



Santos, L. O. da S<sup>1</sup>.

<https://orcid.org/0000-0002-3466-5655>

ID Lattes: [7923547554331354](https://lattes.cnpq.br/7923547554331354)

Oliveira, J. L. S<sup>2</sup>.

<https://orcid.org/0000-0003-4186-9389>

ID Lattes: [1058703372069517](https://lattes.cnpq.br/1058703372069517)

Flórez, D. F<sup>3</sup>.

<https://orcid.org/0000-0001-9146-0392>

ID Lattes: [7999671093538769](https://lattes.cnpq.br/7999671093538769)

## Acessibilidade em turismo: identificando padrões e tendências

**Resumo** Este estudo objetivou identificar padrões e tendências da acessibilidade em turismo, com base na literatura da área. Para realizar uma categorização abrangente do estado da arte sobre acessibilidade no turismo, procedemos uma revisão sistemática de literatura do tipo meta-síntese qualitativa, seguida de análise de conteúdo. Observou-se um aprofundamento de pesquisas na área, com algumas lacunas: ausência de estudos sobre normativas e legislação voltadas às pessoas com deficiência (PCD) no turismo; carência de estudos sobre as condições específicas que afetam a mobilidade e sobre a participação de PCD em cargos de gestão turística. As descobertas apontam para fatores ambientais, pessoais e de condição de saúde que, em equilíbrio, podem formatar as condições ideais para a fruição do turismo acessível, destacando a necessidade de definir e mensurar a acessibilidade de forma precisa.

**Palavras-chave:** turismo acessível; pessoa com deficiência; inclusão.

## Accessibility in tourism: identifying patterns and trends.

**Abstract.** This study aimed to identify patterns and trends in accessibility in tourism, based on literature in the area. To carry out a comprehensive categorization of the state of the art on accessibility in tourism, we carried out a systematic literature review of the qualitative meta-synthesis type, followed by content analysis. There was a deepening of research in the area, with some gaps: lack of studies on regulations and legislation aimed at people with disabilities

<sup>1</sup> Lúcia Oliveira da Silveira Santos. Docente da Universidade Federal Fluminense (UFF). Doutoranda no Programa de Pós-graduação em Turismo da EACH (USP). [luciasilveira@id.uff.br](mailto:luciasilveira@id.uff.br)

<sup>2</sup> Josefa Laíze Soares Oliveira. Doutoranda no Programa de Pós-graduação em Turismo da EACH (USP). [laizeoliveira@usp.br](mailto:laizeoliveira@usp.br)

<sup>3</sup> Dayanna Fernández Flórez. Docente da Institución Universitaria Colegio Mayor De Antioquia - Colômbia. Mestre pelo Programa de Pós-graduação em Turismo da EACH (USP). [dayanna.fernandez@colmayor.edu.com](mailto:dayanna.fernandez@colmayor.edu.com)

(PWD) in tourism; lack of studies on the specific conditions that affect mobility and on the participation of PWD in tourism management positions. The findings point to environmental, personal and health factors that, in balance, can shape the ideal conditions for the enjoyment of accessible tourism, highlighting the need to define and measure accessibility accurately.

**Keywords:** accessible tourism; disabled persons; inclusion.

## **Accesibilidad en el turismo: identificando patrones y tendencias.**

**Resumen** Este estudio tuvo como objetivo identificar patrones y tendencias de la accesibilidad en el turismo, con base en la literatura del área. Para realizar una categorización integral del estado del arte sobre accesibilidad en turismo, se realizó una revisión sistemática de literatura de tipo metasíntesis cualitativa, seguida de un análisis de contenido. Se observó una profundización de las investigaciones en el área, con algunas lagunas: falta de estudios sobre normativa y legislación dirigida a personas con discapacidad (PCD) en el turismo; carencia de estudios sobre las condiciones específicas que afectan la movilidad y sobre la participación de las PCD en puestos de gestión turística. Los hallazgos apuntan a factores ambientales, personales y de salud que, en equilibrio, pueden dar forma a las condiciones ideales para el disfrute del turismo accesible, destacando la necesidad de definir y medir la accesibilidad con precisión.

**Palabras clave:** turismo accesible; personas con discapacidad; inclusión.

Como citar: (APA) Santos, L. O. da S., Oliveira, J. L. S., Flórez, D. F. (2024). Acessibilidade em turismo: identificando padrões e tendências. **Cenário: Revista Interdisciplinar em Turismo e Território**, Brasília, V12(1). agosto.2024. p. 1-21.

### **Introdução**

Estudos recentes têm abordado o turismo acessível para pessoas com deficiência (PCD) e suas estratégias para superar barreiras de acesso (Carneiro et al., 2022; Gillovic & McIntosh, 2020). A acessibilidade no turismo é um direito fundamental e pode impulsionar a competitividade de organizações e destinos turísticos, contribuindo para o bem estar territorial (Cassia et al., 2021). Pesquisas acadêmicas são essenciais para desenvolver ações, explorando atitudes e comportamentos dos atores envolvidos e fatores que influenciam o sucesso dos ecossistemas digitais nesse contexto (Cassia et al., 2021). A participação das partes interessadas em todas as etapas, da elaboração à implementação das diretrizes, é defendida na literatura (Sisto et al., 2022).

A definição do turismo acessível evoluiu para incluir a acessibilidade em setores chave e o desenvolvimento de destinos acessíveis para turistas com e sem deficiência (Darcy et al., 2020). No entanto, o neoliberalismo representa um obstáculo ao turismo inclusivo, exigindo a superação do discurso capacitista e das normas culturais (Gillovic & McIntosh, 2020). A sustentabilidade desempenha um papel fundamental, considerando a acessibilidade como pré-condição para políticas e estratégias de

turismo sustentável (Sisto et al., 2022). Apesar dos esforços recentes, há outros obstáculos evidentes, ressaltando a importância da formação profissional e do fornecimento contínuo de informações por parte das estruturas de apoio às pessoas com deficiência (Pasca et al., 2022). É preciso desenvolver indicadores de acessibilidade (Rucci & Porto, 2022) e melhorar as condições nos destinos culturais e os canais de informação são aspectos destacados para tornar o turismo acessível uma realidade (Rucci & Porto, 2022).

Este artigo visa analisar os padrões e tendências sobre acessibilidade em turismo presentes na literatura, considerando o contexto atual. Para isso, foram identificados os tipos de deficiência abordados nos estudos sobre acessibilidade em turismo, investigando se os estudos se apoiam em alguma regulação específica, analisando os critérios utilizados para determinar a acessibilidade de uma cidade para os turistas, e verificando se existem estudos que abordem o contexto brasileiro em relação à acessibilidade em turismo. Essas questões serão respondidas por meio de uma revisão sistemática da literatura, analisando as publicações dos últimos 10 anos (2013-2023).

O diferencial deste estudo é sua abordagem específica e focada, proporcionando um panorama detalhado sobre o tema da acessibilidade em turismo. Além disso, propomos um modelo de fatores-chave para melhor compreender o turismo acessível. Essa abordagem centrada tem o potencial de fornecer visões e contribuir significativamente para o conhecimento existente sobre a acessibilidade em turismo.

### ***Inclusão social e direitos da pessoa com eficiência: considerações sobre a acessibilidade no turismo***

A inclusão social e a garantia do acesso às pessoas com deficiência, ao lazer e ao turismo, são temáticas necessárias à promoção dos direitos humanos. Em 2008, a Convenção sobre o direito das Pessoas com Deficiência, publicada pela Organização das Nações Unidas - ONU, estabeleceu, em seu artigo primeiro, que pessoas com deficiência “são aquelas que têm impedimentos de natureza física, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade com as demais pessoas” (Resende & Vital, 2008, p. 24).

No Brasil, o Estatuto da Pessoa com Deficiência, promulgado em 2015, estabelece os direitos e as políticas públicas voltadas a esse grupo populacional, considerando a deficiência como uma limitação física, sensorial, intelectual ou mental que, em interação com diversas barreiras, pode impedir a participação plena e efetiva na sociedade (Brasil, 2015).

Além dos tipos de deficiência abrangidos pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência (Brasil, 2015), é relevante considerar as abordagens apresentadas no Relatório Mundial sobre a Deficiência, publicado pela ONU, em 2011. Esse relatório adota uma perspectiva mais ampla e abrangente da deficiência, reconhecendo que a

incapacidade é resultado da interação entre as condições de saúde de uma pessoa e os fatores contextuais que a rodeiam. Propõe uma abordagem baseada em modelos de deficiência, como o modelo médico, o modelo social e o modelo biopsicossocial. O modelo médico enfatiza as limitações individuais e a necessidade de intervenções médicas para corrigir ou minimizar essas limitações. O modelo social, por sua vez, destaca as barreiras sociais e ambientais que impedem a participação plena das pessoas com deficiência na sociedade. Já o modelo biopsicossocial considera a interação entre fatores biológicos, psicológicos e sociais na experiência da deficiência (OMS, 2011).

Essas abordagens ampliam a compreensão da deficiência e destacam a importância de políticas e práticas inclusivas que promovam a igualdade de oportunidades e o acesso aos direitos fundamentais para todas as PCD. Este mesmo relatório indica que as PCD não fazem parte de uma massa homogênea com as mesmas características e necessidades, apontando que as funcionalidades e incapacidades variam, conforme a Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF). A CIF conceitua a funcionalidade como uma “interação dinâmica entre a condição de saúde de uma pessoa, os fatores ambientais e os fatores pessoais”, reconhecendo o papel do ambiente na criação da incapacidade (OMS, 2013, p. 3)

Os fatores ambientais referem-se ao ambiente físico, social e atitudinal em que as pessoas vivem e realizam suas atividades diárias. Os fatores pessoais são características individuais que podem afetar a funcionalidade e a participação de uma pessoa nas atividades. Ao considerar critérios de acessibilidade, é fundamental incluir tanto os fatores ambientais quanto os fatores pessoais, a fim de promover a inclusão e a participação plena das pessoas com deficiência em diferentes contextos, incluindo o turismo.

Embora não seja uma temática recente, a discussão sobre turismo acessível é uma área em crescimento, que precisa estar atualizada, proporcionando experiências inclusivas para todas as pessoas, independentemente de suas habilidades ou deficiências. É assim descrito por Darcy e Dickson:

O turismo acessível é uma forma de turismo que envolve processos colaborativos entre as partes interessadas que permitem que pessoas com requisitos de acesso, incluindo mobilidade, visão, audição e dimensões cognitivas de acesso, funcionem de forma independente e com equidade e dignidade por meio da entrega de produtos, serviços e ambientes turísticos universalmente projetados.[...] Isso inclui pessoas com deficiências permanentes e temporárias, idosos, obesos, famílias com crianças pequenas e aqueles que necessitam de ambientes mais seguros e socialmente projetados de forma sustentável (Darcy & Dickson, 2009, p. 34, tradução nossa).

Para promover um turismo acessível, é fundamental considerar e adaptar diferentes setores relacionados à área. Os meios de hospedagem devem ser projetados e adaptados para garantir acessibilidade a pessoas com deficiência. Isso inclui a disponibilidade de quartos acessíveis, instalações sanitárias adequadas e áreas comuns acessíveis (Buhalis & Darcy, 2010; Harju-Myllyaho & Jutila, 2016; Qiao et al., 2021).

O setor de transporte é um fator essencial para um turismo acessível. Meios de transporte devem oferecer acessibilidade em termos de infraestrutura, comunicação, assistência e treinamento adequado aos funcionários (Gondos & Nárai, 2019; Loredana et al., 2021).

As atrações turísticas precisam ser projetadas e adaptadas para proporcionar acesso igualitário a todos. Isso pode envolver a implementação de rampas, elevadores, sinalização acessível, guias e materiais informativos em formatos alternativos, entre outras medidas (Buhalis et al., 2012; Buhalis & Darcy, 2010).

A disponibilidade de informações turísticas acessíveis e a comunicação efetiva também são fundamentais para a inclusão das PCD no turismo. Informações facilmente acessíveis e materiais em formatos alternativos permitem que as PCD planejem suas viagens de forma autônoma e participem das atividades turísticas (Natalia et al., 2019; Rucci & Porto, 2022).

A empatia no atendimento ao cliente demonstra sensibilidade e compreensão às necessidades individuais das PCD. Comunicar-se de forma clara e acessível, usando linguagem adequada e objetiva, elimina barreiras de comunicação e promove uma experiência turística inclusiva. Os agentes do setor turístico devem estar cientes dessas práticas para criar um ambiente acolhedor e acessível para esse público. Essas medidas contribuem para uma sociedade mais inclusiva e diversa, onde todos têm igualdade de oportunidades no turismo, conforme Natalia et al. (2019) e Rucci e Porto (2022).

## **Metodologia**

Para categorizar o estado da arte sobre acessibilidade em turismo, organizamos uma Revisão Sistemática de Literatura - RSL, do tipo meta-síntese, ideal para localização de conceitos-chave de um fenômeno (Siddaway et al., 2019). Para tal, utilizamos o software StArt como suporte da pesquisa, no qual foram incluídos o protocolo de pesquisa e os filtros que orientaram esta revisão até a etapa de seleção.

Em seguida realizamos uma Análise de Conteúdo - AC, conforme proposto por Bardin (1977), com o apoio do software Atlas ti., para identificarmos as categorias-filtro dos padrões presentes nos artigos selecionados. Inserimos as categorias encontradas como metadados no protocolo da RSL para proceder à etapa de extração da revisão sistemática, finalizada, novamente, com o apoio do software StArt.

### **Revisão Sistemática de Literatura**

Para realizar uma meta-síntese significativa, estabelecemos um protocolo de registro que permitiu a replicação da pesquisa e facilitou a organização dos dados coletados (Siddaway et al., 2019). Assim, desenvolvemos um protocolo de pesquisa com uma questão central e quatro questões secundárias. Durante a análise de

conteúdo dos artigos, os dados foram extraídos de acordo com uma categorização preliminar definida previamente, conforme descrito no protocolo a seguir.

Objetivo da RSL: esta revisão sistemática da literatura visa identificar padrões nos estudos sobre acessibilidade em turismo.

Questão principal: qual o estado da arte no que diz respeito às publicações dos últimos 10 anos, sobre acessibilidade em turismo?

Questões secundárias:

- A quais tipos de deficiência esses trabalhos se referem?
- Os trabalhos se apoiam em algum tipo de regulação para acessibilidade?
- Há trabalhos que abordem o contexto nacional (Brasil)?
- Que critérios determinam se uma cidade é acessível ao turista?

Definição das *strings* de pesquisa: *accessible cities* AND *tourism* OR *accessible tourism* AND *tourism*.

Critérios de definição da pesquisa:

- A busca deveria ser realizada nas bases de dados definidas com ambas as *strings* “*accessible cities*” ou “*accessible tourism*” nas palavras-chave do artigo.
- A *string tourism* deveria aparecer ao menos uma vez no corpo do artigo.
- Os trabalhos deveriam ser revisados por pares e publicados em formato de artigo completo;
- Os estudos deveriam ter sido publicados de abril de 2013 a abril de 2023.

Linguagens: foram aceitos trabalhos escritos em português, inglês e espanhol.

Critérios de busca: este estudo abrangeu a literatura disponível nos últimos dez anos sobre acessibilidade e turismo, mediante a realização de buscas online no repositório da *Web of Science*. Como critérios de seleção: a partir da leitura dos resumos, foram excluídos os trabalhos que apresentassem acessibilidade exclusivamente voltada a sites ou redes sociais, ainda que de turismo. Como critérios de extração: a partir da leitura integral do artigo, foram excluídos trabalhos em outros idiomas e aqueles que não responderam a nenhuma das questões deste protocolo.

Repositórios pesquisados: *Web of Science*.

Critérios de inclusão [I] e exclusão [E]:

[I] Trabalho publicado em formato completo;

[I] Trabalho revisado por pares;

[I] Trabalho publicado de 05/2013 a 05/2023;

[E] Trabalho publicado em outros idiomas;

[E] Trabalho anterior a 05/2013;

[E] Trabalho publicado em outros formatos;

[E] Trabalho voltado para redes sociais e sites

[E] Trabalho que não responde às questões do protocolo.

Seleção de estudos: Buscamos especialmente por estudos que estabeleçam, relacionem ou indiquem critérios de acessibilidade para turistas com qualquer tipo de deficiência.

Formulários para hierarquia dos estudos (*one list*): determinamos mínimo = 1 e máximo = 5 {1,2,3,4,5}; sendo que 1 representa artigo irrelevante e 5 artigo muito relevante para nossa RSL.

Dados de extração (*pick many list*):

- Deficiência=[física, auditiva, visual, intelectual, psicossocial, mental, múltipla, idosos, gestantes, obesos, crianças];
- Setores=[transporte, áreas naturais, áreas públicas, corporações turísticas, atrativos turísticos];
- Critérios de acessibilidade=[recursos financeiros, planejamento e informação, capacitação, compreensão do trade, compreensão do poder público, conforto, eliminação de barreiras físicas, capacidade de viajar sozinho];
- Localização=[Brasil, outros]

### **Análise de conteúdo**

Bauer e Gaskell (2008) definem a Análise de Conteúdo (AC) como uma técnica de pesquisa que utiliza o texto como meio de expressão dos autores, permitindo inferências replicáveis sobre seu conteúdo.

Neste estudo, seguimos os passos da análise por categorias temáticas proposta por Bardin (1977), desmembrando o texto em unidades e categorias por reagrupamento analógico. As categorias de análise de conteúdo estabelecidas foram:

- Tipos de deficiência abrangidos pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência (Brasil, 2015) e outras abordagens mencionadas no Relatório Mundial sobre a Deficiência (OMS, 2011);
- Setores turísticos considerados necessários para um turismo acessível;
- Critérios de acessibilidade abrangidos pela Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF): fatores ambientais e fatores pessoais (OMS, 2013).

Com base nas categorias temáticas identificadas, propusemos um modelo inicial dos fatores fundamentais para o turismo acessível.

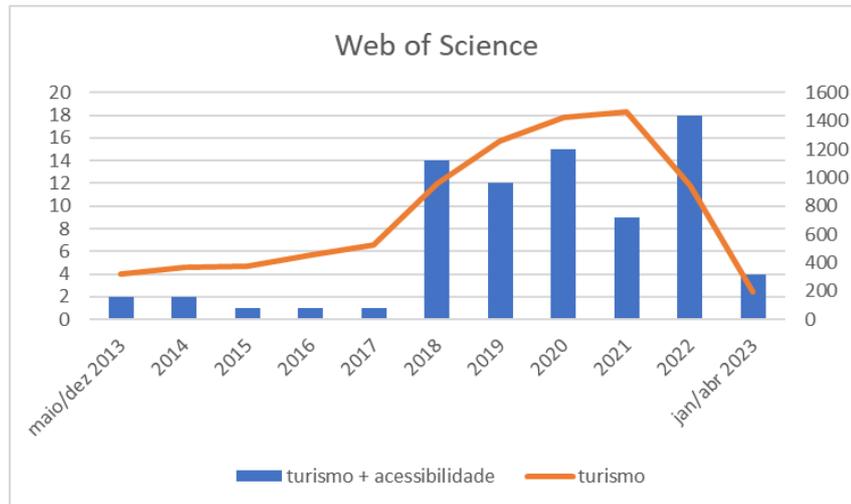
### **Resultados e Discussão**

Os resultados da busca no repositório *Web of Science* demonstram um crescente interesse pela temática do turismo acessível, especialmente a partir de 2018. Ainda assim, o número de artigos publicados neste contexto é baixo se comparado a outras temáticas. A Figura 1 mostra, em laranja e com valores à direita, a curva de publicações na área de turismo no mesmo repositório, sobrepondo as

publicações específicas sobre acessibilidade, em barras verticais azuis e valores absolutos à esquerda. Percebemos como exceção apenas o ano de 2022, com queda de publicações no turismo e aumento das publicações sobre acessibilidade e turismo.

### Figura 1

Publicações sobre turismo acessível na base de dados

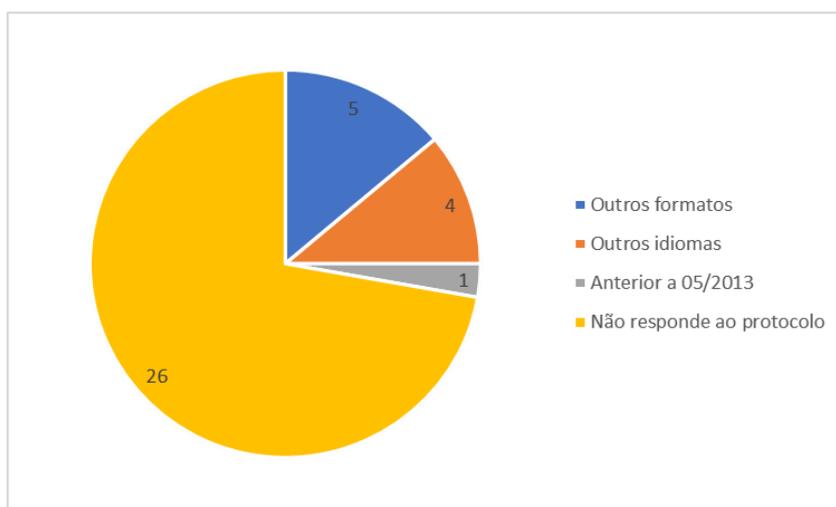


Fonte: Elaboração própria (2023).

De um total de 79 estudos selecionados pelas palavras-chave, 69 apresentaram os critérios definidos na etapa de seleção: idioma, periodicidade e publicação completa revista por pares. Ao longo da extração, rejeitamos outros 26 artigos que não apresentaram, ao longo do texto, critérios que estabeleçam acessibilidade ao turista, tipologias de turistas PCD e/ou que se referissem a algum tipo de regulamentação específica voltada para acessibilidade, sendo enquadrados na categoria "Não responde ao protocolo". A Figura 2 apresenta os critérios de exclusão aplicados e os motivos da rejeição dos artigos.

### Figura 2

Artigos rejeitados por critério.



Fonte: Elaboração própria (2023).

Desta forma, os 43 artigos restantes foram submetidos a AC e foram identificados os dados de extração conforme o protocolo apresentado.

### ***Tipos de deficiência***

Dos artigos analisados, 26 referenciam as pessoas com deficiência física ou motora, 23 auditiva, 28 visual, 28 intelectual ou mental e 24 citam as pessoas com múltiplas deficiências.

Freund et al. (2019) estão especialmente preocupados com a questão das viagens para familiares de crianças com autismo e o constrangimento social que muitas famílias vivenciam quando há alguma crise emocional em público. A condição do autista foi explorada por mais três estudos, dois na revisão de literatura (Gillovic et al., 2021; Mayordomo-Martínez et al., 2019) e um na descrição dos participantes de sua pesquisa (Johnson et al., 2022).

Outra condição pouco observada individualmente é a epilepsia, com um único artigo exploratório sobre a condição neurológica e os hábitos de viagem, realizado por McIntosh (2020).

Cinco estudos se dedicaram exclusivamente a interpretar o fenômeno turístico para deficientes visuais (Fryer, 2021; Huang & Lau, 2020; Lam et al., 2020; Rickly et al., 2022; Tomej & Duedahl, 2023) e destacam a importância de pessoas bem treinadas para a descrição visual. Ocorre que, por vezes, o acompanhante do deficiente visual não está habituado a áudio descrição, trazendo poucas informações para efetiva compreensão do entorno. Se o trade estivesse devidamente capacitado, isso contribuiria para a ampliação das atividades de lazer e turismo do deficiente visual. Ainda, há questões específicas como linguagem tátil, pisos apropriados e adaptações por vezes impossibilitadas quando em áreas naturais.

Apenas Özcan et al. (2021) fizeram o mesmo com relação aos deficientes físicos e motores, discutindo que usuários de cadeiras de rodas são menos motivados a viajar, necessitando, na maior parte das vezes, de um acompanhante não PCD para superar barreiras físicas. Demais trabalhos, que discutem todos os tipos de

deficiência, igualmente reforçam esses achados. Não houve estudos que trabalhassem individualmente a questão das deficiências auditiva ou múltiplas.

Outras condições que podem ser limitadoras foram abordadas separadamente. Quatro artigos dedicam especial atenção à questão do idoso (Gregory, 2022; Mary et al., 2020; Przybysz & Stanimir, 2022; Wan et al., 2022). Há um acordo tácito de que o envelhecimento das sociedades requer uma atenção do setor de turismo que precisa responder ao aumento da demanda sênior com mais rapidez. Além de uma maior atenção ao desenho universal, já que a idade traz condições de saúde distintas, esses trabalhos indicam uma necessidade premente de uma capacitação do trade para evitar situações de constrangimento, destacam a queda na renda que parte dessa população pode dispor ao turismo e ao lazer e fazem um apelo para a sensibilização do trade e do poder público à inclusão do idoso no turismo, priorizando sua autonomia.

Já com relação a idades menores, além das crianças com autismo, foco do trabalho de Freund et al. (2019), Song et al. (2020) também se dedicaram a entender a acessibilidade turística de viajantes com crianças. Como resultado, perceberam turistas dispostos a pagar mais por locais adaptados com atividades voltadas às crianças, áreas de descanso, banheiros familiares e passeios específicos. Destacamos ainda que um único trabalho limitou-se a relação entre turismo acessível e gênero (De Pascale et al., 2023), indicando que as mesmas limitações impostas a mulheres na totalidade da sociedade são também impostas a mulheres com deficiência, restringindo ainda mais atividades turísticas a esse público. Nesta RSL, não encontramos trabalhos sobre acessibilidade para gestantes ou obesos no turismo, embora Popović et al. (2022) assinalem essa necessidade.

Destacamos, portanto, lacunas de pesquisa com relação a grupos específicos de PCD e com mobilidade reduzida por obesidade ou gestação e pessoas com nanismo, que não foram contemplados por pesquisas de acessibilidade turística de nossa amostra.

### ***Regulamentações e normas***

Os artigos abarcados por essa RSL pouco fazem menção a regulamentações específicas para acessibilidade. Há, em geral, uma introdução à pessoa com deficiência e à Convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência, de 2006, da Organização das Nações Unidas (ONU), que visa ao reconhecimento da importância da acessibilidade ao ambiente natural, social, econômico e cultural, à saúde e educação, informação e comunicação, para permitir que PCD desfrutem plenamente de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais (Resende & Vital, 2008).

Quanto a normas técnicas, abordam a questão do desenho universal (ou design universal) os artigos de Darcy et al. (2020), De Pascale et al. (2023), Freund et al. (2019), Gillovic & McIntosh (2020), Sakalauskaitė et al. (2020), Song et al. (2020) e Stankova et al. (2021). Trata-se de “uma estruturação de produtos e ambientes de modo que possam ser utilizados por todas as pessoas, dentro do possível, sem a

necessidade de adaptação ou desenho especializado” (Stankova et al., 2021, p. 3, tradução nossa).

A respeito de legislação específica, artigo de Popović et al. (2022) indica que a União Europeia, os Estados Unidos da América e a Austrália prescrevem um design acessível. Sobre a Austrália, também se destaca o estudo de Johnson et al. (2022), enquanto Stankova et al. (2021) enfatizou a legislação grega.

Nenhuma norma técnica regulatória, como ISO ou NBR foi verificada nos artigos dessa RSL, apontando para outra lacuna de pesquisa. Também não houve trabalhos que destacassem regulamentações brasileiras para o turismo acessível.

### **Contexto nacional**

Como não houve trabalhos que discutam as normas para turismo acessível no país, consideramos fundamental dar destaque às recentes conquistas das pessoas com deficiência para o pleno acesso ao turismo no Brasil.

O Decreto n.º 98.822, de 12 de janeiro de 1990, aprovou o regimento interno da Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (CORDE) e estabeleceu outras medidas (Brasil, 1990). Esse decreto definiu a transferência desta coordenadoria para a presidência da república, incluindo o pessoal e os cargos relacionados. Além disso, estabeleceu as tabelas de funções de confiança do Grupo Direção e Assessoramento Superiores (DAS) e do Grupo-Direção e Assistência Intermediárias (DAI). A CORDE era dirigida por um Coordenador com experiência em questões sociais e relacionadas a pessoas com deficiência e possuía autonomia administrativa e financeira, com recursos orçamentários específicos, conforme a Lei n.º 7.863 de 1989 (Brasil, 1989).

Essas informações são relevantes para compreender o contexto das iniciativas de turismo acessível no país. Como consequente, em 2012, o Ministério do Turismo (MTur) lançou a plataforma online "Turismo Acessível", no âmbito do turismo social (Brasil, 2012). Essa iniciativa visa promover destinos turísticos inclusivos e fornecer informações essenciais para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. A plataforma, disponível no site oficial do MTur, facilita o planejamento de viagens pelo Brasil ao oferecer informações detalhadas sobre hotéis, restaurantes, atrações turísticas e serviços adaptados, bem como orientações sobre direitos e acessibilidade, representando um marco no fomento do turismo inclusivo no país.

O programa de turismo acessível oferece uma variedade de recursos para apoiar sua missão. Esses recursos incluem documentos técnicos sobre o estudo do perfil do turista com deficiência, em uma cartilha de quatro volumes abordando diferentes aspectos do turismo acessível: i) introdução à viagem de inclusão, ii) mapeamento e planejamento de acessibilidade em destinos turísticos, iii) orientações para um bom atendimento no turismo acessível e iv) turismo de aventura adaptada. Além disso, o programa disponibiliza um manual de orientações em turismo e acessibilidade, bem como o guia e livro "Projeto Novos Rumos" (Instituto Muito Especial, 2011), que apresentou dados de um estudo realizado em 12 cidades brasileiras que sediaram a Copa do Mundo de 2014, seguindo os parâmetros de

acessibilidade estabelecidos pela legislação federal e pelas normas técnicas da ABNT.

O Brasil também possui legislação federal abrangente sobre PCD, que incorpora a Convenção da ONU (Brasil, 2007) sobre os direitos das pessoas com deficiência nos termos do § 3º do Art. 5º da Constituição Federal (Brasil, 1988). Essa legislação é compilada na cartilha "Convenção - Pessoas com Deficiência" e também no Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência – Viver sem Limite, por meio do Decreto 7.612, de 17 de novembro de 2011 (Brasil, 2011). Disponíveis para download no site oficial do governo, esse material fornece orientações e diretrizes para garantir uma experiência inclusiva, abordando temas como acessibilidade arquitetônica, transporte, comunicação e atendimento ao turista com deficiência.

Ademais, o Decreto n.º 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 (Brasil, 2009). Na época, o Presidente da República, Luiz Inácio Lula da Silva, utilizando sua atribuição conforme o Art. 84, inciso IV, da Constituição, determinou entre seus cinquenta artigos que tal convenção bem como seu protocolo, fossem executados e cumpridos integralmente, elencando sete princípios:

a) O respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas; b) A não discriminação; c) A plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; d) O respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; e) A igualdade de oportunidades; f) A acessibilidade; g) A igualdade entre o homem e a mulher; h) O respeito pelo desenvolvimento das capacidades das crianças com deficiência e pelo direito das crianças com deficiência de preservar sua identidade (Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, 2011, p. 26).

Esse histórico se reflete brevemente em citação de Porto & Rucci (2019), no artigo de Reyes-García et al. (2021), destacando que o governo brasileiro vem tentando melhorar o acesso das pessoas com deficiência aos seus direitos, mas se opõe ao de Azevedo et al. (2021), citado por Kamyabi & Alipour (2022), que considera os formuladores de políticas no Brasil desatentos ao turismo acessível, especialmente quanto à mobilidade.

### ***Crítérios de acessibilidade***

Conforme realizamos nossa Revisão Sistemática de Literatura e a cruzamos com a Análise de Conteúdo, estabelecemos um quadro que procurou por padrões que pudessem relacionar o tipo de deficiência, setores turísticos e os critérios de acessibilidade encontrados. Percebemos, no entanto, que não há um padrão único, como pode ser verificado no Quadro 1, onde [X] acusa a abordagem encontrada na AC e o traço [-] indica a não abordagem.

Observamos estudos que apontam o setor de transporte como fundamentais para a mobilidade do PCD, compreendendo o turismo desde o início do deslocamento (Costa et al., 2020; Gillovic & McIntosh, 2020; Stankova et al., 2021).

Observamos, ainda, as áreas naturais como preocupação de diversos pesquisadores que consideram gestores públicos e de ecoturismo os principais atores para uma adaptação segura e sustentável de locais que devem ser também usufruídos por PCD, como montanhas e praias, por exemplo (Freund et al., 2019; Gregory, 2022; Mayordomo-Martínez et al., 2019; Pasca et al., 2022; Sisto et al., 2022).

Alguns artigos foram dedicados a atrativos turísticos (Lam et al., 2020; Lim, 2020), com destaque para museus (Reyes-García et al., 2021) e espaços de lazer (Kamyabi & Alipour, 2022).

## **Quadro 1**

*Artigos selecionados pela RSL versus Análise de Conteúdo*

Artigos selecionados X Análise de Conteúdo																								
(Autor, data)	Tipos de deficiência					Outras abordagens				Setores envolvidos						Critérios de Acessibilidade								
	Física ou motora	Auditiva	Visual	Intelectual ou mental	Múltipla	Idosos	Gestantes	Obesos	Crianças	Transportes			Outros			Recursos financeiros para viajar	Planejamento e informações	Capacitação	Compreensão do trade	Compreensão do poder público	Conforto	Eliminação de barreiras físicas	Capacidade de viajar sozinho	
										Portos	Aeropostos	Rodovias	Áreas Naturais	Áreas Públicas	Corporações									Atrativos Turísticos
(Adam, 2019)	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	X	X	-	-	-	-
(Cameiro et al., 2022)	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	X	-	-	X	X	-	-	-	X
(Cassia et al., 2021)	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	X	-	-	-	-
(Chung & Lee, 2019)	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(Clemente Soler et al., 2019)	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	X	-	-	-	X	-
(Costa et al., 2020)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	X	X	-	-	X	-	-	-	X	-	-	X	-	-
(Darcv et al., 2020)	X	X	X	X	X	-	-	-	-	X	X	X	X	-	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-
(De Pascale et al., 2023)	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-	X	X
(Dukhovnaya et al., 2021)	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	X	-	-	-	-	-	X	-
(Farkas et al., 2022)	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	X	X	-	X	-	-	-	-	X
(Freund et al., 2019)	-	-	-	X	-	-	-	-	X	-	-	-	X	-	-	-	-	X	-	X	-	-	-	-
(Fryer, 2021)	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	X	-	-	-	-	-	-	-
(Gillovic & McIntosh, 2020)	X	X	X	X	X	-	-	-	-	X	X	X	-	-	X	-	-	-	X	X	X	-	X	-
(Gillovic et al., 2021)	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	X	-	-	X	X	-	-	-	X
(Gregory, 2022)	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	X	-	X	X	-	-
(Hernández et al., 2019)	X	-	-	X	X	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	X	-
(Huang & Lau, 2020)	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	X	X
(Johnson et al., 2022)	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	X	X	-	-	-
(Kamyabi & Alipour, 2022)	X	X	X	X	X	-	-	-	-	X	X	X	-	-	X	X	-	-	X	X	X	-	X	-
(Lam et al., 2020)	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	X	-	-	-	-	-	X	-
(Lim, 2020)	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	X	-	X	-	X	-	-	X	-	-	X	-	-
(Mary et al., 2020)	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	X	-	-	-	X	X
(Mavordomo-Martinez et al., 2019)	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	X	-
(McIntosh, 2020)	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	X	-	X	X	X
(Moura et al., 2023)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(Ozcan et al., 2021)	X	-	-	-	-	-	-	-	-	X	X	X	X	-	X	X	-	-	X	X	-	-	X	X
(Pasca et al., 2022)	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	X	X	-	-	-	-
(Popović et al., 2022)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	X	-	-	X	-
(Przybysz & Stanimir, 2022)	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-
(Reindrawati et al., 2022)	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	X	X	-	X	-	-	-	X	X	-	X	X	X
(Reyes-García et al., 2021)	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	X	-	X	-	X	-
(Rickly et al., 2022)	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	X
(Rucci & Porto, 2022)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	X	X	-	-	X	X	-	-	-	-	-	-	X	-
(Sakalauskaitė et al., 2020)	X	X	X	X	X	-	-	-	-	X	X	X	-	-	X	X	-	-	-	-	-	-	X	-
(Shahzad & Elgammal, 2022)	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(Sisto et al., 2022)	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	X	X	-	-	X	-
(Song et al., 2020)	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	X	-	X	-	-	-
(Stankova et al., 2021)	X	X	X	X	X	-	-	-	-	X	X	X	-	-	X	X	-	-	X	-	-	-	X	-
(Sy & Chang, 2019)	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	X	X	-	-	-	-
(Tite et al., 2020)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	X	X	-	X
(Tomej & Duedahl, 2023)	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X
(Wall-Reinius et al., 2022)	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	X	X	X	X	X	-
(Wan et al., 2022)	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	X	X	-	-	X	X

Fonte: Elaboração própria (2023).

Todos esses setores estão, de alguma maneira, ligados aos critérios de acessibilidade que a análise de conteúdo dos artigos trouxe à tona. Consideramos como base a CIF (OMS, 2011) que determina fatores ambientais e pessoais como

limitadores de acessibilidade para PCD e analisamos os estudos procurando agrupar esses fatores nessas duas categorias, assim descritas:

A CIF contém uma classificação de fatores ambientais que descreve o mundo no qual pessoas com diferentes níveis de funcionalidade devem viver e agir. Esses fatores podem ser facilitadores ou grandes barreiras. Os fatores ambientais incluem: produtos e tecnologias, o ambiente natural e o construído, suporte e relacionamentos, atitudes, e serviços, sistemas, e políticas públicas. A CIF também reconhece fatores pessoais, tais como motivação e autoestima, que podem influenciar o quanto uma pessoa participa da vida em sociedade. Porém, esses fatores ainda não foram conceitualizados ou classificados. Ela também distingue entre as capacidades de uma pessoa de desempenhar ações e o desempenho efetivo daquelas ações na vida real, uma diferença sutil que ajuda a esclarecer o efeito do meio ambiente e como o desempenho poderia ser melhorado com a modificação do ambiente (OMS, 2011, p. 5).

Consideramos como fatores pessoais as questões da empatia social e dos acompanhantes sensibilizados. Estudos como os de De Pascale et al. (2023); Freund et al. (2019); Mary et al. (2020); McIntosh (2020); Popović et al. (2022); Przybysz & Stanimir (2022) e Song et al. (2020), demonstram que a empatia de toda a sociedade afeta diretamente a motivação para viagens. Esses estudos apontam para um medo recorrente entre PCD, idosos e pais de crianças com deficiências: o constrangimento. De Pascale et al. (2023) observam que esse é um constrangimento estrutural, associado ao contexto externo do indivíduo.

Quanto aos acompanhantes, onze estudos destacaram que um fator limitante ao turismo acessível é a impossibilidade de viajar desacompanhado. Assim, além de um custo a mais em todas as viagens, há também o desgaste de encontrar alguém disposto a cuidados específicos ao longo da viagem. São consideradas aqui as relações de afeto, familiares e normalmente não profissionalizadas no momento da escolha da viagem, mas são pessoas que nem sempre são compreensivas com essas necessidades (Chung & Lee, 2019). Ainda, a fonte da incapacidade de algumas PCD de viajarem sozinhas é, por vezes, o medo de sofrer um acidente sem assistência, mas alguns estudos vêm demonstrando que a autonomia de viagem vem se ampliando e avanços tecnológicos podem ajudar parte desses viajantes a se tornarem mais independentes (Reindrawati et al., 2022).

Consideramos como fatores ambientais, a capacitação dos trabalhadores de turismo, a legislação e normas técnicas de inclusão e acessibilidade, as adaptações estruturais nos espaços turísticos público e privado e a informação para o planejamento e realização da viagem. Sobre a capacitação, Clemente Soler et al. (2019) apontam que 90% dos gestores turísticos questionados em seu estudo nunca tiveram acesso a uma capacitação sobre o assunto. Artigo de Pasca et al. (2022) também aponta a necessidade de capacitação de equipes para o correto atendimento às PCD, esses autores também destacam como necessário investir na atualização contínua das informações nos sites de serviços turísticos.

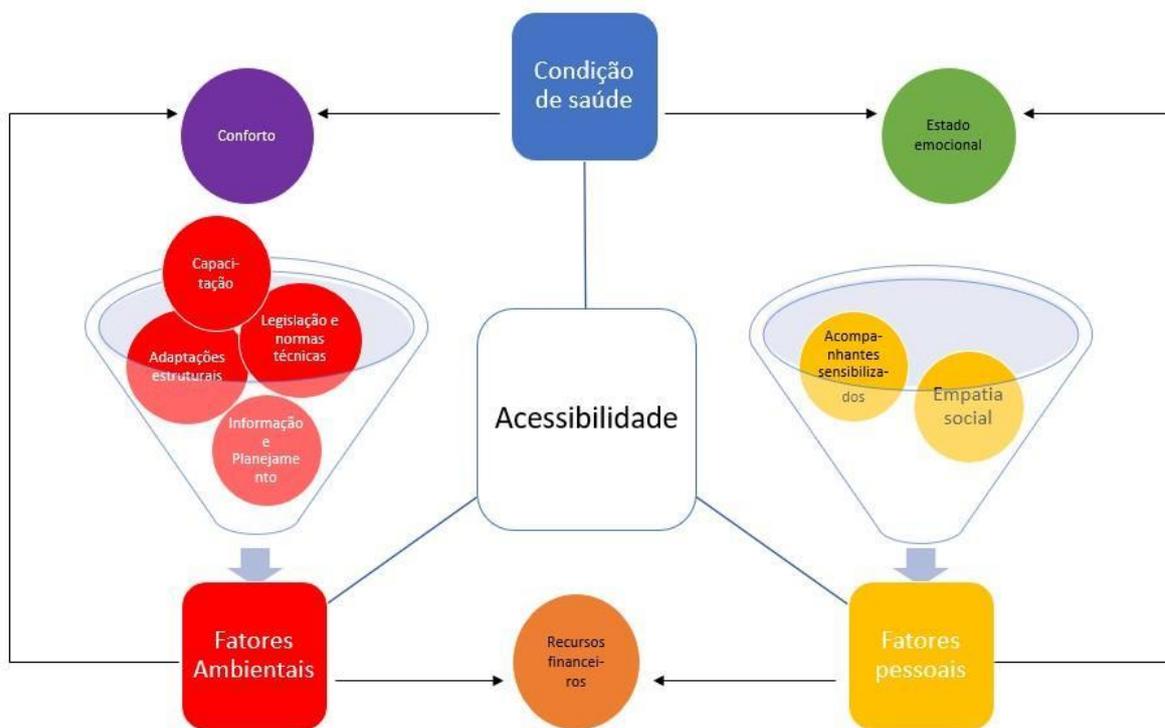
A informação prévia, especialmente online, se torna um elemento fundamental para o planejamento do turista PCD, que pode verificar as condições físicas dos

ambientes e os serviços de que precisará para uma experiência positiva de viagem (Lam et al., 2020). As tecnologias e aplicativos móveis são importantes aliados na eliminação de barreiras que podem melhorar a acessibilidade (Johnson et al., 2022). Estudo de Rucci & Porto (2022) também considera que divulgar e aprofundar canais de informação, sobretudo para pessoas com necessidades de acesso, antes da escolha de um destino melhora o desempenho turístico.

Sobre as adaptações estruturais, é importante repensar o design universal nos espaços turísticos, como hotéis e restaurantes, considerando a acessibilidade (Lam et al., 2020). As cidades também devem adaptar estruturas existentes para garantir acessibilidade universal, inclusive em áreas naturais e sítios antigos protegidos (Johnson et al., 2022; Popović et al., 2022; Stankova et al., 2021; Wan et al., 2022). Assim, as normas técnicas e legislações são essenciais para garantir adaptações adequadas para pessoas com deficiência (PCD), e estudos mostram que uma regulamentação efetiva, seguida de fiscalização, promove o turismo acessível (Reyes-García et al., 2021; Stankova et al., 2021).

**Figura 3**

*Fatores-chave para um turismo acessível*



Fonte: Elaboração própria (2023).

Com base nessas categorias, desenvolvemos um modelo (Figura 3) que considera a saúde, fatores pessoais e ambientais para alcançar a acessibilidade turística. Os fatores pessoais e a condição de saúde impactam o estado emocional dos turistas com deficiência, influenciando sua motivação para viajar. Observamos

que as PCD não são homogêneas em interesses, características e condições, portanto, as restrições pessoais incluem estado emocional, condições físicas e cognitivas que afetam suas escolhas.

As condições de saúde adicionadas às condições ambientais encontradas vão determinar a sensação de conforto desse turista. Portanto, a premissa de que tanto o turista quanto o trade devem se preparar para a viagem influencia diretamente no bem-estar da PCD e na qualidade de acesso. Além disso, é um direito fundamental das PCD utilizar os serviços turísticos de forma igualitária, higiênica, confortável, honrosa e ativa (Kamyabi & Alipour, 2022).

Por fim, percebemos que outro fator fundador dessa acessibilidade é, ao mesmo tempo, pessoal e ambiental: os recursos financeiros. Estudos de nossa RSL destacaram que o turismo pode ser inacessível a alguns dos públicos tratados nessa pesquisa, tanto pela necessidade de aportes na melhoria das condições de saúde quanto pelas necessidades de suporte na própria viagem que, muitas vezes, a encarecem (Carneiro et al., 2022; De Pascale et al., 2023; Dukhovnaya et al., 2021; Farkas et al., 2022; Lim, 2020; Przybysz & Stanimir, 2022; Song et al., 2020; Wall-Reinius et al., 2022). Assim, cabe ao setor na totalidade em conjunto com a sociedade, a busca por tornar todos os tipos de viagens possíveis às PCD.

### **Considerações Finais**

Este artigo buscou analisar os padrões e tendências da acessibilidade em turismo com base na literatura da área, abordando a acessibilidade e suas implicações para a inclusão de pessoas com deficiência. Verificamos uma preocupação crescente com a acessibilidade no turismo, porém ainda pouco explorada. As descobertas destacam fatores ambientais, pessoais e de saúde que influenciam a fruição do turismo acessível, considerando também aspectos emocionais, financeiros e de conforto. No entanto, é importante ressaltar que o estudo se baseou em um único repositório, *Web of Science*, limitando as informações obtidas, que precisam ser investigadas de forma mais abrangente no futuro.

Durante a revisão sistemática da literatura, identificamos algumas lacunas de pesquisa relevantes. Observamos a ausência de estudos específicos sobre acessibilidade para grupos como obesos, gestantes e pessoas com nanismo. Além disso, constatamos que existem apenas um estudo sobre acessibilidade para pessoas com epilepsia e apenas um sobre o impacto de gênero nesse contexto.

Outra lacuna encontrada refere-se à falta de investigação de normas técnicas regulatórias, como a ISO ou NBR, nos artigos revisados. Essa ausência aponta para a necessidade de estudos que analisem e avaliem a aplicação dessas normas no contexto do turismo acessível. Também não encontramos trabalhos que destaquem as regulamentações brasileiras específicas para o turismo acessível, o que representa uma lacuna significativa em termos de aplicabilidade local.

Notamos ainda uma escassez de modelos que identifiquem e classifiquem as categorias-chave relacionadas ao turismo acessível. No entanto, tivemos a pretensão de esboçar um modelo inicial que precisa ainda ser submetido a testes com pessoas com deficiência, a fim de aprimorar sua eficácia e adequação às necessidades reais.

Embora o estudo tenha identificado fatores importantes relacionados ao turismo acessível, há várias lacunas a serem preenchidas. Destacamos assim a necessidade de pesquisas adicionais que abordem as necessidades de grupos específicos, analisem a aplicação de normas técnicas, desenvolvam modelos de categorização e promovam a inclusão de trabalhadores com deficiência. Essas perspectivas futuras ajudarão a fortalecer e aprimorar a compreensão e a prática do turismo acessível.

Por fim, é essencial ressaltar a necessidade de mais estudos que abordem a participação de pessoas com deficiência em cargos de gestão e de planejamento do setor turístico, tanto em organizações privadas quanto nas políticas públicas do setor. A perspectiva desses profissionais é fundamental para promover ações efetivas e sustentáveis no campo do turismo acessível, garantindo uma experiência verdadeiramente inclusiva para todos os envolvidos.

### **Referências Bibliográficas**

- Adam, I. (2019). Accommodators or non-accommodators? A typology of hotel frontline employees' attitude towards guests with disabilities. *International Journal of Hospitality Management*, 82(May 2018), 22–31. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.03.010>
- Azevedo, G. A., Sampaio, R. R., Filho, A. S. N., Moret, M. A., & Murari, T. B. (2021). Sustainable urban mobility analysis for elderly and disabled people in São Paulo. *Scientific Reports*, 11(1), 1–10. <https://doi.org/10.1038/s41598-020-80906-w>
- Bardin, L. (1977). Análise de Conteúdo. In *Revista Educação* (Vol. 22, Issue 37). Edições 70.
- Bauer, M. W., & Gaskell, G. (2008). *Pesquisa qualitativa com Texto, imagem e som*. Tradução de P. A. Guareschi (ed.). Vozes.
- Brasil. (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Recuperado de: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)
- Brasil. (1989). Lei nº 7.863, de 1989. Diário Oficial da União.
- Brasil. (1990). Decreto nº 98.822, de 12 de janeiro de 1990. Diário Oficial da União.
- Brasil. (2007). Convenção internacional sobre os direitos das pessoas com deficiência. Tradução Oficial/Brasil. ONU.
- Brasil. (2009). Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. Diário Oficial da União.
- Brasil. (2011). Decreto nº 7.612, de 17 de novembro de 2011. Diário Oficial da União.
- Brasil. (2012). Turismo Acessível. Ministério Do Turismo. Recuperado de: <https://turismoacessivel.gov.br/>
- Brasil. (2015). Estatuto da Pessoa com Deficiência. Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 50 p. Conteúdo: Lei no 13.146/2015. ISBN: 978-85-7018-977-6
- Buhalis, D., & Darcy, S. (2010). Accessible tourism: Concepts and issues. In *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. <https://doi.org/10.1080/21568316.2011.603886>
- Buhalis, D., Darcy, S., & Ambrose, I. (2012). *Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism* (v. 53). Chanel View Publication.
- Carneiro, M. J., Alves, J. P., Eusébio, C., Saraiva, L., & Teixeira, L. (2022). The role of social organisations in the promotion of recreation and tourism activities for people

- with special needs. *European Journal of Tourism Research*, 30, 1–25.  
<https://doi.org/10.54055/ejtr.v30i.2153>
- Cassia, F., Castellani, P., Rossato, C., & Baccarani, C. (2021). Finding a way towards high-quality, accessible tourism: the role of digital ecosystems. *TQM Journal*, 33(1), 205–221. <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2020-0062>
- Chung, J. Y., & Lee, H. (2019). Desired recreation companionship and travel behaviour of people with disabilities. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 24(4), 314–324.  
<https://doi.org/10.1080/10941665.2018.1564343>
- Clemente Soler, J. A., Bote Díaz, M., Sánchez Vera, P., & Rodriguez Guillén, D. (2019). MANAGER'S KNOWLEDGE AND AWARENESS TOWARDS ACCESSIBLE TOURISM IN THE REGION OF MURCIA / Conocimiento y percepción del gerente hacia el turismo accesible en la Región de Murcia. *Gran Tour*, 109–126.
- Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2011). Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Decreto Legislativo n.º 186/2008. Decreto nº. 6.949/2009 (4.a ed.). Brasília.
- Costa, J., Montenegro, M., & Gomes, J. (2020). Tourism – ten possible solutions for a more inclusive society. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 12(6), 775–779.  
<https://doi.org/10.1108/WHATT-07-2020-0081>
- Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32–44. <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32>
- Darcy, S., McKercher, B., & Schweinsberg, S. (2020). From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 140–144.  
<https://doi.org/10.1108/TR-07-2019-0323>
- De Pascale, A., Meleddu, M., Abbate, T., & Pellicano, M. (2023). Is There a Gender Gap in the Propensity to Travel of People With Disabilities? *Journal of Travel Research*, 62(3), 517–539. <https://doi.org/10.1177/00472875211073976>
- Dukhovnaya, L., Kosareva, N., Adashova, T., & Agamirova, E. (2021). Comparative Analysis of the Development Trends of Barrier-Free Tourism: International and Russian Practice. *Turismo: Estudos & Práticas (UERN)*, Caderno Su, 1–11. [ISSN 2316-1493]
- Farkas, J., Raffay, Z., & Dávid, L. D. (2022). Fundamental Accessibility and Technical Accessibility in Travels—The Encounter of Two Worlds Which Leads to a Paradigm Shift. *Sustainability (Switzerland)*, 14(7). <https://doi.org/10.3390/su14073765>
- Freund, D., Cerdan Chiscano, M., Hernandez-Maskivker, G., Guix, M., Iñesta, A., & Castelló, M. (2019). Enhancing the hospitality customer experience of families with children on the autism spectrum disorder. *International Journal of Tourism Research*, 21(5), 606–614. <https://doi.org/10.1002/jtr.2284>
- Fryer, L. (2021). Accessing access: the importance of pre-visit information to the attendance of people with sight loss at live audio described events. *Universal Access in the Information Society*, 20(4), 717–728. <https://doi.org/10.1007/s10209-020-00737-4>
- Gillovic, B., & McIntosh, A. (2020). Accessibility and inclusive tourism development: Current state and future agenda. *Sustainability (Switzerland)*, 12(22), 1–15.  
<https://doi.org/10.3390/su12229722>
- Gillovic, B., McIntosh, A., Cockburn-Wooten, C., & Darcy, S. (2021). Experiences of tourists with intellectual disabilities: A phenomenological approach. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 48(May), 155–162.

<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.06.003>

- Gondos, B., & Nárai, M. (2019). The opportunities in accessible tourism. *Annals Oof Economics and Public Administration*, 19 (1 (29)), 48–57.
- Gregory, S. F. (2022). Diving with dignity? Older women scuba divers, constraints and accessible tourism on the Great Barrier Reef. *Annals of Leisure Research*, 0(0), 1–21. <https://doi.org/10.1080/11745398.2022.2041449>
- Harju-Myllyaho, A., & Jutila, S. (2016). Viewpoints on inclusion in tourism – From accessible tourism to accessible hospitality view. *Tourism Survey*, 12(2), 33–44. <https://journal.fi/matkailutkimus/article/view/95755/54161>
- Hernández, A. M. C., Baltazar, E. B., Enríquez, P. L., & Ríos, R. M. (2019). The perception of accessible tourism for people with disabilities, the case of the El Arcotete Ecotourism Center, Chiapas, Mexico. *El Periplo Sustentable*, 37, 100–133.
- Huang, L., & Lau, N. (2020). Enhancing the smart tourism experience for people with visual impairments by gamified application approach through needs analysis in Hong Kong. *Sustainability (Switzerland)*, 12(15), 0–27. <https://doi.org/10.3390/su12156213>
- Instituto Muito Especial. (2011). Novos Rumos - Promoção dos Destinos Brasileiros de Acessibilidade. Turismo Muito Especial. 220 páginas.
- Johnson, A., Tucker, R., Chau, H. W., & Jamei, E. (2022). Accessible and Inclusive Cities: Exposing Design and Leadership Challenges for Bunbury and Geelong. *Urban Planning*, 7(4), 1–12. <https://doi.org/10.17645/up.v7i4.5568>
- Kamyabi, M., & Alipour, H. (2022). An Investigation of the Challenges Faced by the Disabled Population and the Implications for Accessible Tourism: Evidence from a Mediterranean Destination. *Sustainability (Switzerland)*, 14(8). <https://doi.org/10.3390/su14084702>
- Lam, K. L., Chan, C. S., & Peters, M. (2020). Understanding technological contributions to accessible tourism from the perspective of destination design for visually impaired visitors in Hong Kong. *Journal of Destination Marketing and Management*, 17(February), 100434. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100434>
- Lim, J. E. (2020). Understanding the discrimination experienced by customers with disabilities in the tourism and hospitality industry: The case of Seoul in South Korea. *Sustainability (Switzerland)*, 12(18), 0–12. <https://doi.org/10.3390/SU12187328>
- Mary, E. U., Kong, T. I. W., & Wan, Y. K. P. (2020). Senior Travelers to Integrated Resorts: Preferences, Consuming Behaviors and Barriers. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 21(3), 297–319. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2019.1659209>
- Mayordomo-Martínez, D., Sánchez-Aarnoutse, J. C., Carrillo-de-Gea, J. M., García-Berná, J. A., Fernández-Alemán, J. L., & García-Mateos, G. (2019). Design and development of a mobile app for accessible beach tourism information for people with disabilities. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(12). <https://doi.org/10.3390/ijerph16122131>
- McIntosh, A. J. (2020). The hidden side of travel: Epilepsy and tourism. *Annals of Tourism Research*, 81(December 2019). <https://doi.org/10.1016/j.annals.2019.102856>
- Moura, A., Eusébio, C., & Devile, E. (2023). The ‘why’ and ‘what for’ of participation in tourism activities: travel motivations of people with disabilities. *Current Issues in Tourism*, 26(6), 941–957. <https://doi.org/10.1080/13683500.2022.2044292>
- Natalia, P., Clara, R. A., Simon, D., Noelia, G., & Barbara, A. (2019). Critical elements in accessible tourism for destination competitiveness and comparison: Principal

- component analysis from Oceania and South America. *Tourism Management*, 75(May), 169–185. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.04.012>
- OMS. (2011). Relatório mundial sobre a deficiência. World Health Organization, The World Bank ; tradução Lexicus Serviços Linguísticos. 334 p. Título original: World report on disability 2011 ISBN 978-85-64047-02-0
- OMS. (2013). Como usar a CIF: Um manual prático para o uso da Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF). Genebra: OMS, 1(1), 40–44.
- Özcan, E., Topcu, Z. G., & Arasli, H. (2021). Determinants of travel participation and experiences of wheelchair users traveling to the bodrum region: A qualitative study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 1–28. <https://doi.org/10.3390/ijerph18052218>
- Pasca, M. G., Elmo, G. C., Arcese, G., Cappelletti, G. M., & Martucci, O. (2022). Accessible Tourism in Protected Natural Areas: An Empirical Study in the Lazio Region. *Sustainability (Switzerland)*, 14(3), 1–12. <https://doi.org/10.3390/su14031736>
- Popović, D., Slivar, I., & Gonan Božac, M. (2022). Accessible Tourism and Formal Planning: Current State of Istria County in Croatia. *Administrative Sciences*, 12(4). <https://doi.org/10.3390/admsci12040181>
- Porto, N., & Rucci, A. C. (2019). ACCESIBILIDAD EN TURISMO Diagnóstico, voluntad política y acciones. *Estudios y Perspectivas En Turismo*, 28(4), 1032–1062. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180762638010>
- Przybysz, K., & Stanimir, A. (2022). Tourism-Related Needs in the Context of Seniors' Living and Social Conditions. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(22). <https://doi.org/10.3390/ijerph192215325>
- Qiao, G., Ding, L., Zhang, L., & Yan, H. (2021). Accessible tourism: a bibliometric review (2008–2020). *Tourism Review*, 77(20), 713–730. <https://doi.org/10.1108/TR-12-2020-0619>
- Reindrawati, D. Y., Noviyanti, U. D. E., & Young, T. (2022). Tourism Experiences of People with Disabilities: Voices from Indonesia. *Sustainability (Switzerland)*, 14(20), 0–21. <https://doi.org/10.3390/su142013310>
- Reyes-García, M. E., Criado-García, F., Camúñez-Ruíz, J. A., & Casado-Pérez, M. (2021). Accessibility to cultural tourism: The case of the major museums in the city of Seville. *Sustainability (Switzerland)*, 13(6), 0–26. <https://doi.org/10.3390/su13063432>
- Rickly, J. M., Halpern, N., Hansen, M., & Welsman, J. (2022). Traveling with a guide dog: Confidence, constraints and affective qualities of the human-guide dog relationship. *Tourism Management*, 93(June), 104617. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2022.104617>
- Rucci, A. C., & Porto, N. (2022). Accessibility in tourist sites in Spain: Does it really matter when choosing a destination? *European Journal of Tourism Research*, 31(2022), 1–30. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v31i.2165>
- Sakalauskaitė, G., Šaparnienė, D., & Reinholde, I. (2020). Accessible tourism development in the post-soviet country context: a case of Klaipėda City, Lithuania. *Scientific Papers of the University of Pardubice, Series D: Faculty of Economics and Administration*, 28(1).
- Shahzalal, M., & Elgammal, I. (2022). Stakeholders' perception of accessible tourism implementation based on corporate sustainability and responsibility: a SEM-based investigation. *Tourism Review*, October. <https://doi.org/10.1108/TR-05-2022-0249>

- Siddaway, A. P., Wood, A. M., & Hedges, L. V. (2019). How to Do a Systematic Review: A Best Practice Guide for Conducting and Reporting Narrative Reviews, Meta-Analyses, and Meta-Syntheses. *Annu Rev Psychol*, 4 de janei. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-010418-102803>
- Sisto, R., Cappelletti, G. M., Bianchi, P., & Sica, E. (2022). Sustainable and accessible tourism in natural areas: a participatory approach. *Current Issues in Tourism*, 25(8), 1307–1324. <https://doi.org/10.1080/13683500.2021.1920002>
- Song, H., Park, C., & Kim, M. (2020). Tourism destination management strategy for young children: Willingness to pay for child-friendly tourism facilities and services at a heritage site. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(19), 1–13. <https://doi.org/10.3390/ijerph17197100>
- Stankova, M., Amoiradis, C., Velissariou, E., & Grigoriadou, D. (2021). Accessible Tourism in Greece: a Satisfaction Survey on Tourists With Disabilities. *Management Research and Practice*, 13(1), 5–16.
- Sy, M., & Chang, S. (2019). Filipino employees' attitudes toward tourists with disabilities. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 24(7), 696–709. <https://doi.org/10.1080/10941665.2019.1624378>
- Tite, G. M., Carrillo, D. A., & Ochoa, M. B. (2020). Turismo accesible: estudio bibliométrico. *Turismo y Sociedad*, 28, 115–132. <https://doi.org/10.18601/01207555.n28.06>
- Tomej, K., & Duedahl, E. (2023). Engendering collaborative accessibility through tourism: From barriers to bridges. *Annals of Tourism Research*, 99, 103528. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2023.103528>
- Wall-Reinius, S., Kling, K. G., & Ioannides, D. (2022). Access to Nature for Persons with Disabilities: Perspectives and Practices of Swedish Tourism Providers. *Tourism Planning and Development*. <https://doi.org/10.1080/21568316.2022.2160489>
- Wan, Y. K. P., Lo, W. S. S., & Eddy-U, M. E. (2022). Perceived constraints and negotiation strategies by elderly tourists when visiting heritage sites. *Leisure Studies*, 41(5), 703–721. <https://doi.org/10.1080/02614367.2022.2066710>