para indústrias) e consiste em códigos bidimensionais que armazenam informações decodificáveis através de dispositivos específicos compatíveis com essa tecnologia. O leitor de *QR Code* mais comum que podemos encontrar na atualidade está disponível nos dispositivos móveis como os celulares. Com a câmera fotográfica e o aplicativo de leitura, qualquer usuário conectado à rede mundial de computadores poderá decodificar esses códigos, pois a leitura é simples e intuitiva.

De acordo com Seixas (2015, p.43) os códigos QR têm sido utilizados como um meio para melhorar os serviços públicos digitais com a finalidade de distribuir de forma eficaz informação valiosa para os utilizadores. Eles são aplicados para incentivar e aumentar a participação dos cidadãos e aprovisionar uma experiência polida permitindo uma troca de informações mais interativa. Ao digitalizar um código QR, por exemplo, os cidadãos podem

percorrer os trilhos de um parque natural, sendo este apresentado aos aventureiros em forma de mapa, ou mesmo apresentar opções de outros passeios e atrativos de uma determinada região.

Além disso, os códigos QR servem como porta de entrada para uma riqueza de informações sobre destinos turísticos, oferecendo ao visitante acesso instantâneo a detalhes sobre marcos históricos, locais culturais e atividades recreativas. Ao ler um código QR usando seus celulares, os turistas podem mergulhar em um tesouro de conteúdo multimídia, incluindo passeios virtuais, guias de áudio e mapas interativos. Ou seja, esta acessibilidade melhorada não só enriquece a experiência do visitante, mas também permite que os turistas explorem os destinos ao seu próprio ritmo, atendendo a diversas preferências, interesses e beneficiando todas as pessoas, com ou sem necessidades especiais.

Para Seixas (2015, p.77-85), a criação e instalação dos códigos QR é simples, pois eles podem ser incorporados em elementos gráficos ou simplesmente postados em um site. No entanto, o foco não deve ser o código QR em si, mas o conteúdo contido nele para disseminar informações sobre produtos e serviços turísticos.

Considerando este acesso à informação, Macedo e Sousa (2019, p. 713) salientam que a criação da internet possibilitou a eliminação de muitas barreiras à comunicação e à interação entre as pessoas. Contudo, “os sites, os aplicativos, as tecnologias ou as ferramentas quando mal concebidos podem potenciar a criação de barreiras e contribuir para a exclusão de pessoas no uso da web”.

Para que esta exclusão não aconteça no setor de turismo, Macedo e Sousa (2019), destacam quatro desafios na criação de websites acessíveis para o turismo: (i) a interoperabilidade, ou seja a capacidade de um sistema para interagir e comunicar com outro (comunicação em rede); (ii) integração de conteúdo, um fator determinante na decisão de compra dos consumidores, através do detalhe, profundidade e tipo de informação disponível; (iii) personalização ao gerar conteúdos individualizados, permitindo que cada utilizador especifique os seus requisitos e interesses de cada um no acesso às informações necessárias e no formato desejado; (iv) design acessível, considerar o *layout* dos websites e eliminar elementos como o baixo contraste de cores, os gráficos e as animações.

Assim sendo, a escolha dos conteúdos que serão disponibilizados através dos códigos QR precisa levar em conta a sua relevância, pois a informação é “uma mensagem recebida e entendida” (BRITO, 2017, p. 67). Isso significa que o valor da informação compartilhada pelos códigos QR varia de acordo com cada indivíduo (personalização), as suas necessidades e o contexto em que ela é produzida e compartilhada (acessibilidade). E é neste sentido que a mensagem vinculada ao código QR pode “atender ao propósito de mobilizar algo a realizar

aquilo que se deseja, desde que as informações sejam orientadas a esse propósito" (BRITO, 2017, p. 66).

Quanto à acessibilidade de leitura dos códigos QR, Seixas (2015) discorre que, quando tratamos de informações turísticas disponibilizadas através destes códigos, a leitura ocorre através de um celular e os navegadores da internet instalados nestes aparelhos. Por isso, é importante considerar que os aparelhos telefônicos são distintos dos computadores e os conteúdos acessados por eles devem ser compatíveis com os mais diversos navegadores; os conteúdos publicados devem ser de acesso livre e de preferência incluir as redes sociais (facebook, Instagram, Blog, Wodpress, Youtube, etc.) para eliminar o custo de hospedagem e a necessidade de conhecimentos avançados de internet; é importante promover conteúdos como: a leitura de livros, estórias orais com pessoas da comunidade, fotos em *slideshow*, base de banco de dados, narração em áudio, etc.

Apesar dos numerosos benefícios do uso do código QR, Seixas (2015) ressalta que a sua adoção generalizada na promoção turística não é isenta de desafios. As barreiras técnicas, como problemas de compatibilidade e limitações de conectividade de rede, podem dificultar o sucesso das campanhas de códigos QR. Além disso, as preocupações relativas à privacidade e segurança dos dados podem dissuadir alguns turistas de se envolverem em experiências habilitadas por códigos QR, seja pela insegurança das redes de conexão ou mesmo pela falta de costume para a leitura destes códigos em ambientes públicos.

Portanto, os códigos QR são ferramentas tecnológicas importantes para melhorar a acessibilidade e a divulgação de informações em locais e atrativos turísticos. Porém, para que certas barreiras como: a conexão, a segurança, os costumes geracionais de uso da tecnologia, as necessidades específicas dos turistas, a relevância dos conteúdos, etc., possam ser transpostos é preciso investir em parcerias estratégicas e robustas em infraestruturas e iniciativas públicas e privadas de incentivo à produção e ao consumo de conteúdos interativos, acessíveis e relevantes ofertados aos usuários por meio dos códigos QR.

### **Estudos de casos mundiais sobre o turismo e o uso de códigos QR**

A tecnologia dos códigos QR teve sua origem no ano de 1994 quando foi criada pela empresa japonesa Denso Wave. A partir de então, vários outros setores empresariais e sociais passaram a utilizar esta tecnologia como meio de armazenamento e compartilhamento de informações. No turismo não foi diferente e, principalmente a partir de 2012, foram desenvolvidas diversas pesquisas e estudos de caso sobre os benefícios do uso dos códigos QR na promoção do turismo.

Dentre estes estudos, destacamos a investigação de Emek (2012) realizada na Escola de Turismo e Gestão Hoteleira da Universidade Doğuş, na Turquia, em 2012 que discute os benefícios da utilização de códigos QR no turismo, destacando: o aumento do envolvimento, o fornecimento de acesso conveniente à informação e a melhoria potencial da experiência geral dos turistas. Além de explorar os desafios ou limitações associadas à implementação da tecnologia de código QR na indústria do turismo, tais como: garantir a adoção generalizada de smartphones e conectividade à Internet em destinos turísticos.

Já Rouby (2019) explorou a utilização de códigos QR na indústria do turismo, focando particularmente na perspectiva dos estudantes de turismo egípcios. O estudo investiga a adoção e aceitação de códigos QR como uma ferramenta tecnológica aprimorada no setor de turismo, evidenciando certos benefícios da adoção de códigos QR como: utilidade percebida, facilidade de uso, prazer percebido e influência social. Além disso, o estudo examina a influência das variáveis demográficas na adoção de códigos QR, fornecendo informações valiosas sobre as preferências e comportamentos do público-alvo. Ou seja, a importância de compreender as preferências dos consumidores e as tendências tecnológicas no setor do turismo, enfatizando os benefícios potenciais da integração da tecnologia do código QR nos serviços turísticos e nas estratégias de marketing, como: o aproveitamento dos códigos QR para melhorar as experiências dos visitantes, agilizar a entrega de informações e facilitar as interações entre turistas e destinos.

Neste mesmo período, os estudos de Fong *et al.* (2019) apresentaram o aplicativo *Smart City Bus* desenvolvido na Malásia que conta com a tecnologia dos códigos QR que fornece informações sobre a circulação de ônibus na cidade em tempo real. Os códigos QR usam a função comumente disponível em qualquer dispositivo Android moderno, como o Sistema de Posicionamento Global (GPS), além de outras funções como a opção de pagamentos por código QR, que pode ser útil para o público em geral, sem a necessidade de usar dinheiro ou cartão.

No contexto brasileiro, a pesquisa sobre o uso de *QR code* como ferramenta de divulgação cultural da cidade de Salvador, Bahia, realizada por Gutierrez *et al* (2019) ressalta que a maioria das pessoas entrevistadas considera vantajoso o uso dos códigos QR nos atrativos turísticos, porém somente um pequeno percentual destes entrevistados acredita ter desfrutado da experiência tecnológica, o que demonstra que a ferramenta ainda é pouco utilizada e pode ser mais explorada para este objetivo.

Já Gomes Farias *et al* (2021) apresenta o estudo de caso do uso de códigos QR em experiências gamificadas, onde os turistas são incentivados a desbloquear recompensas e

conteúdos exclusivos através da leitura de códigos espalhados por um destino. Segundo este estudo, a gamificação não só aumenta a satisfação do visitante, mas também promove conexões mais profundas com o destino, incentivando visitas repetidas e promoção boca-a-boca positiva. Apesar de todos estes benefícios, o estudo também reconhece os desafios associados à implementação do código QR, como: garantir a compatibilidade universal dos smartphones, abordar questões de privacidade e manter a segurança dos dados.

Além destes estudos desenvolvidos em diversas regiões do mundo, percebemos que o uso dos códigos QR no turismo também foi muito importante, principalmente após o período mais severo de restrições sociais impostas pela pandemia do Covid-19 no ano de 2020. Naquele período, em vez de distribuir brochuras ou mapas, os destinos turísticos passaram a utilizar os códigos QR para conectar os visitantes a *websites*, guias de áudio ou experiências de realidade aumentada. Além disso, os códigos QR ganharam força significativa nas seguintes áreas: (i) hotelaria - ao compor menus digitais e sistemas de pedidos, reduzindo o contato físico e a necessidade de cardápios impressos; (ii) área da saúde e segurança para fornecer declarações de saúde e formulários de rastreio de contatos; (iii) transportes - os códigos QR simplificaram os processos de emissão de bilhetes e reservas, pois os viajantes podem comprar passagens ou fazer reservas on-line e receber códigos QR em seus smartphones, que podem ser lidos nos pontos de entrada ou nos balcões de check-in para acesso contínuo; (iv) marketing de destinos - ao serem colocados em anúncios, materiais promocionais ou postagens em mídias sociais, os códigos QR impulsionam os viajantes em potencial a acessar as páginas do destino, itinerários de viagem ou ofertas especiais.

A partir das informações colhidas nestas pesquisas e estudos de caso, verificamos que a utilização de códigos QR no turismo pode ter uma correlação positiva em relação às métricas de envolvimento turístico. No entanto, vale destacar a necessidade de implementação de campanhas de instalação e uso de códigos QR que tenham como propósito, muito além das táticas promocionais de marketing convencional, promover iniciativas experenciais inovadoras que envolvam os turistas e visitantes ao destino turístico e auxiliem de maneira acessível a sua jornada de usuário.

Para tanto, é preciso se pensar, dentre outros fatores, na compatibilidade dos aparelhos telefônicos com os conteúdos disponibilizados, na facilitação de acesso às redes de conectividade com a internet, na praticidade para encontrar e ler os códigos nos mais diversos locais, na compreensão das preferências dos consumidores e das tendências do setor de turismo, na promoção da interação dos turistas com os destinos através de jogos e atividades que utilizem

os códigos QR, além de garantir a acessibilidade aos códigos com confiabilidade e segurança dos dados neles compartilhados.

### **Metodologia e enfoque do nosso estudo de caso em Curitiba**

Este trabalho apresenta-se como um estudo de caso de caráter exploratório “de alguns casos a fim de obter o mais amplo e detalhado conhecimento sobre o que se está pesquisando” (Gil, 2019). Para tanto, utilizamos a metodologia quantitativa para analisar os dados bibliográficos e científicos relacionados ao tema do turismo, tecnologia e acessibilidade com o objetivo de explorar o uso de códigos QR como ferramenta acessível de comunicação nos atrativos turísticos de Curitiba.

No ano de 2024, a cidade de Curitiba destacou-se no cenário internacional como “a cidade mais inteligente do mundo” (BRASIL, 2024). O título concedido à cidade pela Fira Barcelona, Espanha no *World Smart City Awards*, destaca seu desenvolvimento socioeconômico e sustentável, impactando positivamente na vida dos seus moradores e turistas.

Assim, ao escolhermos a cidade de Curitiba para este estudo de caso, buscamos destacar a acessibilidade “como uma facilidade de acesso das pessoas a certos equipamentos” (ALVES, 2006) em um destino turístico inteligente, tendo como matéria-prima de análise os códigos QR instalados em diversos locais e atrativos turísticos da cidade ao longo dos anos. Além disso, consideramos os aspectos da Lei Municipal 14.115 (CURITIBA, 2012) que institui a promoção do uso de tecnologias inteligentes como o QR Code em lugares públicos e as possíveis barreiras de acesso a estes códigos como: disponibilidade, acessibilidade, relevância e preparação (BRITO, 2017).

Para iniciarmos nossa análise, temos como ponto de partida o ano de 2016 quando foi implantado um dos primeiros códigos QR na pavimentação de uma calçada central da cidade em um dos pontos turísticos, conhecido como “Boca Maldita”. A calçada, pertencente a um dos primeiros calçadões exclusivos para pedestres do país, recebeu o código QR no formato de *petit-pavé* ou pedra portuguesa (figura 2), através do qual os passantes poderiam acessar informações sobre a cidade em seus celulares.

**Figura 2:** Código QR instalado em 2016 na pavimentação de petit-pavé em Curitiba

Fonte: [www.archdaily.com.br/br/786957/qr-code-em-calcada-de-curitiba-traz-informacoes-sobre-a-cidade](http://www.archdaily.com.br/br/786957/qr-code-em-calcada-de-curitiba-traz-informacoes-sobre-a-cidade), 2016.

A ideia de instalação da calçada em petit-pavé (figura 2) foi inspirada na estratégia de marketing da agência *MSTF Partners* de Lisboa que, de acordo com Barros (2012), decidiu inovar e levar as tradicionais pedras portuguesas em formato de códigos QR para as ruas de outras cidades como Barcelona para promover o turismo em Portugal.

Apesar da inspiração do uso de um código QR em uma calçada de grande fluxo de pedestres ser interessante, quando pensamos em acessibilidade, observamos que no caso de Curitiba houve pouca ou nenhuma divulgação do código QR como uma ferramenta de promoção do atrativo turístico local, já que não há nenhuma indicação de que a imagem na calçada se trata de um código QR. Além disso, com o passar do tempo, a calçada acabou se deteriorando pela falta de manutenção e atualmente o código QR da figura 2 está endereçado para o site [www.pmc.net.br](http://www.pmc.net.br) que não contém nenhuma informação sobre o destino.

Seguindo a nossa análise, chegamos ao ano de 2018, quando a cidade recebeu o projeto piloto de interatividade urbana, implantado pela empresa *Mcities* (figura 3) na Rua XV de Novembro e Alameda Prudente de Moraes. Neste projeto foram instalados códigos QR ao longo dos estabelecimentos locais, com informações sobre os pratos oferecidos nos restaurantes, além de eventos e atividades disponíveis nestas ruas.

**Figura 3:** Projeto piloto de instalação de QR codes em Curitiba

Fonte: Cesar Brustolin/SMCS, 23/10/2018. Disponível em: [www.bemparana.com.br/noticias/parana/alameda-prudente-de-moraes-e-a-primeira-rua-que-conversa-com-quem-caminha-nela/](http://www.bemparana.com.br/noticias/parana/alameda-prudente-de-moraes-e-a-primeira-rua-que-conversa-com-quem-caminha-nela/).

Apesar da tentativa de promoção dos atrativos locais através do “aproveitamento dos códigos QR para melhorar as experiências dos visitantes, agilizar a entrega de informações” (ROUBY, 2019) e “disseminar as características, condições e preços” dos produtos e serviços daquela região específica (BRITO, 2017), o projeto piloto não teve continuidade e os códigos foram retirados das ruas nos anos seguintes. Atualmente os códigos QR não se encontram disponíveis nestas ruas e ao acessarmos o código existente na época (figura 3) seremos endereçados para o site [freshinfestival.com](http://freshinfestival.com) que não está mais relacionado ao destino.

No ano seguinte à implantação deste projeto piloto, o plenário da Câmara Municipal aprovou o projeto de Lei n. 005.00240.2017 para implantação de códigos QR em parques e atrativos históricos com o intuito de interligar os códigos ao site da prefeitura e fornecer informações dos atrativos aos visitantes e moradores, com o seguinte texto:

Art. 1º Fica criado o sistema QR CODE de informações turísticas, culturais e ambientais no município de Curitiba.

Art 2º Nos locais de interesse de informação dos municípios e turistas será afixado, em base com visibilidade e fácil acesso, um painel com QR CODE. § 1º Incluem-se como locais de informações: placas e logradouro, estações tubo, praças, monumentos, parques, teatros, bibliotecas, museus, casas de cultura, calçadas históricas e outros.

§ 2º O painel QR CODE conterá informações históricas e de relevância sobre os espaços, lugares ou homenageados.

Art 3º De preferência o sistema estará em no mínimo três línguas: português, inglês e espanhol.

Art 4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação (Curitiba, 2017).

Após a sua aprovação, o projeto foi acrescido ao art. 3º da Lei Municipal nº 14.115, de 17 de outubro de 2012 que dispõe sobre a Política Municipal de Turismo de Curitiba com o seguinte texto:

XIV – Promover a integração e a sistematização das informações turísticas, históricas, culturais e ambientais nos diversos espaços da cidade, tais como praças, monumentos, parques, teatros, museus, calçadas históricas, edificações tombadas, placas de logradouro e estações tubo, primando pelo uso de tecnologias inteligentes, como o QR Code, com o intuito de aproximar e propagar o conhecimento aos munícipes e turistas (Curitiba, 2012).

Ao analisar os textos acima, verificamos que o intuito de instalação dos códigos QR nos principais atrativos turístico de Curitiba se alinha com as tendências tecnológicas da época da sua inserção na Lei Municipal que, de acordo com Brito (2017), indicam os desafios das nações em desenvolvimento em atender as necessidades de um público com necessidades de acesso a conteúdo exclusivo, publicação de dados atualizados permanentemente e *on-line*, plataformas que fujam do convencional e possibilidade de selecionar seu próprio idioma.

E pensando no aproveitamento dos códigos QR como uma “estratégia de marketing para melhorar as experiências dos visitantes, agilizar a entrega de informações e facilitar as interações entre turistas e destinos” (ROUBY, 2019), elaboramos uma lista de quatorze (14) locais e atrações turísticas da região central e histórica da cidade de Curitiba (Quadro 1) como parte de um roteiro para analisar a efetiva existência e acessibilidade dos códigos QR implantados a partir da inserção do artigo de promoção e integração dos códigos QR na Lei Municipal nº 14.115.

Nestes locais, tomamos como base de análise os aspectos da disponibilidade de códigos QR com “interoperabilidade e integração de conteúdos” (MACEDO E SOUSA, 2019), além de avaliar as possíveis barreiras de acesso aos códigos, conforme aponta Brito (2017) em relação à acessibilidade (conectividade e disponibilidade), a relevância (personalização de conteúdos de acordo com as necessidades dos turistas) e a preparação em relação à aptidão dos usuários em acessar estes códigos.

**Quadro 1:** Disponibilidade de QR code nos principais atrativos turísticos de Curitiba

LOCAL	DISPONIBILIDADE	ACESSIBILIDADE	RELEVÂNCIA	PREPARAÇÃO
	QR CODE	TIPO DE CONEXÃO	CONTEÚDOS/IDIOMAS	APTIDÃO DOS USUÁRIOS EM ACESSAR OS CÓDIGOS
<b>Boca Maldita (Rua XV de Novembro)</b>	O código QR disponível integra o conteúdo da página da web turismo.curitiba.pr.gov.br e permite a comunicação e interação com outros conteúdos relacionados ao turismo na cidade.	3, 4 e 5G Wifi pública indisponível	Acesso ao site do Instituto Municipal de Turismo com informações sobre valores, pontos de partida e horários do ônibus de turismo. Idiomas disponíveis: Português, Inglês, Espanhol.	O código QR disponível está impresso em uma placa informativa em frente ao atrativo proporcionando pouca visibilidade devido ao seu tamanho em pequena escala.
<b>Boca Maldita (Rua XV de Novembro)</b>	O código QR disponível integra o conteúdo da página da web forumverdade.ufpr.br e permite a comunicação e interação com outros conteúdos históricos e informativos relacionados aos estudos da universidade.	3, 4 e 5G Wifi pública indisponível	Dados históricos sobre a Boca Maldita e calçadão da Rua XV disponibilizados no site fórum da verdade produzido pela Universidade Federal do Paraná. Idioma disponível: português	O código QR disponível está impresso em uma placa informativa em frente ao atrativo proporcionando uma maior visibilidade devido ao seu tamanho em grande escala.
<b>Boca Maldita (Rua XV de Novembro)</b>	O código QR disponível integra o conteúdo da página da web turismo.curitiba.pr.gov.br e permite a comunicação e interação com outros conteúdos relacionados ao turismo na cidade.	3, 4 e 5G Wifi pública indisponível	Acesso ao site do Instituto Municipal de Turismo com informações sobre a Rua XV de Novembro. Idiomas disponíveis: Português, Inglês, Espanhol e vídeo em Libras.	O código QR disponível está impresso em uma placa informativa em frente ao atrativo proporcionando pouca visibilidade devido ao seu tamanho em pequena escala.

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

<b>Rua XV de Novembro – Painéis da Cultura (Praça Osório)</b>	O código QR disponível integra o conteúdo da página da web acgb.gov.br e permite a comunicação e interação com outros conteúdos relacionados a esta organização privada.	3, 4 e 5G Wifi indisponível	pública	Site da associação de condomínios do Brasil que dispõe de informações sobre a associação que congrega os alpinistas que realizam trabalhos em fachadas de prédios, manutenção das calçadas da cidade e também destaca os painéis da cultura em azulejo instalados em vários condomínios da cidade com poemas de artistas locais. Idioma disponível: Português	O código QR disponível está impresso em um painel de azulejos na fachada de um prédio em frente à praça e possui pouca visibilidade devido ao seu tamanho em pequena escala.
<b>Rua XV de Novembro – Jardins de Mel (Praça Osório)</b>	O código QR disponível integra o conteúdo da página da web curitiba.pr.gov.br e permite a comunicação e interação com outros conteúdos relacionados a Secretaria de Meio Ambiente da Prefeitura da cidade.	3, 4 e 5G Wifi indisponível	pública	Um dos códigos QR presentes na placa informativa não funciona, enquanto o outro dá acesso ao site da Secretaria do Meio Ambiente com informações e vídeo sobre as abelhas nativas e os objetivos do projeto Jardins de Mel. Idioma disponível: Português	O código QR disponível está impresso em uma placa informativa nas caixas de abelhas do jardim da praça e possui pouca visibilidade devido ao seu tamanho em pequena escala.
<b>Associação Comercial de Curitiba (Rua XV de Novembro)</b>	A leitura QR code está desativada.	3, 4 e 5G Wifi indisponível	pública	A placa em homenagem ao Barão de Serro Azul que se encontra na fachada externa do local possui um código QR, porém a leitura está desativada.	O código QR disponível está impresso em uma placa informativa em frente ao atrativo proporcionando pouca visibilidade devido ao seu tamanho em pequena escala.

<b>Estação Tubo Praça Travessa Nestor de Castro e Painel de Poty Lazarotto</b>	A leitura de QR code é inexistente.	3, 4 e 5G Wifi indisponível pública	Site inexistente, pois não há evidências de instalação de códigos QR no local.	Dados não disponíveis
<b>Passeio Público</b>	O código QR disponível integra o conteúdo da página da web turismo.curitiba.pr.gov.br e permite a comunicação e interação com outros conteúdos relacionados ao turismo na cidade.	3, 4 e 5G Wifi indisponível pública	O código QR disponível está impresso em uma placa informativa em frente ao atrativo proporcionando pouca visibilidade devido ao seu tamanho em pequena escala	O código QR disponível está impresso em uma placa informativa em frente ao atrativo proporcionando pouca visibilidade devido ao seu tamanho em pequena escala
<b>Teatro Guaira (próximo à Praça Santos Andrade )</b>	O código QR disponível integra o conteúdo da página da web teatroguaira.pr.gov.br e permite a comunicação e interação com outros conteúdos relacionados à programação do teatro.	3, 4 e 5G Wifi indisponível pública	O teatro não conta com códigos QR na área externa, somente um panfleto impresso dentro da bilheteria que indica um código QR que dá acesso ao site para agendamento de visitas. Idioma disponível: Português	O código QR disponível está impresso em um panfleto na área interna da bilheteria, proporcionando pouca visibilidade devido ao seu tamanho em pequena escala.
<b>Biblioteca Pública do Paraná (Centro)</b>	A leitura QR code é inexistente	3, 4 e 5G Wifi indisponível pública	Site inexistente, pois não há evidências de instalação de códigos QR no local.	Dados não disponíveis

<b>Memorial de Curitiba (Largo da Ordem)</b>	O código QR disponível integra o conteúdo da página da web tourvirtual360.com.br e permite a comunicação e interação com outros conteúdos relacionados aos bustos expostos no interior do local.	3, 4 e 5G Wifi indisponível	pública	O memorial não conta com códigos QR na área externa, somente uma galeria de bustos em bronze de personalidades importantes da cidade que possuem, cada um, um código QR onde encontramos algumas informações sobre eles. Idioma disponível: português e acesso em libras.	O código QR disponível está impresso nos bustos das personalidades expostas na área interna do memorial com pouca visibilidade devido ao seu tamanho em pequena escala, mas inclui a opção de leitura em braile.
<b>Paço da Liberdade (tombado pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN))</b>	O código QR disponível integra o conteúdo da página da web sescpr.com.br e interação com outros conteúdos relacionados à programação de atividades culturais do SESC.	3 e 4 G Wifi indisponível	pública	O Paço da Liberdade não conta com códigos QR na área externa, somente um toten informativo na Praça Generoso Marques e na recepção do Paço da Liberdade há panfletos com um Código QR que dá acesso à programação das atividades culturais mensais do espaço. Idioma disponível: português	O código QR disponível está impresso em panfletos na área interna da recepção, proporcionando pouca visibilidade devido ao seu tamanho em pequena escala.
<b>Ponto de Ônibus – Canal da Música (em frente ao Teatro Guaíra)</b>	O código QR disponível integra o conteúdo da página da web urbs.curitiba.pr.gov.br e interação com outros conteúdos relacionados às empresas de transporte públicos, suas rotas e horários.	3 e 4 G Wifi indisponível	pública	Acesso ao site da empresa de mobilidade urbana da cidade - URBS com informações sobre linhas e horários de ônibus, além de informações institucionais sobre táxis e a rodoviária da cidade. Idioma disponível: português	O código QR disponível está impresso em uma placa informativa no ponto de ônibus proporcionando pouca visibilidade devido ao seu tamanho em pequena escala.

Fonte: autora

Como podemos observar no quadro 1, certos atrativos turísticos da cidade como a Boca Maldita, A Praça Generoso Marques e o Passeio Público, os quais fazem parte da rota do ônibus turístico que circula pelos principais pontos turísticos da cidade, dispõem de totens informativos com códigos QR que contam com a “interoperabilidade e integração de conteúdos” (MACEDO E SOUSA, 2019) com o site do Instituto Municipal de Turismo - turismo.curitiba.pr.gov.br.

Os demais atrativos indicados no quadro 1 apresentam códigos QR disponibilizados através de iniciativas público-privadas com informações somente em português aos usuários em geral sobre aspectos históricos, culturais, sustentáveis e de mobilidade urbana como: o site do fórum da verdade, o painel da cultura, os jardins de mel e o sistema de transporte público da cidade. Ou seja, o conteúdo integrado a estes códigos diz respeito à informações pontuais de instituições e associações para divulgar seus respectivos campos de atuação sem o intuito de gerar qualquer tipo de “personalização” (MACEDO E SOUSA, 2019) para um determinado público como os turistas, mas para compartilhar uma informação geral para a comunidade local.

Quando nos voltamos para a análise dos aspectos das barreiras de acessibilidade, destacamos que a maioria dos códigos QR instalados nos últimos anos se apresentam visualmente em pequena escala e não propiciam uma boa visibilidade para aqueles que passam por estes locais e atrativos de grande fluxo de pessoas. Ademais, alguns destes códigos estão desativados, como é o caso do código instalado na placa comemorativa da fachada da Associação Comercial do Paraná, localizada na Rua XV (figura 4). Ao ler este código QR encontramos a seguinte mensagem: “Olá, obrigada por digitalizar. Aviso: A campanha com códigos QR foi desativada por alguma razão. O seu Leitor/Scanner de códigos QR está a funcionar bem”.

**Figura 4:** Código QR desativado da associação comercial do Paraná

Fonte: autora

Neste caso da figura 4 é preciso evidenciar que existe “uma facilidade de acesso das pessoas ao código” (ALVES, 2006), pois ele está exposto em um local público e pode ser lido através de um aparelho celular, no entanto falta a “interoperabilidade e integração de conteúdos” (MACEDO E SOUSA, 2019), pois o código não tem a capacidade de se conectar a um site para apresentar as informações esperadas, o que se traduz em uma barreira de acesso às informações.

Já na figura 5, temos outro exemplo de um dos **quinze totens informativos** instalados pela prefeitura na cidade que incluem um código QR de acesso ao site do Instituto Municipal de Turismo - turismo.curitiba.pr.gov.br. Este totem foi implantado ao lado da calçada em *petit-pavé* (pedra portuguesa) do ano de 2016, a qual mencionamos anteriormente e que se encontra atualmente com barreiras de acesso à informação devido à falta de manutenção.

**Figura 5:** Totem informativo na Rua XV de Novembro, Curitiba

Fonte: autora

Ao acessar os códigos QR disponíveis no totem da figura 5, percebemos que há uma facilidade de acesso dos usuários que se conectam ao site do Instituto Municipal de Turismo - [turismo.curitiba.pr.gov.br](http://turismo.curitiba.pr.gov.br), o qual apresenta conteúdos sobre o entorno da praça em quatro idiomas (português, inglês, espanhol e libras), além de valores, horários e rotas do ônibus de turismo, o que corrobora a estratégia do poder público de “aproximar e propagar o conhecimento aos munícipes e turistas” (CURITIBA, 2012). No entanto, se pensarmos na “melhoria potencial da experiência geral dos turistas” (EMEK, 2012), o acesso ao código QR poderia agregar mais interatividade, principalmente em relação ao meio de transporte turístico, como acontece no exemplo do *Smart Bus* da Malásia que, de acordo com Fong *et al.* (2019), utiliza a tecnologia dos códigos QR para fornecer informações em tempo real da circulação de ônibus ou mesmo facilitar a compra de bilhetes sem a necessidade de uso de cartões e dinheiro.

Na figura 5 temos um exemplo da atuação do poder público, com base na Lei Municipal 14.115 (CURITIBA, 2012), na devida instalação de códigos QR em quinze totens informativos com o intuito de promover o uso de ferramentas tecnológicas para auxiliar a comunicação, a acessibilidade e novas experiências aos turistas através da integração e

sistematização das informações turísticas. Contudo, considerando a análise do quadro 1, destacamos cinco principais barreiras de acesso que podem interferir nesta experiência de promoção dos atrativos turísticos da cidade: (i) **a inexistência** de códigos QR em locais de grande interesse turístico como a Biblioteca Pública e os Painéis do artista paranaense Poty Lazzarotto; (ii) **a falta de manutenção** dos códigos QR instalados em outros períodos como a calçada em pedra portuguesa da Boca Maldita; a **desativação** dos códigos QR em locais como os Jardins de Mel e a Associação Comercial do Estado; (iv) a **pouca interatividade** dos conteúdos disponíveis, principalmente em se tratando dos meios de transporte (v) **a falta de códigos QR facilitados para pessoas com necessidades especiais** como, por exemplo, a leitura em braile que foi encontrada somente em um dos locais pesquisados (Memorial de Curitiba).

Assim sendo, ao analisar os conteúdos dos códigos QR encontrados nos locais da pesquisa (Quadro 1), concordamos com Seixas (2015) no sentido que a sua criação e instalação é simples e pode ser realizada por diversas instituições ou mesmo indivíduos comuns com razões e em circunstâncias diversas, uma vez que os códigos podem ser criados em aplicativos gratuitos, assim como os conteúdos gerados em plataformas simples e gratuitas. Porém, é importante ressaltar que “o foco não está no código QR em si” (SEIXAS, 2015, p. 77) como uma facilidade de acesso ao usuário para conectar-se a um site estático para consulta de informações turísticas de uma localidade, mas um conteúdo que seja relevante e “orientado para mobilizar o usuário a realizar algo” (BRITO, 2017, p. 66) e que garanta sua privacidade e segurança (GOMES FARIAS *et al.*, 2021).

Para tanto, é importante considerar as pesquisas, estudos e experiências de outros destinos turísticos mundiais, além de mensurar o comportamento e as preferências dos usuários que utilizam estes códigos QR, as tendências no setor de turismo em relação ao uso (acesso e adaptabilidade de leitura dos códigos) e relevância (interatividade, compartilhamento, envolvimento etc.) dos conteúdos disponibilizados através destes códigos. Por isso, acreditamos que as experiências dos turistas podem ser muito mais envolventes com o destino quando os códigos QR possibilitam facilidades de acesso a conteúdos interativos do tipo desafios, jogos, quiz, enquetes, etc. com compartilhamento nas redes sociais. Estas experiências, de acordo com Gomes Farias *et al* (2021), configuram-se como conteúdos mais personalizados que desbloqueiam recompensas e geram mais engajamento dos usuários com o destino turístico.

Portanto, consideramos que os esforços do poder público e privado para a implantação de códigos QR em atrativos turísticos e locais de interesse histórico-cultural em Curitiba é

bastante expressivo e representa os anseios de um destino turístico inteligente em promover a acessibilidade à informação para beneficiar tanto os moradores como os turistas e visitantes.

## Considerações finais

Os códigos QR se propagaram como uma ferramenta potente para promover locais e atrações turísticas, oferecendo uma infinidade de benefícios para turistas, empresas e partes interessadas do turismo. Através da sua capacidade de melhorar a acessibilidade às informações, proporcionar experiências imersivas e promover o envolvimento dos visitantes, os códigos QR inovaram a forma como os destinos se conectam com os viajantes na era digital. Contudo, apesar das vantagens e benefícios do uso desta tecnologia no turismo, percebemos que algumas barreiras de acesso ainda perduram ao longo dos anos, principalmente em relação à falta de continuidade e manutenção dos códigos QR nos espaços, a falta de disponibilidade de acesso às redes móveis, a pouca relevância do uso desta ferramenta que está diretamente atrelada à preparação dos conteúdos e a aptidão dos usuários em compreender a sua estrutura e a sua importância como meio de acesso a informações e experiências diferenciadas.

Com relação ao estudo de caso realizado na cidade de Curitiba, identificados que, apesar dos esforços do poder público e privado para a implantação de códigos QR em atrativos turísticos e locais de interesse histórico-cultural, esta ferramenta tecnológica não tem sido explorada em seu total potencial de propagação de informações, interatividade e promoção do destino turístico. Isso ocorre principalmente devido a cinco barreiras de acesso: (i) a inexistência de códigos QR em locais de grande interesse turístico; (ii) a falta de manutenção dos códigos QR instalados em outros períodos; a desativação dos códigos QR; (iv) a pouca interatividade dos conteúdos disponíveis (v) a falta de códigos QR facilitados para pessoas com necessidades especiais.

Assim, considerando as experiências internacionais em relação ao uso de códigos QR como ferramenta acessível de comunicação em atrativos turísticos, acreditamos que ainda há muito a ser feito para melhorar as facilidades de acesso dos códigos QR para que o usuário possa extrair o máximo do potencial destes códigos bidimensionais que armazenam informações decodificáveis.

Portanto, esperamos que este estudo de caso possa trazer uma contribuição para os setores público/privado e aos profissionais do turismo com informações relevantes para potencializar as ações de comunicação e promoção dos atrativos turísticos da cidade ao criar

experiências memoráveis aos usuários através de uma ferramenta tecnológica de baixo custo, de fácil acesso e de grande benefício para os turistas e visitantes.

**Referências:**

- ALVES, Mário. Mobilidade e acessibilidade: conceitos e novas práticas. *Indústria e Ambiente*, v. 55, p. 12-14, 2006.
- BARROS, T. Agência adiciona Qr codes em calçadas de pedra portuguesa em Barcelona. *TECHTUDO*. 2012 Disponível em: [www.techtudo.com.br/noticias/2012/09/agencia-adiciona-qr-codes-em-calcadas-de-pedra-portuguesa-em-barcelona.ghml](http://www.techtudo.com.br/noticias/2012/09/agencia-adiciona-qr-codes-em-calcadas-de-pedra-portuguesa-em-barcelona.ghml). Acesso em 7 mai. 2024.
- BRASIL. Curitiba é eleita a cidade mais inteligente do mundo e se torna referência para o setor turístico. Disponível em: [www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/curitiba-e-eleita-a-cidade-mais-inteligente-do-mundo-e-se-torna-referencia-para-o-setor-turistico#:~:text=A%C3%A7%C3%A3es%20e%20programas%20de%20planejamento,pela%20Fira%20Barcelona%2C%20na%20Espanha](http://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/curitiba-e-eleita-a-cidade-mais-inteligente-do-mundo-e-se-torna-referencia-para-o-setor-turistico#:~:text=A%C3%A7%C3%A3es%20e%20programas%20de%20planejamento,pela%20Fira%20Barcelona%2C%20na%20Espanha). Acesso em: 20 jul. 2024.
- BRITO, B. D. M. *Tecnologia da informação turística*. Rio de Janeiro: SESES, 2017.
- CURITIBA. Lei n. 14.115 de 17 de Outubro de 2012. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br>. Acesso em: 7 mai. 2024.
- CURITIBA. Sistema de Proposições Legislativas, 2017. Disponível em: [www.cmc.pr.gov.br/wspl/sistema/ProposicaoDetalhesForm.do?select\\_action=&cod=005.00240.2017](http://www.cmc.pr.gov.br/wspl/sistema/ProposicaoDetalhesForm.do?select_action=&cod=005.00240.2017). Acesso em 7 maio 2024.
- DEVILE, Eugenia Lima. O desenvolvimento do Turismo Acessível: dos argumentos sociais aos argumentos de mercado. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, n. 11, p. 39-46, 2009.
- EMEK, M.. *Usage of QR code in tourism industry*. School of Tourism and Hospitality Management Doğuş University, Turkey, 2012
- FONG, S. L.; WUI YUNG CHIN, D.; Abbas, R.A.; JAMAL, A.; AHMED, F.Y.H.. "Smart City Bus Application With QR Code: A Review", *IEEE International Conference on Automatic Control and Intelligent Systems (I2CACIS)*, Selangor, Malaysia, pp. 34-39, 2019.
- GABRIEL, M. *Você, eu e os robôs: como se transformar no profissional digital do futuro*. 2. ed. [2ª Reimp.]. São Paulo: Atlas, 2023.
- GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 6ª ed., 3 reimpr., Editora Atlas, São Paulo, 2019.
- GOMES FARIAS, A. M.; ROCHA DOS SANTOS, M.; COSTA PERINOTTO, A. R.; BONELI VIEIRA, V. QR-Code y Turismo. *Gestión Turística*. N° 35 enero-junio, pp 94-115, 2021.
- GUTIERRIZ, I.; LOPEZ, I.; RODRIGUEZ, V.; FERNANDEZ, P. O.; JATIBÁ, M. QR Code: ferramenta de divulgação cultural da cidade de Salvador (Brasil). In *VII SEMPAD – Seminário de Pesquisa em Administração*. Brasil, 2019.
- MACEDO, Cátia; SOUSA Bruno. A acessibilidade no etourism: um estudo na ótica das pessoas portadoras de necessidades especiais. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, v. 17, n. 4, p. 709-723, 2019.
- PARRA, F. Uma perspectiva contemporânea sobre os processos de mediação com QR code. *IX Encontro de Pesquisadores em Comunicação e Cultura*, Universidade de Sorocaba – Uniso – Sorocaba, SP, 2015.
- ROUBY, I. The adoption of “QR codes” in the tourism sector: the case of Egyptian tourism students. *Journal of Tourism Research*, v. 23, p. 110-126, 2019.
- SEIXAS, N. R. S. QR code: uma janela bidimensional ao serviço do turismo. *Dissertação de Mestrado*. Universidade do Minho, Portugal, 2015.

## ENTREVISTA

## ENTREVISTA COM GUIA INTERNACIONAL SOBRE ACESSIBILIDADE EM TRANSPORTES TURÍSTICOS

Benny Klein<sup>65</sup>  
 Fabíola Araújo<sup>66</sup>  
 Miguel Klein<sup>67</sup>

**Resumo:** A entrevista que aqui tem lugar parte da experiência de um guia internacional à frente de um *tour* com onze PCDs. O guia turístico internacional entrevistado, israelense naturalizado brasileiro, guiou onze cadeirantes e fala sobre a experiência que vem permitindo a criação de um nicho no turismo brasileiro: de um passeio turístico exclusivo para PCDs, nasce todo um universo que conspira a favor.

**Palavras-chave:** PCD, deficiente, turismo, Brasil.

**Abstract:** The interview that comes to light in this paper talks about an experience from an international tourist guide from Israel and Brazil with eleven wheelchair users. The interview is about the experience of the creation of a new place in Brazilian tourism: from a touristic tour with only Wheelchair users is born one universe that conspires favorably.

**Keywords:** Wheelchair user, Disabled Person, tourism, Brazil.

ENTREVISTADO: Benny Klein

ENTREVISTADORA: Fabíola Araújo

ASSISTENTE: Miguel Shanty Klein.

Entrevista realizada em 09 de maio de 2024.

FMA: Minha primeira pergunta é sobre os passeios turísticos que você fez com PCDs. Qual a rota que vocês fizeram? Por onde passaram?

<sup>65</sup> Fabíola Menezes de Araújo. Professora e pesquisadora. Graduada e mestrado em Filosofia pela UERJ, doutorado em Teoria Psicanalítica pela UFRJ, realizando Pós-doutorado com a pesquisa: De vítimas a protagonistas. E-mail: [confabulando@gmail.com](mailto:confabulando@gmail.com)

<sup>66</sup> Benny Klein. Guia turístico internacional. De ascendência paterna e materna brasileiras, Neto de imigrantes europeus, seus avós escolheram o Brasil como terra pátria, mas os seus filhos retornaram a Israel, onde nasceu Benny. Nas palavras deste guia, trata-se aqui da narração de um começo. A partir de um passeio turístico de 2023, o guia em questão passou a refletir sobre a experiência relatada nesta entrevista: Predominantemente voltado para o público PCDs, esse passeio surgiu a partir de um grupo de onze deficientes físicos com seus cinco acompanhantes. O *tour* foi projetado a partir da solicitação de uma Organização Não Governamental (ONG) chamada *Will to Wheel*, de Israel, que faz turismo para PCDs há doze anos, levando grupos de PCDs para muitos países. Não foram requisitados intérpretes de hebraico porque o guia Benny Klein é israelense, então a sua língua materna é hebraico. Desde quando esse guia começou a se dedicar ao turismo, em 2003, portanto, há 21 anos ele tem, em média, um a dois deficientes físicos (DEF), por ano, nos grupos que guia. Esses DEFs, em geral, vêm acompanhados de suas famílias e/ou amigos. O diferencial da experiência de 2023 foi trabalhar, como guia internacional, com PCDs, tanto na cidade do Rio de Janeiro quanto em outras cidades turísticas brasileiras, a saber, Recife e Foz do Iguaçu. [bnyklein@gmail.com](mailto:bnyklein@gmail.com) ; @riodaytrip. Canal Rio Day Trip no YouTube <<https://youtube.com/@riodaytrip7909?si=ddQZO1AVo3I-U1xw>>

<sup>67</sup> Miguel Shanty Klein. Graduando em Neurociências – PUC- Rio. [shantymiguel@gmail.com](mailto:shantymiguel@gmail.com) .

BK: Há dois anos busquei um novo nicho no turismo. Apareceu a ideia de um passeio turístico exclusivo para PCDs. Logo, o universo conspirou a favor, e surgiu um grupo de onze deficientes físicos com cinco acompanhantes. Quem pediu para organizar esse *tour* foi uma Organização Não Governamental (ONG), a *Will to Wheel*, de Israel, que faz turismo para PCDs há cerca de doze anos. Essa ONG leva grupos de PCDs para muitos países. Não precisamos de intérpretes porque eu sou israelense, então a minha língua materna é hebraico. A *Will to Wheel* tem um projeto social maravilhoso, que partiu da doação de cadeiras de rodas e de equipamentos hospitalares para comunidades com essas necessidades. Atualmente, faço três rotas diferentes. Eu já recebi alguns grupos, e para os todos dias já temos um *tour* específico para PCDs.

BK: Inclusive, foi antes de pensar nesses *tours*, que eu tive contato com essa associação internacional chamada *Will to Wheel*, fundada por Oren Shaibi e por Jawad Massaoua, que é voltada para apoiar PCDs. Trata-se de uma ONG, uma organização sem fins lucrativos, que começou ajudando, de início, os PCDs sobretudo de Israel. Eles ficaram fortes sobretudo na época do Covid (2020-2022). Ajudaram também pessoas ‘não PCDs’, principalmente doando comida, transporte e equipamento médico para quem mais precisava. As pessoas que não podiam chegar ao hospital eram levadas por eles. Essa ONG é muito, muito incrível. Essa ONG admirável começou há uns doze anos também a fazer viagens com/para PCDs. Eles estão atualmente levando PCDs para mais de dez países, principalmente na Europa, na África e na Ásia. A primeira vez que a *Will to Wheel* veio para a América do Sul foi quando eles vieram para o Brasil. Em geral, esse não é um continente tão considerado para passeios turísticos. Isso por ser pouco acessível, e as pessoas no mundo já interessadas neste nicho irão em busca de rotas já adaptadas para PCDs. Na Ásia, na África, e, principalmente, na Europa, já há *tours* destinados a PCDs. Na África e no Brasil, a *Will to Wheel* são os pioneiros e atores, em grande escala, de grupos de PCDs, que já têm projetos incríveis na África. Agora, pela primeira vez, chegaram ao Brasil, e, há dois anos, me pediram para produzir um *tour* voltado para PCDs. Desta vez, eu produzi um roteiro, e, em seguida, os grupos vieram. Produzimos três roteiros diferentes. No primeiro *tour* fomos para três lugares diferentes: Foz do Iguaçu, Rio de Janeiro e Amazônia, tudo isso em dezenove (19) dias; no segundo *tour* adicionamos Recife, e Olinda. Esse segundo *tour* terminou durando vinte e quatro (24) dias. O terceiro *tour* foi um *tour* ‘de Carnaval’. Nesse último, fomos para lugares e tempos os mais diferentes. Vamos dizer que esse Carnaval de rodas foi bem diferente, mais famoso, e/ou com mais destaque. Foram considerados quatro ‘tipos de Carnaval’: o Carnaval do Rio de Janeiro, o de Salvador, o da Amazônia, e o de Recife, Olinda. Levando em conta cada Carnaval, fizemos em quinze (15) dias, começando

forte já no Pré-Carnaval, e mais uns dias depois do Carnaval ‘oficial’ (de quatro dias), quando ficamos no Rio, que também foi bom. No Pós-Carnaval teve ainda o desfile das campeãs, que, na verdade, são três dias depois do Carnaval, e que determina, oficialmente, o final do Carnaval. Então, eu me programei para visitarmos o melhor e o mais diversificado Carnaval do Brasil. Essa foi a expressão que eu busquei com ‘o mais diversificado’ Carnaval possível.

FMA: Que máximo. Achei incrível. Deixe-me lhe perguntar: os cadeirantes gostaram? Eles “suportaram” por todo esse tempo o pré-Carnaval, o Carnaval, e também o pós-Carnaval cariocas?

BK: Eu vou te falar, eles não apenas suportaram como adoraram. O Carnaval é para eles! O nosso Carnaval é até mais fácil, ou acessível, para PCDs do que para uma pessoa não PCD. Isso porque uma pessoa assim ‘pula’ o Carnaval, ou você ‘dança’ o Carnaval, ou você ‘anda de um bloco para outro bloco’. Os PCDs ‘rodam o Carnaval’, isto é, eles ficam sentados o dia todo. Nesse sentido, na verdade, eles aguentam viver muito mais horas no Carnaval do que uma pessoa que simplesmente anda e pula. Além disso, a maior parte dos PCDs vem com uma cadeira elétrica. Todos eles têm condição financeira para obter uma cadeira elétrica, então todos normalmente já vem com uma. Eles não querem descansar, entende? Em um grupo de onze (11) PCDs, tinha apenas um cara com cadeira manual, e isso porque ele não queria a elétrica. Esse cadeirante específico era do tipo *bodybuilder*, ele tinha o ombro duas vezes maior do que o meu. Então, ele queria viver *para* se empurrar. Ou seja, ele queria estar treinando o dia todo. Eles aguentam tudo mais do que nós também por causa dessa questão.

FMA: Então, a minha pergunta é outra: Como você fez para aguentar o pique deles?

BK: Eu me cuido, além disso, eu estou acostumado. A maioria tem, em média, de 50 anos pra cima. Assim eu também sou o mais jovem do grupo. É por isso que eu aguento de boa. Agora, estamos conversando sobre a possibilidade de ter um *tour* só para jovens PCDs. Especialmente agora, já que durante a guerra teve muita gente de Israel que perdeu a perna, ou que perdeu a mão, ou até que virou tetraplégico. E esses jovens, depois do exército, costumam vir fazer ‘a viagem da América do Sul’, e vão, às vezes, também para outros lugares. Para os PCDs jovens fará falta poder fazer esse tipo de viagem. Imagina, todos os seus amigos “não PCDs” vão para um lugar, e você não poder ir? Então nós queremos ajudar esses jovens fazendo esse *tour* voltado para PCDs jovens. Amigos fazem bem, então já tive jovens não PCDs me pedindo para

propor o mesmo roteiro para os demais jovens com a mesma adrenalina, e, ainda assim, sendo um *tour* propício para levar jovens PCDs.

FMA: Genial essa proposta. Parabéns pela iniciativa.

BK: Grato.

FMA: Diria mesmo que essas experiências turísticas podem ajudar na superação de experiências traumáticas de guerra. Segundo a leitura especializada, no pós-traumático haveria a tendência de imperar um ‘esquivamento da ordem traumático’; inclusive, o traumatizado pode se tornar agressivo (ARAUJO, 2013) no ato de evitar o real. Mesmo no neurótico o esquivamento do encontro com o real [e] tornar-se-ia, nítido. (Idem, 2012, p. 50). Poder tratar essas experiências a partir do turismo me parece uma proposta bem inteligente. Você acha mesmo que os passeios turísticos podem ajudar na superação de dores pós-traumáticas?

BK: Eu acho que sim. Eu acho que já há estudos que vão no sentido de confirmar isso. Uma certeza eu tenho: de que o turismo causa um relaxamento e que o ato de conhecer pode proporcionar um grande enriquecimento espiritual. O novo agora é se sentir vivo. O trabalho comunitário faz bem para todos, então, com certeza, também é uma terapia para as pessoas chamadas “provisoriamente normais”; como somos chamados, nós, pelos PCDs. É bom para o PCD, mas também para todos que venham a passar, ou tenham passado por situações pós-traumáticas. Suponho que já tenham estudos que confirmem isso. Eu não saberia, agora, cítalos, mas, se pesquisarmos, será fácil encontrá-los.

FMA: E você pensa em fazer também, em específico, ‘favela *tour*’ com PCDs?

BK: Claro.

FMA: Quais são as principais limitações que um cadeirante teria em uma favela *tour*?

BK: Claro, tem a limitação de ter de subir, e de descer escadas. Depois dessa limitação ser resolvida, também tem a limitação de não se poder andar nas ruas principais dentro de um carro. Se não andamos na pista do carro, imagina um ‘bonde de cadeirante’, que pega todo um lado de uma pista, ou de uma rua. Entende? Na favela, nas comunidades, se vê isso de muito longe.

Às vezes, passeamos aqui no meio da rua, e, até em Copacabana, na Zona Sul, tem muitas ruas muito mal estruturadas, com muitos buracos. Aqui no Rio, estamos muito mal preparados, na verdade, para PCDs. Isto é, até na Zona Sul do Rio de Janeiro, que é a área mais nobre da cidade, a cidade está muito mal preparada para receber os cadeirantes, estamos pecando muito dentro do que a lei federal define como obrigação do Estado. E isso não é uma responsabilidade dos municípios, ou das cidades, ou até dos negócios? Há muitas lojas, muitos negócios que não são acessíveis, sabe? Muita sorveteira que nem imagina criança, ou adulto, cadeirante como um possível cliente. Um(a) cadeirante, no Rio, sozinho(a), que queira ir a um restaurante, ou tomar um sorvete, ele(a) não consegue. Ele(a) tem que ter alguém o(a) levantando para poder entrar, sabe? É uma coisa que eu, depois de trabalhar com cadeirantes por dois anos, vejo da seguinte forma: assim como um cego não gosta que você pegue nele, tem essas coisas com PCDs. Um cego não gosta que você o guie, ele prefere que você ponha o braço para ele pegar você. Os PCDs não gostam que ninguém levante eles como eles fossem bebês, sabe? Eles gostam de chegar, e de entrar sozinhos nos lugares. Se eles merecem ter essa facilidade, que é muito simples, é preciso providenciar pequenas transformações na cidade. É simples ter uma rampa que pode custar 200 reais, ou um cimentado, que pode custar 50 reais, sabe? Para facilitar a entrada nos lugares, apenas isso pode ser suficiente. Isso quando não tem uma, ou umas escadas, ou degraus. Na maioria dos casos, é só um degrau que tem que se construir para se resolver o problema, isto é, para poderem os PCDs acessarem o lugar. Agora, há outros lugares onde você fica realmente surpreso com a falta de preparação do lugar para receber cadeirantes. Eu fiquei muito surpreso, na primeira vez em que eles vieram para o Brasil. Eu descobri muitos restaurantes chiques, hotéis chiques, em lugares, assim, nobres, que tem muito dinheiro, e que poderia investir e preparar uma infraestrutura básica, sem acessibilidade. Fiquei surpreso porque, antes, eu nunca olhava isso. E aí, de repente, você se dá conta de que os cadeirantes do Rio de Janeiro, e do Brasil, não vivem em igualdade, sabe? Nada de igualdade para eles em vários outros lugares também, sabemos.

FMA: Você poderia apresentar outras dificuldades que precisam ser superadas para tornar nosso país um lugar menos hostil para PCDs?

BK: Eu penso que a principal superação necessária, se você pensar, aqui, você não vê PCDs nas ruas, eles não vão na rua porque eles não têm como andar sozinhos. A única urgência é essa. Há a hipótese de você ver o cadeirante, e alguém empurrando-o, e, neste caso, são os dois que não estão bem. O acompanhante sofrendo junto com o PCD que queria estar independente,

e o PCD que fica caindo nos buracos, e sentindo mal com isso. E aí você não vê lixo, então primeiro tem que resolver isso, aí, depois, você pode falar um monte de coisa, por exemplo: Do acesso aos negócios, aos parques. E isso nem só para cadeirantes, mas também, como eu, pai de bebê, aqui não tem nenhum parque perto que eu possa ir ficar tranquilo com o meu bebê. Está tudo cheio de ponta afiada e de metais largados, cheio de ferrugem, e buraco, lama e cocô. Afinal, como você vai deixar seu filho se divertir no meio de um parque desses? Sabe, tem muita coisa para resolver, não apenas para o PCD em geral. Eu acho que a primeira coisa que seria bom seria aplicar a lei federal, para que os cadeirantes tenham a capacidade de andar pela rua. É o direito de ir e vir. Está no mais básico da Constituição Brasileira.

FMA: E quanto às outras cidades: nelas você viu esse mesmo cenário, e mesmo obstáculos que precisam ser superados aqui?

BK: Com certeza. Nas grandes cidades, Salvador, Recife, Olinda, Manaus, Iguaçu, todo lugar em que chegamos era assim, mas têm uns lugares um pouco melhores. Vamos dizer, em Iguaçu, no Parque das Cataratas do Iguaçu, Parque Nacional do Iguaçu, é tudo acessível. O parque está de parabéns. Aqui no Rio de Janeiro, o Cristo se diz acessível. Mas, no Cristo, você tem que subir uma escada rolante com o cadeirante. Isso é extremamente perigoso. Eles (no Cristo) consideram o *tour*, até lá, acessível. Eles, inclusive, põem no *site* que é acessível. Eu não poria, sabe? Eles deveriam colocar um elevador, ou uma rampa. Lá, você tem que, para subir, colocar o cadeirante na escada rolante. E o degrau é bem alto. A pessoa fica deitada com a cabeça para cima, praticamente. A pessoa se sente mal. Isso porque tem uma pessoa por trás dela, segurando aquele peso, todo cheio de medo, sabe? O PCD, às vezes, pesa 100 kg, e tem cadeirante com 120 kg. Aí, eu com 67kg, tendo que segurar uma pessoa com medo. É isso. No Rio de Janeiro está faltando acessibilidade até nos lugares que se dizem os mais acessíveis, como o Pão de Açúcar. Lá tem acessibilidade com elevador, mas, no elevador, só entra um cadeirante por vez. Como eles andam devagar, eu acho que demora uns bons minutos pra subir, e outros bons minutos para descer, sabe? Aí você está com onze (11) cadeirantes. Consomem-se quarenta e cinco (45) minutos para cada pessoa, e você fica lá pelo menos duas horas só para passar o primeiro degrau. Entende? Tem um elevador para apenas um cadeirante que vai muito devagar, e todos ficam esperando, e você dá tchauzinho para cada um.

FMA

Agora, deixa eu te perguntar com relação às vitórias, você acha que os cadeirantes que passaram por todos esses obstáculos, conseguiram se sentir vitoriosos?

BK

Bem, na verdade, depois da primeira visita ao Cristo, os coordenadores do grupo falaram, Beni, Cristo, não fazemos mais. Não faremos mais os cadeirantes passarem por isso. É muito demorado, muito arriscado, e constrangedor. Trata-se de um sentimento ruim. Mas, então, o que decidimos fazer? Pegar um helicóptero, e fazer um passeio de helicóptero de meia hora que passa em cima do Cristo, e você pode chegar bem pertinho, e a galera de cadeirantes vibra muito mais. É isso, o Cristo realmente está há muitos anos com problema de acessibilidade, e eu vejo falta de importância sendo dada pelos que cuidam do Cristo com relação aos turistas, e também aos guias. Bem, eu, como guia, eu vejo como eles têm muito dinheiro para investir, e melhorar a estrutura. Como guia, já fizemos várias reclamações, pedidos de melhoria. Mas, você sabe, como é o Rio de Janeiro, 40°, meio-dia. Às vezes, a fila é de uma (1) hora, nesse sol, e você está em uma altura de 700 m. E não tem nenhuma sombra. E estamos há muitos anos pedindo sombra e não tem nenhuma, nem uma tendinha, sabe, alguma coisa para tapar o sol? Ajudaria muito uma tenda. O turista fica uma (1) hora na fila. Ajudaria ter uma sombra, e fazer um atendimento mais ágil. Infelizmente não há nada de sombra, sabe? Há pouco tempo atrás, chegou uma empresa, colocou lá uma grana, botaram uma sombra para uma parte da área de espera, nem 50% da fila. Ainda está a maioria dos turistas no sol. E os turistas chegando do mundo todo. Em média, são 6 700 pessoas por dia, pagando de 60 a 120 reais. Dependendo, se for no fim de semana, ou no dia de semana, cada pessoa pagando isso, imagina só, são milhões e milhões de reais, e não se põe nenhuma sombra? Você se lembra que tem pessoas que sobem a pé na mesma pista que as vans? As vans passam, e não tem nenhuma contenção, não tem nenhuma área de pedestre, ou de bicicleta. As bicicletas e os pedestres são todos desrespeitados dentro dessa pista única onde se sobe para o Corcovado. Para a lei federal que assegura os direitos de todos eles não parecem ligar. Isso em sendo que eles próprios um órgão federal, é um absurdo.

FMA: Um grande problema isso. Conte agora sobre as experiências que você acha que os cadeirantes mais gostaram de passar.

BK: Com certeza, na Amazônia e no Carnaval eles viveram os melhores dias aqui no Brasil. Fomos na Amazônia três vezes, e eu consegui para o próximo *tour*, pela primeira vez da história do turismo brasileiro, hotéis dentro da floresta, os chamados *Lodge*. Antes, acredito que não havia nenhum *lodge* acessível para cadeirantes. Eu, conversando com o dono de um *Lodge amazônico*, explicando do turismo com os cadeirantes, mostrando a ele como vale a pena, e como também é fácil criar acessibilidade, expus as oportunidades. Não é nada complicado. É um investimento pequeno, você só tem que saber onde colocar uma rampa, e seguradores ou corrimões nos banheiros. Os padrões internacionais, que ajudam qualquer tipo de cadeirantes de qualquer país, de qualquer tamanho, de qualquer sexo, podem ser seguidos com base em alguns poucos pedaços de metais. Corrimões que ajudam os PCDs a se apoiarem em alguns lugares no banheiro, e tal. Isso além dos espaços que tem que ter para poder girar dentro do banheiro com a cadeira. É muito simples, sabe, uma rampinha na entrada, e pronto. E também é preciso que o quarto fique sem, obviamente, nenhuma escada dentro. É um simples: um investimento mínimo para você começar a ter um movimento de vinda dos PCDs para o Brasil. É muita gente que não consegue viajar para o Brasil, e que, por isso, vão para outros lugares do mundo. Isso o dono do *Lodge* que eu contactei entendeu. Ele falou “eu vou fazer”, e aí agora ele vai adaptar quatro quartos do *lodge* no meio da floresta, que tem uma estrutura já maravilhosa, né? Virou um *lodge* preparado para um turista internacional, né? Já tem um ar-condicionado no quarto, e já tem uma cama confortável, água quente, um bom restaurante, tudo de bom. Sabe, só faltava fazer umas rampinhas, colocar uns corrimões que ajudam a apoiar, e etecetera; só isso. Então, agora nós trazendo esses grupos, nós vamos estar, na verdade, abrindo várias novas rotas e criando espaço, oportunidades. É uma ideia nova, voltada para um público internacional de PCDs. Tudo isso a partir do conceito de ser o Brasil um país acessível, entende? Estávamos fazendo um trabalho muito bom assim. Eu fico realmente honrado que eles chegaram até mim. E honrado também com a compreensão de poder ser um canal que pode trazer o conhecimento deles, isto é, dos PCDs. É que eles têm muita experiência, e fizeram isso em vários países. Então é só isso. Eu estou contente de ser um canal, para que eles tragam conhecimento. Tudo pode funcionar porque temos leis, eles conhecem as leis internacionais, eles conhecem as Nações Unidas, tudo sobre PCDs. Além disso, todos eles têm tudo. Trata-se de uma irmandade. E se chegarem em um lugar, começarem a falar com uma pessoa, eu já vi isso, falam assim: “olha só, a gente é ‘internacional’”, isto é, trata-se de uma organização internacional. Então, um cadeirante apenas se torna porta-voz de todos os demais, ordenando: “-- Façam isso, e aquilo”. Se a pessoa exigida falar “não”, ela poderá ouvir ameaças. Então, sob as ameaças dos cadeirantes fazerem valer a lei, o exigido muda de postura, isto é, se transforma,

e decide fazer o que precisa ser feito em termos de lei. Isto é, o empresário(a) exigido busca tornar o seu lugar um lugar acessível para cadeirantes. Então, os cadeirantes começam a falar bem da pessoa, isto é, começam a elogiar e a colocar ele (a pessoa transformada), assim, “para cima”. Se ele falar, não, eu não quero fazer valer a lei, os cadeirantes acabam com a reputação da pessoa em questão, e isto quer dizer, denunciam-no nas mídias, e, eventualmente, até na polícia. Eles sabem realmente falar com autoridade, sabe? Assim: “Eu sou um Autoridade Internacional, e eu vou obrigar você a cumprir a lei. Eu conheço a lei, eu te processo, e aí você vai ter que pagar.” Aí, a pessoa se liga. Eu fiquei muito surpreso com isso. Com o modo como eles chegam, sabe, é “do nada”, e dão uma carteirada, como se diz, na gíria carioca.

FMA: Muito interessante: essa consciência do direito é a essência da libertação.

BK: E da cooperação também! Porque é só a pessoa querer cooperar, que ela vai se dar bem. A cooperação é boa para todos. No Brasil havia mais cooperação, mas o Brasil mudou. A mentalidade do capitalismo selvagem, o que ela ensina até nas escolas? A competir, competir e competir. O capitalismo institui: pegue para você, e só. Você enquanto ego, ego, ego. Já a parada dos cadeirantes é muito diferente. Eles fazem doações em mais de dez países que estão recebendo todos os anos contêineres de doações, com equipamento hospitalar, cadeiras de rodas, próteses e várias, várias outras coisas. Então, eles vêm, e são capazes de despertar, assim, um poder que é mesmo bonito, onde você vê a filantropia. Isso também é uma coisa que eu fui entendendo neste último ano (2023-2024). Existe, digamos, a seguinte hierarquia dentro da sociedade: Você começa como trabalhador, aí você muda, se transforma, e vira talvez um dono de negócio. Aí, se você faz sucesso, você vai abrir uma franquia, vai abrir mais um outro negócio, vai ter, por exemplo, dez negócios, e vai virar um consultor de negócios. O dia em que você não precisar mais trabalhar, alguém trabalha para você, e um dia você vira filantropo. Entendeu? A filantropia é, então, quando você se transforma no ‘topo da cadeia alimentar da economia’. O senso-comum olha para os cadeirantes, e fala, caraca, essa galera que traz realmente equipamento, valores muito, muito valiosos, e muito equipamento. Eles trazem um contêiner de equipamento, e todos ficam surpresos. Eu fui lá em Israel, visitei os depósitos deles, os galpões deles e posso dizer: é incrível. É muita, muita coisa que eles doam, é incrível mesmo.

FMA: Você acha que podemos falar em uma ‘ética do cadeirante’? Por exemplo, você fala da cooperação, do valor, da troca, de solidariedade, não é? Isso que a ONG de cadeirantes de Israel

presta com relação aos outros países. É essa, como falamos, uma ética, uma forma de fazer a coisa certa.

BK: Então é isso. Isso que eu queria dizer, e mesmo entender melhor. É, em geral, a ideia da moral, da ética, dos valores, esse ‘querer ajudar os outros’. Ela é muito, muito, muito forte na consciência de um judeu, ou de um israelense, sabe? Uma coisa que trabalhamos milenarmente dentro do nosso dia a dia, da nossa cultura, na reza, na conversa, e também no ato, né? É, em geral, através dos exemplos. Cada jovem, quando ele entra no sistema escolar de Israel, e faz quinze anos, levando em conta o tipo de colégio, digamos, vai se preparando para a faculdade, dos quinze até os dezoito anos de idade, não se prepara tanto para a faculdade porque ainda vai para o exército, e isso por três anos. Assim, dos quinze aos dezoito anos, você está naquela parte final da escola, e, durante três anos, você tem que prestar serviço para a sociedade. ‘Serviço social’ pode ser ajudando velhos; por exemplo, fazendo compras para eles, levando-os para passear, pode ser ajudando, sei lá, pessoas carentes, por exemplo, cuidando de seus filhos, cuidando de pessoas, enfim. Perceber-se cuidando de bebês em uma instituição, ou de qualquer outro ser é maravilhoso. E tem muito serviço social, onde todos os jovens são obrigados a se perceber cuidando em Israel. Para receber o diploma de final de escola, você tem que fazer. E são trinta horas mensais, ou tipo 6 ou 8 horas por semana. Eles também vão trabalhar nessa associação, dos PCDs onde eles têm os galpões cheio de material, e precisam de pessoas para fazer a manutenção. É isso que eles fazem. Eles pegam o material que é descartado por um hospital, ou pelo governo, porque o governo paga muito do material hospitalar novo, e todas as cadeiras de roda de Israel. O governo paga para quem não tem dinheiro, e ele, o Estado, troca todas as cadeiras, a cada três anos, e são cadeiras novinhas. E a ONG *Will to Wheel* vai e dá uma lubrificada aqui, ou troca uma peça ali. Ficou feia a cadeira? Eles pintam, e fica tudo novo, parecendo de fábrica, novinho, novinho. E chega na pessoa que precisa. Doação novinha. É isso que eles fazem. Então essa ideia de moralidade, dos valores, da assistência social, e tudo mais, está enraizada no nosso povo, há milhões de anos, milenarmente. Já o PCD eu acho que é mais ainda que com uma pessoa normal quando se trata de perceber mais ainda, imagina, você tem deficiência, e empatia. Você passou por aquilo, você vive a mesma condição, você vê alguém assim, você quer ajudar. Então, é claro, eles fazem essa campanha toda para ajudar os PCDs ao redor do mundo. O lance deles é ajudar PCDs, mas eu já vi eles ajudando muitos pessoas não-PCDs, não é como na campanha de COVID que eles até hoje fazem: eles entregam comida para qualquer pessoa carente e também aqui no Brasil, até como turista em geral recebemos pedidos de ajuda, chega uma pessoa morador de rua ou precisando ajuda, e aquelas pessoas que chegam

lá, eu tenho filhos em casa e tenho aquela questão, eles veem um grupo de turistas, reconhecem que é um grupo de estrangeiros, e pedem ajuda.

FMA: Um grupo de ricos?

BK: É: mais hábil financeiramente, digamos. E há moradores de rua que chegam, e pedem, e como eu sou o tradutor, tento atender a essas demandas também. Por exemplo, um dia, na Lapa, uma mulher chegou sem dente nenhum para pedir ajuda ao grupo que eu guiava. Nesse grupo, devia ter entre cinquenta, e sessenta pessoas. A pedinte chegou falando o seguinte: “— gente, eu estou assim há anos, eu não consigo arrumar minha arcada dentária. Eu queria pedir, por favor, é caro, eu sei que é caro. É 1400, 00 reais BRL. Se puderem me ajudar, me ajudem.” Não sei o que fizeram, juntaram o equivalente a 1213,00 reais, quinze pessoas. Naquele momento, eu não me lembro exato o valor. Sei que chegou aquela pessoa sem dentes, na Lapa, e até hoje ela está em contato comigo. Até hoje ela me liga para falar: “-- E aí, como é que eles estão (os turistas que a ajudaram)? Sei que Israel está já em guerra, e eu fiquei tão preocupada, e eles me ajudaram tanto, e não sei o quê.”. E, na verdade, ela nunca consertou os dentes. Ela me ligou duas semanas depois, e falou, meu filho, você não sabe: “— Eu tive problemas, eu não consegui consertar o dente. Eu tive que resolver outras pendências, você, por favor, fala para eles, fala para eles que eu peço perdão.” E, sabe, é uma pessoa que ficou comprometida comigo, sabe? Ela me liga de vez em quando, e é muito bonito, sabe? Eu me sinto bem, realmente, com a missão de trazer esses filantropos, e ajudar o máximo possível.

FMA: Muito bem! Então, o sonho de fazer do mundo um mundo melhor, de podermos, todos juntos, realizar o sonho de pessoas cadeirantes: o sonho de conhecer novos países vai se tornando realidade. Façamos com que eles possam realizar esse sonho, isto é, de construir um mundo melhor.

BK: Claro. E repito: o cara que começou esse movimento, essa associação, esses passeios e tal, é um cara incrível. Um teve um acidente militar. Por causa de uma mina, ele perdeu metade do cérebro. Perdeu metade do cérebro, mas essa metade foi reconstruída. Ele falou: — “Eu vi Deus, eu já sei, para quê a gente está aqui, essa é a minha missão.” Ele ficou em coma por dois anos. Quando ele acordou do coma, ficou cinco anos para conseguir andar em uma cadeira de rodas. E aí, na cadeira de rodas, foi treinando para se levantar. Hoje ele anda com uma bengala, mas

ainda usa bastante a cadeira de rodas, porque em pé ele cansa muito rápido. Então ele virou um missionário.

FMA: Qual é o nome dele mesmo?

BK: Oren Shaibi.

FMA: Ótimo. Fantástico. Tem mais alguma coisa que você gostaria de falar?

BK: Sim: estamos procurando mais pessoas para somar a esse projeto. Bem, é somar todas as pessoas com qualquer projeto, digamos, quem deseja ajudar a humanidade em geral. E quem apenas queira entrar em contato também. Você pode adicionar o seu contato neste projeto pois tem muito o que fazer. O Brasil é gigante, e existem, no Brasil, pelo que eu pesquisei, mais de dez milhões de cadeirantes registrados, sendo que chegamos em muitos lugares que tinham pessoas necessitadas, cadeirantes sem cadeiras, e existe também a lei federal dizendo que há pessoas cadeirantes para passar por um processo, e ganhar uma cadeira de rodas. Só que essa informação não chega a quem mais precisa. Eles não sabem *como* fazer o processo, muitos deles nem têm internet, sabe? Então é isso: para as pessoas ficarem mais ligadas nas pessoas necessitadas de rua também é preciso que nós, não - cadeirantes, possamos atuar mais ativamente. Na falta do conhecimento sobre como se daria o cumprimento da lei, precisamos chamar mais atenção para poder tornar acessível, de verdade, tudo o que a sociedade produz, para que qualquer um possa ter seu sonho realizado. Eu só comecei nessa missão quando eu tive um grupo de cadeirantes, mas quem quer ajudar os cadeirantes? A princípio, para desenvolver esse conhecimento bastaria você andar na rua, ver onde falta acessibilidade, e denunciar. “— Alô, tem buraco na rua, ok?” A partir disso, começar a fazer manifestações, chamar outras associações, como a de moradores, ou qualquer órgão que possa ajudar, simplesmente, a acertar as ruas e calçadas. Isto já que é uma coisa absurda também: no Rio, essas obras infinitas que não ajudam a quem mais precisa. Desde que eu cheguei no Brasil, há 20 anos, o Brasil está em obras, sabe? “Peço que terminem logo essa obra. Fala Sério. É preciso se fazer uma revolução para se conseguir se libertar de buracos de rua. Mas você paga um IPVA caríssimo, e você fica furando o pneu, quebrando o carro, a suspensão, por causa desses buracos, sabe? Falta de cuidado com o povo, mesmo para quem tem, no Rio, uma das cidades mais maravilhosas. É isso. É isso que eu quero adicionar”.

FMA: Fantástico. Eu agradeço muito, suas palavras são necessárias. É urgente que possam ser ouvidas e que possamos todos superar os obstáculos que impedem que cadeirantes acessem lugares de bem-estar. São belíssimas até as críticas, que, eu tenho certeza, serão ouvidas com muito carinho pelo leitor desta entrevista. Eu quero, mais uma vez, lhe agradecer muito pelo seu tempo, e por sua dedicação, e te parabenizar, pela sua incrível excelência no trabalho. Vamos deixar os seus contatos aqui para poderem te encontrar.

BK: Gratidão!

FMA: Agradecemos ao guia internacional entrevistado por compartilhar suas experiências conosco nesta entrevista. Suas recomendações certamente serão exploradas por leitores ávidos por novidades no turismo! Esperamos que suas considerações inspirem não só a leitura e a diversidade, mas também a reflexão sobre questões sociais e históricas relevantes para a nossa sociedade.

## Referências

- ARAUJO, Fabíola Menezes. 2012. A recepção do pensamento de Martin Heidegger por parte da psicanálise de Jacques Lacan - o inconsciente como manifestação do ser. Tese de Doutorado, UFRJ, 2012. Disponível em: <<http://objdig.ufrj.br/30/teses/794918.pdf>>. Acesso em 13 de julho de 2024.
- \_\_\_\_\_. O Lugar da Agressividade na Educação a partir da Perspectiva Lacaniana. *Dialectus*. n. 2, p. 131-145, 2013. Disponível em: <<https://philarchive.org/archive/FABOLD>>. Acesso em 13 de julho de 2024.