



DIREITO AO TURISMO ACESSÍVEL E TECNOLOGIA ASSISTIVA: DESAFIOS E PERSPECTIVAS NA REGULAÇÃO BRASILEIRA

RIGHT TO ACCESSIBLE TOURISM AND ASSISTANT TECHNOLOGY: CHALLENGES AND PERSPECTIVES IN BRAZILIAN REGULATION

Marklea da Cunha Ferst¹

Resumo

O artigo tem como objetivo geral analisar a adequação e os desafios da aplicação da legislação brasileira sobre turismo acessível e tecnologia assistiva e investiga como a legislação brasileira atual aborda a regulamentação do direito ao turismo acessível e o uso de tecnologias assistivas, avaliando se as normas em vigor são suficientes para promover um turismo inclusivo e acessível para pessoas com deficiência. A metodologia utilizada no estudo é de caráter descritivo e explicativo, baseada em uma investigação bibliográfica e na reflexão dedutiva. O estudo envolve o mapeamento das principais normas e leis brasileiras que regulamentam o turismo acessível e a tecnologia assistiva. Também são analisadas as inovações tecnológicas e como estas podem ser melhor integradas na legislação brasileira para promover a inclusão da pessoa com deficiência na atividade turística. O estudo demonstra que a legislação brasileira atual sobre turismo acessível e tecnologia assistiva é adequada em termos teóricos, mas sua aplicação prática é prejudicada pela falta de fiscalização e recursos, confirmado os estudos anteriores que demonstram o quanto a ausência de acessibilidade em produtos e serviços turísticos é um fator impeditivo para a participação do turista com deficiência no turismo, sendo necessária a intervenção estatal na promoção de políticas públicas de desenvolvimento e utilização de tecnologias assistivas no turismo que culminem na promoção do turismo acessível. Como contribuição científica este artigo inova ao apresentar um estudo sobre a legislação que garante o direito ao turismo acessível e o impacto do uso de tecnologias assistivas na promoção da acessibilidade.

¹ Doutora em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí, Mestre em Direito das Relações Sociais pela Universidade Federal do Paraná, Bacharel em Direito, Professora Adjunta da Universidade do Estado do Amazonas e-mail: mferst@uea.edu.br





Palavra-chave:

Turismo acessível; Legislação; Acessibilidade; Tecnologia assistiva; Inclusão

Abstract

The general objective of this article is to analyze the adequacy and challenges of applying Brazilian legislation on accessible tourism and assistive technology, and investigates how current Brazilian legislation addresses the regulation of the right to accessible tourism and the use of assistive technologies, assessing whether the current standards are sufficient to promote inclusive and accessible tourism for people with disabilities. The methodology used in the study is descriptive and explanatory, based on bibliographical research and deductive reflection. The study involves mapping the main Brazilian standards and laws that regulate accessible tourism and assistive technology. Technological innovations are also analyzed and how they can be better integrated into Brazilian legislation to promote the inclusion of people with disabilities in tourism activities. The study demonstrates that current Brazilian legislation on accessible tourism and assistive technology is adequate in theoretical terms, but its practical application is hampered by the lack of oversight and resources, confirming previous studies that demonstrate how the lack of accessibility in tourism products and services is a factor that impedes the participation of tourists with disabilities in tourism, requiring state intervention in the promotion of public policies for the development and use of assistive technologies in tourism that culminate in the promotion of accessible tourism. As a scientific contribution, this article innovates by presenting a study on the legislation that guarantees the right to accessible tourism and the impact of the use of assistive technologies in promoting accessibility.

Keywords:

Accessible tourism; Legislation; Accessibility; Assistive technology; Inclusion

1 INTRODUÇÃO

O crescente reconhecimento da importância da acessibilidade como um direito humano fundamental para pessoas com deficiência no contexto da atividade turística e o desenvolvimento de novas tecnologias traz à tona a necessidade de se averiguar o cumprimento da legislação brasileira no uso de tecnologias assistivas para a promoção do turismo acessível. No Brasil, a população com deficiência de acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de





Domicílios Contínua – PNAD Contínua (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2023) foi estimada em 18,6 milhões de pessoas, e a garantia de acesso igualitário aos serviços turísticos não é apenas uma questão de inclusão, mas também de cidadania plena, destacando Liberato et al (2024) ser o turismo um direito fundamental de todo cidadão

O turismo acessível tem ganhado relevância ao longo das últimas décadas impulsionado pela crescente conscientização sobre os direitos das pessoas com deficiência (PcD), e pela necessidade de promover a inclusão social em todas as esferas da vida. O objetivo é garantir que o turista com deficiência possa participar das atividades turísticas com autonomia e segurança e em igualdade de condições com as demais pessoas, o que envolve não apenas o acesso físico aos destinos, mas também a disponibilização de informações acessíveis e a adoção de tecnologias assistivas (Bertolini et al., 2023). Estudos demonstram que a inclusão das pessoas com deficiência no turismo não apenas promove a igualdade de oportunidades, mas também gera benefícios econômicos e sociais para as comunidades locais, fortalecendo a coesão social e o desenvolvimento sustentável (Domínguez Vila et al., 2024). Em âmbito global, países que têm investido na acessibilidade como parte central de suas políticas turísticas, como a Espanha e a Austrália, servem de exemplo ao integrar o design universal em suas infraestruturas turísticas e ao promover o turismo acessível como um direito fundamental. Assim, a evolução do conceito de turismo acessível reflete uma mudança paradigmática, na qual a inclusão não é mais vista como um favor, mas como uma obrigação social e legal.

No Brasil, a legislação que regulamenta o turismo acessível e uso da tecnologia assistiva se consolidou a partir de marcos legais significativos, entre os quais se destaca o Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), que incorporou os princípios da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU, ratificada pelo Brasil em 2009. Também conhecida como a Lei Brasileira de Inclusão (LBI), referida lei é um avanço jurídico que visa assegurar o pleno exercício dos direitos fundamentais das PcD, entre eles o acesso ao turismo. A LBI estabelece diretrizes claras para a adaptação de ambientes, serviços e infraestruturas turísticas, de modo a garantir que o turista com deficiência possa desfrutar de todas as etapas de uma viagem, desde a reserva de hotéis até o acesso a atrativos turísticos. Além disso, a Constituição de 1988, em seu capítulo de garantias e direitos fundamentais, reforça a proteção à pessoa humana, assegurando tratamento igualitário a todos, na medida de suas necessidades (Schwarz, 2019).





A integração de tecnologias assistivas no setor turístico é essencial para garantir a mobilidade e a autonomia das pessoas com deficiência, proporcionando-lhes a oportunidade de participar ativamente em atividades turísticas sem barreiras. No entanto, a implementação dessas tecnologias no Brasil enfrenta desafios significativos em virtude da falta de fiscalização adequada e a insuficiência de recursos destinados à adaptação de infraestruturas turísticas, o que compromete a efetividade das políticas de inclusão (Zabłocki et al., 2022). Desta feita o problema de pesquisa pode ser sintetizado no seguinte questionamento: Como a legislação brasileira atual aborda a regulamentação do direito ao turismo acessível e o uso de tecnologia assistiva? Diante do aparato jurídico sobre acessibilidade e tecnologia assistiva no Brasil, tem-se como hipótese de pesquisa que a legislação brasileira atual sobre turismo acessível e tecnologia assistiva é adequada em termos teóricos, mas sua aplicação prática é prejudicada pela falta de fiscalização e recursos. Assim, a partir de uma pesquisa de caráter descritivo e explicativo e fonte de investigação bibliográfica e reflexão dedutiva, esse estudo apresenta como objetivo geral analisar a adequação e os desafios da aplicação da legislação brasileira sobre turismo acessível e tecnologia assistiva e como objetivos específicos: i) Mapear as principais normas e leis brasileiras que regulamentam o turismo acessível e a tecnologia assistiva; ii) investigar a percepção de turistas com deficiência sobre a acessibilidade dos serviços turísticos no Brasil; iii) investigar como as inovações tecnológicas poderiam ser melhor integradas na legislação brasileira para promover um turismo mais acessível.

Em termos de contribuição acadêmica, este trabalho se posiciona como uma importante adição à literatura jurídica sobre direitos das pessoas com deficiência, turismo acessível e tecnologia assistiva. A pesquisa proposta tem o potencial de preencher lacunas existentes na análise crítica da legislação brasileira, ao oferecer uma avaliação detalhada sobre a adequação das normas atuais em promover um turismo verdadeiramente acessível. Além disso, ao explorar os desafios e perspectivas na aplicação prática da legislação, este trabalho pode contribuir para o desenvolvimento de políticas públicas mais robustas e eficazes. A análise do papel da tecnologia assistiva dentro desse contexto adiciona uma camada contemporânea e inovadora ao estudo jurídico, permitindo que futuros operadores do direito compreendam a interseção entre tecnologia, acessibilidade e regulamentação. Em última análise, essa pesquisa busca não apenas compreender as limitações da legislação atual, mas também propor caminhos para uma regulação mais eficiente, que efetivamente assegure o direito ao turismo acessível para todos.





2 FUNDAMENTOS DO DIREITO AO TURISMO ACESSÍVEL

O turismo acessível é cada vez mais reconhecido como um direito humano fundamental, especialmente em um contexto onde a inclusão e a igualdade de oportunidades são pilares essenciais das sociedades modernas. A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CDPD), adotada pela Assembleia Geral da ONU em 2006, é um marco nesse reconhecimento, estabelecendo que a acessibilidade deve ser garantida em todos os níveis, inclusive no turismo (Domínguez Vila et al., 2018) Este documento busca trazer uma mudança de paradigma, deslocando a percepção de pessoas com deficiência de meros destinatários de assistencialismo para sujeitos de direitos humanos plenos, com direito ao acesso igualitário a todas as formas de participação social, incluindo o turismo (Degener, 2016) A acessibilidade no turismo, portanto, não deve ser vista apenas como uma questão técnica de adaptação de infraestruturas, mas como um direito humano intrínseco que permite a inclusão plena de todos os indivíduos na experiência turística.

A inclusão social de pessoas com deficiência (PCD) por meio do turismo não só promove o bem-estar individual, mas também reforça a coesão social e a justiça. A Constituição Brasileira de 1988, em seu capítulo sobre garantias e direitos fundamentais, reforça essa visão ao prever a igualdade de tratamento e oportunidade para todos os cidadãos, o que inclui o direito ao turismo acessível (Schwarz, 2019) Em uma sociedade onde o turismo é considerado um elemento essencial para o desenvolvimento humano e um direito universal (Hernández-Sales & López Sánchez, 2023), é imperativo que as barreiras à acessibilidade sejam eliminadas. Essa eliminação passa por legislações e políticas públicas que reconheçam e promovam o turismo acessível como um direito inalienável, reforçando a necessidade de adaptação dos ambientes turísticos para que todos possam desfrutar plenamente dessas experiências.

No contexto global, a Agenda 2030 da ONU reforça a importância de desenvolver um turismo inclusivo e sustentável, onde a acessibilidade é um pilar (Domínguez Vila et al., 2024). O turismo, ao ser reconhecido como um direito de todos, não só traz felicidade e bem-estar à vida das pessoas, mas também fortalece a democracia e a cidadania ao garantir que todas as pessoas, independentemente de suas habilidades, possam participar das atividades turísticas em igualdade de condições. A abordagem preferível para um destino turístico inclusivo deve ir além do conceito de deficiência, focando no design universal, que assegura que todos os





indivíduos possam usufruir das mesmas experiências turísticas, sem barreiras ou limitações (Bertolini et al., 2023).

2.1. Evolução Histórica do Turismo Acessível

Antes de tratar especificamente do turismo acessível impende destacar a evolução do próprio conceito de pessoa com deficiência, pois foi somente a partir da década de 70 que se inicia no Brasil discussões para um novo paradigma que culminou no reconhecimento de diversos direitos à pessoa com deficiência, entre eles, o de ser reconhecida como cidadã. As abordagens teóricas a respeito da deficiência foram desenvolvidas no século XX. Partindo de um modelo conceitual de deficiência com foco nas características do indivíduo, o chamado modelo médico, passando por um modelo conceitual que passou a analisar a inclusão do ambiente em seus aspectos físicos e sociais para a definição de deficiências (modelo social), destacando Forstner (2022, p. 540) que “a primeira geração se centra num processo de incapacidade essencialmente biomédico, a segunda geração tenta combinar esta variedade com uma compreensão relacional da deficiência e finalmente, a terceira geração dá mais peso aos aspectos ambientais, mas ainda negligencia um pouco os aspectos individuais”, e por fim o modelo biopsicossocial, que busca integrar as perspectivas médicas e sociais, reconhecendo que a experiência da deficiência é multidimensional e influenciada por fatores biológicos, psicológicos e sociais.

Enquanto no modelo médico da deficiência, a deficiência era vista como um problema inerente ao indivíduo, frequentemente caracterizado como uma anomalia ou disfunção biológica e no modelo social se passa a relacionar a deficiência com fatores sociais do ambiente, no modelo biopsicossocial tem-se a conjunção dos dois modelos anteriores e se passa a analisar a deficiência a partir das barreiras sociais e ambientais enfrentadas por indivíduos com deficiência, reconhecendo-se a experiência da deficiência é multidimensional e influenciada por fatores biológicos, psicológicos e sociais. A Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF), adotada pela Organização Mundial da Saúde em 2001, reflete essa abordagem ao fornecer um quadro conceitual abrangente para entender a funcionalidade e a



deficiência. Como observa Forstner (2022), a CIF foi projetada para melhorar a comunicação entre diferentes partes interessadas e para facilitar a coleta e análise de dados sobre deficiência.

Assim, toda e qualquer política pública deve considerar o conceito biopsicossocial da deficiência na promoção da inclusão, na medida que uma sociedade só pode ser considerada inclusiva “quando é tolerante e valoriza a diversidade humana, sendo, com isso, a inclusão e o respeito à diversidade propósitos interdependentes das nações” (Silva, 2022, p. 3).

A evolução do turismo acessível reflete uma transformação significativa na forma como a sociedade e o direito passaram a perceber e tratar a acessibilidade como um direito humano essencial. Historicamente, o turismo acessível começou a ganhar relevância a partir do final do século XX, impulsionado por uma maior conscientização sobre os direitos das pessoas com deficiência e pela necessidade de adaptar os ambientes turísticos para torná-los inclusivos.

O termo "Turismo Acessível" foi utilizado pela primeira vez pela Organização Mundial do Turismo (OMT) em 2013, embora o conceito já estivesse em desenvolvimento desde 1989, quando especialistas britânicos introduziram a ideia de "Turismo para Todos" (Hernández-Sales & López Sánchez, 2023). Este período marcou o início de um movimento global que buscava garantir que as pessoas com deficiência tivessem acesso igualitário às oportunidades de turismo, reconhecendo a importância do turismo não apenas como uma atividade de lazer, mas como um direito fundamental que contribui para o bem-estar e a inclusão social. Foi somente a partir dos anos 2000 que o turismo acessível começou a receber mais atenção acadêmica e legislativa, refletindo uma mudança na percepção social da deficiência. Essa evolução é marcada por uma crescente conscientização sobre a necessidade de incluir todos os indivíduos, independentemente de suas limitações físicas, nas atividades turísticas.

A adoção da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência pela ONU em 2006 foi um marco nesse processo, reforçando o direito das pessoas com deficiência à acessibilidade em todas as esferas da vida, incluindo o turismo (Domínguez Vila et al., 2024). A convenção estabeleceu um novo padrão internacional para a promoção da acessibilidade, impulsionando países a adotarem legislações e políticas que assegurem a inclusão plena de pessoas com deficiência no turismo.

A partir da segunda década do século XXI, o número de publicações e estudos sobre turismo acessível aumentou significativamente, refletindo uma maior preocupação com a inclusão e a necessidade de adaptar as práticas turísticas às demandas de um público





diversificado (Hernández-Sales & López Sánchez, 2023). Esta evolução não foi apenas legal, mas também social, à medida que a sociedade começou a reconhecer o valor da acessibilidade como um fator central para o desenvolvimento de um turismo verdadeiramente inclusivo. O movimento em direção a um "Turismo para Todos" tem sido essencial para quebrar as barreiras que historicamente impediram a participação plena das pessoas com deficiência nas atividades turísticas, promovendo uma visão mais ampla e inclusiva do turismo.

2.2 Normas e Regulamentações Relevantes na promoção do turismo acessível

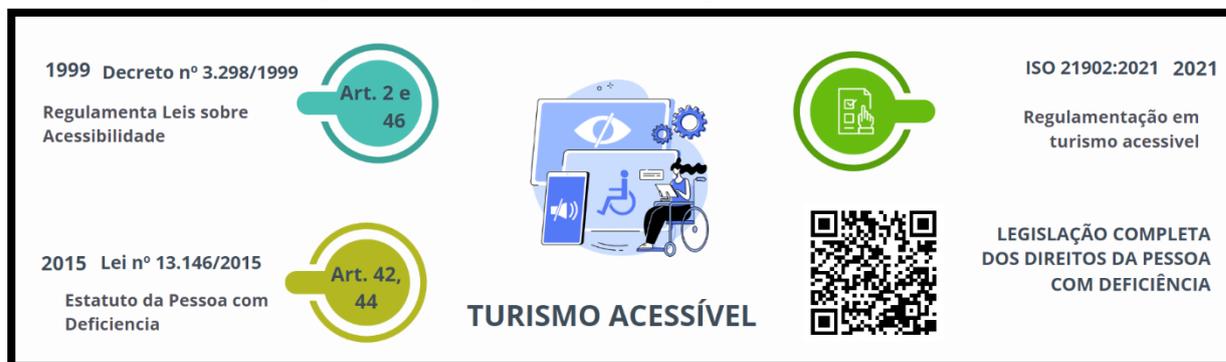
No Brasil, além da LBI (Brasil, 2015), diversas outras normas e regulamentações desempenham um importante papel na promoção do turismo acessível e na garantia de direitos para as pessoas com deficiência. A Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988), em seu artigo 5º, assegura que todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo assim a igualdade de oportunidades e a inclusão social. Esta base constitucional é complementada por uma série de leis e decretos que visam promover a acessibilidade e eliminar barreiras para as pessoas com deficiência, reforçando o direito ao turismo acessível como parte integrante do direito à inclusão social e à cidadania plena.

O Decreto nº 3.956/2001 (Decreto no 3.956, de 8 de outubro de 2001., 2001), que promulga a Convenção Interamericana para Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas com Deficiência, é um exemplo importante de como o Brasil incorporou normas internacionais em sua legislação nacional, reforçando o compromisso do país com a promoção da acessibilidade. Esse decreto destaca a importância de adaptar os ambientes físicos, comunicacionais e sociais para garantir que as pessoas com deficiência possam exercer seus direitos em igualdade de condições com os demais cidadãos.

A inclusão dessas normas no ordenamento jurídico brasileiro reflete o reconhecimento de que a acessibilidade é um direito fundamental e uma condição indispensável para a realização plena dos direitos humanos no contexto do turismo. Observa-se no infográfico 1 que de todo o arcabouço legislativo brasileiro aplicável à acessibilidade, apenas 3 normas citam especificamente o turismo ou o lazer. Foi a partir da promulgação do Decreto 3.298/1999 (Decreto no 3.298, de 20 de dezembro de 1999, 1999), que se teve a menção expressa do turismo e lazer na legislação brasileira. A seção do referido decreto trata da Cultura, do Desporto, do Turismo e do Lazer, destacando em seu artigo 46 que os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal

direta e indireta responsáveis pela cultura, pelo desporto, pelo turismo e pelo lazer dispensarão tratamento prioritário e adequado aos assuntos objeto do Decreto, com vista a viabilizar, sem prejuízo de outras: i) a promoção do acesso da pessoa com deficiência aos meios de comunicação social; ii) a criação de incentivos para o exercício de atividades criativas; iii) o incentivo a prática desportiva formal e não-formal como direito de cada um e o lazer como forma de promoção social; IV – o estímulo a meios que facilitem o exercício de atividades desportivas entre a pessoa com deficiência e suas entidades representativas; V - a acessibilidade às instalações desportivas dos estabelecimentos de ensino, desde o nível pré-escolar até à universidade; VI – a promoção da inclusão de atividades desportivas para pessoa com deficiência na prática da educação física ministrada nas instituições de ensino públicas e privadas; VII - apoiar e promover a publicação e o uso de guias de turismo com informação adequada à pessoa com deficiência; e VIII - estimular a ampliação do turismo à pessoa portadora com ou com mobilidade reduzida, mediante a oferta de instalações hoteleiras acessíveis e de serviços adaptados de transporte. Para ter acesso a toda legislação que aborda os direitos da pessoa com deficiência direcione a câmara do seu smartphone para o QR Code que aparece no infográfico 1.

Infográfico 1: Legislação direitos da pessoa com deficiência



Fonte: Elaborado pela autora (2024)

Essas normas, interligadas entre si, compõem o cenário legal que regulamenta a acessibilidade no turismo, destacando a importância de uma abordagem integrada que envolva tanto o setor público quanto o privado. A aplicação efetiva dessas normas é essencial para garantir que o turismo acessível não seja apenas um ideal, mas uma prática consolidada, que permita a todas as pessoas, independentemente de suas condições físicas ou sensoriais, desfrutarem plenamente das experiências turísticas disponíveis no país.



3 TECNOLOGIA ASSISTIVA NO CONTEXTO TURÍSTICO

A Constituição Federal em seu artigo 180 (Brasil 1988) reconhece ser o turismo um fator de desenvolvimento social e econômico, e em seu artigo 10, III, reconhece a dignidade da pessoa humana como fundamento da República e no artigo 5º a igualdade como princípio fundamental. Assim, ao propiciar a inclusão de pessoas com deficiência na atividade turística, se atende aos preceitos constitucionais e aos objetivos da Política Nacional do Turismo (11.771 de 17 de setembro de 2008, 2008), que tem entre os seus objetivos a inclusão de todas as pessoas em atividades turísticas.

A tecnologia assistiva (TA) desempenha um papel fundamental na promoção da inclusão e acessibilidade no setor turístico ao propiciar às pessoas com deficiência a oportunidade de participar plenamente, com autonomia, segurança e igualdade de condições com as demais pessoas, das atividades turísticas. De acordo com a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CDPD), a acessibilidade deve ser garantida em todos os níveis, incluindo o acesso à informação e aos serviços turísticos (Domínguez Vila, 2024). A TA abrange uma variedade de dispositivos e serviços, como dispositivos de mobilidade, softwares de comunicação e aplicações de realidade aumentada, que são essenciais para atender às diversas necessidades dos turistas com deficiência (Zablocki et al., 2022). A definição de TA, conforme estabelecida no Decreto nº 10.645/2021, inclui produtos, equipamentos, recursos e metodologias que visam promover a autonomia e a inclusão social das pessoas com deficiência (Decreto no 10.645, de 11 de março de 2021, 2021). A importância da TA no turismo reside na sua capacidade de eliminar barreiras físicas e tecnológicas, facilitando o acesso a destinos turísticos e melhorando a experiência geral do turista (Jurišić, Pinjatela e Perić Bralo, 2022).

O impacto da tecnologia assistiva na experiência do turista com deficiência é significativo, pois essas tecnologias promovem a autonomia e a inclusão social, permitindo que os indivíduos participem de atividades turísticas com maior independência. Por exemplo, dispositivos de mobilidade como cadeiras de rodas elétricas e bengalas inteligentes equipadas com sensores de proximidade e sistemas de GPS melhoram a mobilidade e a segurança dos turistas (Rehan Youssef & Morsy, 2023). Além disso, softwares de comunicação facilitam a interação e a navegação em ambientes turísticos, tornando as informações mais acessíveis e





compreensíveis (Domínguez Vila et al., 2024). A utilização eficaz da TA não apenas facilita o acesso, mas também enriquece a experiência turística, garantindo que as pessoas com deficiência possam aproveitar suas viagens de maneira mais plena e satisfatória (Zabłocki et al., 2022). Economicamente, a adoção de tecnologias assistivas no turismo pode atrair um segmento significativo do mercado, promovendo um turismo mais inclusivo e diversificado, o que, por sua vez, contribui para o desenvolvimento sustentável do setor (Domínguez Vila et al., 2024).

Por outro lado, as inovações tecnológicas, como Big Data, Internet das Coisas (IoT) e Inteligência Artificial (IA), têm potencial para transformar o turismo acessível, personalizando e otimizando a experiência dos turistas com deficiência. Big Data permite a análise de grandes volumes de informações para identificar padrões e preferências, facilitando a criação de serviços turísticos mais adaptados às necessidades individuais, enquanto a IoT, por meio da interconexão de dispositivos, pode oferecer soluções integradas que melhoram a acessibilidade e a funcionalidade dos espaços turísticos, garantindo que as infraestruturas sejam mais responsivas e adaptáveis (Domínguez Vila et al., 2024). A IA, por sua vez, pode ser utilizada para desenvolver assistentes virtuais e aplicativos que auxiliam os turistas com deficiência na navegação e na resolução de problemas em tempo real (Rehan Youssef e Morsy, 2023). Essas tecnologias não apenas aumentam a eficiência dos serviços turísticos, mas também promovem uma maior inclusão social, ao garantir que todas as pessoas, independentemente de suas capacidades físicas, possam desfrutar das experiências turísticas de maneira equitativa e personalizada (Domínguez Vila et al., 2024). A integração dessas inovações tecnológicas é essencial para a criação de um turismo verdadeiramente acessível e inclusivo, alinhado com as diretrizes estabelecidas pelo Plano Nacional de Tecnologia Assistiva (Brasil, 2021).

3.1 Integração da Tecnologia Assistiva na Infraestrutura Turística

A integração da tecnologia assistiva na infraestrutura turística é essencial para criar um ambiente inclusivo que atenda às necessidades de todos os turistas, independentemente de suas limitações físicas. Segundo Domínguez Vila et al. (2024), os sites turísticos devem fornecer conteúdo inicial fácil de seguir e adaptar, aumentando a compatibilidade com dispositivos assistivos. Isso inclui a implementação de padrões de acessibilidade web que garantam que informações sobre acessibilidade e deficiência estejam prontamente disponíveis e sejam





facilmente compreensíveis. Além disso, a infraestrutura física dos destinos turísticos deve ser adaptada para incorporar tecnologias assistivas, como rampas de acesso, sinalização tátil e audiodescrição em atrações turísticas (Domínguez Vila et al., 2024). A regulamentação e os investimentos em infraestrutura são fundamentais para assegurar que essas adaptações sejam implementadas de maneira eficaz e sustentável (Brasil, 2021).

Exemplos de adaptações bem-sucedidas em destinos turísticos demonstram a importância da integração da TA na infraestrutura. Muitos parques temáticos, museus e hotéis têm adotado tecnologias assistivas para melhorar a acessibilidade, como sistemas de audiodescrição, aplicativos de tradução em tempo real e veículos adaptados para mobilidade reduzida (Rehan Youssef e Morsy, 2023). Essas iniciativas não apenas facilitam o acesso, mas também melhoram a experiência geral dos turistas com deficiência, promovendo um ambiente mais inclusivo e acolhedor.

A necessidade de regulamentação específica para a integração eficaz da TA na infraestrutura turística é destacada por Domínguez Vila et al. (2024), que enfatizam a importância de diretrizes claras e de investimentos contínuos para a manutenção e atualização das tecnologias assistivas. Políticas públicas que incentivem a adoção de TA e promovam parcerias entre o setor público e privado são essenciais para garantir que as adaptações sejam acessíveis e sustentáveis a longo prazo (Brasil, 2021). Além disso, a capacitação de profissionais do setor turístico para utilizar e manter tecnologias assistivas é crucial para o sucesso da integração, assegurando que os serviços oferecidos sejam de alta qualidade e realmente atendam às necessidades dos turistas com deficiência (Zabłocki et al., 2022). A implementação dessas estratégias não apenas promove a acessibilidade, mas também fortalece a reputação dos destinos turísticos como lugares inclusivos e acolhedores, atraindo um público mais diversificado e contribuindo para o desenvolvimento sustentável do turismo no Brasil (Domínguez Vila et al., 2024).

4. POLÍTICAS PÚBLICAS E INICIATIVAS DE INCLUSÃO NO TURISMO

As políticas públicas desempenham um importante na promoção do turismo acessível, buscando assegurar que as pessoas com deficiência tenham igual acesso às atividades turísticas. O programa Turismo Acessível do Ministério do Turismo e o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Novo Viver sem Limite (PNDPcD) são as principais iniciativas nesse



contexto. Lançados em 2012 e 2011, respectivamente e atualizados em 2023, tais políticas estabelecem diretrizes e ações voltadas para a inclusão e acessibilidade na atividade turística. Com o objetivo de eliminar as barreiras arquitetônicas, comunicacionais, informacionais, tecnológicas e atitudinais e promover um ambiente mais inclusivo para todos, o PNDPcD (Decreto no 11.793, de 23 de novembro de 2023. Institui o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Novo Viver sem Limite., 2023) e o Programa Turismo Acessível estabelecem as diretrizes que devem ser seguidas pela iniciativa pública, privada e sociedade como um todo na promoção do turismo acessível.

Entretanto, apesar dos avanços significativos, a implementação prática dessas políticas enfrenta desafios consideráveis, como a falta de fiscalização e a insuficiência de recursos destinados à adaptação de infraestrutura turística (Domínguez Vila et al., 2024). A acessibilidade no turismo não é apenas uma questão de infraestrutura, mas também de informação e serviços, e o governo deve garantir que todos os aspectos sejam cobertos para que o turismo acessível se torne uma realidade. Em que pese a importância de todas as dimensões da acessibilidade previstas na LBI (arquitetônica, urbanística, comunicacional, informacional, atitudinal e tecnológica), a acessibilidade tecnológica tem o condão de impactar nas demais dimensões, como por exemplo, o uso da IA e aplicativos que fazem a tradução da língua portuguesa para libras e contribuem com a acessibilidade comunicacional, ou o uso de leitores de tela que propiciam que pessoas com deficiência visual possam acessar conteúdos escritos.

Um dos principais problemas observados na prática é a disparidade entre o que é previsto na legislação e o que é efetivamente implementado. Embora as leis brasileiras sejam bastante abrangentes e progressistas em termos de direitos das pessoas com deficiência, a realidade mostra que muitos destinos turísticos ainda não estão adequadamente adaptados para receber turistas com deficiência (Hernández-Sales & López Sánchez, 2023). As políticas públicas precisam ser acompanhadas de um esforço contínuo de fiscalização e de incentivos para que os setores público e privado façam as adaptações necessárias. Além disso, é fundamental que essas políticas sejam continuamente revisadas e atualizadas para acompanhar as inovações tecnológicas e as novas demandas da sociedade, garantindo que todos tenham acesso pleno às atividades turísticas (Brasil, 2011).

Em termos de avanços, algumas cidades brasileiras começaram a adotar práticas mais inclusivas, como a adaptação de praias para pessoas com deficiência com a utilização das cadeiras anfíbias, por exemplo, e a instalação de rampas de acesso em pontos turísticos.





Contudo, essas iniciativas ainda são pontuais e muitas vezes dependem da vontade política local ou da pressão de grupos de defesa dos direitos das pessoas com deficiência (Domínguez Vila et al., 2024). Para que o turismo acessível seja verdadeiramente eficaz, é necessário um compromisso mais forte do governo federal em assegurar que todas as regiões do país ofereçam condições adequadas para receber turistas com deficiência. A inclusão deve ser vista como um componente estratégico no planejamento e desenvolvimento do turismo, e não apenas como uma obrigação legal.

4.1. Iniciativas de Inclusão por Parte do Setor Privado

O setor privado também tem um papel fundamental na promoção do turismo acessível, complementando as políticas públicas e oferecendo soluções práticas para os desafios enfrentados por turistas com deficiência. Diversas empresas do setor turístico no Brasil têm adotado práticas inclusivas, demonstrando que a responsabilidade social corporativa pode ser um catalisador importante para a inclusão (Domínguez Vila et al., 2024). Hotéis, companhias aéreas, agências de viagem e operadoras de turismo têm investido em tecnologias assistivas, treinamento de funcionários e adaptação de suas instalações para melhor atender a esse público. Essas iniciativas não só melhoram a experiência dos turistas com deficiência, mas também ampliam o mercado para as empresas, que passam a atender a um segmento significativo da população.

Exemplos de sucesso incluem a adoção de tecnologias assistivas avançadas, como aplicativos de navegação assistida para deficientes visuais, dispositivos de tradução em tempo real para pessoas surdas e plataformas online que oferecem informações detalhadas sobre acessibilidade em destinos turísticos (Rehan Youssef e Morsy, 2023). Algumas empresas de hotelaria, por exemplo, criaram quartos adaptados com recursos como banheiros acessíveis, sinalização em braile e dispositivos de alerta visual para alarmes de emergência. Esses casos demonstram que, quando bem implementadas, as iniciativas do setor privado podem fazer uma diferença significativa na inclusão de pessoas com deficiência no turismo (Zabłocki et al., 2022), sendo necessária a implementação de melhorias nos produtos ofertados a fim de garantir mais qualidade de vida e boas experiências de viagem para a pessoa com deficiência (Ling-liu et al., 2023).

Entretanto, ainda há um longo caminho a ser percorrido. Muitas empresas ainda não compreendem completamente a importância da acessibilidade e veem os investimentos necessários como custos extras, ao invés de oportunidades para expandir seus negócios. É aqui que a responsabilidade social corporativa entra em cena: empresas que reconhecem o valor de promover um turismo inclusivo não apenas cumprem um dever moral, mas também fortalecem sua reputação e ganham a lealdade de um público cada vez mais consciente (Hernández-Sales & López Sánchez, 2023). Além disso, a colaboração entre o setor público e o privado pode ser uma ferramenta poderosa para garantir que as iniciativas de inclusão sejam amplamente difundidas e aplicadas em todo o país, criando um turismo mais acessível e justo para todos.

O turismo acessível é um direito humano fundamental, e as empresas que lideram a adoção de práticas inclusivas estão na vanguarda de uma necessária mudança. O apoio e a cooperação entre diferentes setores são essenciais para que essas iniciativas se tornem a norma, e não a exceção. À medida que o Brasil continua a desenvolver seu potencial turístico, é fundamental que a acessibilidade esteja no centro dessas estratégias, garantindo que todos, independentemente de suas capacidades físicas, possam desfrutar das riquezas culturais e naturais do país.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É preciso garantir aos turistas com deficiência a oportunidade de serem verdadeiramente incluídos nas atividades de turismo, e para isso deve-se investir em todas as dimensões de acessibilidade previstas na LBI, tendo a literatura abordada nesse trabalho demonstrado que embora haja uma robusta legislação no tocante ao direito de acessibilidade da pessoa com deficiência, inclusive nas atividades turísticas, na prática os produtos e serviços turísticos em sua maioria não são adaptados para atender as necessidades do turista com deficiência.

Para que o turista com deficiência possa participar com segurança, autonomia e em igualdade de condições com as demais pessoas é preciso investir em políticas públicas no desenvolvimento de tecnologias assistivas. Destaque-se que promover a igualdade de oportunidades é um dos principais objetivos da CDPD, que em seu art. 2º prevê que se caracteriza “discriminação por motivo de deficiência”, qualquer prática que implique “diferenciação, exclusão ou restrição” baseada na deficiência, que tenha como finalidade ou



efeito “impedir ou impossibilitar o reconhecimento, o desfrute ou o exercício, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais”, tendo os Estados-partes o dever de promover políticas públicas adequadas para assegurar a efetividade desses direitos, nos termos do artigo 4º da Convenção.

O artigo 42 da Lei 13.146/2015 (Brasil, 2015) assegura à pessoa com deficiência o direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, sendo-lhe garantido a acessibilidade nos bens culturais e atividades de esporte, turismo e lazer, definindo, ainda, a obrigatoriedade do poder público em adotar soluções destinadas à eliminação, à redução ou à superação de barreiras para a promoção do acesso a todo patrimônio cultural, observadas as normas de acessibilidade, ambientais e de proteção do patrimônio histórico e artístico nacional.

Diversos autores tem demonstrado a problemática da inclusão da pessoa com deficiência em atividades turísticas em virtude da ausência de acessibilidade sendo imperiosa a adoção de novas políticas públicas a fim de se promover uma real inclusão da pessoa com deficiência no turismo, sendo o uso das tecnologias assistivas um caminho a ser seguido.

Neste trabalho o objetivo foi analisar a adequação e os desafios da aplicação da legislação brasileira sobre turismo acessível e tecnologia assistiva. Com base na literatura revisada foi confirmada a hipótese de pesquisa de que a legislação brasileira atual sobre turismo acessível e tecnologia assistiva é adequada em termos teóricos, mas sua aplicação prática é prejudicada pela falta de fiscalização e recursos, confirmado os estudos anteriores que demonstram o quanto a ausência de acessibilidade em produtos e serviços turísticos é um fator impeditivo para a participação do turista com deficiência em atividades turísticas, sendo necessária a intervenção estatal na promoção de políticas públicas de desenvolvimento e utilização de tecnologias assistivas no turismo que culminem na promoção do turismo acessível. Por outro lado, aos agentes de promoção da atividade turística incumbe cumprir a legislação de acessibilidade e promovê-la em todas as dimensões, especialmente em investimentos em inovação e tecnologia assistiva.

Como contribuição científica este artigo inova ao apresentar um estudo sobre a legislação que garante o direito ao turismo acessível e o impacto do uso de tecnologias assistivas na promoção da acessibilidade e inclusão da pessoa com deficiência no turismo o que contribuirá para a tomada de decisões dos agentes públicos na promoção de políticas públicas.





REFERENCIAS

- 11.771 de 17 de setembro de 2008 (2008). https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm
- Bertolini, E. M. V., Castelli, L., & Chiarelli, B. (2023). Gathering travel needs and preferences to customize truly inclusive experiences. The case study of the interreg E-Chain project. Em *Design for Inclusion: Dialogues on Universal Design: Theory, Ethics and Practice* (p. 26–35). IOS Press. <https://doi.org/10.3233/SHTI230395>
- BRASIL. (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Senado Federal.
- Brasil. (2015). *Lei 13.146, de 6 de julho de 2015*.
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm
- Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999 (1999).
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3298.htm
- Decreto nº 3.956, de 8 de outubro de 2001. (2001).
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2001/d3956.htm
- Decreto nº 10.645, de 11 de março de 2021 (2021). <https://doi.org/10.645>
- Decreto nº 11.793, de 23 de novembro de 2023. Institui o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Novo Viver sem Limite., Pub. L. No. 11.793 (2023).
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/decreto/d11...
- Degener, T. (2016). Disability in a Human Rights Context. *Laws*, 5(3), 35.
<https://doi.org/10.3390/laws5030035>
- Domínguez Vila, T., Alén González, E., & Darcy, S. (2018). Website accessibility in the tourism industry: an analysis of official national tourism organization websites around the world. *Disability and Rehabilitation*, 40(24), 2895–2906.
<https://doi.org/10.1080/09638288.2017.1362709>
- Domínguez Vila, T., Rubio-Escuderos, L., & Alén González, E. (2024). Accessible tourism: using technology to increase social equality for people with disabilities. *Tourism Review*.
<https://doi.org/10.1108/TR-11-2023-0812>
- Forstner, M. (2022). Conceptual models of disability: the development of the consideration of non-biomedical aspects. *Disabilities*, 2(3), 540–563.
<https://doi.org/10.3390/disabilities2030039>
- Hernández-Sales, L., & López Sánchez, J. A. (2023). Accessible Tourism: A Bibliometric Analysis from 2000 to 2021. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 18(7), 2159–2165. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.180719>
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2023). *Pesquisa nacional por amostra de domicílios contínua: Divulgação dos resultados gerais*.
https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/0a9afaed04d79830f73a16136dba23b9.pdf



- Jurišić, L., Pinjatela, R., & Perić Bralo, M. (2022). Experiences of experts in using assistive technology. *Research in Education and Rehabilitation*, 5(2), 91–98. <https://doi.org/10.51558/2744-1555.2022.5.2.91>
- Liberato, D., Liberato, P., Vieira, A., Rodrigues, C., & Mendes, T. (2024). Improving Accessibility as a Strategy for Social Sustainability in Tourism Supply. Em J. V. ; Carvalho, A. ; Abreu, D. ; Liberato, & J. A. D. Rebolledo (Orgs.), *Advances in Tourism, Technology and Systems. ICOTTS 2023. Smart Innovation, Systems and Technologies* (p. 437–454). Springer. https://doi.org/10.1007/978-981-99-9758-9_35
- Rehan Youssef, A., & Morsy, A. (2023). Assistive technology: opportunities for societal inclusion of persons with disabilities and independence of the elderly. *BMC Biomedical Engineering*, 5(1). <https://doi.org/10.1186/s42490-023-00072-8>
- Schwarz, R. G. (2019). A pessoa com deficiência e sua inserção no mercado de trabalho brasileiro: marcos normativos e ações afirmativas. *Revista do Direito do Trabalho e Meio Ambiente do Trabalho*, 5(1), 17–36.
- SILVA, J. S. S. DA. (2022). Disability, diversity, and difference: idiosyncrasies and conceptual differences. *Educação em Revista*, 38. <https://doi.org/10.1590/0102-4698368536551>
- Zabłocki, M., Branowski, B., Kurczewski, P., Gabryelski, J., & Sydor, M. (2022). Designing innovative assistive technology devices for tourism. Em *International Journal of Environmental Research and Public Health* (Vol. 19, Número 21). MDPI. <https://doi.org/10.3390/ijerph192114186>

