



## **SINALIZAÇÃO TURÍSTICA: a importância para turistas com deficiência**

*TOURIST SIGNPOSTING: the importance for tourists with disabilities*

**Amanda Oliveira Marcondes\*\***

**Gabriela Lima Ramos\*\***

**Giovana Caroline da Silva\*\*\***

**Bruna de Castro Mendes\*\*\*\***

**Resumo:** Para que o turismo seja inclusivo, é necessário que exista acessibilidade. Essa acessibilidade pode ser representada pelos aspectos arquitetônicos, instrumentais, atitudinais, comunicacionais, entre outros. Nesse contexto, este artigo aborda a sinalização turística adaptada para pessoas com deficiência como parte importante da promoção da acessibilidade comunicacional em um destino. Assim, estabeleceu-se como objetivo geral compreender as adaptações necessárias na sinalização turística para o turista com deficiência, sob a perspectiva das pessoas com deficiência. Através de uma pesquisa exploratória, bibliográfica, de abordagem qualitativa, foram realizadas entrevistas com pessoas com deficiência (auditiva e motora). Os resultados demonstram que a sinalização turística não é compreendida por todos, principalmente os que realizam apenas viagens curtas. Apesar de sua importância comunicacional, não foi essa acessibilidade a mais apontada pelos turistas com deficiência, mas sim a acessibilidade atitudinal, considerada como a principal demanda do segmento.

**Palavras-Chave:** Turismo Inclusivo. Acessibilidade Comunicacional. Sinalização Turística. Pessoas com Deficiência.

**Abstract:** In order to have an inclusive tourism, there must be accessibility, represented by architectural, instrumental, attitudinal, communicational aspects, among others. In this context, this article deals with tourist signposting adapted for people with disabilities as an important part of promoting communication accessibility in the destination. Thus, the general objective was to understand the necessary adaptations in tourist signposting for tourists with disabilities from the perspective of people with disabilities. Through an exploratory bibliographic research, with a qualitative approach, interviews were conducted with people with disabilities (hearing and motor). The results show that tourist signposting is not understood by everyone, especially by those who only make short trips. Despite its communicative importance, this accessibility was not the most frequently mentioned by tourists with disabilities, but attitudinal accessibility, which was considered to be the main demand of this segment.

**Keywords:** Inclusive Tourism. Communication Accessibility. Tourist Signs. People with disabilities.

### **1 Introdução**

O turismo impacta diversos setores, destacando-se pelo seu caráter multidisciplinar e pelo seu vínculo com as relações humanas (Bernardo, 2013), podendo ser definido como um

---

\* Tecnóloga em Gestão de Turismo pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (Campus Campos do Jordão). Email: amanda.o.marcondes@gmail.com

\*\* Tecnóloga em Gestão de Turismo pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (Campus Campos do Jordão). Email: gabriela.gabygl7@gmail.com

\*\*\* Tecnóloga em Gestão de Turismo pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (Campus Campos do Jordão). Email: giovana.csilva02@gmail.com

\*\*\*\* Doutora em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi, docente do Instituto Federal de São Paulo (IFSP- Campos do Jordão), Campos do Jordão, SP, Brasil. E-mail: brunamendes@ifsp.edu.br



fenômeno que engloba as interações entre o turista, o morador local e o local de recepção, resultando em diversos impactos no destino turístico (Barreto, 1991).

Para que a atividade turística possa proporcionar os encontros esperados desse processo de interações, é imprescindível a preparação da cidade receptora, pois é a partir de seu planejamento que se poderá atender às demandas do visitante (Barreto, 2014). Durante esse processo de organização, devem ser englobados diversos tipos de público de forma a satisfazer, da melhor maneira possível, as principais necessidades. Ao compreender que a maior parte das adaptações necessárias para que as pessoas com deficiência possam usufruir do turismo e de seus espaços são também utilizadas pelas pessoas sem deficiência, o turismo inclusivo pode se tornar um dos pilares para a gestão do turismo de um destino (Irving; Fragelli, 2012). Ao projetar espaços e planejar atividades que permitam a participação do maior número de pessoas, independentemente de alguma característica, serão ofertados os meios para que as pessoas com deficiência possam assumir o seu papel também como turistas, ativos e protagonistas nas ações do turismo planejado e inclusivo.

Diante da preocupação em proporcionar direitos básicos a todas as pessoas, o debate acerca da inclusão vem se intensificando, reconhecendo-a não como uma mera formalidade ou favor concedido a pessoa com deficiência, mas como uma obrigação a ser cumprida por todos, visando garantir os direitos humanos a toda pessoa (Moreira, 2008). Para que a prática da inclusão no setor turístico ocorra, não se deve diferenciar os ambientes entre os voltados ao público com deficiência e os sem deficiência, já que ambos devem utilizar os mesmos espaços, exigindo acessibilidade para garantir uma interação satisfatória entre todos os envolvidos (Mendes; Paula, 2008).

Diversas são as publicações que buscam compreender o turismo e a sua relação com o processo de inclusão social, com destaque para Moreira (2008); Irving e Fragelli (2012); Kamio e Sassi (2010); Lamas e Nascimento (2021). Em comum, tais publicações evidenciam algumas fraquezas do setor do turismo para a construção de uma ação inclusiva, como a ausência de acessibilidade arquitetônica, atitudinal, comunicacional, entre outras, sendo que o presente artigo optou por concentrar a análise na dimensão comunicacional, especificamente na questão da sinalização turística, seja durante a rota de deslocamento, seja na identificação de um atrativo turístico. A sinalização turística passa a ter um papel de grande importância para o fortalecimento de um determinado destino, ao aumentar o interesse pela região, contribuir com



o seu crescimento e direcionar o indivíduo a ter um maior conhecimento sobre o local visitado. Esse conhecimento fará com que ele desfrute de todos os serviços disponíveis, praticando um deslocamento acessível, além da oportunidade de obtenção de informações que passa a ter sobre os locais turísticos (Silva; Melo, 2012).

## **2. Revisão da Literatura**

### **2.1 Inclusão social**

Atualmente, o termo inclusão social tornou-se pauta central nos debates sobre os direitos das pessoas com deficiência, termo normalmente associado apenas ao campo da acessibilidade (Souza, 2021). É apenas a partir da década de 1990, os movimentos a favor dos direitos das pessoas com deficiência começaram a ganhar força, surgindo o termo “inclusão”, de modo a proporcionar as mesmas condições à toda diversidade humana (etnia, raça, língua, nacionalidade, gênero, orientação sexual, deficiência entre outras), o que resultaria na participação ativa de todos nas ações da sociedade, cumprindo com seus direitos e deveres (Sasaki, 2009).

Especificamente no Brasil, dois fatos ocorridos contribuíram muito para a inclusão social de pessoas com deficiência. O primeiro envolve a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência que, em 2007, mudou o modo de referência de “pessoas portadoras de deficiência” para “pessoas com deficiência”, demonstrando que elas poderiam ter participação na sociedade, desde que as barreiras fossem derrubadas. A partir dessa convenção, o segundo fato data de 2015, quando foi assinada a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, nº 13.146/2015, procurando a inserção efetiva desse segmento na sociedade, reforçando o direito de ir e vir e de participar de qualquer ação, se assim desejarem (Leme; Fontes, 2017).

A inclusão social vai muito além da simples adaptação de locais, englobando uma mudança completa na sociedade, eliminando as diversas barreiras de forma a permitir que a pessoa com deficiência seja reconhecida como parte integrante e ativa da sociedade (Sasaki, 2009). A partir das diversas publicações sobre a temática, com destaque para as de Mendes e Paula (2008); Leme e Fontes (2017); Lamas e Nascimento (2021), o presente artigo entende que o termo ‘inclusão social’ representa a luta e o processo real de envolvimento social que



permita uma convivência frequente entre todos os indivíduos. Reconhece-se que, isso só será possível se a inclusão social fizer parte de todos os âmbitos sociais, o que não seria diferente para o campo do turismo.

Ao pensar o turismo nesse contexto, este se torna um agente da mudança, sendo essencial que haja um preparo adequado do destino para receber essa demanda. O turismo vem sendo cada dia mais rentável para o país, contribuindo para o desenvolvimento econômico e para a geração de empregos (Silva; Costa, 2018). Porém, o caminho é árduo para que se ofereça acessibilidade nos espaços e equipamentos turísticos, para que todos possam utilizá-los com dignidade, autonomia e segurança, usufruindo de momentos de lazer e exercendo a sua cidadania.

No geral, o conceito de acessibilidade e inclusão não é tão presente no setor turístico, pois muitas empresas que oferecem algum tipo de serviço adaptado, não dispõem dessas informações na divulgação, o que passa despercebido por aqueles que procuram ou que poderiam indicar esses serviços (Shimosakai, 2008). Além disso, também é preciso dispor treinamento e orientação a todos os envolvidos no setor, além dos moradores e demais trabalhadores, para que esses possam entender a importância da inclusão, agindo de forma respeitável e com ética, sem olhares de piedade ou medo nos espaços turísticos, o que vai muito além de proporcionar apenas a acessibilidade arquitetônica (Kamio; Sassi, 2010).

As pesquisas de Reis (2011), Palmieri (2015) e Santos (2019) evidenciaram a falta de estrutura urbana dos locais; o desconforto nas acomodações e nos transportes; o despreparo dos profissionais no atendimento; o receio em gastar além do planejado com despesas extras; a preocupação em não conseguir realizar ou visitar algum atrativo turístico; as condições de saúde e o medo de serem vítimas de preconceito e agressão física. Além disso, os estabelecimentos, em sua maioria, fazem apenas adaptações relacionadas aos seus espaços, com rampas de acesso, pisos táteis e banheiros acessíveis, e acabam dando menos importância à acessibilidade atitudinal e comunicacional.

Para que o turismo tenha o papel de agente de inclusão, é preciso que as ações públicas estejam em prol das pessoas com deficiência, pois assim as ações turísticas se tornam facilitadas e podem ser fiscalizadas da maneira correta (Silva; Costa, 2018). Por isso, o conhecimento sobre essa demanda turística é essencial, para que se possa entender suas



necessidades e atendê-las da melhor maneira. Só a partir disso faz-se possível criar um destino com recepção adequada, abarcando as adaptações necessárias em todos os setores envolvidos.

## 2.2 Turista com deficiência e adaptações necessárias

O capítulo IX, Art. 42, do Estatuto da Pessoa Com Deficiência, representado pela Lei Nacional nº 13.146, de 6 de julho de 2015, assegura que a pessoa com deficiência deve ter acesso ao turismo e ao lazer com igualdade de oportunidades com as demais pessoas, incluindo todas as formas de acesso e participação envolvidas nessas atividades (Brasil, 2015). Porém, na prática, não se pode afirmar que essas pessoas realmente possuam esse direito garantido, já que a acessibilidade para esse tipo de público nas cidades turísticas brasileiras não é eficaz, chegando até mesmo a ser inexistente em alguns locais (Pegado, 2023).

Um estudo de demanda turística realizado pelo Ministério do Turismo, em conjunto com a Secretaria de Direitos Humanos e a UNESCO, mostra que um pequeno número de pessoas com deficiência não gosta de viajar (duas respostas entre as 68 obtidas). Alerta-se que esse questionamento não garante que elas não tenham o costume de viajar, apenas que não gostam. Para o restante dos pesquisados, as viagens costumam ter a duração de uma semana, apresentando como motivação principal a visitação de parentes, aliado à vontade de conhecer novos lugares (Brasil, 2013). Tal pesquisa evidencia o potencial de crescimento desse segmento para o turismo, reforçando a necessidade de desenvolvimento de ações voltadas para a acessibilidade em destinos turísticos. Talvez, diante da nova pesquisa que vem sendo realizada pelo Ministério do Turismo, juntamente com a Unesco, intitulada “Acessibilidade em atrativos turísticos”, possa-se ter uma ideia mais real da potencialidade e os desafios enfrentados por esse público.

Para que um destino turístico esteja preparado para o turista com deficiência, é necessário compreender os tipos de acessibilidade. Ao todo, existem seis dimensões, sendo elas: a arquitetônica, a comunicacional, a metodológica, a instrumental, a programática e a atitudinal (Sasaki, 2009). Ao planejar o seu espaço e coordenar a sua equipe com base em tais dimensões, as cidades que possuam preparo para receber esse tipo de público tenham um certo destaque no ramo. Socorro (SP), em 2007, foi utilizada pelo Ministério do Turismo como piloto para a criação do projeto “Socorro Acessível”, cujo objetivo era servir de estudo para o



desenvolvimento da acessibilidade no turismo de outros destinos brasileiros. Foram realizadas diversas ações, como as de capacitação de prestadores de serviços, adaptações arquitetônicas na infraestrutura da cidade, sinalização em braile e ações voltadas para o turismo de aventura, segmento que mais atrai turistas para o município (Lamas; Nascimento, 2021).

Para as cidades que alegam não haver verba suficiente para o desenvolvimento de estruturas acessíveis, é possível realizar pequenas adaptações para que se consiga atender esse público de forma eficaz. Adaptações estruturais abrangem a instalação de rampas de acesso, faixas e pisos antiderrapantes, bem como a capacitação de funcionários nos estabelecimentos para recepcionar de forma correta esses turistas. Também podem ser realizadas adaptações organizacionais, como deixar cobertores em locais mais baixos em hotéis para que cadeirantes consigam acessá-los sem precisar pedir ajuda (Equipe Viajar faz bem, 2020).

No Brasil, existem locais adaptados para o turismo acessível que proporcionam maior liberdade durante as viagens das pessoas com deficiência. Um dos destaques é Bonito, no Mato Grosso do Sul, que oferece uma estrutura além do foco principal, o ecoturismo, garantindo calçadas com desníveis, faixas e pisos antiderrapantes, além de descidas de rapel e mergulhos acessíveis para os diferentes públicos. Outro destaque é a cidade de São Paulo, com oferta de acessibilidade em diversos atrativos, como o Memorial da América Latina, com diversas obras que permitem o toque, incentivando a visitação por pessoas com deficiência visual, além do Museu do Futebol, com visitas com autoguias para cegos, maquetes táteis e acesso para pessoas com deficiência motora (Equipe Viajar faz bem, 2020).

Maceió possui o projeto Praia Acessível, responsável por proporcionar a integração de turistas com deficiência motora, visual, auditiva e intelectual em atividades como banho de mar assistido, vôlei sentado, handebol, ginástica e futsal adaptado. Em Brotas a acessibilidade também tem sido um fator que vem recebendo bastante atenção, com adaptações em trilhas e cachoeiras, com corrimões e passagens mais amplas, e com oferta de passeios de rafting para pessoas com deficiência, por exemplo. Salvador, apesar de possuir muitas escadarias e ladeiras, possui atualmente adaptações com guias rebaixadas, rampas e elevadores em determinados locais (Equipe Viajar faz bem, 2020). Esses tipos de ações proporcionam uma experiência muito positiva aos turistas com deficiência, já que eles podem visitar as cidades de forma autônoma e com mais segurança, sendo possível usufruir dos atrativos de forma satisfatória, como as demais pessoas fazem.



Segundo o site Revista Azul (2021), algumas adaptações essenciais no turismo acessível devem ser realizadas, como por exemplo rampas e elevadores, sempre atentando-se às inclinações e larguras adequadas; hotéis com quartos acessíveis, a partir de boa localização, portas largas, piso tátil, trancas especiais para pessoas com deficiência auditiva ou visual, informações em braile, móveis com altura adequada, e, além de campainhas, também promover a oferta de sinal luminoso nas portas para pessoas com deficiência auditiva; banheiros adaptados com barras de apoio; restaurantes com disponibilidade de cardápios em braile, bem como pratos e talheres adaptados; além da qualificação da equipe de funcionários de um estabelecimento, para que não exista nenhum tipo de constrangimento no atendimento dessas pessoas e para que a hospitalidade se faça presente ao recebê-las.

A partir disso, percebe-se que, dentro do campo do turismo, a promoção da acessibilidade é de grande importância. Considerando as dimensões da acessibilidade, o presente artigo toma como foco o estudo da acessibilidade comunicacional, entendendo que, para que uma cidade turística se torne um destino acessível é preciso, além das outras dimensões, pensar também na dimensão comunicacional (Rodrigues; Perinotto, 2022).

Tal comunicação está ligada à oferta de ferramentas capazes de possibilitar a autonomia das pessoas com deficiência com relação às formas de comunicação, garantindo uma segurança (física e emocional) durante o trajeto turístico selecionado, tratada nesse estudo pela sinalização turística, abrangendo tanto as orientativas, distribuídas na cidade, como as indicativas, nos atrativos. É preciso dar atenção para adaptações na sinalização turística do destino, pois ela faz parte do processo da criação de uma acessibilidade efetiva, além de ser um ponto essencial na experiência do turista. Considera-se que a sinalização se destaca como um fator primordial para a satisfação nos espaços turísticos, já que a utilização desse sistema garante a esse público segurança e autonomia, garantindo a todos o direito de acesso.

### 2.3 Sinalização turística

Onde há pessoas e transportes torna-se indispensável o uso de sinalização (Moraes, 2015). Baseando-se nessa afirmação, tendo o turismo como atividade que envolve o deslocamento de pessoas, a sinalização turística se faz necessária como ferramenta facilitadora para aproveitamento do local. A sinalização resulta em benefícios para o setor de turismo, e,



por isso, esse sistema de comunicação precisa ser incluído no planejamento da infraestrutura turística como elemento fundamental, visto que, o turismo trabalha a locomoção de pessoas de um local para o outro (França; Nascimento, 2017). A partir dessas mudanças, em busca de novos lugares, muitas vezes desconhecidos, surge a necessidade de informações para que os turistas consigam aproveitar todo o espaço e os serviços oferecidos por certa região.

Compreende-se como sinalização turística as placas fixadas em determinados locais de fácil visualização, cuja principal função é garantir informações de atrativos e pontos turísticos, auxiliando o indivíduo no deslocamento pelo espaço. As informações contidas nas placas são apresentadas de forma básica, seguindo um conjunto de regras padronizadas, cuja elaboração deve respeitar tamanhos, formatos (redonda ou quadrada), cores e determinação de pontos corretos para sua colocação no espaço (Jesus; Vieira, 2016).

A sinalização é compreendida como um método de apoio, agregando informações para a construção do conhecimento do indivíduo, facilitando a locomoção de acordo com sua noção sobre o local (Ghedin *et al.*, 2011). Vale ressaltar a sinalização não somente como ferramenta de informação, mas como uma preocupação em valorizar os usuários que precisam de orientação, auxiliando-os de forma fácil e rápida, e demonstrando o empenho aplicado para contribuir com a valorização e controle do espaço em que se instala (Moraes, 2015). Analisando esses aspectos, a sinalização turística é capaz de influenciar os usuários a construírem a imagem do local de acordo com suas experiências vivenciadas, sendo assim, a sinalização turística se torna importante não somente para turistas, mas também para avaliação da estrutura local (França; Nascimento, 2017).

A sinalização turística é uma ferramenta importante para o turismo, contribuindo para o processo de transformação de um destino turístico em um destino acessível, garantindo a liberdade de circulação e aproveitamento de toda a oferta turística (Jesus; Vieira, 2016). Dessa forma, defende-se que a acessibilidade deve ser considerada no processo de sinalização turística para contribuir com a busca por destinos turísticos inclusivos. A acessibilidade garante um deslocamento com segurança e autonomia para pessoas com deficiência nos espaços, de modo que seja possível aproveitar os equipamentos e serviços turísticos através das informações oferecidas (Albuquerque, 2012). Tendo em vista que a sinalização é um complemento importante para esse público, é muito importante promover ações para a elaboração de placas de sinalização turística adaptadas para cada necessidade.



Considerando-se, portanto, que a sinalização turística é um processo comunicacional que apresenta diferentes formas de linguagens, recursos variados podem ser incorporados. Os pictogramas podem ser incorporados na comunicação acessível, já que são símbolos que podem ser entendidos por todos sem a necessidade do uso de palavras (Silva; Melo, 2012). Com isso, a existência e utilização da sinalização turística agrega na disseminação de informações, que é direito de todos, podendo ser vista como uma ferramenta de acessibilidade comunicacional.

É válido acrescentar a importância de tornar a sinalização turística um recurso acessível, atendendo às necessidades de turistas com deficiência. Esse processo de sinalização inclui a identificação de ruas e de atrativos para que se torne possível uma interação entre pessoa e espaço, criando mecanismos para que esse público consiga vivenciar certas experiências. Um exemplo a ser destacado são as placas de ruas em braile que, de acordo com Soares (2017), é uma maneira de garantir a relação entre pessoas com deficiência visual e a cidade, com o objetivo da busca pelo empoderamento. Vale ainda destacar as ações do projeto de acessibilidade em Recife realizado pela prefeitura com o tema “Recife é pra sentir”, no qual um corrimão foi instalado em um cartão postal da cidade com textos descritivos da paisagem e do cenário (no formato em Braile e *QR Code* para áudio), garantindo a participação das pessoas com deficiência no turismo local (Recentro, 2022).

Apesar dos exemplos citados, ainda há a necessidade de atenção para o público com deficiência. Diversas ações precisam ser realizadas, sendo que a transformação da sinalização em uma comunicação acessível pode ser o primeiro passo para permitir que as pessoas com deficiência consigam vivenciar coisas novas, tendo a satisfação de poder ter o mesmo aproveitamento das demais pessoas, contribuindo para a transformação da inclusão, de um termo geral para uma ação prática. Para que isso ocorra, é preciso realizar o estudo de um planejamento adequado para a sinalização turística, a fim de compreender suas classificações e utilizá-la de forma correta (Barbosa; Braga; Malta, 2017), contribuindo para a construção de um turismo inclusivo.

### **3. Metodologia**

A inclusão social, a sinalização turística e a perspectiva da pessoa com deficiência foram os pilares teóricos para a construção do artigo. Após uma pesquisa exploratória, definiu-se como objetivo geral compreender as adaptações necessárias na sinalização turística para o turista com deficiência, sob a perspectiva das pessoas com deficiência.

Para que tal objetivo fosse conquistado, definiu-se pela abordagem qualitativa. Para Alves (2011), a pesquisa qualitativa é uma ferramenta utilizada para aprofundar o conhecimento em determinado tema e entender comportamentos e situações diante dos aspectos existentes, sendo assim, a pesquisa qualitativa não pode ser quantificada em números, mas sim, analisada de acordo com as informações obtidas através de dados apresentados de forma textual. Portanto, utilizou-se esse tipo de abordagem para que se pudesse entender mais sobre o tema estudado e pela possibilidade de acessar informações de forma pessoal.

Para a obtenção de conhecimento sobre o tema proposto, utilizou-se a pesquisa bibliográfica, que, segundo Traina e Traina Jr. (2009) tem por finalidade identificar as informações já existentes sobre determinado assunto. Com o intuito de acrescentar informações sobre o tema escolhido, entrevistas foram realizadas com o objetivo de acessar diferentes percepções sobre a sinalização turística para pessoas com deficiência, e entender quais dificuldades são encontradas por esse público durante uma viagem. De acordo com Boni e Quaresma (2005), a partir de uma entrevista, é possível realizar a coleta de dados objetivos a partir de fontes primárias, possibilitando identificar aspectos subjetivos como valores, atitudes e opiniões dos entrevistados.

Para se ter uma maior autonomia durante as entrevistas aplicadas, gerando uma maior dinamicidade durante o processo, optou-se por utilizar um questionário semiestruturado. Uma entrevista semiestruturada, segundo Boni e Quaresma (2005), é composta por um conjunto de perguntas abertas e fechadas, no qual o entrevistador pode discorrer sobre o assunto que está sendo abordado, possibilitando um aprofundamento maior do tema e gerando respostas mais espontâneas, bem como maior abertura e interação entre os presentes no processo. A partir dessa compreensão, elaborou-se as perguntas para a entrevista, como exposto no Quadro 1, caracterizando um roteiro semiestruturado de 11 itens. Considerando o período pandêmico e a

diversidade de entrevistados selecionados, optou-se por realizar as entrevistas por meio de plataformas de videoconferência, sendo elas o *Google Meet* e o *WhatsApp*.

A duração média das entrevistas foi de 40 minutos, sendo a entrevista de menor tempo com 20 minutos de duração e a de maior tempo com 60 minutos corridos. A entrevista de menor duração foi a do entrevistado com deficiência visual, e a de maior duração foi realizada com uma pessoa com deficiência motora.

O objetivo inicial era contar com três respondentes, cada um com um tipo de deficiência: auditiva, motora e visual. Para selecionar esses entrevistados, uma das perguntas assumiu o caráter selecionador, com o objetivo de saber se o possível entrevistado possuía o hábito de viajar, pois foi julgado que apenas um turista com experiências prévias teria um olhar para além do atrativo turístico de um destino, contemplando também a sinalização turística, foco estudado no artigo.

**Quadro 1** - Perguntas norteadoras da entrevista

Pergunta Seleccionadora	Você tem o hábito de viajar?
<b>PERGUNTAS NORTEADORAS DA ENTREVISTA</b>	
1. Quantas vezes no ano você viaja?	
2. Geralmente, viaja para quais destinos? Quais são seus favoritos e por quê?	
3. O que você procura ao escolher um destino?	
4. Em termos de acessibilidade, o que é essencial para você no local visitado?	
5. Já deixou de viajar a algum lugar por conta da falta de acessibilidade ou pelo medo da ocorrência de imprevistos relacionados a isso?	
6. Enfrenta dificuldades ao viajar? Se sim, quais são elas?	
7. Você repara na sinalização de uma cidade? Se sim, em qual tipo de sinalização?	
8. Quais sinalizações você considera essencial para um destino turístico?	
9. Quais sinalizações você considera que são mais importantes para você?	
10. Você já enfrentou dificuldades com a sinalização turística de um destino ao viajar? Se sim, quais foram elas?	
11. Como você acha que a falta de sinalização turística pode afetar a sua viagem?	

**Fonte:** os autores (2022)

No total, foram abordadas oito pessoas por meio de redes sociais (como *Facebook* e *Instagram*), todas escolhidas por conveniência, já que compartilham indivíduos conhecidos em comum com as pesquisadoras. Inicialmente, apenas seis dessas responderam, sendo que duas dessas não atendiam ao que procurávamos de acordo com nossa pergunta selecionadora, resultando em quatro entrevistas marcadas. Após isso, foram realizadas as entrevistas com duas pessoas com deficiência visual e as outras duas pessoas que haviam combinado de conversar, por motivos pessoais, desmarcaram as entrevistas. A partir disso, mais duas pessoas com deficiência foram abordadas pelas redes sociais (também selecionadas por conveniência), ambas com deficiência motora, que aceitaram responder às nossas questões e conversar sobre o assunto. Durante esse processo, tentou-se encontrar pessoas com deficiência visual para realizar as entrevistas, porém não se obteve sucesso, fato que pode ser mais estudado em outro artigo. O perfil dos entrevistados pode ser analisado no Quadro 2.

O entrevistado A é uma pessoa com deficiência auditiva, possui 26 anos e é estudante de graduação em Pedagogia. Perdeu a audição logo na infância, quando recebeu fortes pancadas na cabeça. Durante a entrevista foi necessária a ajuda de um intérprete de Libras, que é a forma como ele consegue se comunicar atualmente, o que pode ter afetado o processo interacional entre pesquisador e entrevistado. A entrevistada B possui 38 anos, é uma pessoa com deficiência motora, formada em serviço social e pedagogia, e possui um projeto voltado para a acessibilidade há mais de nove anos com perfis nas redes sociais voltadas para a acessibilidade. Foi a primeira bailarina cadeirante da cidade em que reside desde criança. Ela teve paralisia cerebral na infância, que resultou na perda de movimentos dos membros inferiores.

**Quadro 2 – Perfil dos entrevistados**

Entrevistado	Idade	Tipo de Deficiência
A	26	Auditiva
B	38	Motora
C	24	Auditiva
D	22	Motora

Fonte: os autores (2022)



A entrevistada C possui 24 anos e é uma pessoa com deficiência auditiva, nasceu escutando pouco e perdeu a audição total aos 3 meses de idade. Para a entrevista foi necessário a contratação de um intérprete de Libras, já que ela se comunica por essa língua. A entrevistada nasceu no Brasil e trabalha em cargo operacional em uma empresa automotiva no Japão, local em que reside desde a infância - apesar de não conseguir comunicar-se pela língua de sinais japonesa. A última entrevistada, denominada D, possui 22 anos, é desempregada e nasceu com um mau desenvolvimento da coluna vertebral e da medula espinhal, chamada Mielomeningocele, resultando na perda dos movimentos da parte inferior do corpo. A seguir serão apresentados os resultados referentes a essas entrevistas.

#### **4. Resultados e Discussão**

O costume, o conhecimento prévio do destino e o meio de transporte utilizado (ônibus) fazem com que São José dos Campos e Taubaté sejam os locais mais visitados pelo entrevistado A, aliado ao fato de a primeira localidade ser o local de morada de sua namorada. As demais cidades e as que necessitam de outros meios de transporte, como o avião, são descartadas por ele, pois assim, ele necessitaria da ajuda de outras pessoas para se localizar e se comunicar. Por ser surdo, a comunicação depende da compreensão da língua de sinais por outras pessoas, o que normalmente ainda não ocorre, apontado por Santos (2019), quando sinaliza a falta de treinamento dos profissionais da área do turismo para lidar com as Pessoas com Deficiência. Dessa forma, o entrevistado viaja apenas quando já possui conhecimento prévio do local ou quando está na companhia de alguma pessoa sem deficiência auditiva, tendo a preferência por viajar para locais abertos e que sejam arborizados.

Mesmo quando questionado sobre outros assuntos, o entrevistado A continua a reforçar a barreira comunicacional como o principal empecilho para visitar locais diversos, já que não encontra pessoas que conseguem se comunicar por meio da Libras e nem a existência de intérpretes nos locais. Quando a visitação a algum espaço diferente é necessária e essas problemáticas são encontradas, ele tenta comunicar-se com os outros através de gestos icônicos,



escrevendo no celular ou utilizando um aplicativo (ICOM<sup>1</sup>), que disponibiliza um intérprete de Libras para ele no momento.

Por não realizar viagens como turista, o entrevistado A não compreendeu a pergunta sobre a sinalização turística. Apesar de o intérprete ter dado exemplos, a incompreensão foi marcante, gerando respostas inseguras, muito mais associadas ao campo do trânsito e mobilidade do que ao campo do turismo. Essa percepção foi evidenciada quando ele reforça que as suas viagens ocorrem para destinos já conhecidos, normalmente acompanhado. Contudo, em uma tentativa de dar uma resposta ao questionamento, mesmo sem ter certeza do assunto, aponta que as placas são importantes, pois através dos sinais visuais a compreensão do local visitado ocorre de modo mais prático.

Já na entrevista B, outros resultados foram encontrados decorrentes de alguns aspectos: a entrevistada possui mais experiência de vida; engajou-se em atividades de acessibilidade durante toda a sua vida; e possui uma deficiência motora. Esse posicionamento é evidenciado durante as repostas, quando a entrevistada comenta sobre o projeto voltado para a acessibilidade, que hoje possui mais de 20 mil seguidores nas redes sociais, assim como quando declara ter o prazer de responder a entrevistas, auxiliando no processo de debate sobre a inclusão social, inclusive indicando os temas relacionados às pessoas com deficiência que ganham força quando discutidos.

A respondente B afirmou que gosta muito de viajar, porém encontra muitas barreiras durante o percurso, citando que até o lazer em sua própria cidade é afetado pela falta de acessibilidade. Possui o hábito de viajar duas vezes por ano, no máximo, tendo esse número reduzido durante a pandemia do coronavírus. O seu principal destino de viagem é a cidade de Ubatuba, onde alguns de seus familiares residem, situada próxima à cidade onde mora. Relatou que antes de viajar, sempre procura saber a acessibilidade existente no local e reclamou sobre as falsas informações presentes em sites, que expõem uma acessibilidade inexistente na realidade. Além disso, deu o exemplo da Espanha, país que viajou para realizar apresentações como bailarina, afirmando que a acessibilidade era muito eficaz, diferente da encontrada no Brasil.

---

<sup>1</sup> ICOM é uma plataforma de tradução simultânea de Libras. Foi criado pela AME, esse aplicativo permite a comunicação entre ouvintes e pessoas surdas em tempo real, por vídeo chamada, intermediada por um intérprete de Libras. Disponível em: <https://www.icom-libras.com.br/>.

Com relação às dificuldades encontradas ao viajar, várias foram relatadas, relacionadas principalmente à mobilidade, porém com foco na acessibilidade atitudinal. A entrevistada relatou que o maior empecilho encontrado é a atitude das pessoas ao redor, que acabam não demonstrando empatia, inclusive despertando em si sentimento de culpa ao atrasar outras pessoas em suas viagens de ônibus, por exemplo, já que precisa de um tempo a mais que as demais pessoas para conseguir se deslocar na entrada e saída do veículo. Isso resulta até mesmo na desistência da realização de viagens ou passeios, em decorrência da falta de paciência das pessoas.

Com relação à sinalização turística, a respondente afirma que a observa quando viaja, porém, afirma que, no geral, é muito ineficiente e que a forma como é feita não abrange o acesso de todas as pessoas. Exemplifica as dificuldades ao detalhar a ausência de placas e informações em braile para pessoas com deficiência visual; a altura de algumas placas e informações, tornando-as de difícil acesso para ela; e a ausência de placas indicativas orientativas, como as de banheiro. Esses fatores refletem na importância da existência de acessibilidade em diferentes tipos de placas em um destino, como as placas identificativas, direcionais, de distância e interpretativas, colocadas por Ghedin *et al.* (2011), a fim de proporcionar mais autonomia e segurança às pessoas com deficiência. Outro ponto abordado pela respondente foi que estruturas exclusivas para pessoas com deficiência, como os banheiros, estão localizadas fora do eixo central de locomoção dos visitantes, obrigando-os a percorrer distâncias muito maiores do que as pessoas sem deficiência.

Ainda com relação à sinalização turística, a entrevistada B diz que as pessoas com deficiência querem ter a mesma experiência das demais pessoas ao viajar e que o acesso deveria ser igual a todas as pessoas, abrangendo as diferentes necessidades. Afirma também que ela tem a impressão de que os indivíduos se complicam demais e acabam desenvolvendo a visão de que promover a acessibilidade é inalcançável, sendo que é apenas pensar as ações de forma que todos possam usufruir dos espaços e das informações disponíveis. Por isso, é necessário que se pense em uma maneira de promover a sinalização de modo que todos se sintam satisfeitos e consigam utilizá-la da melhor forma.

No fim da entrevista, novamente, a entrevistada afirma que a empatia é a principal forma para que se consiga chegar à acessibilidade, e diz que essa é a principal barreira encontrada, tanto no dia a dia, quanto em viagens. Por essas questões, Sasaki (2009) apresenta

a acessibilidade atitudinal como grande ponto no processo de promover a acessibilidade, fato corroborado pelas respostas dos entrevistados A e B.

A entrevistada C possui deficiência auditiva, relatou que viaja algumas vezes no ano e que os locais visitados são cidades dentro do país de moradia. Apesar de já ter viajado de avião, prefere o uso de ônibus, por transmitir maior sensação de segurança. Com um pouco de nostalgia, cita a Tokyo Disneyland como o melhor local já visitado, pois lá se sentiu bem recebida, contando com a acessibilidade necessária. Enfatiza que gostaria de retornar ao Brasil para poder visitar o país, até pelo fato de se comunicar melhor em Língua Brasileira de Sinais (Libras). No geral, afirma gostar de viajar, com preferência por locais mais calmos, sem muita agitação, acompanhada de alguém da família, já que conta com o auxílio de alguém para se comunicar com outras pessoas. Aliás, a barreira comunicacional, assim como reforçado pelo entrevistado A, também foi citada como um empecilho para visitar os lugares quando está desacompanhada, principalmente por medo de não conseguir se comunicar com os outros. Além de ter que se comunicar pela língua de sinais, a entrevistada não consegue se comunicar pela língua de sinais japonesa e nem encontrar intérpretes, restando a escrita como opção comunicacional – ela escreve no celular - em japonês ou em inglês, e também tenta fazer leitura labial. Sasaki (2009) já trazia essa questão sobre a barreira comunicacional, enfatizando como ela atrapalha a acessibilidade de algumas pessoas com deficiência, podendo-se observar que, no caso da respondente, por diversos momentos ela deixou de viajar por medo de não conseguir se comunicar efetivamente com as outras pessoas.

A entrevistada C descreveu que presta atenção na sinalização turística, destacando-a como importante para a obtenção de informações sem que ela precise se comunicar com outras pessoas. É nesse contexto que Ghedin *et al.* (2011) destacam a importância da sinalização turística nas cidades, pois através das placas indicativas, direcional, interpretativa e de distância, os turistas conseguem informações relevantes para a sua viagem. No caso específico das pessoas com deficiência auditiva, as placas se tornam ainda mais importantes, pois são pessoas que necessitam de recursos visuais para facilitar o andamento da viagem, com segurança e autonomia. Alguns exemplos destacados pela respondente foram placas que indicam preços das passagens ou produto, placas indicativas de lugares e semáforos.

A entrevistada D, que possui deficiência motora, descreveu que tem costume de viajar para o Litoral Norte de São Paulo – cujo destino favorito é Ubatuba, para a cidade de São



Paulo e sul de Minas Gerais, local onde residem seus avós. Costuma viajar em família já que a acessibilidade arquitetônica costuma ser precária, e ela precisa de ajuda para se locomover em alguns lugares. Apesar de poder contar com o apoio familiar, procura se preocupar com a acessibilidade no destino, fazendo-a procurar por locais turísticos que tenham rampas, ruas asfaltadas, hotéis acessíveis e que contam com recursos para cadeirantes. Durante a conversa, descreve o sonho de conhecer Paraty, no entanto, deixou de ir para o destino devido as ruas serem de paralelepípedos, o que prejudica a locomoção na cidade.

A respondente também relatou que tem receio de viajar de avião, não por medo de altura, mas por temer chegar em seu destino e sua cadeira de rodas estar danificada – um caso recorrente de turistas com deficiência que precisam despachar suas cadeiras. Esse medo surgiu após ela saber de um caso que ocorreu com uma amiga dela ao viajar de avião, e teve sua cadeira de rodas totalmente danificada, por ter ido no compartimento de malas do avião sem nenhum cuidado da companhia aérea. Essa descrição demonstra o pouco conhecimento ou preocupação com itens que são essenciais para a convivência social das pessoas com deficiência, caracterizando, novamente, um exemplo de barreira atitudinal.

Como descrito por Reis (2011), muitas pessoas com deficiência e seus familiares deixam de viajar para locais turísticos que desejam conhecer, por receio de encontrar barreiras que possam prejudicá-los no andamento das viagens, como falta de estrutura da cidade, gastos além do planejado com algum imprevisto e não conseguirem visitar algum atrativo turístico por falta de acessibilidade. O que se percebe através dos relatos feitos pela entrevistada D, é que por vários momentos a mesma deixou de viajar para algum local por não ter acessibilidade para ela.

A entrevistada D exemplifica sua experiência como turista com uma viagem para Embu das Artes, cidade na qual as ruas são feitas de paralelepípedos, o que atrapalhou a locomoção dela pelo local, onde precisou andar nas calçadas, causando um certo desconforto. Com relação a sinalização turística, ela relatou que presta atenção nas placas que indicam que possuem acessibilidade para cadeirantes, principalmente se possui vagas disponíveis para cadeirantes nos estacionamentos e se os locais por ela visitados têm rampas de acesso.

Apesar da pesquisa focar na acessibilidade comunicacional, principalmente no quesito da sinalização turística, os resultados demonstram que, em primeiro lugar, vem a acessibilidade atitudinal. Para os entrevistados, uma preocupação com o bem-receber, com o

caráter informacional, com o cuidado com a cadeira de rodas, assim como a possibilidade de ser um turista independente e ativo, seriam garantias de uma boa experiência turística. Por saberem que esses pré-requisitos não existirão em conjunto – ou mesmo em caráter único, preferem viajar para locais já conhecidos e com companhia de pessoas de seu convívio, normalmente de um familiar, demonstrando como nossos destinos turísticos não estão preparados para receber o turista com deficiência. A pesquisa também demonstrou que a sinalização turística só é percebida pelos que viajam com mais frequência e para locais nunca visitados, quando o caráter informacional faz diferença no campo da segurança e da experiência turística. Por fim, as respostas evidenciam como os destinos turísticos estão distantes de serem acessíveis e inclusivos.

## **5. Considerações finais**

O presente artigo buscou compreender as adaptações necessárias na sinalização turística para o turista com deficiência. Percebe-se que a inclusão de pessoas com deficiência no campo do turismo ainda não é uma realidade. De acordo com os estudos apresentados, com destaque para as de Moreira (2008); Irving e Fragelli (2012); Kamio e Sassi (2010); Lamas e Nascimento (2021), Shimosakai (2008), e após a análise das entrevistas, a percepção geral é a de que a maioria dos destinos turísticos não possuem o preparo necessário para receber essa demanda de maneira que ela possa viajar ou vivenciar experiências no lazer e no turismo com segurança e autonomia, de acordo com a experiência dos turistas com deficiência.

Apesar da existência de ações voltadas para a acessibilidade em determinados destinos, como exemplificado no decorrer do texto, com destaque para Socorro (SP), pode-se dizer que são escassas e que a acessibilidade de fato vai muito além da acessibilidade arquitetônica, que acaba sendo o foco dessas ações. De acordo com as pesquisas realizadas, foi possível identificar que existem seis dimensões da acessibilidade, observando-se que elas não são, na maioria das vezes, consideradas no planejamento turístico de muitos destinos, já que todos os entrevistados neste trabalho afirmaram ter dificuldades ao viajar em decorrência das barreiras encontradas.

Considerando que o mercado de pessoas com deficiência é grande e que essa parcela da população possui o desejo e, acima de tudo, o direito de viajar, é de extrema



importância que a acessibilidade seja garantida nos destinos. Além disso, é preciso que os gestores reconheçam essa parcela da população como potencial turístico do país, o que muitas das vezes não acontece, provocando nas pessoas com deficiência o sentimento de não pertencimento aos locais que visitam. Com isso, ocorre o afastamento dessas pessoas desses espaços e até mesmo dos locais de lazer da própria cidade de moradia, assim como citou uma das entrevistadas.

Embora esse trabalho se baseasse no entendimento das necessidades dos turistas com deficiência com relação à sinalização turística de uma cidade, com foco na acessibilidade comunicacional, percebeu-se que a acessibilidade atitudinal é o maior fator apontado durante as entrevistas quando se fala sobre as demandas dessa parcela da população no campo do turismo. A preocupação com a forma como irão ser recebidos e acolhidos em um destino é de grande relevância para esses indivíduos, não tirando também a importância da sinalização turística para a obtenção de informações e auxílio no deslocamento.

Ademais, por meio dos estudos de Ghedin *et al.* (2011), Moraes (2015), Jesus e Vieira (2016), a sinalização turística é compreendida como essencial em um destino, sendo ela responsável por trazer parte da autonomia e liberdade às pessoas durante uma viagem. Em razão disso, se ela for planejada e aplicada de forma acessível às pessoas com deficiência, é possível promover experiências positivas com relação a esses fatores a esses indivíduos. Isso, claro, sempre em conjunto com a disponibilização de ações incluindo todas as dimensões da acessibilidade, para que a vivência seja proveitosa em todos os aspectos.

Portanto, é de grande valor expor que a promoção de ações para a acessibilidade em destinos turísticos, além de ser importante para a segurança e autonomia de turistas com deficiência, ainda beneficia a população local, como exposto por Mendes e Paula (2008), sendo esse assunto cabível de discussão em todas as cidades, para que a acessibilidade se faça presente no dia a dia dessa parcela da população.

Com isso, pode-se analisar que as sinalizações turísticas acessíveis são uma pequena parte do que a acessibilidade representa na vida das pessoas com deficiência e o quanto a falta dela pode afetar o estilo de vida desses indivíduos. As dificuldades encontradas ao viajar e até mesmo ao usufruir do lazer em seu próprio município de moradia são imensas, por isso, é propícia a realização de estudos voltados para a área.

Apesar das descobertas deste estudo, algumas limitações precisam ser destacadas. A primeira refere-se à dificuldade em encontrar pessoas com deficiência que aceitassem a entrevista. A segunda, decorrente da primeira, refere-se ao número limitado de entrevistas, ficando abaixo do que foi inicialmente planejado. A terceira engloba a dificuldade de comunicação, apesar de contar com um intérprete de libras quando se fez necessário.

Sugere-se que sejam desenvolvidos estudos relacionados, principalmente, à acessibilidade atitudinal, que muitas das vezes é inexistente em situações vivenciadas por pessoas com deficiência. Além disso, percebe-se que existe uma dificuldade em encontrar estudos sobre essas questões no campo do turismo, evidenciando ainda mais a necessidade de trabalhos acadêmicos voltados a esses temas.

## Referências

ALBUQUERQUE, J. C. L. **Acessibilidade no Turismo**. 2012. (Trabalho de Conclusão de Curso) – Curso Superior em Turismo, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2012.

ALVES, M. L. B. Reflexões sobre a pesquisa qualitativa aplicada ao turismo. **Turismo em análise**, v. 22, n. 3, p. 599-613, 2011.

BARRETO, M. **Planejamento e organização em turismo**. Campinas, SP: Papirus, 1991

BARRETO, M. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. Campinas, SP: Papirus, 2014

BARBOSA, M. F.; BRAGA, S. S.; MALTA, G. A. P. Análise da Sinalização Turística em Belo Horizonte. **Turismo – visão e ação**, v. 19, n. 2, p. 348-374, 2017.

BERNARDO, E. Uma Introdução ao Turismo – Conceitos, classificações e tipologias. **CIES IUL**, n. 164. 2013. Disponível em: [https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/9851/1/CIES-WP164\\_Bernardo.pdf](https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/9851/1/CIES-WP164_Bernardo.pdf). Acesso em: 20 abr. 2022.

BONI, V.; QUARESMA, S.J. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **EM TESE**, v.2, n.1, p.68-80, 2005.

BRASIL, **Lei n. 13.146**, de 6 de jul. de 2015. Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm). Acesso em: 12 mai. 2022.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Estudo do Perfil de Turistas – Pessoas com Deficiência**. 2013. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-publicacoes/turismo->



acessivel/Estudo\_de\_dem\_turistas\_pessoas\_com\_def\_DocCompleto\_12.2013.pdf. Acesso em: 10 mai. 2022.

EQUIPE VIAJAR FAZ BEM. Já ouviu falar em turismo acessível? Saiba onde encontrar no Brasil! **Blog Viajar Faz Bem**. 2020. Disponível em: <https://blog.viajarfazbem.com/turismo-acessivel/>. Acesso em: 20 jun. 2022.

FRANÇA, R. S.; NASCIMENTO, F. A. L. Sinalização de orientação turística: discussão, normas, preposições e avaliação de sua disposição: o caso de Currais Novos. **Turismo - Visão e Ação**, v.19, n.1, p. 79-102, 2017.

GHEDIN, L. M.; SEVALHO, C. D.; LEVEL, T. S.; NASCIMENTO, J. B. Sinalização turística: uma proposta de uso turístico para a serra do Tepequém. **América central**, v. 2, n. 47, p.1-16, 2011

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo Demográfico 2010: Características gerais da população, religião e pessoas com deficiência**. Rio de Janeiro: IBGE, 2010. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/93/cd\\_2010\\_caracteristicas\\_populacao\\_domicilios.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/93/cd_2010_caracteristicas_populacao_domicilios.pdf). Acesso: 20 abr. 2022.

IRVING, M. A.; FRAGELLI, C. Turismo inclusivo: conceito vazio ou oportunidade de inovação em planejamento turístico? **Revista Turismo & Desenvolvimento**, v. 17, n. 18, p. 1431 – 1440, 2012.

JESUS, B. B.; VIEIRA, J. F. L. Sinalização turística em Campo Grande. **Multitemas**, v. 27, p. 105 – 110, 2016.

KAMIO, L.; SASSI, O. C. Inclusão Social no Turismo. **Revista Multidisciplinar da Uniesp**, v. 9, p. 127-131, 2010.

LAMAS, S. A., NASCIMENTO, E. D. O Debate Sobre Acessibilidade e Sustentabilidade no Turismo pela Governança Turística de Socorro, São Paulo, Brasil: Uma Análise Diagnóstica. **Journal of Tourism & Development**, v. 2, n. 36, p. 393 – 403, 2021.

LEME, R. S.; FONTES, S. C. Da Integração à Inclusão Social: O Estatuto das Pessoas com Deficiência e a Concretização da Inclusão pelos Direitos Assegurados. **R. Jur. UNI7**, Fortaleza, v. 14, n. 1, p. 89-107, 2017.

MENDES, B. C.; PAULA, N. M. A hospitalidade, o turismo e a inclusão social para cadeirantes. **Turismo em Análise**, v. 19, n. 2, p. 329-343, 2008.

MORAES, B. S. C. Acessibilidade e inclusão cultural: uma proposta de placas de sinalização turística no centro de Uberlândia. **E-RAC**, v. 5, n. 1, p. 1-15, 2015.

MOREIRA, M. M. A inclusão de pessoas com deficiência pelo turismo: a democratização de benefícios na atividade turística. *In: V SEMINTUR – Seminário de Pesquisas em Turismo*



**no Mercosul Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina.** Universidade de Caxias do Sul – UCS, Caxias do Sul, RS, Brasil, 27 e 28 jun, 2008.

PALMIERI, D. P. **Análise da acessibilidade de alguns serviços turísticos do município de Jaguarão/RS.** 2015. Trabalho de Projeto Aplicado I (Tecnólogo em Gestão de Turismo) - Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo - Universidade Federal do Pampa - Campus Jaguarão, 2015.

PEGADO, I. FITA debate inclusão, acessibilidade e inteligência em cidades no 3º dia. 17 jun. 2023. Disponível em: <https://agenciapara.com.br/noticia/44677/fita-debate-inclusao-acessibilidade-e-inteligencia-em-cidades-no-3-dia>. Acesso em: 21 nov. 2023

RECENTRO. Prefeitura de Recife lança novo projeto de acessibilidade valorizando atrativos do Marco Zero. **Recife Prefeitura.** 2022. Disponível em: <https://www2.recife.pe.gov.br/noticias/28/03/2022/prefeitura-do-recife-lanca-novoprojeto-de-acessibilidade-valorizando-atrativos>. Acesso em: 8 de jun. de 2022.

REIS, J. R. Proposta de uma abordagem multivariada para o estudo do risco percebido entre turistas deficientes físicos. *In: VII SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO*, UNIVALI, Balneário Camboriú, SC, Brasil, 02 e 04 out, 2011.

REVISTA AZUL. Turismo acessível: guia para incluir e ser incluído em viagens. **Revista Digita Azul**, 30 dez. 2021. Disponível em: <https://revistaazul.voeazul.com.br/estilo-de-vida/turismo-acessivel-guia-para-incluir-e-ser-incluido/>. Acesso em: 20 jun. 2022.

RODRIGUES, I. M.; PERINOTTO, A. R. C. Comunicação turística acessível a pessoas com deficiências: uma revisão bibliométrica e integrativa da literatura. **Revista Turismo em Análise.** v. 33, n. 2, p. 213-234, mai-ago. 2022.

SANTOS, K. A. **O turismo e a libras:** um estudo sobre a inclusão da língua brasileira de sinais como meio de comunicação para deficientes auditivos nas atividades turísticas. 2019. (Trabalho de Conclusão de Curso) – Curso Superior de Gestão de Turismo – Fatec, São Roque., 2019.

SASSAKI, R. K. Nada sobre nós, sem nós: Da integração à inclusão. **Revista Nacional de Reabilitação**, v. 10, n. 57, p. 8-16, jul./ago, 2007.

SASSAKI, R. K. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. **Revista Nacional de Reabilitação**, São Paulo, v. 12, n. 1, p. 10-16, mar./abr., 2009.

SHIMOSAKAI, R. O Turismo como Ferramenta de Inclusão. *In: II Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência.* CONADE - Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência/Secretaria Especial dos Direitos Humanos, Brasília, p. 11-12, dez., 2008.



SILVA, F. G. S.; MELO, R. S. A contribuição da sinalização turística para o desenvolvimento turístico da cidade de Parnaíba. **RBTUR**, v. 6, n. 2, p. 129-146, 2012.

SILVA, T. P.; COSTA, R. K. Turismo Acessível: Inclusão Social, Acessibilidade e Cidadania. **Revista Turydes: Turismo y Desarrollo**, v. 11, n. 25, dez. 2018.

SOARES, L. **Placas de rua em braile facilitam vida de deficientes visuais em MG**. G1, 2017. Disponível em: < <https://g1.globo.com/mg/sul-de-minas/noticia/placas-de-rua-em-braile-facilitam-vida-de-deficientes-visuais-em-mg.ghtml> > Acesso em: 8 de jun. de 2022.

SOUZA, J. Acessibilidade é fundamental para inclusão de pessoas com deficiência. **UFPA**. Disponível em: <https://portal.ufpa.br/index.php/ultimas-noticias2/13042-acessibilidade-e-fundamental-para-inclusao-de-pessoas-com-deficiencia>. Acesso em: 21 nov. 2023.

TRAINA, A. J. M.; TRAINA JR, C. Como fazer pesquisa bibliográfica. **SBC Horizontes**, v. 2, n. 2, p. 30-35, 2009.