



TURISMO ACESSÍVEL

MAPEAMENTO DO PERFIL DO
TURISTA COM DEFICIÊNCIA

DOCUMENTO TÉCNICO
PRODUTO II

PROJETO DE COOPERAÇÃO
914BRZ4024 MINISTÉRIO DO TURISMO
E ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES
UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A
CIÊNCIA E A CULTURA/UNESCO

2023

TURISMO ACESSÍVEL: MAPEAMENTO DO PERFIL DO TURISTA COM DEFICIÊNCIA

PROJETO DE COOPERAÇÃO 914BRZ4024 MINISTÉRIO DO
TURISMO E ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A
EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA - UNESCO

MARKLEA DA CUNHA FERST
DOUTORA EM TURISMO E HOTELARIA
MESTRE EM DIREITO
CONSULTORA UNESCO E MINISTÉRIO DO TURISMO

COLABORADORES

ADRIANE DE FELIPPE RODRIGUES
REVISÃO

BEATRIZ LINS LOBATO
PESQUISA DE CAMPO E APOIO TÉCNICO COM GRUPOS FOCAIS

BEATRIZ VIANA MOTTA
PESQUISA DE CAMPO

EDSON DA SILVA JUNIOR
PESQUISA DE CAMPO

KARINA JOSELLY
PESQUISA DE CAMPO

KETHLEEN DA SILVA BARROS
PESQUISA DE CAMPO

LARISSA DE JESUS CRUZ GUIMARÃES
PESQUISA DE CAMPO E APOIO TÉCNICO COM GRUPOS FOCAIS

LUCAS DE SOUZA MONTEIRO
PESQUISA DE CAMPO

VITOR KUHN
ANÁLISE ESTATÍSTICA E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

VITTORIA HELENA TASCA DA SILVA
PESQUISA DE CAMPO

TURISMO ACESSÍVEL: MAPEAMENTO DO PERFIL DO TURISTA COM DEFICIÊNCIA

**PROJETO DE COOPERAÇÃO 914BRZ4024 MINISTÉRIO DO
TURISMO E ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A
EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA - UNESCO**

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

**LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA
PRESIDENTE**

**DANIELA MOTÉ DE SOUZA CARNEIRO
MINISTRA DE ESTADO DO TURISMO**

EQUIPE TÉCNICA DO MINISTÉRIO DO TURISMO

**CAROLINA FÁVERO DE SOUZA
EDSON TEIXEIRA VIANA BARROS
LAÍS CAMPELO CORRÊA TORRES
MARCOS FILIPE J. M. GUERRA
RAFAELA LEVAY LEHMANN
REGINA MOTTA**

COORDENAÇÃO E REVISÃO TÉCNICA

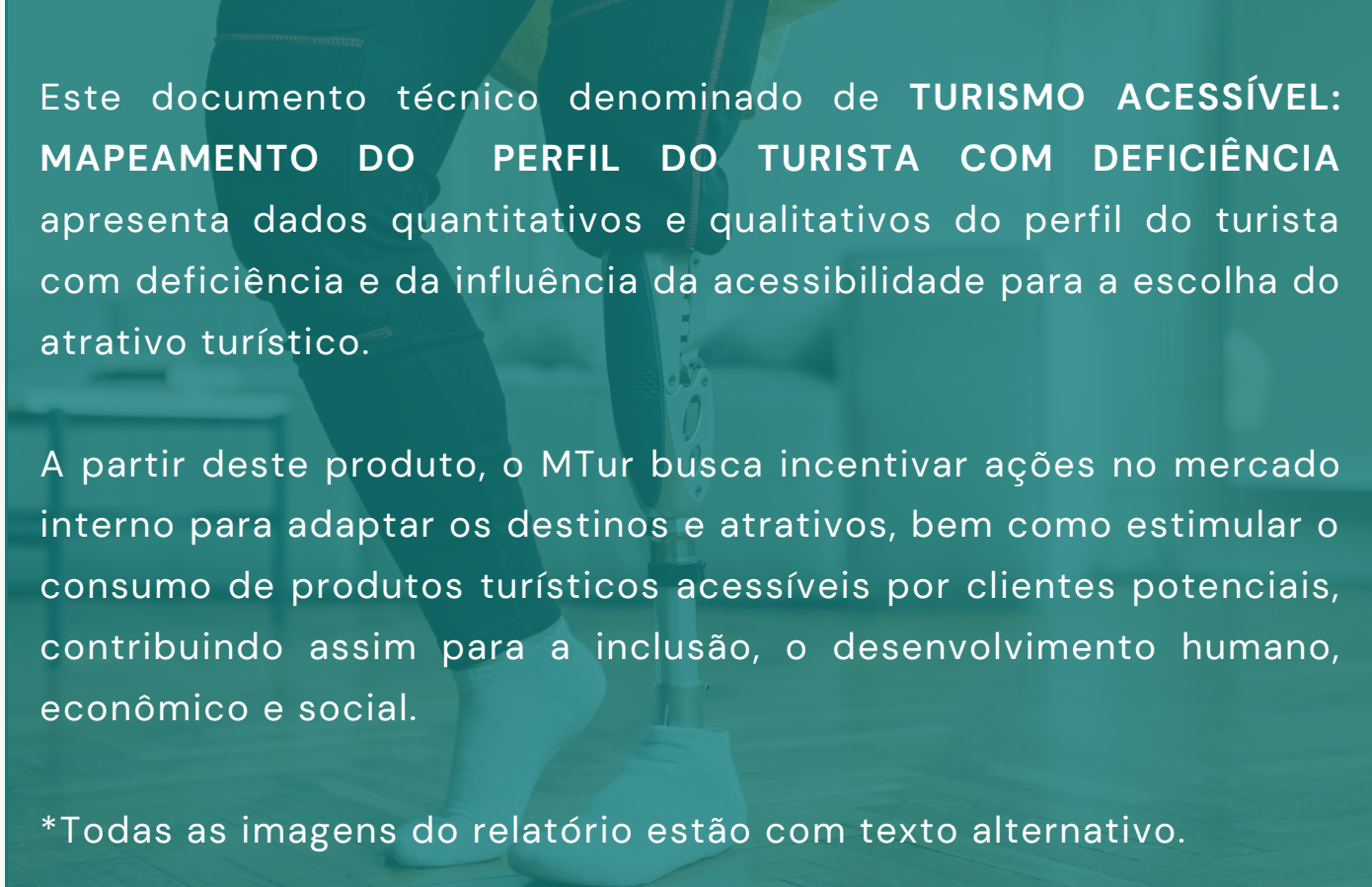
**CAROLINA FÁVERO DE SOUZA
LAÍS CAMPELO CORRÊA TORRES
RAFAELA LEVAY LEHMANN
REGINA MOTTA**

APRESENTAÇÃO

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

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

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

A photograph showing the lower half of a person wearing dark trousers and white socks, using a white cane to navigate. The background is a blurred indoor setting.

Este documento técnico denominado de **TURISMO ACESSÍVEL: MAPEAMENTO DO PERFIL DO TURISTA COM DEFICIÊNCIA** apresenta dados quantitativos e qualitativos do perfil do turista com deficiência e da influência da acessibilidade para a escolha do atrativo turístico.

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

*Todas as imagens do relatório estão com texto alternativo.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	01
2	DIREITOS HUMANOS E ACESSIBILIDADE AO TURISTA COM DEFICIÊNCIA	04
2.1	Da Convenção Internacional da ONU sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência	08
2.2	Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência	15
3	TURISMO ACESSÍVEL E PESQUISAS ACADÊMICAS	22
4	METODOLOGIA	23
4.1	População e amostra – análise quantitativa	24
4.2	Grupos focais – Análise qualitativa	27
5	QUEM É O TURISTA COM DEFICIÊNCIA?	29
5.1	Perfil do turista com deficiência	31
5.1.1	Perfil por macrorregião	32
5.1.2	Dados sociodemográficos	34
5.1.3	Hábitos de viagem: companhia	37
5.1.4	Hábitos de viagem: Acessibilidade atitudinal e física x escolha do atrativo turístico	40
5.1.5	Hábitos de viagem: Acessibilidade informacional	52
6	DISCRIMINAÇÃO NA ATIVIDADE TURÍSTICA	56
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	63
8	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69

1 INTRODUÇÃO

Mais de um bilhão de pessoas em todo o mundo possuem algum tipo de deficiência conforme se depreende do último Relatório Mundial sobre Deficiência elaborado pela Organização Mundial da Saúde – OMS e pelo Banco Mundial (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2012), grupo de pessoas que durante anos foram excluídas da vida social pela comunidade (SÁ et al., 2017).

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



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



Tais dados demonstram uma perspectiva positiva para o setor, que demonstrou resiliência e capacidade de recuperação. A projeção da WTTC é de um crescimento do PIB de viagens e turismo em média 5,8% ao ano entre 2022 e 2032, superando o crescimento da economia em geral (2,7% ao ano), devendo retornar aos níveis de 2019 até o final de 2023.

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

De acordo com diversos autores (MOURA; EUSÉBIO; DEVILE, 2022; RABONTU, 2018), o denominado turismo acessível é considerado um potencial e rentável segmento turístico, na medida que, conforme já citado, de acordo com a Organização Mundial da Saúde (2015), mais de um bilhão de pessoas no mundo tem algum tipo de deficiência.

Acrescido ao expressivo número de pessoas com deficiência, tem-se ainda o turista com mobilidade reduzida, como os idosos, gestantes e obesos, que tendem a apresentar dificuldades de mobilidade e necessidades semelhantes às da pessoa com deficiência, tendo a literatura apontado que o fato do constante crescimento da população idosa – cuja estimativa é que, no ano de 2050, represente 21,1% do total da população mundial contra os atuais 11,7% (LOSADA SÁNCHEZ; GONZÁLEZ; DOMINGUEZ VILA, 2018) – potencializa o número de turistas que demandam por produtos e serviços turísticos que atendam às suas necessidades (FERST et al., 2020; RABONTU, 2018).

O denominado turismo acessível é considerado um potencial e rentável segmento turístico, na medida que, de acordo com a Organização Mundial da Saúde (2015), mais de um bilhão de pessoas no mundo tem algum tipo de deficiência.



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

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

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

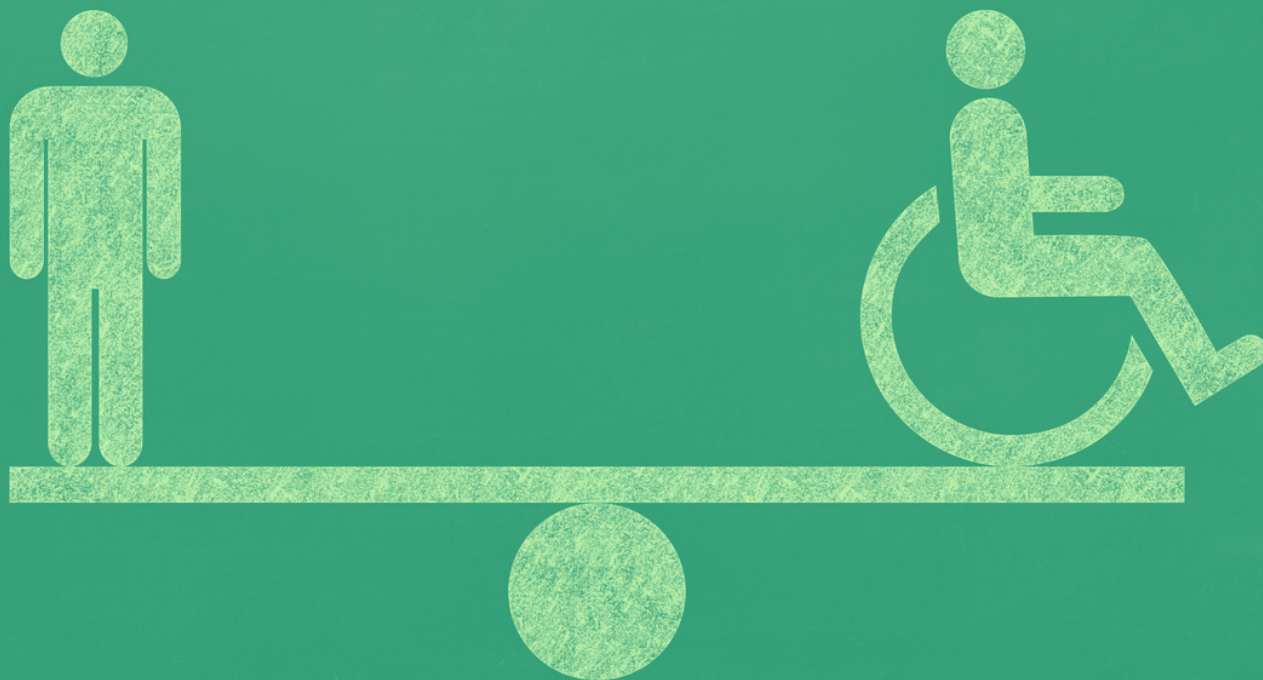
2 DIREITOS HUMANOS E ACESSIBILIDADE AO TURISTA COM DEFICIÊNCIA

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

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



PARA QUE SE POSSA ENTENDER ESSA CONSTRUÇÃO DOS DIREITOS DO HOMEM, É IMPORTANTE COMPREENDER QUE DIVERSOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS (LEIS, CONVENÇÕES, DECRETOS ETC.) PRECEDERAM A DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS CONTRIBUÍRAM PARA A CONSOLIDAÇÃO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA. IMPORTANTE TAMBÉM DEMONSTRAR O PAPEL DA ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS NESSA CONSTRUÇÃO.



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

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

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

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

ENTRETANTO, SOMENTE EM 2006, OU SEJA, 58 ANOS APÓS A PROMULGAÇÃO DA DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS, SE TEM UM INSTRUMENTO INTERNACIONAL DE PROTEÇÃO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA,



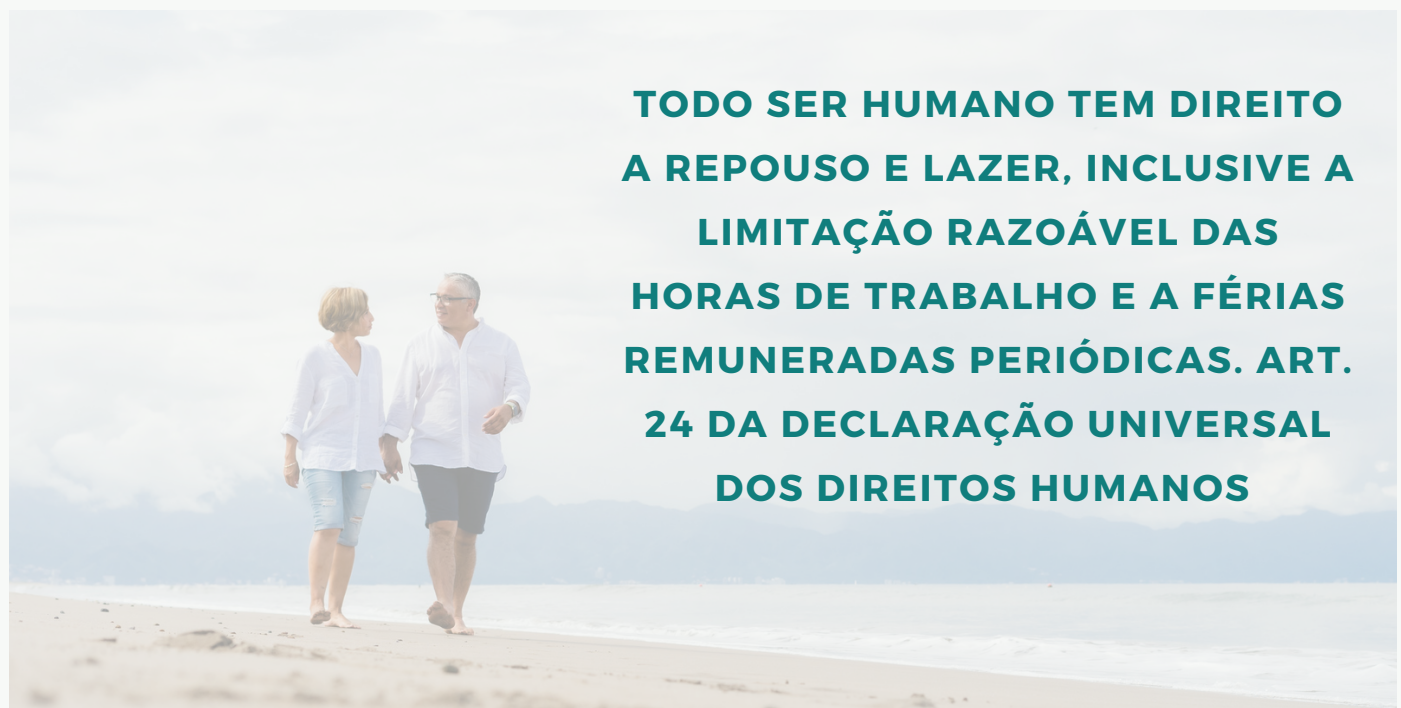
em que pese ter havido outras legislações em âmbitos nacionais e no Sistema Regional de Promoção dos Direitos Humanos, tal como a Convenção Interamericana para eliminação de todas as formas de discriminação contra as pessoas portadoras de deficiência, assinada em 7 de junho de 1999, na Cidade da Guatemala, na Guatemala.

Como se pode observar, a DUDH inicia o processo de internacionalização dos Direitos Humanos, sendo um marco para o fortalecimento do Direito Internacional, que visa assegurar os direitos humanos, sociais e políticos de toda e qualquer pessoa humana.

Ao dispor no seu artigo 24 que toda pessoa tem direito ao repouso e ao lazer, tem-se a manifestação legal em âmbito universal do direito ao Turismo. E, quando prevê a igualdade e veda a discriminação, pode-se extrair da Declaração Universal dos Direitos Humanos o direito à acessibilidade no Turismo para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida para que possam usufruir, em igualdade de condições com as demais pessoas, desses direitos.

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

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

A photograph of an elderly couple walking along a sandy beach. The woman is on the left, wearing a white long-sleeved shirt and blue shorts. The man is on the right, wearing a white short-sleeved shirt and dark shorts. They are walking towards the right side of the frame. The background shows the ocean waves and a clear sky.

**TODO SER HUMANO TEM DIREITO
A REPOUSO E LAZER, INCLUSIVE A
LIMITAÇÃO RAZOÁVEL DAS
HORAS DE TRABALHO E A FÉRIAS
REMUNERADAS PERIÓDICAS. ART.
24 DA DECLARAÇÃO UNIVERSAL
DOS DIREITOS HUMANOS**

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

TEM-SE QUE A DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS, O PACTO INTERNACIONAL SOBRE DIREITOS CIVIS E POLÍTICOS E O PACTO INTERNACIONAL SOBRE DIREITOS ECONÔMICOS, SOCIAIS E CULTURAIS FORMAM A CARTA INTERNACIONAL DOS DIREITOS HUMANOS (MALHEIRO, 2016). A PARTIR DAÍ SURTIRAM OS SISTEMAS DE PROTEÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS E DIVERSOS INSTRUMENTOS, TANTO NO ÂMBITO GLOBAL (ONU), QUANTO NOS ÂMBITOS REGIONAIS.



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

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

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



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

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

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

DENTRE OS GRUPOS PROTEGIDOS PELOS DIREITOS HUMANOS, NUMERICAMENTE FALANDO, AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA CONSTITUEM UM DOS MAIS REPRESENTATIVOS DO UNIVERSO.

(OLIVEIRA, 2016)



Insta salientar que antes da adoção da Convenção Internacional das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência pela Assembleia Geral das Nações Unidas, tinha-se a Convenção Interamericana para eliminação de todas as formas de discriminação contra as pessoas portadoras de deficiência, assinada em 7 de junho de 1999, na Cidade da Guatemala, na Guatemala, no 29º período ordinário de sessões da Assembleia Geral da Organização dos Estados Americanos, mas sem abrangência global, sendo necessário um instrumento de proteção mais robusto que se aplicasse a todos os indivíduos no mundo (MALHEIRO, 2016).

Incontestável que os direitos da pessoa com deficiência são temas internacionais de direitos humanos (DEGENER; QUINN, 2018; PIOVESAN, 2015), motivo pelo qual sugere-se um estudo global sobre esse objeto, com abordagens que ultrapassem a análise do contexto contemporâneo e apresentem sugestões que possam efetivamente contribuir para a melhoria das condições de vida das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

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

INCONTESTÁVEL QUE OS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA SÃO TEMAS INTERNACIONAIS DE DIREITOS HUMANOS

(DENEGER, QUINN, 2018; PIOVESAN, 2015)

FIGURA 1: SÍNTESE DOS CONCEITOS CONSAGRADOS NOS ARTIGOS 1º E 2º DA CONVENÇÃO INTERNACIONAL DAS NAÇÕES UNIDAS SOBRE OS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

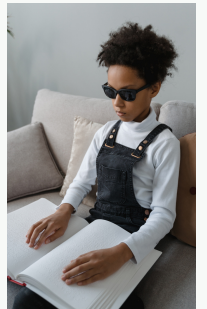


PROPÓSITO

Promover, proteger e assegurar o exercício pleno e equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência e promover o respeito pela sua dignidade inerente.

CONCEITO DE COMUNICAÇÃO

Abrange as línguas, a visualização de textos, o braille, a comunicação tátil, os caracteres ampliados, os dispositivos de multimídia acessível, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizada e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação, inclusive a tecnologia da informação e comunicação acessíveis.



CONCEITO DE LÍNGUA

Abrange as línguas faladas e de sinais e outras formas de comunicação não falada.

CONCEITO DE DISCRIMINAÇÃO POR MOTIVO DE DEFICIÊNCIA

Significa qualquer diferenciação, exclusão ou restrição baseada em deficiência, com o propósito ou efeito de impedir ou impossibilitar o reconhecimento, o desfrute ou o exercício, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais nos âmbitos político, econômico, social, cultural, civil ou qualquer outro. Abrange todas as formas de discriminação, inclusive a recusa de adaptação razoável.



CONCEITO DE DESENHO UNIVERSAL

Significa a concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados, na maior medida possível, por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou projeto específico. O “desenho universal” não excluirá as ajudas técnicas para grupos específicos de pessoas com deficiência, quando necessárias.



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

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

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

O TURISTA COM DEFICIÊNCIA DEVE SER ENTENDIDO COMO UMA PESSOA INDEPENDENTE QUE BUSCA AUTONOMIA PESSOAL E LIBERDADE DE TOMAR SUAS PRÓPRIAS DECISÕES, POIS AO VIAJAR PROCURA FUGIR DE SUA ROTINA DIÁRIA EM QUE TEM UMA RELAÇÃO DE DEPENDÊNCIA DOS OUTROS.

(DE LA FUENTE-ROBLES ET AL,2020)

PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DA CONVENÇÃO INTERNACIONAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA DA ONU

01

A NÃO-DISCRIMINAÇÃO

02

**A PLENA E EFETIVA PARTICIPAÇÃO
E INCLUSÃO NA SOCIEDADE**

03

**RESPEITO PELA DIFERENÇA E PELA
ACEITAÇÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
COMO PARTE DA DIVERSIDADE HUMANA E
DA HUMANIDADE**

04

IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

05

A ACESSIBILIDADE

06

IGUALDADE ENTRE O HOMEM E A MULHER

07

**RESPEITO PELO DESENVOLVIMENTO DAS CAPACIDADES DAS
CRIANÇAS COM DEFICIÊNCIA E PELO DIREITO DAS CRIANÇAS
COM DEFICIÊNCIA DE PRESERVAR SUA IDENTIDADE.**



2.2 Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência

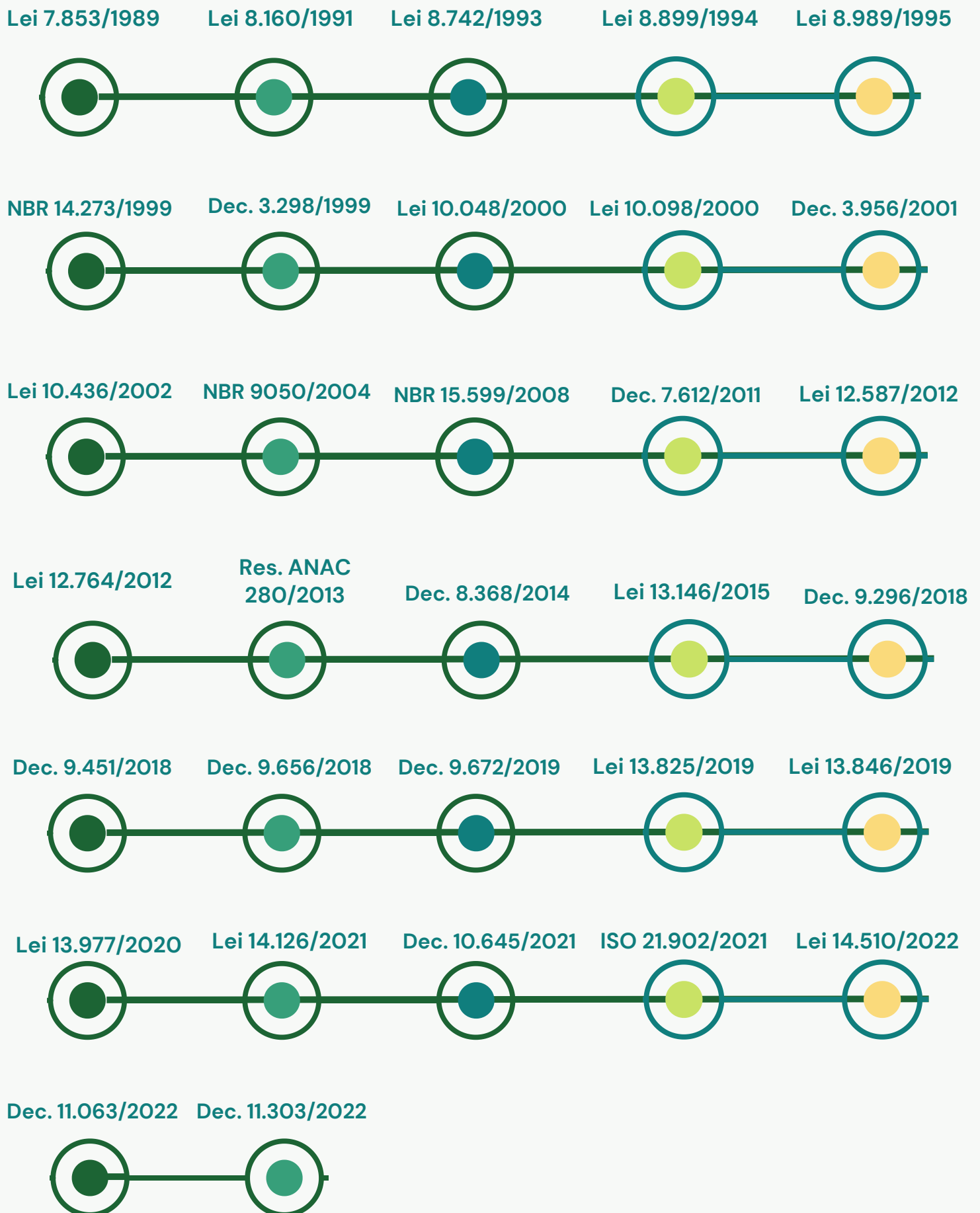
O BRASIL ADERIU À CONVENÇÃO INTERNACIONAL SOBRE OS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS EM 30 DE MARÇO DE 2007, TENDO SIDO RATIFICADA POR INTERMÉDIO DA PROMULGAÇÃO DO DECRETO LEGISLATIVO Nº 186/2008.

Com a posterior publicação do Decreto federal nº 6.949/2009, a Convenção sobre os Direitos das Pessoas como Deficiência, juntamente com seu Protocolo Facultativo, foi o primeiro tratado internacional de direitos humanos adotado pelo Brasil após a Emenda Constitucional nº 45/2004, (ANDRADE; BUBLITZ, 2016; LEITE; RIBEIRO; COSTA FILHO, 2016) e, portanto, de aplicabilidade e eficácia imediata (ARAÚJO; COSTA FILHO, 2017).

Vale ponderar, entretanto, não ter sido a CRPD a primeira legislação brasileira de direitos da pessoa com deficiência. A figura 2 demonstra a evolução legislativa no Brasil sobre os direitos da pessoa com deficiência, em que se pode perceber as principais leis, decretos e normas regulamentadoras referentes ao tema.



FIGURA 2: LINHA DO TEMPO DA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA SOBRE OS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA



Fonte: Elaborado pela equipe técnica (2023)

COMO SE VISLUMBRA NA FIGURA 2, EXISTE UM ROL BEM EXTENSO DE LEIS E NORMAS REGULAMENTADORAS QUE DISCIPLINAM OS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA NO BRASIL. ATUALMENTE A LEI “MÃE” É A LEI Nº13.146 DE 06 DE JULHO DE 2015 QUE INSTITUI A LEI BRASILEIRA DE INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA – ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E PROMOVEU ALTERAÇÕES NAS LEIS ANTERIORES, PARA QUE SE ADEQUASSEM AOS PRINCÍPIOS ESTABELECIDOS NA CRPD.

Importante destacar que a Constituição Federal e a Convenção da ONU sobre os direitos das pessoas com deficiência foram os dois marcos normativos que serviram de base para a construção da Lei nº 13.146/15, sendo o princípio da igualdade, previsto na Constituição Federal, o principal subsídio da referida lei (ARAÚJO; COSTA FILHO, 2017). Outro fato relevante na construção da Lei nº 13.146/15 foi a participação ativa das pessoas com deficiência (LEITE; RIBEIRO; COSTA FILHO, 2016), para que se pudessem atender, de fato, suas reais necessidades de inclusão e participação como cidadão e sujeito de direitos na sociedade.

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

ACESSE AS PRINCIPAIS NORMAS SOBRE ACESSIBILIDADE



[LEI BRASILEIRA DE INCLUSÃO](#)



[DECRETO Nº 9.296, DE 1º DE MARÇO DE 2018](#)



[RESOLUÇÃO 280 ANAC](#)



[NBR9050](#)



[NBR14273](#)



O Estatuto da Pessoa com Deficiência – EPCD se destina, conforme expresso no artigo 1º da Lei 13.146/2015, a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania.

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

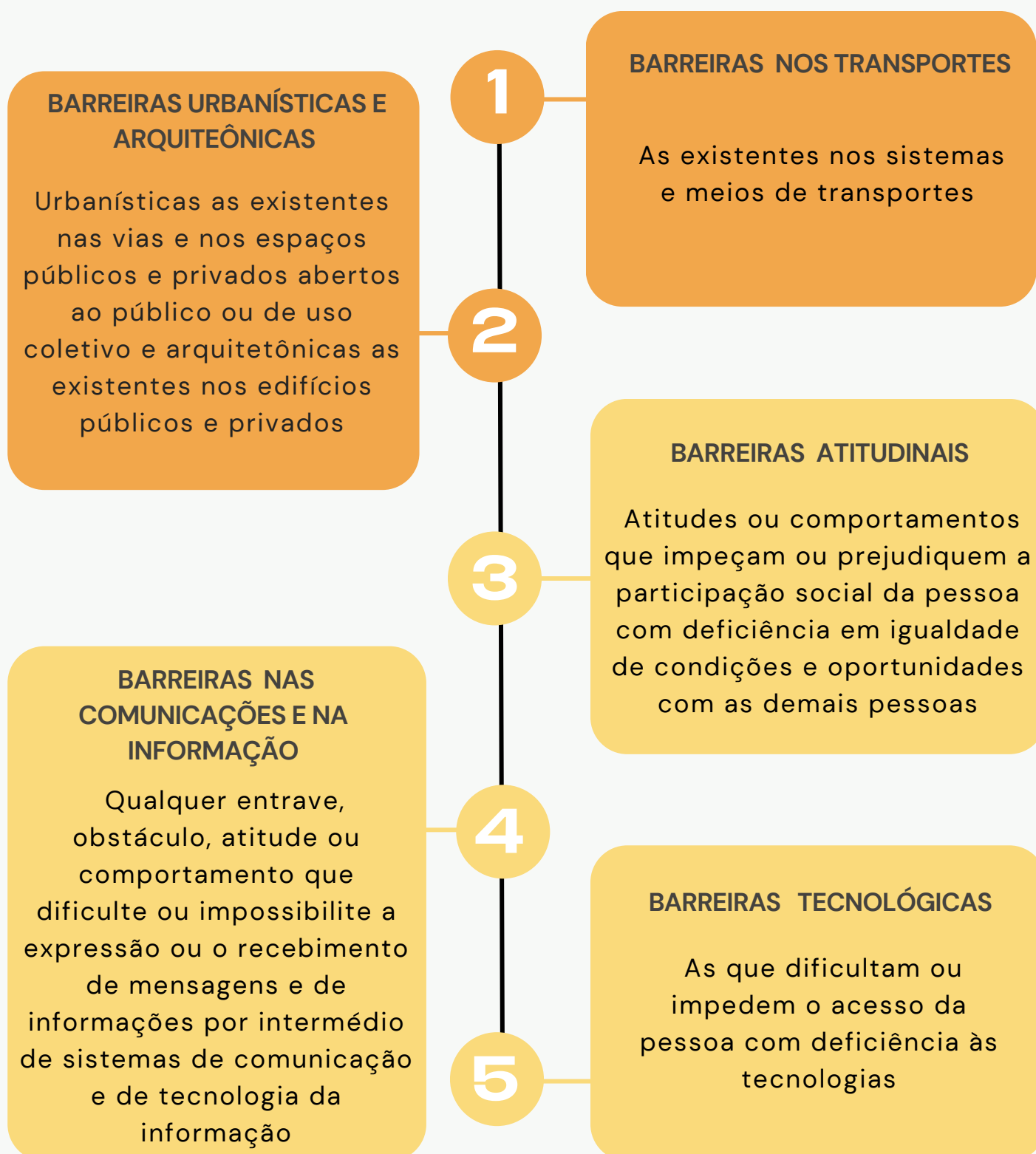
Já a acessibilidade é definida no artigo 3º, I da Lei que considera a acessibilidade como a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida. Percebe-se, do conceito de acessibilidade, ser a autonomia e a segurança requisitos necessários para se considerar um espaço como acessível.

Impende ainda destacar a previsão da Lei 13.146/2015 relativamente a barreiras assim divididas: urbanísticas; arquitetônicas; transportes; comunicacionais; informacionais e atitudinais. Na figura 3 tem-se a demonstração das barreiras de acordo com a legislação.

Figura 3: Barreiras de acordo com a lei 13.146/2015

ART. 3º PARA FINS DE APLICAÇÃO DESTA LEI, CONSIDERAM-SE:

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, CLASSIFICADAS EM:





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

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

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



Outro direito previsto na legislação é a reserva de assentos em teatros, cinemas, auditórios, estádios, ginásios de esporte, locais de espetáculos e de conferências e similares. As acomodações devem ser distribuídas pelo recinto em locais diversos, de boa visibilidade, em todos os setores, próximas aos corredores, devidamente sinalizadas, evitando-se áreas segregadas de público, bem como obstrução das saídas, em conformidade com as normas de acessibilidade. Além disso, devem situar-se em locais que garantam a acomodação de, no mínimo, 1 (um) acompanhante da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, resguardado o direito de se acomodar proximalmente a grupo familiar e comunitário (BRASIL, 2015, art. 44).

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

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

A segunda forma utilizada foi realizando postagens em publicações de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida no Instagram, convidando o dono do perfil a acessar o link da pesquisa e responder ao questionário. Para encontrar perfis das pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida, a consultoria utilizou o sistema de busca com a utilização de hashtags relacionadas à deficiência e turismo acessível. Na figura 5, tem-se o número de respondentes do questionário.

FIGURA 5 – INFOGRÁFICO RESUMO DOS RESPONDENTES



**58,60% de turistas com
deficiência**



**25,53% de turistas sem
deficiência**



**15.88% de turistas com
mobilidade reduzida**

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

3 TURISMO ACESSÍVEL E PESQUISAS ACADÊMICAS

Para subsidiar a criação do questionário aplicado e a análise dos dados, foi realizada uma ampla pesquisa em periódicos acadêmicos sobre a temática turismo acessível. Optou-se por uma análise de publicações do período de 2018 a 2023 para que se pudesse ter uma base sólida e atualizada de estudos científicos. Clique no link da tabela de artigos para ter acesso aos principais dados em pesquisas científicas sobre o perfil e as necessidades do turista com deficiência.

TABELA DE ARTIGOS CIENTÍFICOS



4 METODOLOGIA

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

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

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

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

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

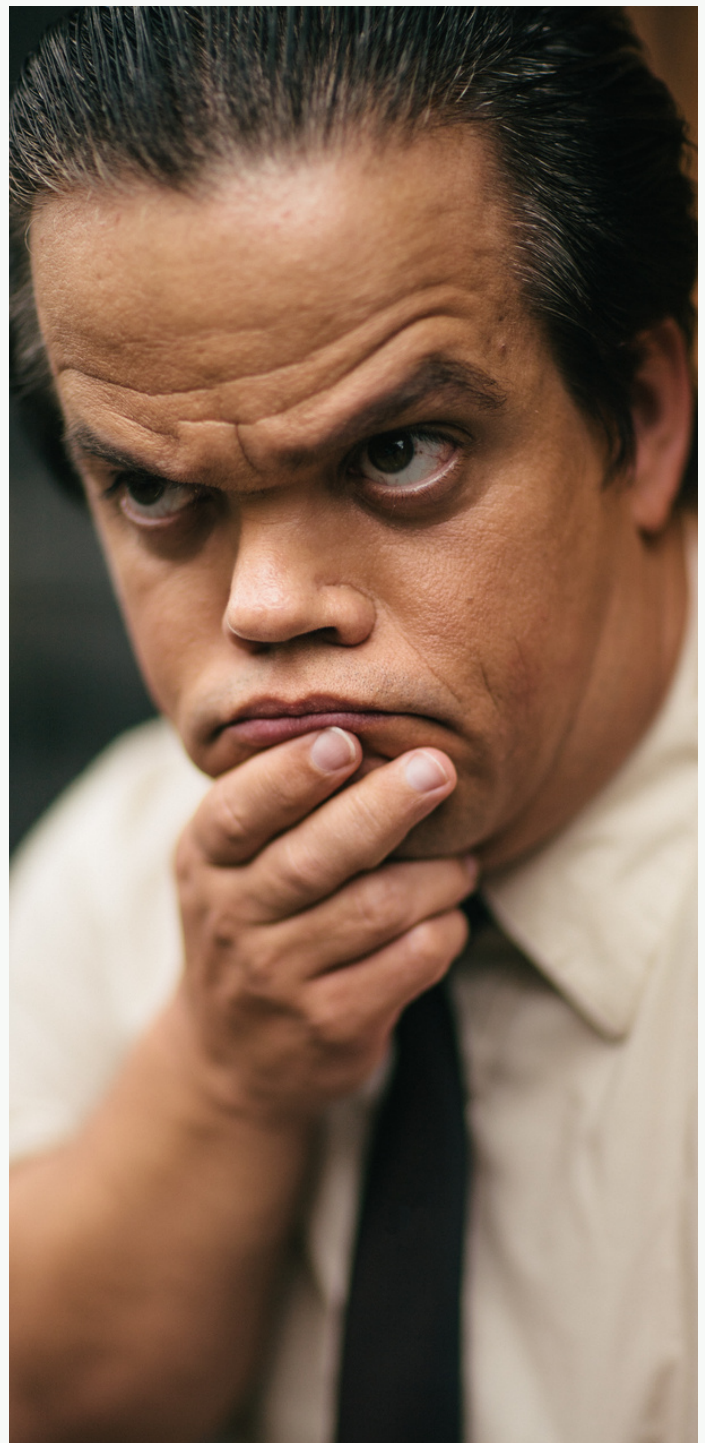


4.1 População e amostra: análise quantitativa

IMPENDE DESTACAR QUE, NO TOCANTE À DEFINIÇÃO DE UMA POPULAÇÃO, DEVEM-SE SOMAR TODOS OS ELEMENTOS QUE POSSUEM ALGUM CONJUNTO DE CARACTERÍSTICAS COMUNS, ENQUANTO QUE NA AMOSTRA TEM-SE UM “SUBGRUPO DE UMA POPULAÇÃO” QUE SERÁ ELEITO PARA PARTICIPAR DO ESTUDO (MALHOTRA, 2012, P. 270).

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

Nessa pesquisa se utilizou a amostra não probabilística, entretanto, utilizando-se técnicas de confiabilidade, validade e objetividades (COOPER; SCHINDLER, 2016; HERNÁNDEZ SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2015) necessárias para a pesquisa científica. Na aplicação do instrumento de pesquisa escolhido – questionário – foi utilizado o método de amostragem não probabilística intencional.





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

A seleção dos respondentes foi feita por conveniência por intermédio da utilização das redes sociais de duas formas. A primeira deu-se com uma chamada para que os turistas com deficiência ou mobilidade reduzida participassem da pesquisa com postagens nas redes sociais de membros da consultoria contratada, redes sociais e site do Ministério do Turismo, bem como de entidades de proteção aos direitos da pessoa com deficiência, e compartilhadas por pessoas da rede de contatos da consultoria nas respectivas redes sociais. Na figura 4 tem-se o modelo das postagens da chamada da pesquisa nas redes sociais.

NADA POR NÓS, SEM NÓS!
A UNESCO E O MINISTÉRIO DO TURISMO
QUEREM OUVIR VOCÊ, PESSOA COM DEFICIÊNCIA!


**VENHA FAZER PARTE DO
GRUPO FOCAL DO PROJETO
PARA MELHORIAS DO
PROGRAMA DE TURISMO
ACESSÍVEL NO BRASIL
PROMOVIDO PELA UNESCO E
MINISTÉRIO DO TURISMO**



 **ACESSE O LINK NA BIO DO PERFIL E PARTICIPE DA PESQUISA**

NADA POR NÓS, SEM NÓS!
A UNESCO E O MINISTÉRIO DO TURISMO QUEREM OUVIR VOCÊ!

**A PESQUISA ESTÁ SENDO
COORDENADA PELA CONSULTORA
DA UNESCO EM TUR,
DRA MARKLEA DA CUNHA FERST.**



**DOUTORA EM TURISMO E HOTELARIA PELA UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ (2020).
MESTRE EM DIREITO DAS RELAÇÕES SOCIAIS PELA UNIVERSIDADE FEDERAL DO
PARANÁ (2007) E GRADUADA EM DIREITO (2000). PROFESSORA ADJUNTA NA
UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS – UEA. ATUA COMO AVALIADORA DE
CURSO AD HOC NO MEC NA ÁREA DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS APLICADAS E
DESENVOLVE PESQUISAS NA ÁREA DE TURISMO ACESSÍVEL. COORDENADORA DO
PROJETO +ACESSO E PESQUISADORA DA FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO
ESTADO DO AMAZONAS.**
CONTATO: E-MAIL: MCFERST@GMAIL.COM. INSTAGRAM @MARKLEA.FERST

4.2 Grupos focais – Análise qualitativa

OS GRUPOS FOCALIS FORAM REALIZADOS POR TIPO DE DEFICIÊNCIA. PARA AS REUNIÕES, DESENVOLVEU-SE UM SISTEMA DE CATEGORIAS, RELAÇÕES E HIPÓTESES PARA A PESQUISA DE NATUREZA QUALITATIVA (HERNÁNDEZ SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2015).

A ênfase nessa pesquisa se deu preliminarmente a partir da análise das normas regulamentadoras de acessibilidade e eliminação de barreiras. Assim, os turistas com deficiência foram contactados por e-mail e receberam com antecedência o material utilizado nas reuniões, possibilitando uma ampla discussão sobre as necessidades de adaptação de acordo com o tipo de deficiência e categoria do empreendimento turístico.

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

As reuniões foram realizadas utilizando o aplicativo Google Meeting e foram gravadas com a autorização expressa de todos os participantes. O quadro a seguir demonstra o resumo de cada reunião, atendendo a orientação da literatura (HERNÁNDEZ SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2015).



GRUPOS FOCAIS

FIGURA 6 – INFOGRÁFICO RESUMO PARTICIPANTES PONTOS FOCAIS

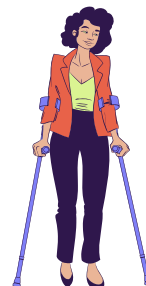
1

TURISTA COM DEFICIÊNCIA FÍSICA OU MOBILIDADE REDUZIDA

DATA - 04/03/2023

10 PARTICIPANTES

DURAÇÃO: 2h 30m



2

TURISTA COM DEFICIÊNCIA FÍSICA OU MOBILIDADE REDUZIDA

DATA - 06/03/2023

21 PARTICIPANTES

DURAÇÃO: 2h



3

TURISTA COM DEFICIÊNCIA VISUAL OU BAIXA VISÃO

DATA - 14/03/2023

13 PARTICIPANTES

DURAÇÃO: 2h



4

TURISTA COM ESPECTRO AUTISTA E DEFICIÊNCIA MENTAL OU INTELECTUAL

DATA - 18/03/2023

3 PARTICIPANTES

DURAÇÃO: 2h



5

TURISTA COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA

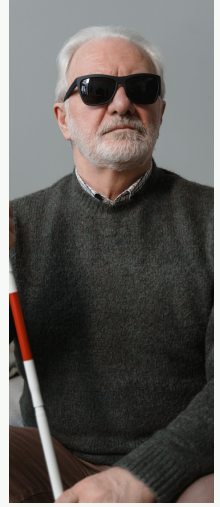
DATA - 23/03/2023

17 PARTICIPANTES

DURAÇÃO: 2h



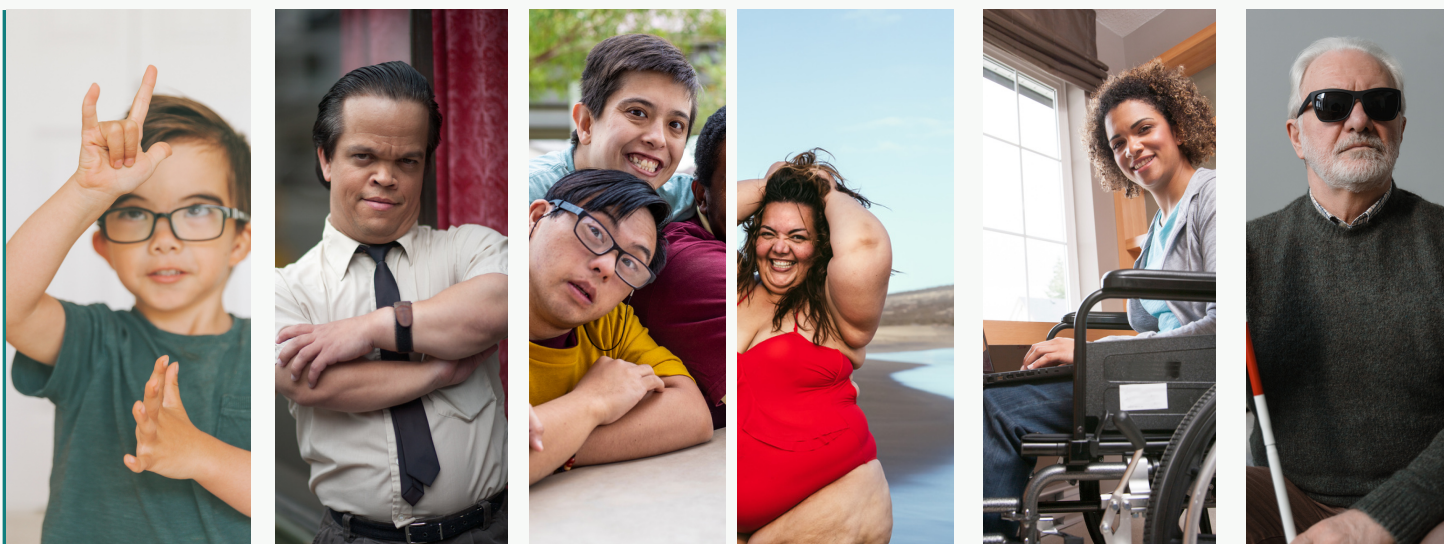
5 QUEM É O TURISTA COM DEFICIÊNCIA?



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

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

CONSIDERA-SE TURISTA COM DEFICIÊNCIA TODA PESSOA QUE, TENDO ALGUM IMPEDIMENTO DE NATUREZA FÍSICA, MENTAL, INTELECTUAL OU SENSORIAL, EM INTERAÇÃO COM DIVERSAS BARREIRAS QUE POSSAM OBSTRUIR SUA PARTICIPAÇÃO PLENA E EFETIVA NA ATIVIDADE TURÍSTICA EM IGUALDADE DE CONDIÇÕES COM AS DEMAIS PESSOAS, SE DESLOQUE DO SEU LUGAR HABITUAL DE RESIDÊNCIA POR UM PERÍODO INFERIOR A UM ANO E REALIZE ATIVIDADES RELACIONADAS AO TURISMO, COMO: LAZER, REPOUSO, DESPORTO, ACESSO À CULTURA E À NATUREZA, NEGÓCIOS OU OUTROS MOTIVOS NÃO RELACIONADOS AO EXERCÍCIO DE UMA ATIVIDADE REMUNERADA NO LUGAR VISITADO (FERST; ANJOS; KUHN, 2023). IDENTIFICADO O TURISTA COM DEFICIÊNCIA, ENTENDE-SE QUE O SEU CONCEITO SE ESTENDE AO TURISTA COM MOBILIDADE REDUZIDA NO QUE COUBER.

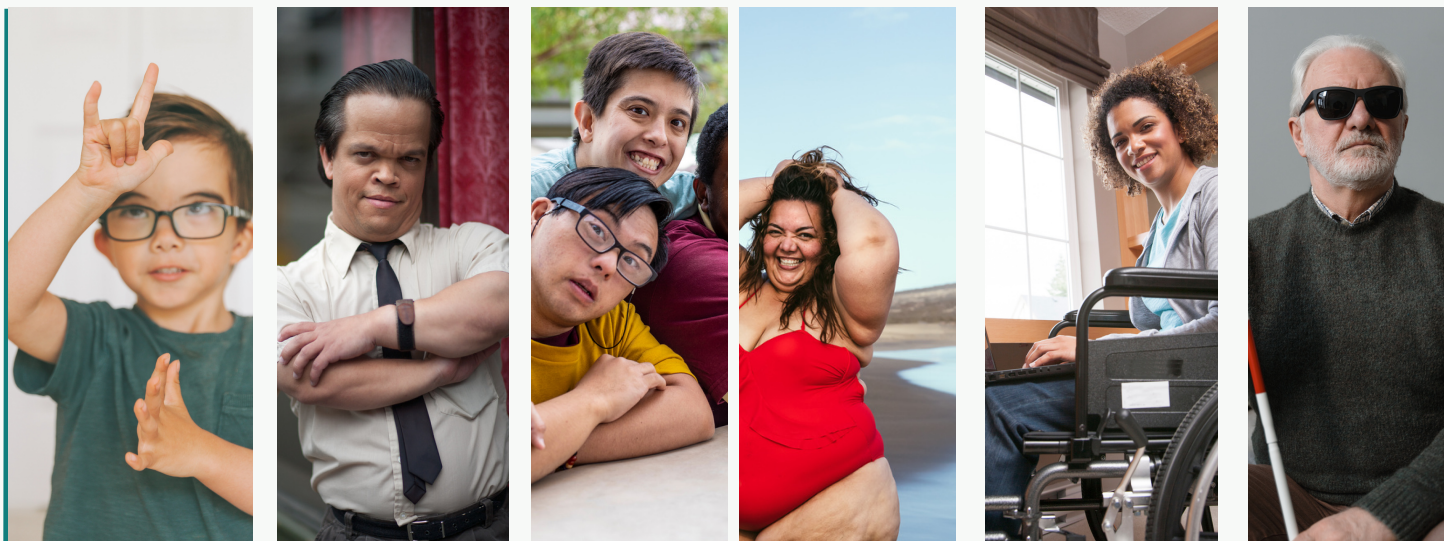


Toda política pública, para que seja considerada responsável e sustentável, deve ter como componente central a acessibilidade aos espaços, produtos e serviços relacionados com o turismo, de acordo com a Organização Mundial do Turismo (DE LA FUENTE-ROBLES et al., 2020). Assim, para que o turista com deficiência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

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

A pesquisa, realizada por iniciativa do termo de cooperação técnica entre o Ministério do Turismo e a UNESCO, supre essa lacuna científica e apresenta a definição dos perfis turísticos individualizados, considerando o tipo de deficiência, a categoria do serviço prestado e as suas necessidades.

5.1 Perfil do turista com deficiência



Importante destacar a ampla participação do turista com deficiência na construção dessa pesquisa, o que é fundamental para a construção do turismo acessível (NYANJOM; BOXALL; SLAVEN, 2018). Durante a pesquisa quantitativa (aplicação do questionário online), foram ouvidos 668 turistas com deficiência, 181 turistas com mobilidade reduzida e 291 turistas sem deficiência. A figura 7 demonstra o perfil e o quantitativo de respondentes

FIGURA 7 – INFOGRÁFICO RESUMO DOS RESPONDENTES



**58,60% de turistas com
deficiência**



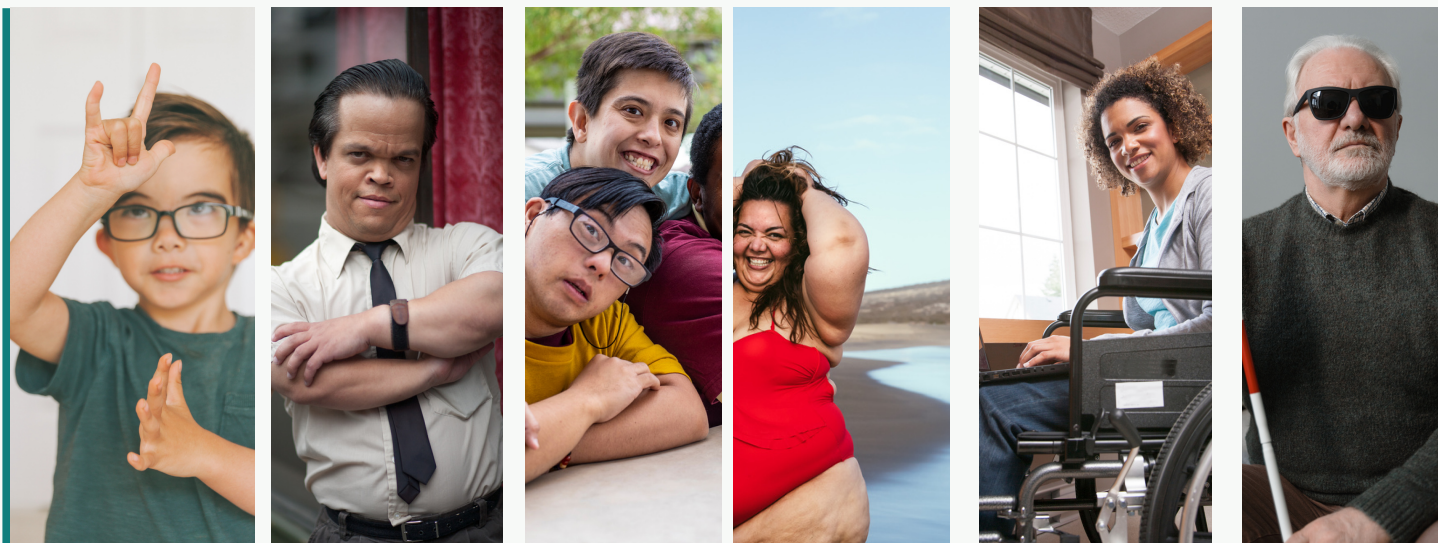
**25,53% de turistas sem
deficiência**



**15.88% de turistas com
mobilidade reduzida**

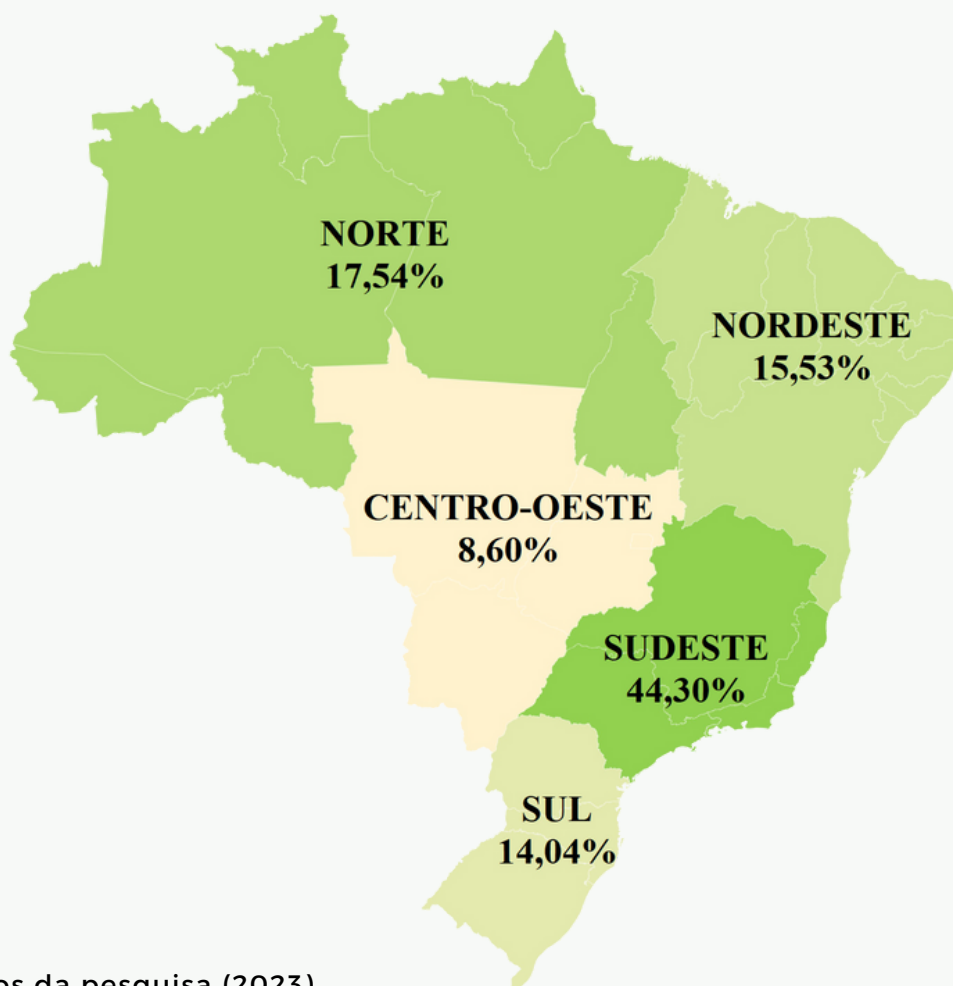
Fonte: Dados da pesquisa (2023)

5.1.1 – Perfil por macrorregião



A pesquisa foi aplicada em todo o Brasil. A figura 8 demonstra que o maior número de respondentes é originário da Região Sudeste, com 44,30% da amostra.

FIGURA 8 – INFOGRÁFICO RESUMO DOS RESPONDENTES



Fonte: Dados da pesquisa (2023)



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

Os resultados demonstraram que o perfil de respondentes da Região Norte se diferencia significativamente de todas as demais. Isso se justifica em virtude de que, na referida região, houve um maior número de respondentes sem deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme se infere da tabela 1 a seguir, enquanto nas demais regiões há um maior número de pessoas com deficiência física.

TABELA 1 – PERFIL DOS RESPONDENTES

PERFIL DO RESPONDENTE	NORTE a	NORDESTE b	CENTRO OESTE b	SUDESTE b	SUL b
Turista com deficiência auditiva	2,5%	4,00%	4,10%	2,20%	3,80%
Turista com deficiência visual	2,00%	11,90%	3,10%	10,5%	11,30%
Turista com deficiência física	18,00%	30,5%	36,70%	43,40%	33,10%
Turista com deficiência intelectual/mental/autistas	16,00%	13,00%	11,20%	10,10%	13,10%
Turista com mobilidade reduzida	20,50%	15,30%	16,30%	16,20%	9,40%
Turista sem deficiência	41,00%	25,40%	28,60%	17,60%	29,40%

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

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

5.1.2 – Dados sociodemográficos

A maioria dos respondentes foi composta de pessoas do gênero feminino,. A figura 9 e a tabela 2 a seguir demonstram detalhadamente os dados de gênero considerando o perfil do turista respondente.

FIGURA 9 – INFOGRÁFICO RESPONDENTES POR GÊNERO



TABELA 2 – DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS – GÊNERO

PERFIL DO RESPONDENTE	FEMININO	MASCULINO	OUTROS
Turista com deficiência auditiva	50%	46,15%	3,85%
Turista com deficiência visual	60,29%	39,71%	0,0%
Turista com deficiência física	65,87%	32,76%	1,37%
Turista com deficiência intelectual/mental/autistas	56,84%	40,00%	3,16%
Turista com mobilidade reduzida	73,38%	25,90%	0,72%

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

5.1.2 – Dados sociodemográficos

A maioria dos respondentes tem de 21 a 40 anos. A figura 10 e a tabela 3 a seguir demonstram detalhadamente os dados de idade considerando o perfil do turista respondente.

FIGURA 10 – INFOGRÁFICO IDADE DOS RESPONDENTES

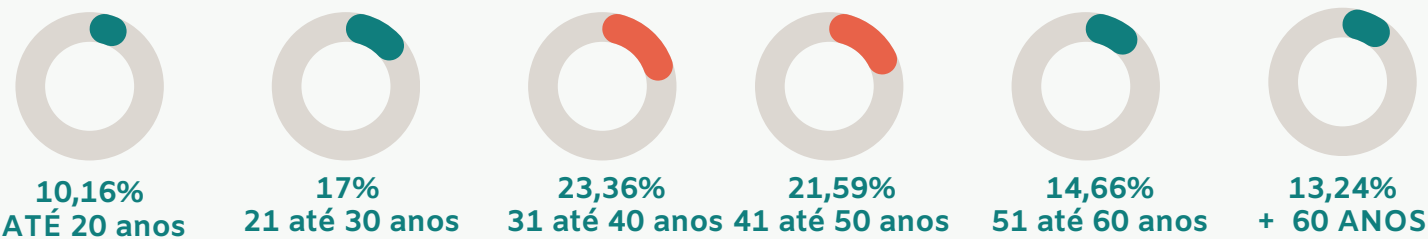


TABELA 3 – DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS – IDADE

PERFIL DO RESPONDENTE	ATÉ 20 ANOS	21 A 30 ANOS	31 A 40 ANOS	41 A 50 ANOS	51 A 60 ANOS	ACIMA 60 ANOS
Turista com deficiência auditiva	3,85%	26,92%	26,92%	23,08%	15,38%	3,85%
Turista com deficiência visual	10,29%	14,71%	29,41%	26,47%	16,18%	2,94%
Turista com deficiência física	7,51%	12,29%	22,53%	31,40%	15,70%	10,58%
Turista com deficiência intelectual/mental/autistas	28,42%	23,16%	22,11%	12,63%	9,47%	4,21%
Turista com mobilidade reduzida	0,72%	7,91%	15,83%	14,39%	16,55%	44,60%

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

5.1.2 – Dados sociodemográficos

No tocante a renda, 23,39% informaram ter renda própria de até 1 salário-mínimo, enquanto 21,30% têm renda superior a 6 salários-mínimos. A figura 11 e a tabela 4 a seguir demonstram detalhadamente os dados de gênero considerando o perfil do turista respondente.

FIGURA 11 – INFOGRÁFICO RENDA DOS RESPONDENTES

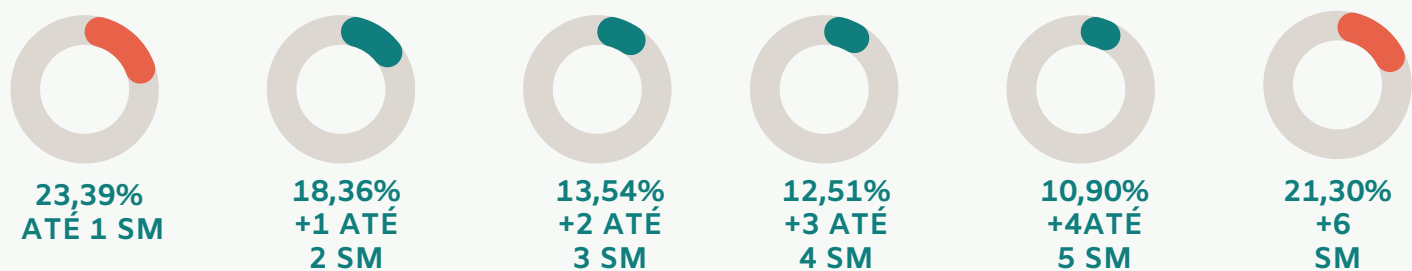


TABELA 4 – DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS – RENDA

PERFIL DO RESPONDENTE	ATÉ 1 SM	+1 ATÉ 2 SM	+2 ATÉ 3 SM	+3 ATÉ 4 SM	+4ATÉ 5 SM	+6 SM
Turista com deficiência auditiva	34,62%	15,38%	19,23%	3,85%	15,38%	11,54%
Turista com deficiência visual	19,12%	26,47%	11,76%	25,00%	2,94%	14,71%
Turista com deficiência física	22,87%	18,43%	14,68%	9,90%	11,95%	22,18%
Turista com deficiência intelectual/ mental/autistas	25,26%	20,00%	10,53%	11,58%	10,53%	22,11%
Turista com mobilidade reduzida	15,11%	11,51%	11,51%	12,23%	13,67%	35,97%

Fonte: Dados da pesquisa (2023)
*SM = Salário mínimo nacional

5.1.3 – Hábitos de viagem: companhia



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

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

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



Percebe-se que o grupo de pessoas com deficiência intelectual, mental ou com transtorno do espectro autista são os que tem a maior porcentagem de sempre viajar acompanhados. Na figura 12 e tabela 5 tem-se o detalhamento dos dados.

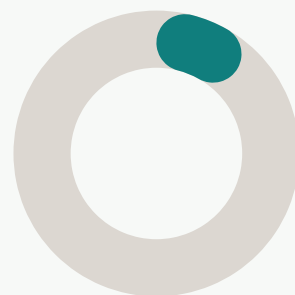
FIGURA 12 – INFOGRÁFICO HÁBITO DE VIAJAR ACOMPANHADO



44,36%
dos turistas **SEMPRE**
viajam acompanhados



20,90%
dos turistas **QUASE**
SEMPRE viajam
acompanhados



12,24 %
dos turistas em **50%**
DAS VEZES viajam
acompanhados



12,20%
dos turistas
EVENTUALMENTE
viajam acompanhados



4,70%
dos turistas **NUNCA**
viajam acompanhados



5,60%
dos turistas **NÃO**
VIAJAM a turismo



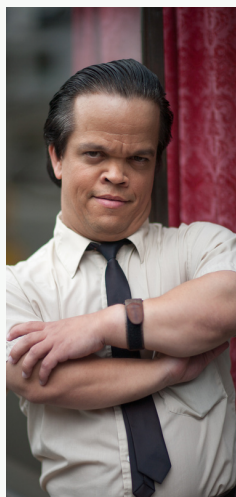
TABELA 5 – HÁBITO DE VIAJAR ACOMPANHADO

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

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

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

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



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

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

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



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

Ao se comparar os perfis, utilizando-se o teste z, observou-se que há diferença estatística significativa entre os perfis, considerando o tipo de deficiência. No tocante à influência da acessibilidade atitudinal e física para visitação de um atrativo turístico, os resultados demonstram diferença estatística entre a pessoa com deficiência auditiva e a pessoa com deficiência física com os demais perfis de pessoas com deficiência, não havendo relevância estatística diferencial entre a pessoa com deficiência visual, com a pessoa com deficiência intelectual/mental ou transtorno do espectro autista e a pessoa com mobilidade reduzida.



Todavia, quando instados a responder se deixariam de visitar um atrativo turístico por ausência de acessibilidade atitudinal, os turistas respondentes indicaram que sim, sem haver diferença estatística relevante entre os perfis de pessoas com deficiência. Ao contrário do impedimento indicado na acessibilidade física, em que há diferença estatística em todos os perfis, sendo o mais significativo o indicado pela pessoa com deficiência física, o resultado apontou uma média de 4,50 em uma escala de 1 até 5. As tabelas 6 e 7 demonstram os achados da pesquisa de forma detalhada.

TABELA 6 – INFLUÊNCIA DA ACESSIBILIDADE FÍSICA E ATITUDINAL NA ESCOLHA DO ATRATIVO TURÍSTICO

PERFIL DO RESPONDENTE	ACESSIBILIDADE FÍSICA MÉDIA	ACESSIBILIDADE ATITUDINAL MÉDIA
Turista com deficiência auditiva (ab)	3,18 a	3,61 a
Turista com deficiência visual (a)	3,83 b	4,13 a, b
Turista com deficiência física (b)	4,55 c	4,17 b
Turista com deficiência intelectual/ mental/autistas (b)	4,02 b	4,15 a, b
Turista com mobilidade reduzida (b)	3,98 b	3,94 a, b

Nota: A letra de subscrito nas categorias do perfil do respondente indica diferença significativamente na comparação de proporção (teste z) umas das outras ao nível de $p < 0,05$ em cada pergunta da linha.
Fonte: Dados da pesquisa (2023)

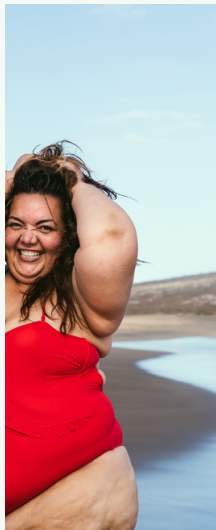


TABELA 7– IMPEDITIVO DE VIAGEM POR AUSÊNCIA DE ACESSIBILIDADE

PERFIL DO RESPONDENTE	ACESSIBILIDADE FÍSICA MÉDIA	ACESSIBILIDADE ATITUDINAL MÉDIA
Turista com deficiência auditiva (ab)	3,55 a, c	3,79 a
Turista com deficiência visual (a)	3,46 a	3,91 a
Turista com deficiência física (b)	4,50 b	4,04 a
Turista com deficiência intelectual/ mental/autistas (b)	3,99 c	4,15 a
Turista com mobilidade reduzida (b)	3,91 c, d	3,91 a

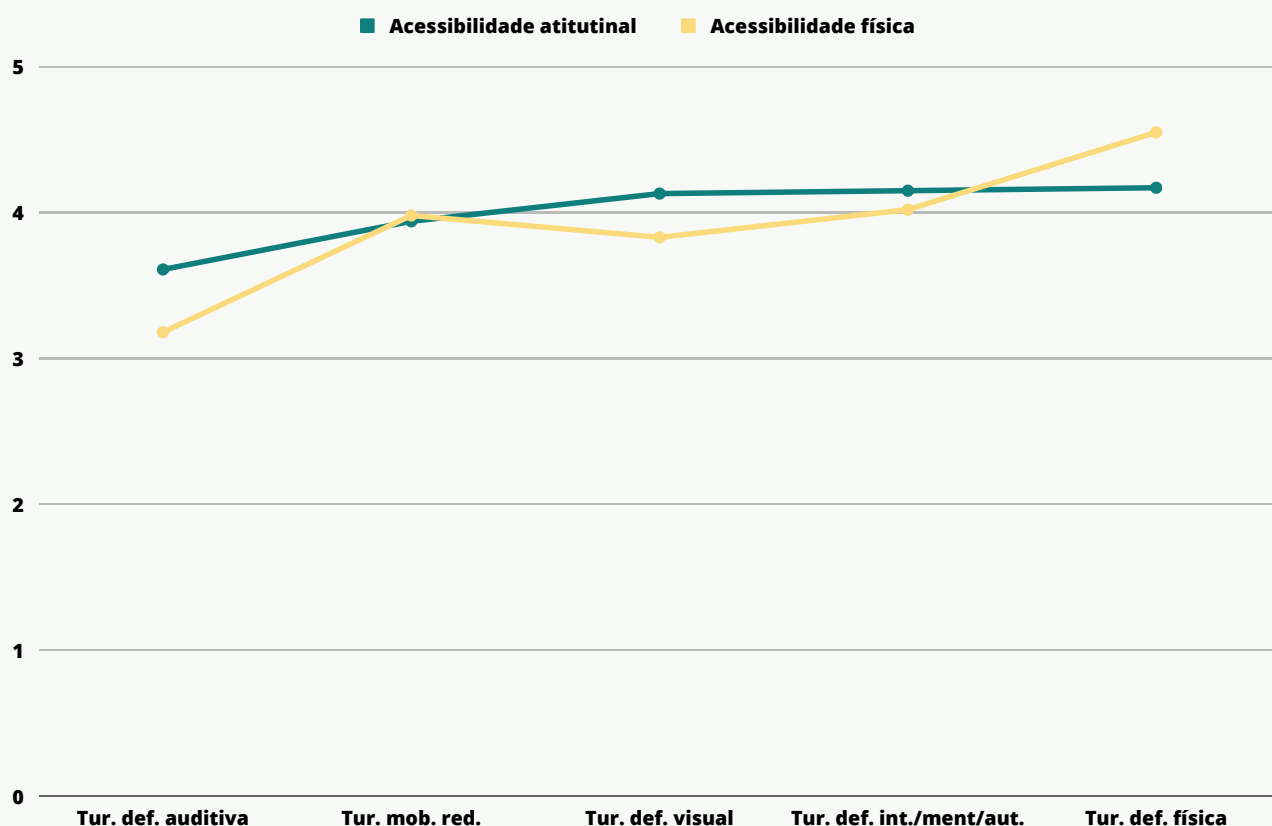
Nota: A letra de subscrito nas categorias do perfil do respondente indica diferença significativamente na comparação de proporção (teste z) umas das outras ao nível de $p < 0,05$ em cada pergunta da linha.

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

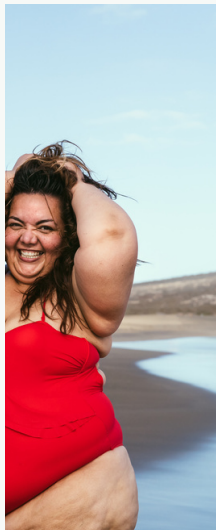


No gráfico 1 tem-se a influência da acessibilidade atitudinal x acessibilidade física na escolha do atrativo turístico por tipo de deficiência. Assim, percebe-se que para as pessoas com deficiência auditiva ou visual, a acessibilidade atitudinal tem um peso maior do que a acessibilidade física. Já para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

GRÁFICO 1 – ACESSIBILIDADE E INFLUÊNCIA ESCOLHA DA VISITAÇÃO

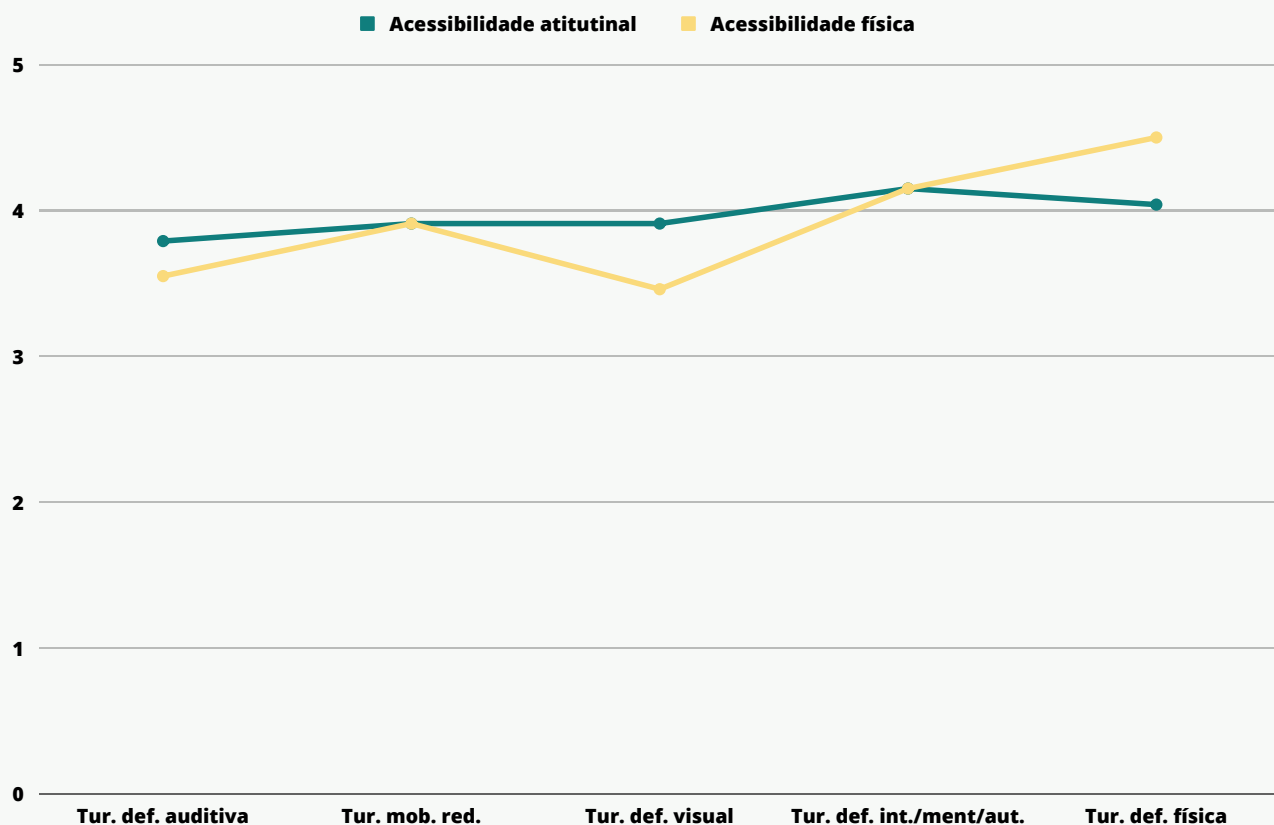


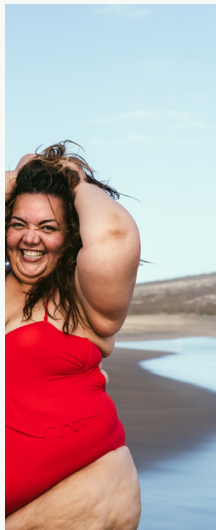
Fonte: Dados da pesquisa (2023)



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

GRÁFICO 2 – IMPEDITIVO DE VIAGEM POR AUSÊNCIA DE ACESSIBILIDADE





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

As pessoas precisam entender sobre o tema, precisa de informação sobre isso. Nesses lugares não sabem lidar com as pessoas com deficiência. Acessibilidade atitudinal tem que ser a primeira da lista. O principal da lista é a acessibilidade atitudinal, enquanto as pessoas não souberem, acho que mais que toda acessibilidade física ou digital, é a atitudinal. Enquanto as pessoas não souberem sobre isso, vamos precisar de muito trabalho. (Participante nº 9 – Turista com deficiência física)



“

PROMOVER O TREINAMENTO DE COLABORADORES SOBRE COMO ATENDER AO TURISTA COM DEFICIÊNCIA É FUNDAMENTAL. COMO TENHO UMA COMUNIDADE QUE CONSEGUI REUNIR 100 PESSOAS TURISTAS EM POTENCIAL, E DESSAS TEM 6 MULHERES CEGAS QUE VÃO FAZER UMA VIAGEM PRA EUROPA, ESSA QUESTÃO DE ATENDIMENTO É A PRIMEIRA DIFICULDADE QUE ENCONTRAMOS. FUI FAZER UMA PESQUISA NA CADASTUR, QUE É ONDE SE CADASTRA GUIA TURÍSTICO, E NÃO SOUBERAM ME INDICAR ALGUÉM QUE TIVESSE ESPECIALIZAÇÃO NA ÁREA DE ACESSIBILIDADE. AÍ EM CADA PASSEIO, PRECISAMOS LEVAR ALGUÉM. E QUEM NÃO TEM QUEM POSSA IR? ISSO TIRA NOSSA AUTONOMIA. (PARTICIPANTE Nº 25 – TURISTA COM DEFICIÊNCIA VISUAL)

“

PRECISA FAZER TREINAMENTO NOS HOTÉIS DE COMO SABER LIDAR COM AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA (PARTICIPANTE Nº 18 – TURISTA COM DEFICIÊNCIA FÍSICA)

”



“

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

- Ou pelo menos treinamento de pessoas da equipe do hotel que saibam libras;*
- Muitos restaurantes que só aceitam reservas mediante ligação. Falta acessibilidade (Participante nº 42 - Turista surdo)*

”

“

TREINAMENTO É MUITO IMPORTANTE TAMBÉM, PARA ATENDER NAS FILAS PREFERENCIAIS, PARA PERCEBER O CORDÃO, POR EXEMPLO. (PARTICIPANTE Nº 37 - TURISTA COM AUTISMO)

”



“

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

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

”

“

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

”



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

“

É MUITO GOSTOSO ESTAR NUM LUGAR NOVO E DIFERENTE, E TAMBÉM É CONFORTÁVEL E SEGURO IR NUM LUGAR QUE JÁ ESTAMOS ACOSTUMADOS PORQUE TEM ACESSIBILIDADE. ENTÃO ESTAMOS PERDENDO VIVÊNCIA DE PESSOAS, DE CONHECER COISAS E LUGARES DEVIDO AOS LUGARES NÃO TEREM ACESSIBILIDADE. É FRUSTRANTE ESTAR SEMPRE TRANSITANDO NOS MESMOS LUGARES, COMO SE ESTIVÉSSEMOS PRESOS A ELES. (PARTICIPANTE Nº 35 – TURISTA COM DEFICIÊNCIA VISUAL)

”



“

CONVENCER OS ESTABELECIMENTOS QUE A ACESSIBILIDADE É LUCRATIVA. (PARTICIPANTE Nº 3 – TURISTA COM DEFICIÊNCIA FÍSICA)

”

“

EU ESTOU PASSANDO POR UMA SITUAÇÃO COM UM HOTEL QUE NÃO ACEITA PET E NÃO PUDE ME HOSPEDAR PORQUE ACHAM QUE MEU CÃO-GUIA É PET. ME MANDARAM PROCURAR UM OUTRO HOTEL. (PARTICIPANTE Nº 31 – TURISTA COM DEFICIÊNCIA VISUAL)

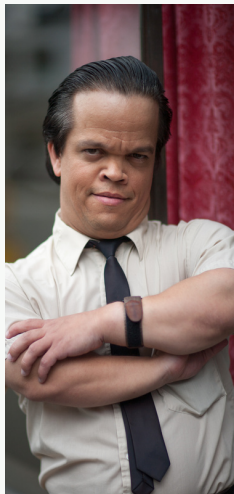
”

“

ACESSIBILIDADE ESTÁ DIRETAMENTE LIGADO À AUTONOMIA. (PARTICIPANTE Nº 22 – TURISTA COM DEFICIÊNCIA FÍSICA)

”

5.1.5 – Hábitos de viagem: Acessibilidade informacional



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

“

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

”

“

*AS BARREIRAS COMEÇAM ANTES DE CHEGAR NOS LOCAIS TURÍSTICOS
(PARTICIPANTE Nº 13 – TURISTA COM DEFICIÊNCIA FÍSICA)*

”



“

OUTRO PONTO TAMBÉM É SERMOS VISTOS COMO CONSUMIDORES. FAÇO BUSCA EM SITES E DIFICILMENTE VOCÊ ENCONTRA A INFORMAÇÃO SOBRE ACESSIBILIDADE. (PARTICIPANTE Nº 28 - TURISTA COM DEFICIÊNCIA VISUAL)

”

“

TUDO TEM QUE TER INFORMAÇÃO. UMA EXPERIÊNCIA QUE TIVE FOI: FUI PRO BURACO DO PADRE, QUE É LINDO, TUDO MARCADO POR HORÁRIO. CHEGUEI, MANDARAM SEGUIR A TRILHA, CADA PONTO TEM UM ASSISTENTE. PORÉM, QUANDO COMPREI O BILHETE NÃO INFORMAVA QUE TINHA ESCADA, E TENHO MOBILIDADE REDUZIDA E NÃO ME DERAM UM ASSISTENTE. A SORTE É QUE CONTEI COM A AJUDA DOS FUNCIONÁRIOS, COM A ACESSIBILIDADE ATITUDINAL (PARTICIPANTE Nº 17 - TURISTA COM DEFICIÊNCIA FÍSICA)

”



“

SOBRE O ITEM A RESPEITO DO SITE: TEM QUE COLOCAR UMA QUESTÃO QUE OS SITES TÊM QUE ATENDER A LEI DE ACESSIBILIDADE, PARA QUE TUDO SEJA ACESSÍVEL DIGITALMENTE. PORQUE NÃO CONSEGUIMOS COMPRAR NADA COM AUTONOMIA: PASSAGEM, RESERVAR A POLTRONA NO AVIÃO, HOTEL. ENTÃO SE NÃO TEM SITE ACESSÍVEL, NÃO CONSEGUIMOS FAZER UMA BOA ESCOLHA DE LUGAR, PASSAGEM, EVENTO. AS REDES SOCIAIS TÊM QUE SER ACESSÍVEIS TAMBÉM COM DESCRIÇÃO DE IMAGEM. ESSA É MINHA OBSERVAÇÃO PARA AMPLIAR ESSE ITEM. (PARTICIPANTE Nº 26 – TURISTA COM DEFICIÊNCIA VISUAL)

”

“

SÓ REITERANDO, ACESSIBILIDADE DIGITAL TEM QUE ESTAR ANTES DE TUDO. NÃO ADIANTA A INFORMAÇÃO ESTAR BEM-FEITA SE NÃO CONSIGO ACESSAR (PARTICIPANTE Nº 32 – TURISTA COM DEFICIÊNCIA VISUAL)

”



“

AINDA FALTA TREINAMENTO NAS EMPRESAS, FICO PERDIDA E ANSIOSA, ACHO QUE ESTOU ATRAPALHANDO E A GENTE PRECISA DE TEMPO PARA SER ATENDIDO. ENTÃO ACHO QUE PRECISA DESSA IDENTIFICAÇÃO DE PRIORIDADE PARA SURDOS. (PARTICIPANTE Nº 41 – TURISTA COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA

”

“

IMPORTANTE DEIXAR CLARO O QUE TEM DISPONÍVEL PARA ACESSIBILIDADE, TIPO UMA PLACA; ALÉM DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL, DEIXAR INFORMAÇÕES CLARAS E DIRETAS, PARA QUE NÃO FIQUE SUBENTENDIDO (PARTICIPANTE Nº 37 – TURISTA COM AUTISMO)

”

“

TER PLACAS VISÍVEIS PARA INDICAR ONDE FICA FILA. DEIXAR INFORMAÇÃO VISÍVEL SOBRE COMO E COM QUEM PEDIR APOIO NOS LOCAIS. (PARTICIPANTE Nº 38 – TURISTA COM AUTISMO)

”

6 DISCRIMINAÇÃO NA ATIVIDADE TURÍSTICA

Questionados se já haviam sofrido algum tipo de discriminação em virtude da sua deficiência, 58,72% dos entrevistados afirmaram que sim. Isso confirma as pesquisas anteriores de que o turista com deficiência continua a enfrentar diversas barreiras para usufruir dos serviços turísticos, é ignorado e sistematicamente discriminado pela indústria turística (NYANJOM; BOXALL; SLAVEN, 2018), conforme se depreende do gráfico 4.

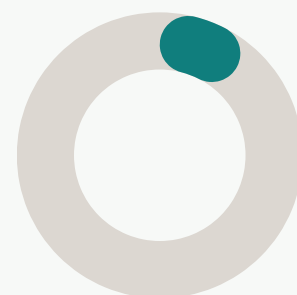
FIGURA 13 – INFOGRÁFICO DISCRIMINAÇÃO



58,72 % de turistas sofreram discriminação



29,75 % de turistas não sofreram discriminação



11,53 % de turistas informaram não se aplica

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Uma grande barreira atitudinal é o capacitismo, que consiste na discriminação da pessoa com deficiência em razão da sua limitação. É uma atitude “que diferencia e desvaloriza as pessoas com deficiência por meio da avaliação da capacidade corporal e/ou cognitiva” (FRIGGI IVANOVICH; GESSER, 2020, p. 2).



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

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

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

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



ART. 4º: TODA PESSOA COM DEFICIÊNCIA TEM DIREITO À IGUALDADE DE OPORTUNIDADES COM AS DEMAIS PESSOAS E NÃO SOFRERÁ NENHUMA ESPÉCIE DE DISCRIMINAÇÃO.

§1º CONSIDERA-SE DISCRIMINAÇÃO EM RAZÃO DA DEFICIÊNCIA TODA FORMA DE DISTINÇÃO, RESTRIÇÃO OU EXCLUSÃO, POR AÇÃO OU OMISSÃO, QUE TENHA O PROPÓSITO OU O EFEITO DE PREJUDICAR, IMPEDIR OU ANULAR O RECONHECIMENTO OU O EXERCÍCIO DOS DIREITOS E DAS LIBERDADES FUNDAMENTAIS DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA, INCLUINDO A RECUSA DE ADAPTAÇÕES RAZOÁVEIS E DE FORNECIMENTO DE TECNOLOGIAS ASSISTIVAS.

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

“

SEMPRE FALAM COM MEU ACOMPANHANTE COMO SE EU NÃO CONSEGUISSE ENTENDER OU RESOLVER PARA ONDE IR. PEDI PARA SABER DE PASSEIOS ACESSÍVEIS NA ÚLTIMA VIAGEM E A EMPRESA TURÍSTICA ME DISSE QUE NÃO TINHA. (RESPONDENTE 865–TURISTA COM DEFICIÊNCIA FÍSICA)

”



“

AO USAR A FILA PREFERENCIAL, MUITAS VEZES SOU QUESTIONADA POR ESTAR LÁ. SE PEÇO PARA DESLIGAR O RÁDIO EM TÁXIS OU UBERS, SOU MAL AVALIADA (JÁ FUI INCLUSIVE EXPULSA DE UM). SE USO ÓCULOS ESCUROS EM LUGARES FECHADOS, MUITAS VEZES SOU RIDICULARIZADA. SE TENHO DIFICULDADE EM FALAR AO TELEFONE OU OUVIR ÁUDIOS, MUITAS VEZES SOU REPREENDIDA. SE NÃO USO AS PALAVRAS USUAIS AO CUMPRIMENTAR ALGUÉM, SOU REPREENDIDA. SE NÃO CONVERSO SOBRE BANALIDADES, SOU CONSIDERADA METIDA.... ETC (RESPONDENTE 783 – TURISTA COM TRANSTORNO DO ESPECTRO AUTISTA)

”

“

ACONTECE MUITO A INFANTILIZAÇÃO QUANDO ESTOU ANDANDO SOZINHA NA RUA, OU FICAR DANDO PARABÉNS POR EU SER TÃO CORAJOSA, OU SE DIRIGIR AO MEU ACOMPANHANTE, AO INVÉS DE DIRETAMENTE A MIM. (RESPONDENTE 751 – TURISTA CEGO)

”



“

NA FILA DO BANCO. OUVI QUE ERA UMA VANTAGEM SER PCD.
(RESPONDENTE 875 – TURISTA COM DEFICIÊNCIA FÍSICA)

”

“

COMO AUTISTA, NÃO CONSIGO FICAR MUITO TEMPO PARADA EM FILAS. MESMO QUE EU EXPLICASSE MINHA DEFICIÊNCIA, NÃO FUI LEVADA A SÉRIO, POR NÃO APARENTAR MINHA DEFICIÊNCIA. PASSEI POR ISSO EM FILAS DE ATRATIVOS E DE ÔNIBUS EM RODOVIÁRIA. (RESPONDENTE 856 – TURISTA AUTISTA)

”

“

SÃO TANTAS, MAS AS PRINCIPAIS SÃO QUE ÀS VEZES EM VIAGEM ALGUMAS PESSOAS ACHAM QUE NÓS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NÃO DEVERÍAMOS ESTAR ALI NAQUELE LUGAR DE TURISMO QUE NÃO É PARA NÓS (RESPONDENTE 824 – TURISTA AUTISTA)

”

“

DIVERSAS, APONTAMENTOS, DEBOCHES, PIADAS DE ANÃO
(RESPONDENTE 784 – TURISTA COM NANISMO)

”



“

EM TODOS OS ITENS QUESTIONADOS ACIMA. NÃO ACONTECE SEMPRE, MAS ACONTECE. COM MAIS FREQUÊNCIA, NO DESPREPARO PARA FAZER A DESCRIÇÃO DE UMA IMAGEM, PARA FALAR DIRETAMENTE COMIGO, PARA LER O CARDÁPIO (DIFICILMENTE HÁ CARDÁPIOS EM BRAILLE), PARA ME ORIENTAR DENTRO DO HOTEL. POUCOS AINDA SABEM O QUE É AUDIODESCRIÇÃO, O QUE É CARTOGRAFIA TÁTIL, O QUE SÃO PISOS TÁTEIS, SEMÁFOROS SONOROS, ATÉ MESMO A PREFERÊNCIA EM ASSENTOS ALGUMAS VEZES É DESCONHECIDA. E APESAR DA CEGUEIRA "VEJO" ALGUMAS VEZES QUE SOU OBSERVADO COM CURIOSIDADE E DESCONFIANÇA. (RESPONDENTE 757 – TURISTA CEGO)

”

“

QUANDO EU ESTAVA EM UM PARQUE ALGUMAS PESSOAS CHEGARAM PARA MIM E FALARAM QUE EU ERA DIFERENTE QUE EU ERA FEIO SÓ PORQUE EU TENHO ACONDROPLASIA (RESPONDENTE 691 – TURISTA COM NANISMO)

”



“

JÁ PASSEI POR VÁRIAS SITUAÇÕES CONSTRANGEDORAS, SE FOSSE ENUMERAR... MAS AS MAIS CORRIQUEIRAS, É RECEBER PARABÉNS SIMPLEMENTE POR ESTAR NUMA FILA DE SUPERMERCADO, POR DANÇAR CARIMBÓ EM MINHA CADEIRA. (RESPONDENTE 676 – TURISTA COM DEFICIÊNCIA FÍSICA)

”

“

EM TODO O LUGAR QUE EU VOU. NÃO SÓ EU, COMO COM O MEU FILHO, QUE TAMBÉM TEM NANISMO. SÃO RISADAS, CONVERSINHAS DE COCHICHO, APONTAMENTOS, GENTE FILMANDO E TIRANDO FOTOS SEM PERMISSÃO. UNS DISFARÇAM E OUTROS TIRAM NA NOSSA FRENTE E AINDA NOS AMEAÇAM. (RESPONDENTE 660 – TURISTA COM NANISMO)

”

“

JÁ SOFRI VÁRIAS, MAS COMO A PESQUISA É EM RELAÇÃO À TURISMO, VOU CONTAR SOBRE UM HOTEL QUE ME RECUSOU RECEBER PORQUE "SENDO CEGA EU PODERIA QUEBRAR AS COISAS". (RESPONDENTE 651 – TURISTA COM NANISMO)

”

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

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

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





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

É importante destacar que se deve considerar a necessidade de cada perfil e desconstruir o estereótipo de que acessibilidade é construir rampas e fornecer elevadores, o que sequer atende as necessidades da pessoa com deficiência física. Ou, ainda, a crença de que o intérprete de libras resolve a acessibilidade para a pessoa surda. Destacam-se alguns depoimentos de pessoas com deficiência sobre o tema:

MUITO SE FALA DA QUESTÃO DE ACESSIBILIDADE PARA LIBRAS, MAS QUEM FAZ LEITURA LABIAL TAMBÉM SENTE FALTA DE ACESSIBILIDADE. IMPLEMENTAR TABLETS SERIA LEGAL, MAS NÃO TER SÓ LIBRAS, MAS AUDIODESCRIÇÃO TAMBÉM (PARTICIPANTE Nº 42 - TURISTA SURDO ORALIZADO)

RAMPA DE ACESSO: MEU MAIOR PROBLEMA SÃO AS RAMPAS, QUE NEM CHAMO DE RAMPA. (PARTICIPANTE Nº 23 - TURISTA COM DEFICIÊNCIA FÍSICA)



“

FALTA INFORMAR MELHOR SE HÁ ACESSIBILIDADE PARA CHEGAR AOS PONTOS TURÍSTICOS, SE HÁ VEÍCULOS ACESSÍVEIS, FALTAM CALÇADAS E, QUANDO TEM, OS ESTABELECIMENTOS COLOCAM MESAS. (PARTICIPANTE Nº 1 – TURISTA COM DEFICIÊNCIA FÍSICA)

TEM ESSAS QUESTÕES DE SERVIÇOS TAMBÉM, COMO AEROPORTO, NA QUESTÃO DE AVIÕES, É HUMILHANTE NÃO PRIORIZAR MAIS A PRIMEIRA FILA PARA CADEIRANTE. (PARTICIPANTE Nº 1 – TURISTA COM DEFICIÊNCIA FÍSICA)

”

“

CURSOS DE TURISMO TINHAM QUE TER NA GRADE UM ESPAÇO PARA QUESTÃO DE ACESSIBILIDADE, ATENDIMENTO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA. SE A GENTE NÃO ATACAR NA FORMAÇÃO, A GENTE NÃO CHEGA EM CANTO NENHUM (PARTICIPANTE Nº 26 – TURISTA DEFICIÊNCIA VISUAL)

”



“

TER UMA PESSOA DISPONÍVEL É O QUE A GENTE USA QUANDO NÃO TEM ACESSIBILIDADE NOS LOCAIS E É IMPORTANTE QUE AS PESSOAS SAIBAM QUE EXISTA O ALTO-RELEVO, E O GARÇOM NEM SEMPRE VAI LER O CARDÁPIO TODO PORQUE DÁ TRABALHO. SE O PEDIDO FOR VIA APLICATIVO, ENTÃO O APLICATIVO TAMBÉM TEM QUE ESTAR ACESSÍVEL.

– RESTAURANTE É UM DOS PRIMEIROS LUGARES QUE AS PESSOAS TÊM ACESSO QUANDO VIAJAM E ELES NÃO SÃO ACESSÍVEIS. QUANDO ESTOU SOZINHA POR EXEMPLO, SERIA IMPORTANTE TER UMA CAMPAINHA NA MESA PARA CHAMAR O GARÇOM.

OUTRO PONTO QUE NÃO TEM A VER COM TURISMO EM SI, MAS AS MÁQUINAS DE PAGAMENTO PRECISAM TAMBÉM SER ACESSÍVEIS, POR ÁUDIO OU TÁTIL. PORQUE ELAS NÃO SÃO. A MAIORIA É TOUCH SCREEN E NÃO TEM COMO COLOCAR A SENHA DO CARTÃO OU SABER SE O PREÇO COBRADO É O CERTO. (PARTICIPANTE Nº 32– TURISTA DEFICIÊNCIA VISUAL)

”

“

INGRESSOS PARA PESSOA COM DEFICIÊNCIA QUE A PESSOA POSSA FICAR ONDE ELA QUISER. NÃO ASSOCIAR O INGRESSO AO ESPAÇO. AS PESSOAS SÓ PENSAM NA QUESTÃO DE CONFORTO AUDITIVO, MAS TEM TAMBÉM A QUESTÃO TÁTIL. NÃO É SÓ PELO BARULHO, MAS PELA SITUAÇÃO FORÇADA QUE O AUTISTA É COLOCADO, PELOS ESTÍMULOS PESSOAIS. (PARTICIPANTE Nº 38 – TURISTA COM AUTISMO)

”



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

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

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

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



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

Assim, para a promoção da acessibilidade, é preciso robusto investimento em políticas públicas de sensibilização sobre os direitos do turista com deficiência, demonstrando o quanto a promoção da acessibilidade agrega valor e competitividade ao empreendimento, bem como ampliando a fiscalização para que as normas regulamentadoras possam efetivamente ser cumpridas pelo mercado.

Por fim, a adequação dos ambientes, produtos e serviços turísticos deve conferir autonomia para que o turista com deficiência ou mobilidade reduzida possa efetivamente desses usufruir em condições de igualdade com as demais pessoas.

NADA POR NÓS, SEM NÓS!

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS



ALLAN, M. Accessible tourism in Jordan: Travel constraints and motivations. *European Journal of Tourism Research*, v. 10, p. 109–119, 2015.

ANDRADE, F. S. DE; BUBLITZ, M. D. Notas Sobre o Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146/2015) e a Alteração da Curatela e do Regime de Capacidade. *Revista Jurídica Cesumar - Mestrado*, v. 16, n. 3, p. 707–727, 19 dez. 2016.

ARAÚJO, L. A. D.; COSTA FILHO, W. M. DA. A Lei 13.146/2015 (O Estatuto da pessoa com deficiência ou a lei brasileira de inclusão da pessoa com deficiência) e sua efetividade. *Direito e Desenvolvimento*, v. 7, n. 13, p. 12–30, 2017.

BABAITA, C. M. Tourism Industry in Romania and the Needs of People With Disabilities. *Annals of the University of Oradea, Economic Science Series*, v. 21, n. 1, p. 481–486, 2012.

BICUDO, H. Defesa dos direitos humanos: sistemas regionais. *Estudos avançados*, v. 17, n. 47, p. 224–236, 2003.

BOBBIO, N. A era dos direitos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

BRASIL. Lei 13.146, de 6 de julho de 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm>. Acesso em: 3 abr. 2019.

BUHALIS, D.; MICHPOPOULOU, E. Information-enabled tourism destination marketing: Addressing the accessibility market. *Current Issues in Tourism*, v. 14, n. 2, p. 145–168, 2011.

CAMPBELL, F. K. Precision ableism: a studies in ableism approach to developing histories of disability and abledment. *Rethinking History*, v. 23, n. 2, p. 138–156, 3 abr. 2019.

COLE, S. et al. The influence of accessibility and motivation on leisure travel participation of people with disabilities. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, v. 36, n. 1, p. 119–130, 2 jan. 2019.

COMPARATO, F. K. A Afirmação Histórica Dos Direitos Humanos. 3a. ed. São Paulo: [s.n.].

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS



COMPARATO, F. K. A Afirmação Histórica Dos Direitos Humanos. 3a. ed. São Paulo: [s.n.].

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. Métodos de pesquisa em administração. 10a ed. ed. Porto Alegre: AMGH, 2016.

CRESWELL, J. W. Projeto de pesquisa [recurso eletrônico]: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Tradução Magda Lopes. 3a. ed. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.
DE LA FUENTE-ROBLES, Y. M. et al. Understanding stakeholder attitudes, needs and trends in accessible tourism: A systematic review of qualitative studies. Sustainability, v. 12, n. 24, p. 1–23, 2020.

DEGENER, T.; QUINN, G. A survey of international, comparative and regional disability law reform. Disponível em: <<https://dredf.org/news/publications/disability-rights-law-and-policy/a-survey-of-international-comparative-and-regional-disability-law-reform/>>. Acesso em: 27 mar. 2019.

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

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

FOWLER JR, F. J. Pesquisa de levantamento [recurso eletrônico]. Tradução: Rafael Padilha Ferreira. 4a. ed. ed. Porto Alegre: Penso, 2011.

FOWLER JR, F. J. Pesquisa de levantamento [recurso eletrônico]. Tradução: Rafael Padilha Ferreira. 4a. ed. ed. Porto Alegre: Penso, 2011.

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

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

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS



HERNÁNDEZ SAMPIERI, R.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. D. P. B. Metodologia de pesquisa. 5a ed. ed. Porto Alegre: Penso, 2015.

LEITE, F. P. A.; RIBEIRO, L. L. G.; COSTA FILHO, W. M. DA. Comentários ao Estatuto da Pessoa com Deficiência. São Paulo: Comentários ao Estatuto da Pessoa com Deficiência, 2016.

LOSADA SÁNCHEZ, N.; GONZÁLEZ, E. A.; DOMINGUEZ VILA, T. Factores explicativos de las barreras percibidas para viajar de los senior. Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, v. 16, n. 2, p. 387–399, 2018.

MALHEIRO, E. Curso de direitos humanos. 3. ed. rev ed. São Paulo: Atlas, 2016.

MALHOTRA, N. K. Pesquisa de marketing [recurso eletrônico]: Uma orientação aplicada. Tradução Leme Belon ribeiro e Monica Stefani. 6a ed. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MOURA, A.; EUSÉBIO, C.; DEVILE, E. The 'why' and 'what for' of participation in tourism activities: travel motivations of people with disabilities. Current Issues in Tourism, p. 1–17, 2022.

NYANJOM, J.; BOXALL, K.; SLAVEN, J. Towards inclusive tourism? Stakeholder collaboration in the development of accessible tourism. Tourism Geographies, v. 20, n. 4, p. 675–697, 2018.

OLIVEIRA, F. M. G. DE. Direitos Humanos. Rio de Janeiro: Forense, 2016.
ONU. Declaração Universal dos Direitos Humanos. . 1948.

ONU. United Nations Enable | Disability. Disponível em: <<https://www.un.org/development/desa/disabilities>>. Acesso em: 9 maio. 2019.
PIOVESAN, F. Direitos humanos e justiça internacional : um estudo comparativo dos sistemas regionais europeu, internamericano e africano. São Paulo: Saraiva, 2014.

PIOVESAN, F. Direitos humanos e o direito constitucional internacional. 16a. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

RABONTU, C. I. the Accessibility of Persons With Disabilities in Romanian Tourism. Revista de Turism - Studii si Cercetari in Turism, v. 25, p. 1–6, 2018.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS



SÁ, M. A. D. DE et al. Human Resources practices and inclusion of people with disabilities in the hotel industry of Belém, Brazil: a multiple case study. REGE - Revista de Gestão, v. 24, n. 1, p. 13–23, 1 jan. 2017.

SOUSA, J. G.; MANGAS, C. Acessibilidade no turismo e hotelaria: desafios contemporâneos. Proceedings INNODOCT/20. International Conference on Innovation, Documentation and Education. Anais...Valencia: Editorial Universitat Politècnica de València, 11 nov. 2020Disponível em: <<http://ocs.editorial.upv.es/index.php/INNODOCT/INN2020/paper/view/11835>>

VAR, T. et al. A Study on the Travel Patterns of Physically Disabled People. Asia Pacific Journal of Tourism Research, v. 16, n. December, p. 549–618, 2011.

WALL-REINIUS, S.; KLING, K. G.; IOANNIDES, D. Access to Nature for Persons with Disabilities: Perspectives and Practices of Swedish Tourism Providers. Tourism Planning and Development, 2022.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. The World Report on Disability. São Paulo: SEDPcD, 2012.

TURISMO ACESSÍVEL: MAPEAMENTO DO PERFIL DO TURISTA COM DEFICIÊNCIA

PROJETO DE COOPERAÇÃO 914BRZ4024 MINISTÉRIO DO
TURISMO E ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A
EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA - UNESCO

MARKLEA DA CUNHA FERST
DOUTORA EM TURISMO E HOTELARIA
MESTRE EM DIREITO
CONSULTORA UNESCO E MINISTÉRIO DO TURISMO

COLABORADORES

ADRIANE DE FELIPPE RODRIGUES
REVISÃO

BEATRIZ LINS LOBATO
PESQUISA DE CAMPO E APOIO TÉCNICO COM GRUPOS FOCAIS

BEATRIZ VIANA MOTTA
PESQUISA DE CAMPO

EDSON DA SILVA JUNIOR
PESQUISA DE CAMPO

KARINA JOSELLY
PESQUISA DE CAMPO

KETHLEEN DA SILVA BARROS
PESQUISA DE CAMPO

LARISSA DE JESUS CRUZ GUIMARÃES
PESQUISA DE CAMPO E APOIO TÉCNICO COM GRUPOS FOCAIS

LUCAS DE SOUZA MONTEIRO
PESQUISA DE CAMPO

VITOR KUHN
ANÁLISE ESTATÍSTICA E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

VITTORIA HELENA TASCA DA SILVA
PESQUISA DE CAMPO