

Acessibilidade em meios de hospedagem para surdos e deficientes visual e auditivo: uma análise da oferta de Diamantina-MG

Renata Fernandes Dias Coelho¹Guilherme Fortes Drummond Chicarino Varajão²Raquel Schwenck de Mello Vianna Soares³Katrine Souza Silva⁴

Submissão em: 19 set. 2023

Aceite em: 28 set. 2023

Resumo: Esta pesquisa, de cunho exploratório e descritivo, propôs investigar quais adaptações os meios de hospedagem de Diamantina-MG possuem para receber os deficientes visuais, auditivos e surdos, além de analisar o conhecimento dos gestores e/ou proprietários sobre o tema. Foram verificadas *in loco* as adaptações relacionadas aos serviços ofertados, incluindo ambientes internos e externos, e plataformas eletrônicas, de modo a identificar se atendem às normas e à legislação vigente, além de ter sido aplicado dois questionários aos gestores e/ou proprietários dos meios de hospedagem, sendo um para acessibilidade ao público surdo e deficiente auditivo e outro para o público de deficientes visuais. Pode-se concluir que a maioria dos meios de hospedagem de Diamantina não são acessíveis e adaptados para pessoas com deficiência visual, auditiva e surdos, além de apontar ausência de mecanismos de fiscalização e descumprimentos de parâmetros legais. Para tanto, considera-se essencial a sensibilização dos gestores e a qualificação dos atendentes dos estabelecimentos estudados.

Palavras-chave: turismo acessível; inclusão social; meios de hospedagem; deficientes sensoriais.

Accessibility in accommodation facilities for deaf and visually and hearing impaired: an analysis of Diamantina's offer

Abstract: This research, of an exploratory and descriptive nature, proposed to investigate what adaptations the accommodation facilities in Diamantina-MG have to lodge the visually impaired, hearing impaired and deaf, as well as to analyze the knowledge of managers and/or owners on the topic. The adaptations related to the services offered were verified on site, including internal and external environments, and websites, in order to identify whether they met current standards and legislation. In addition, two questionnaires were directed to managers and/or owners of the accommodation facilities, being therefore one related to accessibility for the deaf and hearing impaired public and the other related to the visually impaired public. It can be concluded that most of Diamantina's accommodation facilities are not accessible or adapted for deaf people and people with visual and, or hearing disabilities. The absence of inspection mechanisms and non-compliance with legal parameters were pointed out. Thus, the awareness of managers and the qualification of attendants in the establishments studied are considered essential.

Key words: accessible tourism; social inclusion; accommodation facilities; sensory impaired.

¹ Renata Fernandes Dias Coelho. Graduada em Turismo pela Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM). Endereço eletrônico: renata.ufvjm.2014@gmail.com Orcid: <http://orcid.org/0009-0002-7872-2137> Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0277049714744121>.

² Guilherme Fortes Drummond Chicarino Varajão. Professor Associado da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM). Endereço eletrônico: guilhermefdcv@ufvjm.edu.br Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-9197-7970> Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1327402082703038>.

³ Raquel Schwenck de Mello Vianna Soares. Professora Assistente da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM). Endereço eletrônico: raquel.schwenck@ufvjm.edu.br Orcid: <http://orcid.org/0000-0003-2298-6109> Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8228345173014578>.

⁴ Katrine Souza Silva. Graduada em Turismo pela Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM). Endereço eletrônico: katrine.sosi@gmail.com Orcid: <http://orcid.org/0009-0009-8606-776x> Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6190320924301255>

Introdução

Existem grupos de pessoas que demandam uma visão diferenciada no seu modo de vida. Dentre esses grupos, foram escolhidos como foco desta pesquisa os deficientes visual, auditivo e o surdo. Portanto, serão abordadas algumas das questões relevantes sobre acessibilidade nos meios de hospedagem, do direito ao lazer e ao turismo, conforme definição de acessibilidade pelas Normas Brasileiras de Regulamentação / Associação Brasileira de Normas Técnicas para adaptações em meios de hospedagem NBR 9050 (ABNT, 2015). As Normas Brasileiras de Regulamentação – NBR, são elaboradas pelos Comitês Brasileiros da Associação Brasileira de Normas Técnicas. Não têm força de lei, mas podem tornarem-se quando forem incluídas em uma legislação. ABNT é o Foro Nacional de Normalização por reconhecimento da sociedade brasileira desde a sua fundação, em 1940, responsável pela elaboração das Normas Brasileiras (ABNT NBR). Atua na conformidade e dispõe de programas para certificação de produtos, sistemas e regulação.

Com o objetivo de diminuir a discriminação da sociedade e de empresas, que apresentam algum tipo de barreira para a pessoa com deficiência, foram criadas leis e decretos que asseguram direitos que amparam essas minorias (Brasil, 1962, 1985, 1991, 2000, 2002, 2004, 2005a, 2005b, 2006, 2009e, 2015). Nesse processo de mobilização, o Brasil caminha a passos lentos, mas vai sendo impulsionado pelas atividades de mobilização da população com deficiência e simpatizantes pela causa.

Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE quanto à população de deficientes auditivos e visuais e o cego⁵, revelam que quase um quarto da população brasileira possui alguma deficiência (IBGE, 2012). A promoção por gestores e pelo empresariado da acessibilidade para surdos, deficientes visuais e auditivos se configura, não apenas como respeito às leis, mas como um investimento na qualidade da prestação de serviços e o acesso a um nicho de mercado nada desprezível numericamente.

Há, portanto, razões econômicas para direcionar serviços e produtos a esse público. Não obstante, pesquisas ainda precisam ser conduzidas para aferir as expectativas, desejos e interesses desse público (Kamio & Sassi, 2010). Segundo Devile (2009), os turistas com

⁵ Emprega-se neste escrito os termos deficiente visual caracterizando uma limitação ou perda das funções básicas do olho e do sistema visual, sendo o deficiente visual uma pessoa cega ou com baixa visão. Já para pessoa surda ou deficiente auditiva, de acordo com o Decreto n. 5.626 (Brasil, 2005b): “considera-se pessoa surda aquela que, por ter perda auditiva, compreende e interage com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando sua cultura principalmente pelo uso da Língua Brasileira de Sinais – Libras”. “Considera-se deficiência auditiva a perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz” (Brasil, 2005b).

deficiência apresentam um comportamento diferenciado em relação a outros consumidores. Ou seja, têm maior tendência à fidelidade, repetindo o destino e o consumo dos serviços que geraram experiência positiva. A população surda, por exemplo, demonstra grande interesse por viagens em grupo (Silva, 2013). No estudo sobre o perfil dos turistas com deficiência, do Ministério do Turismo (2013), alguns fatores influenciam na escolha de um destino, como a presença de profissionais Tradutores Interpretes de Língua de Sinais/Língua Portuguesa (TILSP) e escrita em braile em locais estratégicos, entre outros recursos que podem orientar as pessoas com deficiência auditiva, ou visual, cegos e surdos.

A motivação para a proposição desta pesquisa teve como ponto de partida indagações e observações de duas autoras deste trabalho, realizadas ao longo do percurso formativo em Turismo, oferecido pela Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM, localizada na cidade de Diamantina-MG. Percebeu-se a quase inexistência de acessibilidade na cidade de Diamantina-MG e nos meios de hospedagem, o que exclui uma parcela de sua população e de turistas em potencial. Isso levou à reflexão sobre o abismo existente entre a realidade e aquilo previsto pelas legislações, códigos e acordos internacionais. Por que isso ocorre e o que pode ser feito para mudar tais situações de inequidade?

Em comparação com outros temas na área do turismo, percebe-se que há uma carência de estudos e pesquisas sobre a acessibilidade no Turismo para surdos e deficientes visuais e auditivos. Gestores públicos e privados ainda têm pouco conhecimento sobre as necessidades de consumo dessas pessoas, o que impossibilita a formatação de produtos e a especialização de serviços (Duarte & Pereira, 2017).

Assim, este trabalho propôs investigar quais adaptações os meios de hospedagem de Diamantina-MG possuem para receber os deficientes visuais, auditivos e surdos, e quais serviços diferenciados são ofertados a esse público. Foram verificadas *in loco* as adaptações relacionadas aos serviços ofertados, incluindo ambientes (unidade habitacional, recepção, garagem, refeitório, etc.) e plataformas (website, aplicativos, etc.), de modo a identificar se atendem às normas, como a NBR 9050 (ABNT, 2015), e à legislação vigente que amparam a população com deficiência. Ademais, por meio de entrevistas, avaliou-se o conhecimento por parte dos gestores dos meios de hospedagem em relação às necessidades dos deficientes visuais, auditivos e surdos.

Procedimentos metodológicos

Esta pesquisa pode ser considerada como exploratória e de cunho qualitativo e quantitativo. Teve como objetivo investigar a acessibilidade nos meios de hospedagem da sede de Diamantina-MG e o conhecimento dos gestores e/ou proprietários sobre o tema.

Para tanto, após pesquisa e revisão bibliográfica sobre o tema, foram utilizados dois questionários voltados aos gestores e/ou proprietários dos meios de hospedagem, sendo um relacionado à acessibilidade ao público, surdo e deficiente auditivo, e outro para o público de deficientes visuais. O questionário foi estruturado com questões de múltipla escolha e dicotômicas, como sim ou não, concordo ou não concordo, tendo sido baseado no questionário do aplicativo do Ministério do Turismo sobre Turismo Acessível, “Guia Turismo Acessível – Um Brasil onde todos podem viajar”.

Adicionalmente ao questionário, os pesquisadores utilizaram um diário de campo para registrar observações sistemáticas sobre as estruturas da hospedagem em relação às adaptações para pessoas surdas e com deficiências visual e auditiva. A observação é a forma mais comumente empregada para estudar fenômenos, fatos e acontecimentos. “Não podemos observar tudo ao mesmo tempo. Nem mesmo podemos observar muitas coisas ao mesmo tempo. Por isso uma das condições fundamentais de se observar bem é limitar e definir com precisão o que se deseja observar” (Rudio, 2007, p.39). Assim, a observação sistemática objetiva esclarecer questões anteriormente definidas. As observações dos meios de hospedagem basearam-se na Lei n. ° 10.098 (Brasil, 2000), que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência, ou com mobilidade reduzida, e no Estatuto da pessoa com deficiência (Brasil, 2015).

A identificação dos meios de hospedagem de Diamantina foi feita através de consultas ao CADASTUR⁶, em janeiro de 2018, e ao inventário turístico do Circuito dos Diamantes, de acordo com modelo da Secretaria de Estado de Turismo de Minas Gerais. No mesmo período também foram realizadas buscas por meios de hospedagem em Diamantina nos sítios eletrônicos, por meio do portal do Google.

Após aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa – CEP (parecer nº. 2.719.762/2018), o projeto seguiu os procedimentos metodológicos abaixo descritos em duas etapas:

⁶ CADASTUR é o Sistema de Cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor do turismo executado pelo Ministério do Turismo. Permite acesso a diferentes dados sobre os prestadores de serviço turísticos cadastrados.

Etapa 1 - Levantamento dos dados: envolveu o contato, via telefone, com os 54 meios de hospedagens identificados para agendamento da entrevista *in loco*. Os meios de hospedagens foram visitados, entre os meses de fevereiro e março de 2018, para condução da observação sistemática e entrevista com gestores e/ou proprietários.

Etapa 2 - Compilação e análise dos dados: as respostas dos questionários foram transcritas para o software Excel, com a confecção de gráficos e tabelas síntese. As respostas discursivas dos gestores e/ou proprietários foram transcritas e interpretadas, segundo procedimento de análise de conteúdo, proposto por Bardin (2010), em conjunto com as observações sistemáticas registradas no diário de campo.

Dentre os 54 meios de hospedagem identificados em Diamantina por meio do CADASTUR, inventário turístico e buscas em sítios eletrônicos, constatou-se que 21 não estavam em funcionamento. Dois estabelecimentos encontrados foram excluídos da pesquisa, por estarem na zona rural do município e distantes da sede, e quatro se recusaram a responder após contato. Outros quatro estabelecimentos foram desconsiderados pela pesquisa, por não terem carimbo, conforme exigência da Resolução n. 466/12 do Comitê de Ética em Pesquisa (CNS, 2012), que solicita carimbo na carta de instituição coparticipe. Ressalta-se que alguns dos meios de hospedagem não estavam registrados no CADASTUR, ou no inventário turístico municipal, mas foram identificados por meio das buscas nos sítios eletrônicos. Assim, ao todo, 23 meios de hospedagem participaram desta pesquisa (Tab. 1).

Tabela 1 –Meios de Hospedagem de Diamantina-MG

Número de estabelecimentos que fecharam / descontinuaram as atividades	21
Número de meios de hospedagem que participaram da pesquisa	23
Número de meios de hospedagem que não possuíam carimbo	4
Número de estabelecimentos fora da sede de Diamantina, excluídos da pesquisa.	2
Número de estabelecimentos que se recusaram a participar da pesquisa	4
Total	54

Os gestores de quatro meios de hospedagem, justificaram a recusa em participar da pesquisa devido à falta de retorno das pesquisas, em geral, que são realizadas nos estabelecimentos por estudantes e pesquisadores. Alguns alegaram ausência de clareza do que é feito com as informações cedidas. Questões semelhantes já haviam sido apontadas por Medaglia (2017), que identificou um distanciamento entre a universidade e a comunidade, agravado pela linguagem técnica usada nas publicações acadêmicas.

Acessibilidade e inclusão social

Embora exista um arcabouço legislativo que respalde minorias e garanta condições dignas de vida, ainda existe grande disparidade com o empiricamente constatável. A Constituição Federal (1988), com ideais que remontam a um modelo de Estado de Bem Estar Social (Lopes, 2014), preconiza o lazer, como um direito social, e o Estado como responsável por proporcionar o acesso à cultura e a integração à vida comunitária de pessoas com deficiência; ou seja, condições longe de serem universalizadas à população. Ademais, está em tramitação na Câmara dos Deputados uma Proposta de Emenda à Constituição, PEC 33/2021, para alterar o art. 5º da Constituição Federal, de maneira a prever o direito fundamental à acessibilidade e à mobilidade à toda a população (Câmara dos Deputados, 2023). No momento do fechamento deste artigo, a proposta ainda aguarda deliberação na Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC), embora já tenha sido aprovada pelo Plenário do Senado, em 2021, após sete anos de tramitação (Senado, 2023).

No Censo Demográfico do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística de 2010 (IBGE, 2012), considerava-se que 45,6 milhões de pessoas, o que equivalia a 23,9% da população brasileira no período, possuíam algum tipo de deficiência. O IBGE (2012) classificou a população com deficiência em quatro tipos de deficiência, de acordo com o seu grau de severidade: visual, auditiva, motora e, também, mental ou intelectual. Dentre estas, 35,77 milhões possuem alguma deficiência visual e 9,7 milhões possuem deficiência auditiva com diferentes graus de severidade. De acordo com Sansiviero e Dias (2005, p. 5), o elevado índice de pessoas com deficiência no Brasil se deve, em maior parte, “aos acidentes de trânsito, à violência urbana, à falta de segurança no trabalho, à falta de assistência à mulher na gravidez, à desnutrição e à carência alimentar e, ainda, à falta de condições de higiene e aspectos relacionados à miséria”.

A legislação brasileira avançou muito, sobretudo no século XXI, de maneira a assegurar a acessibilidade como um direito de todos, prevendo adaptações para inclusão de pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida, com o intuito de proporcionar condições mínimas para viverem de maneira independente e exercerem a cidadania (Brasil 1962, 1985, 1991, 2000, 2002, 2004, 2005a, 2005b, 2006, 2009e, 2015). Não obstante, pode-se questionar como se dá a inserção dessas pessoas na sociedade, quer dizer, quais são as condições de acessibilidade dos espaços públicos e coletivos. No decreto federal 5.296 (Brasil, 2004), acessibilidade e barreiras são definidas como:

I - acessibilidade: condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida;

II - barreiras: qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento, a circulação com segurança e a possibilidade de as pessoas se comunicarem ou terem acesso à informação, classificadas em: a) urbanística; b) edificação; c) transporte e d) comunicação.

A promoção da acessibilidade em atrativos turísticos culturais, históricos, naturais e eventos programados é fundamental para a democratização do acesso aos espaços de lazer (Luiz & Teixeira, 2016). As investigações sobre acessibilidade são predominantemente focadas em barreiras arquitetônicas, mas observa-se negligência, também, em relação à acessibilidade sensorial e comunicacional (Mesquita & Carneiro, 2012). O Museu da Língua Portuguesa, por exemplo, é acessível a diferentes públicos com deficiência, mas ainda é insatisfatório em relação à sinalização, informação e recursos para deficientes auditivos e com visão reduzida (Lélis et al., 2018). A insipiente capacidade de comunicação voltada para estes públicos se reflete até nos meios de divulgação dos destinos turísticos, como os websites (Melo & Silveira, 2013).

Outra questão que aflige as pessoas com deficiência é o fato de ainda serem invisíveis aos olhos de parte da população, quadro que é lentamente revertido pelo empoderamento e pela tomada de consciência sobre seus direitos (Santos & Duarte, 2017). Para analisar a acessibilidade é importante observar as dificuldades impostas pela deficiência às pessoas, e em que nível o ambiente faculta ou compromete sua orientação ou mobilidade (Santos, 2012).

Deve-se dar particular importância à concessão de autonomia às pessoas com deficiência; quer dizer, conceder acesso às pessoas sem que haja necessidade de guia ou acompanhante para auxiliá-los (Moriwaki & Neiman, 2011). Para Duarte e Souza (2013), há também necessidade de maior capacitação dos guias e intérpretes. Sasaki (2009, p. 11-14) descreveu as seis dimensões que norteiam os estudos sobre acessibilidade e inclusão:

Dimensão arquitetônica: Acesso fácil nos aeroportos, terminais rodoviários, espaços urbanos, hotéis e similares, museus, teatros, transportes coletivos, parques ecológicos, parques temáticos, locais de eventos, acampamentos, etc.

Dimensão comunicacional: Adequação das sinalizações de locais (em atenção aos cegos e pessoas com baixa visão) e contratação de intérpretes da língua de sinais junto aos trabalhadores em serviços e locais de lazer.

Dimensão metodológica: Substituição da forma tradicional (que não leva em consideração as necessidades especiais de certas pessoas) a fim de que os gestores de serviços de lazer estabeleçam novas propostas e acordos com os seus usuários que têm deficiência.

Dimensão instrumental: Adequação nos aparelhos, equipamentos, ferramentas e outros dispositivos que fazem parte dos locais de lazer. Tradicionalmente, os agentes do lazer ignoram as limitações físicas, sensoriais e mentais de algumas das pessoas com deficiência.

Dimensão programática: Eliminação das barreiras invisíveis existentes nos decretos, leis, regulamentos, normas, políticas públicas e outras peças escritas; barreiras estas que se apresentam implicitamente, mas que na prática impedem ou dificultam para certas pessoas a utilização dos serviços de lazer.

Dimensão atitudinal: Educação da sociedade como um todo e, especialmente, dos profissionais com poder de decisão, mas ainda preconceituosos a respeito de pessoas com deficiência, e que por isso deixam de abrir oportunidades de lazer para este segmento populacional.

Conforme exposto por Sasaki (2009), a acessibilidade é complexa e multidimensional. Tal forma de análise é passível de ser feita para as mais variadas situações e atividades, a exemplo do lazer que em suas múltiplas formas está em interface com o turismo.

Turismo acessível

Sendo um fenômeno de amplas proporções culturais, sociais e econômicas, o turismo pode ser entendido “como a soma de fenômenos e relações originados da interação de turistas, empresas, governos locais e comunidades anfitriãs, no processo de atrair e receber turistas e outros visitantes” (Goeldner et al., 2002, p.23). O turismo pode contribuir para a integração da sociedade, contrabalanceando possíveis déficits e privações (Krippendorf, 2009).

Assim como as pessoas em geral anseiam ter experiências turísticas, as pessoas com deficiência têm idênticas necessidades e desejos (Mesquita & Carneiro, 2012). Universalizar o acesso a atrativos e serviços constitui um desafio acrescido a esse segmento, para além dos entraves econômicos. Eliminar as barreiras é fundamental para o turismo inclusivo (Pereira, 2011), de modo que qualquer deficiente deveria poder acessar os produtos e serviços como qualquer outro turista (Devile, 2006).

O turismo acessível tem ganhado crescente atenção, sendo alvo de ações do Ministério do Turismo (2010a, 2010b, 2016). Essa vertente foi impulsionada pelos megaeventos que o Brasil sediou: a Copa das Confederações, em 2013; a Copa do Mundo, em 2014; e as Olimpíadas, em 2016. Desde o ano 2000, houve produção de materiais para o bom atendimento ao turista com deficiência ou com mobilidade reduzida, que podem ser acessados no sítio eletrônico do Programa Turismo Acessível do Ministério do Turismo (2023).

Nesse sítio encontra-se o aplicativo “Guia Turismo Acessível – Um Brasil onde todos podem viajar”, aplicativo criado pelo Ministério do Turismo disponível para a população, com objetivo de fornecer informação sobre acessibilidade em estabelecimentos comerciais, pontos turísticos, meios de hospedagem, entre outros. Está disponível para dispositivos

móveis, como tablets e celulares, de maneira a possibilitar a avaliação dos estabelecimentos nas categorias de deficiência visual, auditiva, física ou motora, e mobilidade reduzida.

Em 2009, o Ministério do Turismo em parceria com a Associação de Valorização de Pessoas com Deficiência - AVAPE⁷ e a prefeitura de Socorro-SP, desenvolveram um projeto que resultou na criação de quatro cartilhas (Brasil, 2009a, 2009b, 2009c, 2009d). Essa cidade paulista foi alvo de múltiplas iniciativas, voltadas aos turistas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida, para tornar acessível a infraestrutura pública e adaptar as organizações hoteleiras. Apesar dos aspectos que ainda podem ser melhorados, Socorro-SP é considerado o destino referência do Brasil para atendimento desse público (Borda et al., 2013).

Estudo da acessibilidade em meios de hospedagem

A despeito de uma série de previsões pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência (Brasil, 2015), há pouco conhecimento sobre as necessidades de consumo desse público diferenciado, que precisa de adaptações para seu bem-estar e lazer. O decreto nº 9.296 de 2018 (Brasil, 2018) previa que, no mínimo, dez por cento dos dormitórios dos meios de hospedagem apresentassem, em até quatro anos, características construtivas e os recursos de acessibilidade específicas. O prazo para tais adaptações foi prorrogado para dezembro de 2024 (Brasil, 2022).

Diversos autores identificaram que um dos grandes gargalos para o devido atendimento ao público com deficiência é a falta de conhecimento e/ou baixa qualificação dos recursos humanos dos serviços relacionados ao turismo (Borda et al., 2013; Luiz & Teixeira, 2016; Sansiviero & Dias, 2005; Silva, 2013). Os funcionários dos meios de hospedagem, investigados por Duarte e Pereira (2017), não receberam treinamento para atender aos deficientes visuais. Segundo Devile (2006, p. 148), a reversão desse cenário deve ser feita “sensibilizando os vários intervenientes, não só os atores com responsabilidade neste domínio, mas também a sociedade em geral”.

Em pesquisa realizada na Cidade de Natal-RN foi constatada grande deficiência, tanto estrutural quanto humana, para atendimento às pessoas deficientes visuais (Santos, 2012). Esse estudo, que avaliou 16 hotéis de 4 a 5 estrelas, trouxe recomendações de transformação ou inserção de sinalização e equipamentos, além de também apontar a necessidade de treinamentos de funcionários.

⁷ Fundada em 1982, a Avape é uma organização filantrópica de assistência social que atua no atendimento e na defesa de direitos das pessoas com deficiência (AVAPE, 2012).

Em determinados estados e municípios existe legislação própria que determina quantitativos de unidades habitacionais para cada hóspede, a exemplo de Brasília-DF que determina 4%, e da disponibilização de cardápios em braile, no caso de restaurantes e bares do Rio de Janeiro (Duarte & Pereira, 2017). Em pesquisa conduzida em Brasília-DF, constatou-se que a maioria dos proprietários e gestores dos meios de hospedagem apenas adaptou o estabelecimento a fim de cumprir a legislação (Duarte & Borda, 2013). Quase um terço dos hotéis adaptados sequer menciona em suas informações eletrônicas que dispõem desse serviço. Ainda que os hotéis de Brasília-DF atendam aos requisitos para cadeirantes, a maior parte não é acessível aos deficientes visuais (Duarte & Pereira, 2017). O descumprimento das normas tem sido atribuído, por vários autores, à ausência de fiscalização (Duarte & Sousa, 2013; Duarte & Pereira, 2017).

O Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem - SBClass, tem como objetivo nortear o hóspede quanto à escolha de um meio de hospedagem em seu destino. Os meios de hospedagem são classificados de 1 (uma) a 5 (cinco) estrelas nas categorias de: Hotel, Resort, Hotel Fazenda e Cama e Café (Ministério do Turismo, 2010c). Entretanto, não há nesse sistema qualquer menção sobre as diferentes formas de acessibilidade aos serviços prestados.

Resultados e discussão

Situada a 290 quilômetros de Belo Horizonte - MG, Diamantina é particularmente visada por turistas devido ao seu conjunto arquitetônico colonial mineiro, tombado pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN, 2013). Desde 1999, tendo sido reconhecida como patrimônio cultural da humanidade pela UNESCO, observou-se na cidade a intensificação das atividades turísticas (Costa, 2009).

Diamantina se destaca pela imagem musical que transmite, refletida em seu plano de marketing (Strategy Consultores, 2011). As vespertatas, um dos principais atrativos da cidade, têm suas origens no final do século XIX (Fernandes & Conceição, 2007); na atualidade foram transformadas em “um produto turístico, isto é, uma mercadoria produzida para o consumo por meio de referências sógnicas” (Alves & Nascimento, 2014, p. 138). A cidade mineira assim atrai públicos diferenciados, mas destaca-se a marcante presença de pessoas idosas, uma vez que 25% dos seus visitantes estão acima de 45 anos (Araújo, Varajão & Dias, 2020), sendo que, em períodos de Vespertata, 33% dos visitantes podem ter 52 anos ou mais (Silveira & Medaglia, 2013).

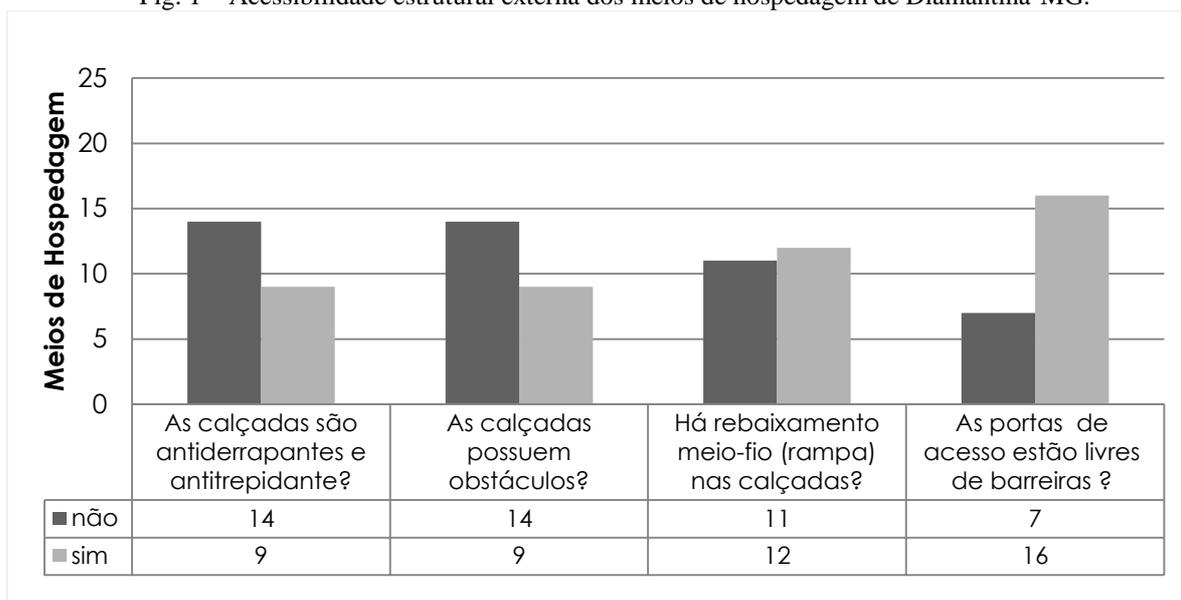
Considerada, pelo Ministério do Turismo, como capaz de induzir o desenvolvimento regional, Diamantina foi selecionada como um dos 65 destinos indutores do Brasil. Desse modo, recebeu investimentos técnicos e financeiros do Ministério, além dos investimentos oriundos do PRODETUR - Programa de Desenvolvimento do Turismo (Martins, 2010). Diamantina também foi alvo de diferentes ações de financiamento para a recuperação de imóveis e praças, a exemplo do Programa Monumenta, do IPHAN (Diogo, 2009).

A despeito dos recentes investimentos de requalificação urbana, o centro colonial diamantinense segue em sua maior parte inadaptado às pessoas com deficiência e detentores de dificuldade de locomoção. São desafios inerentes aos conjuntos históricos preservados que, mesmo tendo sido reformados, ainda permanecem inadequados, a exemplo de São Luiz do Maranhão-MA (Santos & Duarte, 2017; Santos et al., 2016). A pesquisa de Magagnin e Menezes (2016), sobre acessibilidade espacial no centro histórico de Santos-SP, também sugere entraves e desafios comuns à Diamantina. Cidades turísticas litorâneas também não garantem autonomia e independência para todas as pessoas, pois não promovem rotas acessíveis (Oliveira et al., 2016).

Em todos os empreendimentos pesquisados constatou-se ausência de vagas reservadas e sinalizadas para veículos de pessoas com deficiência, perto do acesso principal. Portanto, contrariam a Resolução nº 236/2007 do Conselho Nacional de Trânsito, que também define percentuais das diferentes vagas pelas resoluções nº 303 e 304/2008 (CONTRAN, 2007, 2008a, 2008b).

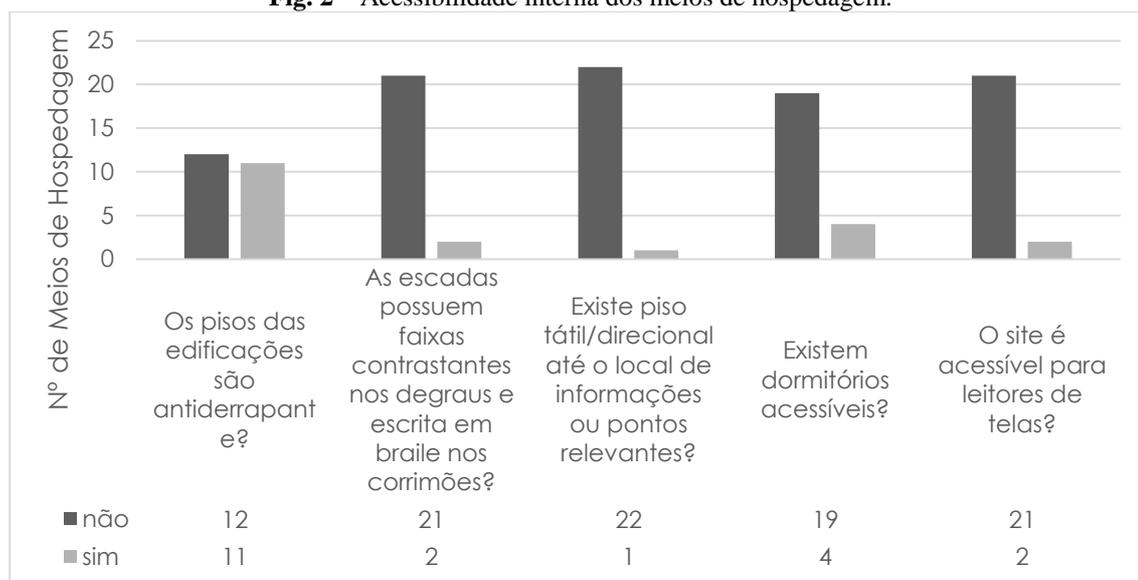
Quanto aos acessos dos meios de hospedagens, nove empreendimentos apresentaram pisos antiderrapantes e antitrepicante e desobstruídos de obstáculos, enquanto 14 não possuem tal adaptação. É importante ressaltar que as adaptações das áreas externas aos meios de hospedagem situadas no conjunto arquitetônico tombado de Diamantina estão sujeitas à avaliação do IPHAN, nem sempre sendo possível atender plenamente às resoluções normativas. O rebaixamento das calçadas (meio fio) está adequado para quase metade (12) dos meios de hospedagem pesquisados. Em relação às portas de acesso estarem livres e desimpedidas de obstáculos, apenas sete empreendimentos não atenderam a ABNT/NBR 9050 (2015) (Fig. 1).

Fig. 1 – Acessibilidade estrutural externa dos meios de hospedagem de Diamantina-MG.



Sobre a segurança da circulação dos clientes em áreas internas dos meios de hospedagem, constatou-se a presença de piso antiderrapante em 11 estabelecimentos. Todavia, apenas dois apresentaram faixa contrastante, nos degraus das escadas, e somente um estabelecimento acusou ter piso tátil de alerta e piso tátil direcional. Não foi identificado, em nenhum meio de hospedagem, a sinalização sonora e braile nos corrimões, a despeito de serem apresentados pela ABNT/NBR 9050 (2015) (Fig. 2).

Fig. 2 – Acessibilidade interna dos meios de hospedagem.

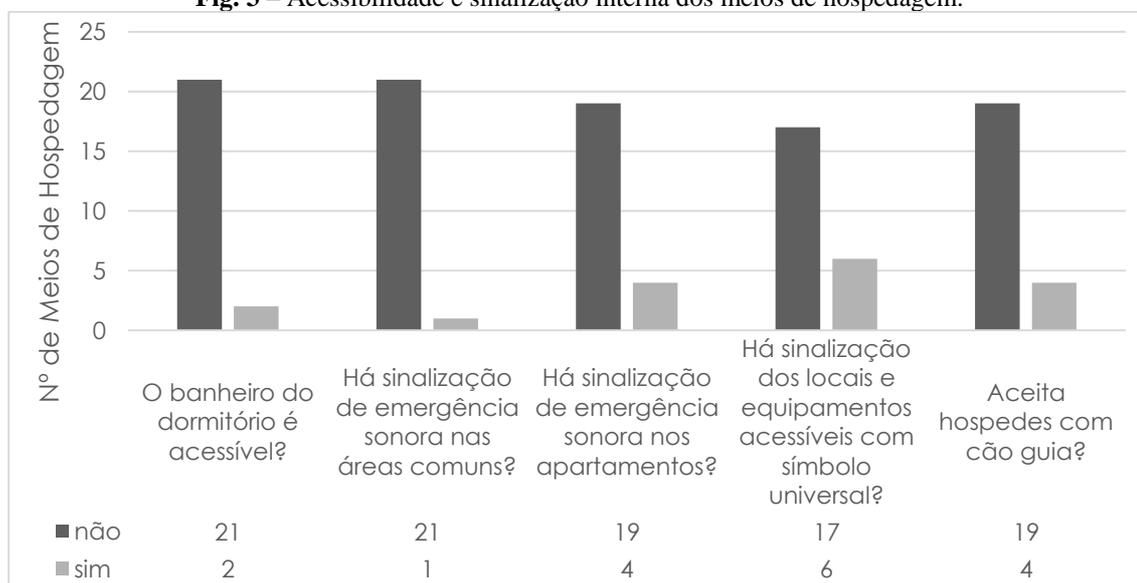


Ao observar quais meios de hospedagem possuem dormitórios acessíveis, apenas quatro, dentre os 23 pesquisados, afirmaram possuir. De acordo com a ABNT/NBR 9050

(2015), ao adaptar o interior de uma unidade habitacional (UH), deve-se iniciar pela entrada, pela parte externa da porta, fixando o número do quarto em números grandes, braile ou em alto relevo, em uma altura em que o cliente possa ter acesso. A lâmpada no interior da UH deve acender ao ser acionada a campainha ou alarme sonoro de alerta de emergência. As maçanetas, tanto da porta de entrada como as do banheiro e varandas, também devem ser em barra e não em forma circular.

A figura 3 apresenta questões relacionadas à acessibilidade interna dos meios de hospedagem. Os banheiros de seis estabelecimentos são acessíveis, mas faltam diversos elementos para que sejam considerados adaptados, além de barras e assento sanitário específicos. Em nenhum estabelecimento foi encontrada campainha de emergência em nível um pouco acima do rodapé da parede. Outras tecnologias assistivas, como telefone com visor, teclado e/ou visualização luminosa (Brasil, 2009f) são inexistentes. Placas em braile nos registros de água quente e frias nos chuveiros tampouco foram identificadas. Somente dois empreendimentos acusaram possuir sinalização dos locais e equipamentos acessíveis com símbolos nacionais, e apenas um apresentou sinalização sonora nos apartamentos.

Fig. 3 – Acessibilidade e sinalização interna dos meios de hospedagem.



A despeito do preconizado pela legislação, somente quatro estabelecimentos atestaram conceder o acesso do cão guia dos hóspedes às dependências. Constatou-se desinformação por parte dos gestores em relação a esse assunto, uma vez que o cão guia não pode ser confundido com outros animais de estimação, que muitas vezes não são tolerados nos estabelecimentos. A pessoa com deficiência visual tem o direito de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão guia (Brasil, 2006).

Em relação ao acesso à informação, somente dois meios de hospedagem eram acessíveis para leitores de telas no momento em que a pesquisa foi efetuada. Ou seja, ao acessarem o site do meio de hospedagem para ter mais informações ou realizar reservas, os deficientes visuais tinham a opção de ouvir a descrição das informações. A adequada comunicação é fundamental para a integração dos clientes, cegos ou com grande deficiência visual, e para a promoção da sensação de pertencimento local.

Não houve utilização da linguagem em braile em nenhum dos 23 meios de hospedagem pesquisados. O braile poderia ser utilizado nas sinalizações dos espaços de trânsito e convívio dos estabelecimentos, além das unidades habitacionais. Os cardápios dos restaurantes e/ou serviço de bar não estão nessa linguagem, tampouco estão com letras grandes e cores contrastantes em alto relevo. As convenções em braile estão previstas pela legislação (Brasil, 1962) e as formas adequadas de comunicação constam nas resoluções da ABNT (2008, 2015).

Conforme outras pesquisas apontaram (Borda et al., 2013; Luiz & Teixeira, 2016; Sansiviero & Dias, 2005; Silva, 2013) é um entrave para o desenvolvimento do turismo a baixa, ou inexistente qualificação dos recursos humanos para atender às pessoas com deficiência ou com necessidades especiais. De acordo com as informações fornecidas pelos gestores entrevistados, nenhum empreendimento possui atendentes qualificados ou treinados para o atendimento, além de não possuírem um profissional tradutor intérprete de Libras/Língua Portuguesa. Ou seja, além desses estabelecimentos da cidade mineira em estudo estarem dissonantes da legislação vigente, deixam de também aproveitar um importante nicho de mercado, ao não oferecer serviços acessíveis.

Considerações finais

Esta pesquisa, de cunho exploratório e descritivo, pode ter significativa importância para o turismo em Diamantina e região, pois verificou-se *in loco* as condições de acesso e permanência nos meios de hospedagem aos deficientes visuais, auditivos e surdos. Oferecer produtos e serviços acessíveis não são apenas estratégias importantes para aumentar o número de consumidores e satisfazer nichos de mercado; o acesso ao turismo é uma forma de democratização da cultura e do direito ao lazer, prerrogativas da Constituição Federal. Há ainda a PEC 33/2021 (Brasil, 2023), em tramitação, que visa incluir a acessibilidade e a mobilidade como um direito fundamental.

Como se comunicar com as mãos e se expressar se nenhum profissional entende Libras? Como garantir autonomia aos deficientes visuais e cegos se não há avisos e informações em braile? Como garantir segurança aos clientes se não há dispositivos sonoros e luminosos nos estabelecimentos? São algumas questões que uma parcela da população terá que enfrentar ao se hospedar nos meios de hospedagem de Diamantina analisados por este trabalho. A acessibilidade estrutural é facultada em alguns empreendimentos e equipamentos, mas, na maioria, não há condições de transitar com segurança e autonomia em seu interior e/ou usufruir dos serviços ofertados.

Trata-se de um desafio adicional aos conjuntos arquitetônicos coloniais tombados, que têm a tarefa de aliar preservação com acessibilidade e inclusão. Sugerimos que, para propor alternativas aplicáveis à realidade brasileira, sejam estudados experiências e casos internacionais, a exemplo dos países europeus e da Austrália, que ainda possuem necessidades de mudança e adequação, mas já servem como referência de êxito em diferentes aspectos.

Diversos obstáculos estruturais e de comunicação nas dependências dos meios de hospedagem que desfavorecem turistas cegos e deficientes visuais e auditivos foram assinalados por esta pesquisa. Para além de apontar ausência de mecanismos de fiscalização e descumprimentos de parâmetros legais, consideramos essencial a sensibilização dos gestores e a qualificação dos atendentes dos estabelecimentos estudados.

Espera-se que esta pesquisa possa embasar futuras ações, como projetos de extensão universitária, e, principalmente, políticas públicas de capacitação e sensibilização para Diamantina, em particular, e para o Brasil, em geral.

Assim como outros estudos identificaram, existe a tendência dos serviços se adequarem somente quando existe legislação específica acompanhada de fiscalização. Enaltecemos o devido atendimento desse segmento de mercado como sendo um diferencial competitivo e que, na maioria das situações, é menosprezado. As tendências inovadoras deste século, com destinos turísticos e cidades inteligentes (Li et al., 2017), propiciam o surgimento dinâmico de diferentes produtos e serviços em plataformas virtuais e de co-criação, como TripAdvisor, Airbnb, CouchSurfing, etc.

O censo demográfico do IBGE (2012), indica que quase um quarto da população brasileira possui algum tipo de deficiência e o contínuo aumento da expectativa de vida confirma a tendência de demanda por serviços especiais.

Sugere-se que temas e dados específicos da população com deficiência sejam tratados nas pesquisas em turismo, a exemplo das pesquisas de demanda turística, que na maioria das vezes não detalham o perfil dessa população.

Este trabalho abordou a acessibilidade em meios de hospedagem, mas esse assunto deveria ser estendido, em futuras pesquisas, a todos os serviços que compõem os produtos turísticos, como os meios de transporte, agências, atrativos, etc.

Referências

- Alves, M. C., & Nascimento, A. F. (2014). Controvérsias analíticas sobre a turistificação da musicalidade diamantinense: o caso das vespertas. *Cenário*, 2(2),123-139. Recuperado de <https://periodicos.unb.br/index.php/revistacenario/article/view/15201>
- Araujo, H. R., Varajão, G. F. D. C., & Dias, E. J. (2020). Perfil de visitantes de Diamantina, Minas Gerais, Brasil. *Revista Mundo, Mercadotecnia y Desarrollo Sostenible*, 2, 130-152.
- Associação Brasileira de Norma Técnica (2008). *NBR 15599: Acessibilidade - Comunicação na prestação de serviços*. Rio de Janeiro: Moderna. Recuperado de https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/pessoa_com_deficiencia/NBR15599.pdf
- Associação Brasileira de Norma Técnica (2015). *NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos* (3a ed.) Rio de Janeiro: Moderna. Recuperado de https://acessibilidade.unb.br/images/PDF/NORMA_NBR-9050.pdf
- Associação para Valorização de Pessoas com Deficiência (2012). *Portal*. Recuperado de <https://avaped.com.br/portal/>
- Bardin, L. (2010). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Borda, G. Z., Duarte, D. C., & Serpa, A. B. B. (2013). Turismo para todos: Acessibilidade e inclusão social no Brasil – o caso do destino turístico da cidade de Socorro (São Paulo). *Cenário*,1(1), 30-44. Recuperado de <https://periodicos.unb.br/index.php/revistacenario/article/view/15207>
- Brasil (1962). *Lei nº 4.169, de 04 de dezembro de 1962*. Oficializa as convenções Braille para uso na escrita e leitura dos cegos e o Código de Contrações e Abreviaturas Braille. Recuperado de <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1960-1969/lei-4169-4-dezembro-1962-353980-norma-pl.html>
- Brasil (1985). *Lei nº 7.405, de 12 de novembro de 1985*. Torna obrigatória a colocação do “Símbolo Internacional de Acesso” em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas portadoras de deficiência e dá outras providências. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/1980-1988/L7405.htm
- Brasil (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm
- Brasil (1991). *Lei nº 8.160, de 08 de janeiro de 1991*. Poder Legislativo. Dispõe sobre a caracterização de símbolo que permita a identificação de pessoas portadoras de deficiência auditiva. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8160.htm
- Brasil (2000). *Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000*. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L10098.htm
- Brasil (2002). *Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002*. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110436.htm
- Brasil (2004). *Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004*. Regulamenta as Leis n. 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm
- Brasil (2005a). *Lei nº 11.126, de 27 de junho de 2005*. Dispõe sobre o direito do portador de deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Lei/L11126.htm
- Brasil (2005b). *Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005*. Regulamenta A Lei Nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o Art. 18 da Lei Nº 10.098, de 19 de Dezembro de 2000. Recuperado de <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2005/decreto-5626-22-dezembro-2005-539842-publicacaooriginal-39399-pe.html>
- Brasil (2006). *Decreto nº 5.904, de 21 de setembro de 2006*. Regulamenta a Lei no 11.126, de 27 de junho de 2005, que dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em

- ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia e dá outras providências. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5904.htm
- Brasil (2009a). Ministério do Turismo. *Turismo Acessível: Introdução a uma Viagem de Inclusão*. Volume I. Brasília: Ministério do Turismo. Recuperado de <https://acessibilidade.net.br/downloads/cartilhas/Cartilha-1-Verde.pdf>
- Brasil (2009b). Ministério do Turismo. *Mapeamento e Planejamento – Acessibilidade ao Destino Turístico*. Volume II. Brasília: Ministério do Turismo. Recuperado de <https://acessibilidade.net.br/downloads/cartilhas/Cartilha-2-Azul.pdf>
- Brasil (2009c). Ministério do Turismo. *Turismo Acessível: Bem Atender no Turismo Acessível*. Volume III. Brasília: Ministério do Turismo. Recuperado de <https://acessibilidade.net.br/downloads/cartilhas/Cartilha-3-Vermelha.pdf>
- Brasil (2009d). Ministério do Turismo. *Bem Atender no Turismo Adaptado de Aventura*. Volume IV. Brasília: Ministério do Turismo. Recuperado de <https://acessibilidade.net.br/downloads/cartilhas/Cartilha-4-Laranja.pdf>
- Brasil (2009e). *Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009*. Promulga a convenção internacional sobre os direitos das pessoas com deficiência e seu protocolo facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Recuperado de <https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/818741/decreto-6949-09>
- Brasil (2009f). Subsecretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência. Comitê de Ajudas Técnicas. *Tecnologia Assistiva*. Brasília: CORDE. Recuperado de https://www.galvaofilho.net/livro-tecnologia-assistiva_CAT.pdf
- Brasil (2015). *Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015*. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa Com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm
- Brasil (2018). *Decreto nº 9.296, de 1º de março de 2018*. Regulamenta o art. 45 da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - Estatuto da Pessoa com Deficiência. Recuperado de <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2018/decreto-9296-1-marco-2018-786225-publicacaooriginal-154945-pe.html>
- Brasil (2022). *Decreto nº 11.303, de 22 de dezembro de 2022*. Altera o Decreto nº 9.296, de 1º de março de 2018, que regulamenta o art. 45 da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - Estatuto da Pessoa com Deficiência. <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-11.303-de-22-de-dezembro-de-2022-453260382>
- Câmara dos Deputados (2023). *Portal da Câmara dos Deputados: PEC 33/2021 (Fase 1 - CD)*. Proposta de Emenda à Constituição. Recuperado de <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2301270>
- Conselho Nacional de Saúde (2012). *Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde, de 12 de dezembro de 2012*. Publicada em 13 de junho de 2013, no Diário Oficial da União, revoga a Resolução nº 196/96, de 10 de outubro de 1996. A referida Resolução aprova diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos e revoga também as Resoluções nº 303/2000 e nº 404/2008. Recuperado de https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html
- Conselho Nacional de Trânsito (2007). *Resolução nº 236: Aprova o Volume IV - Sinalização Horizontal, do Manual Brasileiro de Sinalização de Trânsito*. (2007). Recuperado de https://www.normasbrasil.com.br/norma/resolucao-236-2007_106052.html
- Conselho Nacional de Trânsito (2008a). *Resolução nº 303 de 21 de maio de 2007*. Dispõe sobre as vagas de estacionamento de veículos destinadas exclusivamente às pessoas idosas. Recuperado de https://www.normasbrasil.com.br/norma/resolucao-303-2008_108323.html
- Conselho Nacional de Trânsito (2008b). *Resolução nº 304 de 18 de dezembro de 2008*. Dispõe sobre as vagas de estacionamento destinadas exclusivamente a veículos que transportem pessoas portadoras de deficiência e com dificuldade de locomoção. (2008). Recuperado de https://www.gov.br/transportes/pt-br/assuntos/transito/conteudo-contran/resolucoes/resolucao_contran_304.pdf
- Costa, E. B. (2009). *A dialética da construção destrutiva na consagração do Patrimônio Mundial: o caso de Diamantina (MG)*. [Dissertação de Mestrado / Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo]. Recuperado de <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8136/tde-05022009-150209/pt-br.php>
- Devile, E. L. (2006). A Acessibilidade da Oferta Turística para Pessoas Portadoras de Deficiências: O caso do Município de Lousã como exemplo de boas práticas. *Turismo & Desenvolvimento*, 139-148. Recuperado de <https://proa.ua.pt/index.php/rtd/article/view/13815>
- Devile, E. L. (2009). O desenvolvimento do turismo acessível: dos argumentos sociais aos argumentos de mercado. *Turismo & Desenvolvimento*, 11, 39-46. Recuperado de <https://proa.ua.pt/index.php/rtd/article/view/13485>

- Diogo, E. (2009). *Recuperação de Imóveis Privados em Centros Históricos*. Programa Monumenta. Brasília: Iphan. Recuperado de http://portal.iphan.gov.br/uploads/publicacao/ColReg_RecuperacaoImoveisPrivadosCentrosHistoricos_m.pdf
- Duarte, D. C., & Borda, G. Z. (2013). Acessibilidade e sustentabilidade: a experiência da hotelaria de Brasília. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 7(3), 365-383. Recuperado de <https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/635>
- Duarte, D. C., & Pereira, J. C. R. (2017). Acessibilidade para pessoas com deficiência visual: um levantamento preliminar nos setores hoteleiros sul e norte de Brasília. *Cenário*, 5(9), 63-82. Recuperado de <https://periodicos.unb.br/index.php/revistacenario/article/view/19434>
- Duarte, E. E., & Sousa, M. (2013). Deficiência e equiparidade: um panorama da acessibilidade aos deficientes visuais no Corredor Cultural de Mossoró (RN). *Revista Brasileira de Ecoturismo*, 6(3), 612-629. Recuperado de <https://periodicos.unifesp.br/index.php/ecoturismo/article/view/6266>
- Fernandes, A. C., & Conceição, W. (2007). *La Mezza Notte: o lugar social do músico diamantinense e as origens da Vesperata*. Diamantina: UFVJM.
- Goeldner, C. R., Ritchie, J. R. B., & McIntosh, R.W. (2002). *Turismo: princípios, práticas e filosofias*. (8ª ed.). Porto Alegre: Bookman.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2012). *Características Gerais da População, Religião e Pessoas com Deficiência*. Censo demográfico 2010. Recuperado de http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia.pdf
- Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (2013). *Lista dos Bens Culturais Inscritos nos Livros do Tombo (1938-2012)*. Rio de Janeiro: IPHAN.
- Kamio, L., & Sassi, O. C. (2010). Inclusão social no turismo. *Revista Multidisciplinar da Uniesp*, 9, 127-31. Recuperado de <https://uniesp.edu.br/sites/biblioteca/revistas/20180403122037.pdf>
- Krippendorf, J. (2009). A maquinaria das férias ou o ciclo da reconstrução: O complexo Universo das motivações da viagem. In: Krippendorf, J. *Sociologia do Turismo: Para Uma Nova Compreensão do lazer e das Viagens*. (3ª ed.). São Paulo: Aleph.
- Lélis, E. C., Barros, I. T., & Costa, R. Y. A. (2018). Estudo da acessibilidade no Museu da Língua Portuguesa. *Marketing & Tourism Review*, 3(2), 1-29. Recuperado de <https://revistas.face.ufmg.br/index.php/mtr/article/view/4404>
- Li, Y., Hu, C., Huang, C., & Duan, L. (2017). The concept of smart tourism in the context of tourism information services. *Tourism Management*, 58, 293-300. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/J.TOURMAN.2016.03.014>
- Lopes, N. J. B. (2014). Direito, Constituição e Estado de Bem-Estar Social: algumas aproximações. *Revista Jus Navigandi*, 19(3865). Recuperado de <https://jus.com.br/artigos/26563/direito-constituicao-e-estado-de-bem-estar-social-algumas-aproximacoes>
- Luiz, F. I., & Teixeira, J. C. (2016). A Acessibilidade de Idosos e as Unidades de Conservação: reflexões rumo à democratização dos espaços públicos de lazer. *Revista Turismo - Visão e Ação*, 18(1), 164-92. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=261056059008>
- Magagnin, R. C., & Menezes, P. A. (2016). Acessibilidade Espacial no Centro Histórico de Santos (Brasil): As dificuldades enfrentadas pelos idosos. In: Euro-American Congress Rehabend, 2016, Espanha. *Anais*. Burgos; p.1 – 10. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8914365>
- Martins, B. N. (2010). *Análise da Concepção e Implementação do PRODETUR NE II em Municípios Mineiros: Dilemas das Relações Governamentais*. [Monografia de Graduação em Administração Pública / Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho da Fundação João Pinheiro]. Recuperado de <http://monografias.fjp.mg.gov.br/bitstream/123456789/1723/1/An%C3%A1lise%20da%20concep%C3%A7%C3%A3o%20e%20implementa%C3%A7%C3%A3o%20do%20PRODETUR%20NE%20II%20em%20munic%C3%ADpios%20mineiros.pdf>
- Medaglia, J. (2017). *Os desafios do uso qualificado da informação em Turismo: o caso da pesquisa de demanda turística real de Diamantina/MG*. [Tese de Doutorado em Ciência da Informação / Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais]. Recuperado de <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/BUOS-ARLGA9>
- Melo, F. V. S., & Silveira, D. S. (2013). Os Cegos Conseguem ‘Enxergar’ Destinos Turísticos na Internet: Uma Análise da Acessibilidade dos Websites Oficiais dos Estados Brasileiros. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 7(2), 281-95. Recuperado de <https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/586>
- Mesquita, S. M. V., & Carneiro, M.J. (2012). A acessibilidade à interpretação para deficientes visuais em museus de Lisboa. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 1(17), 1441-52. Recuperado de <https://proa.ua.pt/index.php/rtd/article/view/13199>
- Ministério do Turismo (2010a) *Guia - Turismo Acessível: Um Brasil onde todos podem viajar*. Recuperado de <https://turismoacessivel.gov.br/ta/sobre.mtur?windowId=58e>

- Ministério do Turismo (2010b). *Dicas para atender bem: Turistas com Deficiência*. Brasília: Governo Federal.
- Ministério do Turismo (2010c). *Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass)*. Cartilha do processo de classificação. Recuperado de <https://docente.ifrn.edu.br/anelasque/cartilha-sbclass#:~:text=O%20SBClass%20%C3%A9%20um%20instrumento,meios%20de%20hospedagem%20deseja%20utilizar>
- Ministério do Turismo (2013). *Estudo do Perfil de Turista - Pessoas com Deficiência: Documento Técnico*. Recuperado de <http://www.turismo.gov.br/assuntos/5054-turismo-acessivel.html>
- Ministério do Turismo (2016). *Guia Turismo Acessível: Um Brasil onde todos podem viajar*. Recuperado de <https://turismoacessivel.gov.br/ta/index.mtur?windowId=f03>
- Ministério do Turismo (2023). *Programa Turismo Acessível*. Sítio Eletrônico. Recuperado de <https://turismoacessivel.gov.br>
- Moriwaki, E. M., & Neiman, Z. (2011). Acessibilidade para Pessoas com Deficiência Visual em Unidades de Conservação: Estudo de caso do Parque Estadual do Jaraguá (SP). *Revista Brasileira de Ecoturismo*, 4(4), 523-523. Recuperado de <https://periodicos.unifesp.br/index.php/ecoturismo/article/view/5958/3820>
- Oliveira, J. P., Franzen, L. I., & Varella, B. G. (2016). Acessibilidade como critério de qualidade do espaço turístico: estudo de caso da área central de Balneário Camboriú-SC. *Revista Turismo: Visão e Ação*, 3(18), 660-89. Recuperado de <https://periodicos.univali.br/index.php/rtva/article/view/9197>
- Pereira, M. (2011). Turismo e Inclusão Social: uma avaliação acerca da acessibilidade aos portadores de necessidades físicas e visuais nos equipamentos turísticos de Belém, PA. *Caderno Virtual de Turismo*, 11(2), 253-66. Recuperado de <http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/index.php/caderno/article/view/660>
- Rudio, F. V. (2007). *Introdução Ao Projeto de Pesquisa Científica*. (4a ed.). Petrópolis: Vozes.
- Sansiviero, S., & Dias, C. M. M. (2005). Hotelaria e Acessibilidade. *Turismo-visão e Ação*, 7(3), 439-53. Recuperado de <https://periodicos.univali.br/index.php/rtva/article/view/508>
- Santos, K., & Duarte, D. C. (2017). A Acessibilidade em Cidades Históricas: Um estudo no centro histórico de São Luís - MA. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 27(0), 352-62. Recuperado de <https://proa.ua.pt/index.php/rtd/article/view/8435>
- Santos, L. (2012). *Acessibilidade a Hospede com Deficiência Visual em Hotéis: soluções de inclusão de pessoas cegas e baixa visão*. [Dissertação de Mestrado / Universidade Federal do Rio Grande do Norte]. Recuperado de <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/15035>
- Santos, S. R., Souza Neto, V. R., Pereira, L. R. S., Gândara, J. M. G., Xavier da Silva, S. R. (2016). Destino Turístico Inteligente: Acessibilidade no Centro Histórico de São Luís – Maranhão, um estudo sobre a Reputação Online no TripAdvisor. *Marketing & Tourism Review*, 1(2), 3-27. Recuperado de <https://doi.org/10.29149/mtr.v1i2.3843>
- Sassaki, R. K. (2009). Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. *Revista Nacional de Reabilitação*, ano XII, 10-16. Recuperado de https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/SASSAKI_-_Acessibilidade.pdf?1473203319
- Senado Federal (2023). *Proposta de Emenda à Constituição nº 19, de 2014*. (PEC da Acessibilidade). Altera o caput do art. 5º da Constituição Federal para incluir o direito à acessibilidade e à mobilidade entre os direitos individuais e coletivos. Recuperado de <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/118042/pdf>
- Silva, M. (2013). Acessibilidade em Turismo: a acessibilidade dos surdos aos serviços turísticos de Goiânia - GO. *Turismo em Análise*, 24(2), 354-73. Recuperado de <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v24i2p354-373>
- Silveira, C. E., & Medaglia, J. (2013). *Perfil da Demanda Turística Real de Diamantina e Região: características de viagem, motivações, percepções e expectativas*. Diamantina: UFVJM. Recuperado de http://www.ufvjm.edu.br/cursos/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=75&Itemid=912
- Strategy Consultores. (2011). *Plano de Marketing Viva Diamantina*. Belo Horizonte: Strategy Consultores.

Esse artigo é resultado de projeto de pesquisa registrado na UFVJM, sem financiamento, entre os anos de 2018 e 2019.

