

# O turismo acessível à luz do Direito Internacional e os desafios da realidade brasileira

*Accessible tourism in the light of international law and the challenges of the Brazilian reality*

Danilo Garnica Simini <sup>1</sup>   
Alice Assad Wassall <sup>2</sup> 

DOI: [10.22478/ufpb.2525-5584.2023v8n1.62650]

Recebido em: 27/03/2022

Aprovado em: 23/09/2022

**Resumo:** Os direitos das pessoas com deficiência são uma preocupação do Direito Internacional através de tratados e recomendações das Organizações Internacionais. Dentre as preocupações encontra-se o turismo acessível, pois trata-se de atividade relacionada ao pleno desenvolvimento do ser humano. Assim, o presente trabalho apresentou as principais normas e recomendações internacionais relacionados ao tema, tendo destacado a atuação da Organização Mundial do Turismo e do Comitê da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Também discutiu os desafios existentes na realidade brasileira relacionados à implementação do turismo acessível, já que o Brasil além de ser signatários do tratado recebeu recomendações a respeito do tema. A fim de atingir tais objetivos, foi feita revisão bibliográfica acerca da Convenção das Nações Unidas Sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, bem como do papel da Organização Mundial do Turismo sobre a temática. Ademais, também foram feitas considerações acerca da acessibilidade no turismo brasileiro, tendo como parâmetro publicações especializadas. Concluiu-se que, apesar de iniciativas positivas, existem muitos desafios, pois o setor de turismo no Brasil envolve diversos serviços e atividades prestados pelos setores público e privado. De qualquer forma, o Estado brasileiro deve atuar para que as normas e recomendações internacionais sejam observadas.

**Palavras-chave:** Turismo acessível; Organização Mundial do Turismo; Brasil.

**Abstract:** The rights of people with disabilities are a concern of international law through international organizations' treaties and recommendations. Among the concerns is accessible tourism, as it is an activity related to the full development of human beings. Thus, the present work presented the main international norms and recommendations

<sup>1</sup> Universidade de Ribeirão Preto (UNAERP) – E-mail: [danielosimini@gmail.com](mailto:danielosimini@gmail.com)

<sup>2</sup> Universidade Anhembi Morumbi – E-mail: [alicewassall@outlook.com](mailto:alicewassall@outlook.com).

related to the theme, having highlighted the work of the World Tourism Organization and the UN Committee on the Rights of Persons with Disabilities. He also discussed the existing challenges in the Brazilian reality related to the implementation of accessible tourism, since Brazil, in addition to being signatories to the treaties, received recommendations on the subject. In order to achieve these objectives, a bibliographic review was made about the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities, as well as the role of the World Tourism Organization on the subject. In addition, considerations were also made about accessibility in Brazilian tourism, using specialized publications as a parameter. It was concluded that, despite positive initiatives, there are many challenges, since the tourism sector in Brazil involves several services and activities provided by the public and private sectors. In any case, the Brazilian State must act so that international standards and recommendations are observed.

**Keywords:** Accessible tourism; World Tourism Organization; Brazil.

## **1. Introdução**

De acordo com dados da Organização Mundial da Saúde de 2011 divulgados pelo portal da Organização das Nações Unidas (2020), estima-se que 1 bilhão de pessoas, ou seja, uma em cada sete pessoas no mundo, vivam com alguma deficiência e 80% delas habitam em países em desenvolvimento como o Brasil. Seja em território nacional ou no mundo, a falta de estatísticas sobre essa parcela da população contribui para sua invisibilidade e ausência de políticas públicas direcionadas.

O Direito Internacional tem contribuído para tornar as pessoas com deficiência mais visíveis por meio da criação de tratados de direitos humanos e pela atuação das Organizações Internacionais. No mês de setembro de 2015, os países integrantes da Organização das Nações Unidas decidiram sobre os denominados “Objetivos do Desenvolvimento Sustentável”, metas a cumprir até o ano de 2030. Dos 17 objetivos definidos, o ODS 10 é integralmente dedicado a redução das desigualdades e das 10 metas estabelecidas neste objetivo, uma cita diretamente a promoção da inclusão de pessoas com deficiência: Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra.

Isso significa que países, sociedade civil e iniciativa privada devem reafirmar a necessidade de empoderamento dos grupos vulneráveis, tais como as pessoas com deficiência. Os signatários da Agenda 2030 se comprometeram a fornecer educação inclusiva para pessoas com deficiência, a garantir a igualdade de acesso a todos os níveis

de educação, a alcançar o pleno emprego, a promover o acesso a sistemas de transporte seguros e a proporcionar o acesso universal a espaços públicos e inclusivos.

As pessoas com deficiência também devem ter acesso ao turismo, importante setor da economia e fundamental para o desenvolvimento do ser humano, pois através dele abre-se a possibilidade de contato com outras realidades, povos e culturas. Contudo, o turismo acessível tem sido pouco estudado, especialmente, qual o papel do Direito Internacional na proteção e efetivação do acesso ao turismo por parte das pessoas com deficiência. Também merece uma maior atenção quais são os desafios do turismo acessível no Brasil, pois o país está inserido na ordem jurídica internacional como parte de tratados de direitos humanos e de Organizações Internacionais com atuação na temática.

O presente artigo visa contribuir com os estudos sobre a temática. O objetivo é apresentar como o Direito Internacional aborda o tema do turismo acessível por meio de tratados de direitos humanos e Organizações Internacionais, bem como quais são os desafios existentes na realidade brasileiro. A ideia é discutir se e como a normativa internacional sobre a matéria tem sido absorvida pelos agentes brasileiros envolvidos no setor de turismo. Trata-se de assunto de relevância por dois motivos, quais sejam, o tema está relacionado com a plena inclusão das pessoas com deficiência e a não observância das normas e recomendações internacionais pode ocasionar a responsabilização internacional do Estado brasileiro.

Sendo assim, inicialmente serão apresentadas as normas e recomendações internacionais sobre a matéria no âmbito da Organização das Nações Unidas, bem como as recomendações feitas ao Estado brasileiro. Posteriormente, serão apresentadas as recomendações feitas pela Organização Mundial do Turismo. Por fim, será apresentada a realidade brasileira acerca do turismo acessível, além de iniciativas positivas e considerações sobre os desafios referentes à implementação do turismo acessível.

## **2. Convenção das Nações Unidas sobre os direitos das pessoas com deficiência e as recomendações feitas ao Estado brasileiro acerca do turismo acessível**

Na década de 1970, a Assembleia Geral da ONU editou duas resoluções acerca das pessoas com deficiência, especificamente a Declaração sobre os Direitos das Pessoas com Deficiências Mentais (1971) e a Declaração dos Direitos das Pessoas com Deficiência (1975). Posteriormente, 1987 foi declarado o Ano Internacional das Pessoas

Deficientes. A repercussão positiva fez com que especialistas reunidos na Suécia sugerissem a elaboração de uma Convenção referente aos direitos das pessoas com deficiência. A ideia não foi acolhida naquele momento, mas a ONU elaborou outros documentos, tais como as “Normas Uniformes sobre a Igualdade de Oportunidades para as Pessoas com Deficiência” de 1993 e a Declaração de Salamanca de 1994, explicam Vittorati e Hernandez (2014).

Em setembro de 2001, o México apresentou proposta de realização da Convenção durante a Conferência Mundial contra o Racismo e a Discriminação Racial, a Xenofobia e as Formas Conexas de Intolerância. A proposta encontrou resistência por parte dos países desenvolvidos, e as organizações representativas começaram a propagar a ideia, a fim de buscar apoio para a sua concretização junto à ONU. No mês de dezembro de 2001, a Resolução nº 56/168 da ONU criou um Comitê voltado à elaboração da convenção. O Comitê realizou oito sessões entre 2002 e 2006 para a redação do texto do tratado, e o processo contou com a participação da sociedade civil, tendo o Brasil atuado de forma fundamental nesse processo (Vittorati & Hernandez, 2014).

A atuação dos líderes do movimento no Brasil, bem como da delegação brasileira sob a ‘fiscalização’ dessas lideranças, foi, portanto, decisiva para a aprovação de um texto mais próximo da realidade e das necessidades das pessoas com deficiência ao redor do mundo. Além disso, essa participação em nível internacional abriu um novo espaço de luta por direitos humanos para as pessoas com deficiência, que passa a ser travada efetiva e formalmente além das fronteiras do Brasil. Com a aprovação da Convenção e sua entrada em vigor no País, a luta pela concretização de suas normas conta com uma nova via e ferramenta de pressão política: o ativismo transnacional. A busca constante pelo consenso durante a elaboração da Convenção pôs em contato direto representantes do movimento das pessoas com deficiência em todo o mundo, possibilitando a troca de informações, princípios e valores, o contato com outras realidades e culturas, abrindo o caminho para a formação de redes transnacionais que lutam pelos mesmos objetivos ao redor do mundo (Vittorati & Hernandez, 2014, p. 252).

De acordo com a Convenção, pessoas com deficiência são aquelas que apresentam “impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas”. (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2007). A edição da Convenção da ONU ratifica uma mudança de paradigma da deficiência, qual seja a adoção do modelo social com fundamento nos direitos humanos, deixando de lado o denominado modelo médico.

Este interpretava a deficiência como um defeito a ser tratado ou curado e aquele entende a pessoa com deficiência como titular de direitos. Assim, deve-se exigir “que a sociedade trate seus diferentes de modo a assegurar a igualdade material, eliminando as barreiras à sua plena inclusão.” (Ramos, 2017, p. 237). Ademais, pode-se afirmar que a Convenção da ONU entende a deficiência como um conceito em evolução (Mazzuoli, 2018). A mudança do modelo de deficiência, conforme observa Blanes Sala (2011), está intimamente ligada à evolução do conceito de deficiência presente nas Classificações Internacionais da Organização Mundial da Saúde (OMS).

O modelo social da deficiência com fundamento nos direitos humanos propõe uma conceituação mais justa e adequada sobre as pessoas com deficiência, reconhecendo-as como titulares de direitos e dignidade humana inerentes, exigindo um papel ativo do Estado, da sociedade, e das próprias pessoas com deficiência. O Estado é responsável pela regulação necessária, pela promoção e conscientização das necessidades das pessoas com deficiência positivadas como direitos, e, em conjunto com a sociedade, deve atuar na mudança cultural para a inclusão plena, acolhendo a todos e todas. As pessoas com deficiência, por sua vez, devem assumir o protagonismo de suas vidas enquanto sujeitos de direitos humanos. (Lopes, 2009, p. 167).

Outro aspecto importante introduzido pela Convenção da ONU foi a utilização da expressão pessoa com deficiência. Na legislação brasileira, explicam Vittorati e Hernandez (2014), as expressões “excepcionais”, “pessoas portadoras de deficiência” e “deficientes” eram as utilizadas, sendo a segunda a utilizada pela Constituição Federal de 1988 antes da ratificação da Convenção da ONU. A expressão “pessoas portadoras de deficiência” no momento da promulgação da Constituição Federal de 1988 era considerada inovadora por inserir a pessoa como elemento central, porém carrega uma impropriedade, pois a deficiência faz parte do indivíduo, ou seja, deficiência não se porta, asseveram Vittorati e Hernandez (2014, p. 253).

Embora pareça de pouca importância, a mudança da expressão utilizada para nomear os indivíduos que têm algum tipo de deficiência influencia diretamente a forma como elas são vistas e tratadas pela sociedade. Termos pejorativos têm em si uma carga axiológica que perpetua posturas de exclusão e até intolerância contra as pessoas com deficiência, além de motivar políticas públicas inadequadas, pautadas em posturas de mera assistência e caridade.

A Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência apresenta como princípios gerais: a) o respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das

peçoas; b) a não-discriminação; c) a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; d) o respeito pela diferença e pela aceitação das peçoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; e) a igualdade de oportunidades; f) a acessibilidade; g) a igualdade entre o homem e a mulher; h) o respeito pelo desenvolvimento das capacidades das crianças com deficiência e pelo direito das crianças com deficiência de preservar sua identidade.

De acordo com o artigo 4º, a ratificação da Convenção por parte de qualquer Estado faz com que este tenha que assegurar e promover o pleno exercício dos direitos nela previstos sem qualquer tipo de discriminação e, nessas circunstâncias, os Estados se comprometem: a) a adotar medidas legislativas, administrativas e de qualquer outra natureza, necessárias para a realização dos direitos reconhecidos na Convenção; b) adotar todas as medidas necessárias, inclusive legislativas, para modificar ou revogar leis, regulamentos, costumes e práticas vigentes, que constituírem discriminação contra peçoas com deficiência; c) levar em conta, em todos os programas e políticas, a proteção e a promoção dos direitos humanos das peçoas com deficiência, bem como tomar todas as medidas apropriadas para eliminar a discriminação baseada em deficiência, por parte de qualquer peço, organização ou empresa privada, dentre outras.

O Estado tem a obrigação de verificar qualquer norma ou ato do direito interno para se ver se está conforme a CDPD e, se estiver desconforme, tem a obrigação de modificar ou derrogar aquelas normas ou atos desconformes em prol da primazia da CDPD. Significa que o Estado deve tomar as medidas necessárias e apropriadas para adaptar a normatividade interna conforme a CDPD, seja qual a origem ou a natureza das medidas, para visar a efetividade plena à CDPD e a fim de proceder à colocação em prática. Conseqüentemente, a norma convencional atribui uma obrigação do Estado como um todo, a título não taxativo, as autoridades políticas e administrativas, incluindo os tribunais são obrigados a cumprir as obrigações convencionais, na medida das suas competências. Ou melhor, isso implica que todos contribuem para a responsabilidade internacional do Estado para prevenir e ter em conta as normas convencionais. (Sousa, 2013, p. 202).

A Convenção da ONU constitui um catálogo de direitos civis, políticos, econômicos, sociais e culturais. Dentre os direitos encontram-se o direito à vida, o direito de igualdade perante a lei, direito de acesso à justiça, direito à liberdade de movimentação, direito à nacionalidade, direito à privacidade, direito à liberdade de expressão, direito à educação, direito à saúde, direito à habilitação e reabilitação, direito ao trabalho e ao

emprego. A participação da pessoa com deficiência na vida cultural, por sua vez, também é uma preocupação da Convenção da ONU:

Art. 30.1. Os Estados Partes reconhecem o direito das pessoas com deficiência de participar na vida cultural, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, e tomarão todas as medidas apropriadas para que as pessoas com deficiência possam:

- a) Ter acesso a bens culturais em formatos acessíveis;
- b) Ter acesso a programas de televisão, cinema, teatro e outras atividades culturais, em formatos acessíveis; e
- c) Ter acesso a locais que ofereçam serviços ou eventos culturais, tais como teatros, museus, cinemas, bibliotecas e serviços turísticos, bem como, tanto quanto possível, ter acesso a monumentos e locais de importância cultural nacional. (Organização das Nações Unidas, 2007)

Nesse contexto, a fim de garantir o direito à participação na vida cultural das pessoas com deficiência, os Estados deverão tomar diversas medidas para assegurar o acesso a locais de eventos esportivos, recreativos e turísticos e que as pessoas com deficiência tenham acesso aos serviços prestados por pessoas ou entidades envolvidas na organização de atividades recreativas, turísticas, esportivas e de lazer.

O monitoramento internacional da Convenção é de responsabilidade do denominado Comitê sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, composto por dezoito especialistas eleitos pelos Estados Partes para um mandato de quatro anos permitida reeleição uma única vez. De acordo com os artigos 35 e 36 da Convenção, os Estados Partes devem encaminhar um relatório inicial ao Comitê, dentro do prazo de dois anos após a entrada em vigor do tratado, informando as medidas adotadas destinadas ao cumprimento das obrigações decorrentes da Convenção e noticiando o progresso alcançado. Posteriormente, os Estados devem encaminhar relatórios ao menos a cada quatro anos ou quando o Comitê assim solicitar.

O Comitê ao receber os relatórios e pode pedir informações adicionais. Finalizada esta etapa, o Comitê faz as sugestões e recomendações pertinentes ao Estado. Os relatórios são disponibilizados aos Estados da Convenção e estes devem facilitar o acesso dos relatórios e das recomendações feitas pelo Comitê ao público de seus países, inclusive para fins de sugestões.

O Brasil encaminhou seu relatório inicial (único até o momento) ao Comitê no mês de maio de 2012 (Brasil, 2012). No relatório com mais de setenta páginas, o Estado brasileiro tratou da acessibilidade em matéria de turismo em apenas um parágrafo, tendo afirmado que a partir da edição do “Plano Nacional de Turismo 2007-2010” tem

priorizado a inclusão social e afirmou que as pessoas com deficiência são incorporadas ao turismo através de atividades turísticas promotoras da igualdade de oportunidades, equidade, solidariedade e exercício da cidadania. Ademais, o Estado brasileiro informou ao Comitê ter o Ministério do Turismo adotado medidas para apoiar e estimular a participação das pessoas com deficiência em atividades turísticas, tais como a publicação do guia “Turismo e Acessibilidade”.

Também destacou o “Projeto Cidade Acessível é Direitos Humanos” desenvolvido pelo governo federal em 2010 com a participação dos municípios de Campinas, Fortaleza, Goiânia, Joinville, Rio de Janeiro e Uberlândia, cidades com medidas de acessibilidade e que estabeleceram parcerias com a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República a fim de fortalecer e expandir as políticas de acessibilidade.

No mês de setembro de 2015, o Comitê da ONU apresentou diversas recomendações ao Estado brasileiro acerca dos mais variados temas decorrentes da Convenção. Em relação ao turismo, recomendou ao Brasil torná-lo plenamente acessível. Ademais, determinou ao Brasil a apresentação do próximo relatório até 1º de setembro de 2022, devendo nele apontar as medidas adotadas para o cumprimento das recomendações feitas (Organização das Nações Unidas, 2015).

Pouco tempo antes da apresentação das recomendações ao Estado brasileiro foi promulgada a Lei 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência). O artigo 42 prevê que a pessoa com deficiência tem direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, sendo-lhe garantido o acesso a bens culturais em formato acessível, a programas de televisão, cinema, teatro e outras atividades culturais e desportivas em formato acessível, bem como a monumentos e locais de importância cultural e a espaços que ofereçam serviços ou eventos culturais e esportivos. Ademais, os hotéis, pousadas e similares, conforme artigo 45, devem ser construídos de acordo com os princípios do desenho universal, além garantir a acessibilidade das pessoas com deficiência.

Como se vê, a Organização das Nações Unidas, através do Comitê da Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência, tem se preocupado com a acessibilidade das pessoas com deficiência ao turismo, tendo, inclusive, feito recomendações ao Estado brasileiro. Este, por sua vez, promulgou lei específica voltada à proteção dos direitos das pessoas com deficiência, contendo dispositivos relacionados ao turismo acessível. Outra

fonte internacional importante em matéria de turismo e acessibilidade é a Organização Mundial do Turismo.

### **3. A acessibilidade na ótica da Organização Mundial do Turismo**

A Organização Mundial do Turismo é resultado da transformação da União Internacional dos Organismos Oficiais de Turismo (UIOOT). O Estatuto da Organização Mundial do Turismo foi aprovado durante a Assembleia Geral Extraordinária da UIOOT realizada na cidade do México em setembro de 1970 e entrou em vigor em janeiro de 1975. A Organização Mundial do Turismo tem por objetivo a promoção e o desenvolvimento do turismo com vista a favorecer a “expansão econômica, a compreensão internacional, a paz, a prosperidade, bem como para o respeito universal e a observância dos direitos e liberdades humanas fundamentais, sem distinção de raça, sexo, língua ou religião.” (Organização Mundial do Turismo, 1970). Conforme explicam Alberto Pereira dos Santos, Danielle Brant e Rosa Maria Brant (2017, p. 334, tradução nossa), a organização tornou-se, a partir de 2003, uma agência especializada da ONU “cuja missão é promover turismo sustentável, responsável e universalmente acessível como promotor de desenvolvimento inclusivo.” Assim, como se vê, a promoção do turismo associado com o respeito dos direitos humanos é uma preocupação da Organização desde a sua criação na década de 1970.

Os Estados da Organização Mundial do Turismo se dividem em três categorias, quais, sejam, membros efetivos, membros associados e membros filiados. O status de membro associado é acessível a todos os Estados soberanos e aqueles países membros efetivos da UIOOT, na data da adoção Estatutos da OMT, e tiveram o direito de se tornarem membros efetivos, sem necessidade de voto, mediante uma declaração formal pela qual adotam os Estatutos da Organização e aceitam as obrigações inerentes à qualidade de membro. Ademais, outros países podem ser tornar membros efetivos com a aprovação da Assembleia Geral através de 2/3 dos membros efetivos e presentes.

A categoria de membros associados é reservada aos territórios ou grupos de territórios que não assumam a responsabilidade de suas relações internacionais (artigo 6º do Estatuto da OMT). Por outro lado, o status de membros filiados é reservado às organizações internacionais, intergovernamentais e não governamentais voltadas aos assuntos do turismo, bem como organizações comerciais e associadas cujas finalidades tenham relação com os objetivos da Organização Mundial do Turismo (artigo 7º do Estatuto da OMT).

A Organização Mundial do Turismo apresenta como órgãos a Assembleia Geral, o Conselho Executivo e o Secretariado. A Assembleia é Geral é o órgão máximo da entidade, é composta por representantes dos membros efetivos e deve-se reunir a cada dois anos ou quando as circunstâncias assim exigirem. O órgão tem competência para examinar qualquer questão e formular recomendações sobre qualquer matéria de competência da Organização Mundial do Turismo. O Conselho Executivo, por sua vez, é composto por membros efetivos eleitos pela Assembleia Geral, cujo mandato é de quatro anos e deve-se reunir ao menos duas vezes por ano. Por fim, o Secretariado é composto pelo Secretário Geral nomeado pela Assembleia Geral, após recomendação do Conselho Executivo, através de dois terços dos votos dos membros efetivos presentes. O Secretário Geral tem como atribuição principal a execução das diretrizes da Assembleia Geral e do Conselho Executivo da OMT.

Em relação ao financiamento, Rui Aurélio de Lacerda Badaró (2003) explica ser a organização financiada por meio de contribuições anuais oriundas de Estados-membros, membros associados e filiados. Ademais, a organização também conta com recursos diretos da ONU para a criação de projetos em colaboração com a UNESCO.

Logo, a OMT vem trabalhando para o desenvolvimento mundial do turismo, por meio de diversos compromissos e ações pactuados entre ela e os Estados membros. É importante frisar que essa organização se relaciona com outras duas importantes organizações mundiais, quais sejam: Unesco, visando a um turismo equilibrado e em harmonia com as políticas de preservação do patrimônio histórico-cultural a nível mundial; e como organismo especializado das Nações Unidas é encarregada da promoção do turismo responsável, sustentável e acessível para todos. (Fontes, 2016, p. 33)

A criação da Organização Mundial do Turismo está intimamente ligada com o surgimento do denominado Direito Internacional do Turismo, “uma área do Direito Internacional que consiste na formulação de princípios e regras que regulam as relações dos sujeitos do direito internacional na esfera de turismo” (Surayyo, 2020, p. 11, tradução nossa). Dentre as regras formuladas no âmbito do Direito Internacional do Turismo destacam-se aquelas relativas à acessibilidade das pessoas com deficiência, inclusive sendo um dos focos da Organização Mundial do Turismo.

No ano de 1980 foi editada a Declaração de Manila sobre o Turismo Mundial, sendo que o direito ao turismo “implica à sociedade o dever de proporcionar a seus cidadãos o melhor acesso prático, eficaz e não discriminatório a esse tipo de atividade.”

(Organização Mundial do Turismo, 1980). Assim, no começo da década de 1980, a OMT ressalta a importância da não discriminação em matéria de turismo.

No ano de 1999 foi criado no âmbito da OMT o chamado “Código de Ética Mundial para o Turismo”, ressaltando-se a importância do desenvolvimento do turismo aliado ao respeito com os direitos humanos, particularmente os direitos dos grupos vulneráveis, tais como as pessoas com deficiências. Ademais, o documento afirma ao reconhecer o direito ao turismo que serão incentivados o turismo familiar, dos idosos e das pessoas com deficiência (Organização Mundial do Turismo, 1980).

Um dos objetivos do Código era resumir vários documentos, códigos e declarações (Declaração de Manila, Declaração de Direitos de Turismo, Código de Turismo) da mesma natureza ou com um objetivo semelhante, adotado pela OMT ao longo dos anos. O objetivo também era: a) ter um documento que foi aprimorado por novas considerações decorrentes da evolução da sociedade; b) estabelecer um quadro único de referência para agentes turísticos mundiais à beira de um novo século e de um novo milênio. Em várias ocasiões, o Código menciona expressamente o direito de todas as pessoas a praticar o turismo. Além disso, os artigos 2 e 7 fazem referência explícita aos direitos das pessoas com deficiência e à necessidade de todas as partes interessadas facilitarem os movimentos de viagens e turistas dessas pessoas. O texto completo do Código de Ética Global para o Turismo aparece no Anexo 2, onde os artigos mencionados podem ser encontrados. Esses artigos destacam a igualdade de todas as pessoas, a necessidade de promover os direitos das pessoas com qualquer tipo de deficiência e a eliminação de obstáculos que limitam a prática do turismo, descritos como uma das melhores expressões possíveis do crescimento sustentável. (Organização Mundial do Turismo, 2015, p. 8, tradução nossa)

No ano de 2013, a Assembleia Geral da organização editou a resolução A/RES/637(XX) com as “Recomendações sobre Turismo Acessível para Todos”, atualizando as recomendações feitas no ano de 2005. O documento a OMT ressalta ser o turismo uma das atividades utilizadas pelos países para incentivar o seu desenvolvimento, porém a falta de acessibilidade por parte das pessoas com deficiência é um problema de várias dimensões, pois envolve o acesso à informação, meios de transporte, participação em eventos culturais e esportivos, entre outros.

De acordo com a OMT, a criação da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência ocasionou uma maior ênfase nas obrigações do setor de turismo a fim de garantir a acessibilidade das pessoas com deficiência. Nesse contexto, afirma a Resolução da OMT, os Estados da Convenção da ONU devem orientar os setores público e privado a fim de tornar o turismo acessível. O turismo acessível não

significa apenas garantir o acesso por parte das pessoas com deficiência, mas também envolve a criação de ambientes aptos (Organização Mundial do Turismo, 2013).

A Resolução entende o termo pessoa com deficiência como sendo qualquer indivíduo impedido de uma participação plena e efetiva em igualdade de condições com outras pessoas em viagens, acomodações e serviços de turismo em razão da existência de barreiras. A definição engloba pessoas com comprometimentos físicos, mentais, intelectuais ou sensoriais a longo prazo, bem como pessoas com deficiências temporárias podem ser incluídas neste grupo, ressalta a Resolução.

A Organização Mundial do Turismo apresenta uma série de recomendações divididas nos seguintes eixos: a) gestão dos destinos turísticos; b) informação e publicidade em matéria de turismo; c) ambientes urbanos e arquitetônicos; d) modos de transporte e estações; e) hospedagem, serviços de alimentação e eventos; f) atividades culturais (museus, teatros, cinemas e outros); g) outras atividades e eventos turísticos. Tais recomendações visam garantir a acessibilidade das pessoas com deficiência em matéria de turismo nas áreas urbana e rural.

Em relação ao primeiro eixo, a Organização Mundial do Turismo recomenda a adoção de estratégias relacionadas ao turismo acessível por parte das entidades gestoras dos destinos turísticos. Nesse contexto, explica que o conceito de destino turístico acessível está relacionado à disponibilidade de instalações, infraestruturas e transporte acessíveis voltados à criação de um ambiente estimulante e de fácil acesso (Organização Mundial do Turismo, 2013).

No que diz respeito ao segundo eixo, a Organização Mundial do Turismo recomenda a adoção de uma série de medidas, tais como: a) a inclusão de informações de serviços e instalações acessíveis no material promocional do turismo, devendo este indicar, se possível, como entrar em contato com os estabelecimentos através de meios acessíveis; b) a disponibilização por parte dos destinos turísticos de listas de todos os serviços de apoio às pessoas com deficiência; c) a inclusão nos sistemas de reservas de informações sobre o nível de acessibilidade das instalações e os próprios sistemas devem ser acessíveis para as pessoas com deficiência; d) as entidades de defesa do consumidor devem receber e resolver todas as reclamações relacionadas à falta de acessibilidade dos serviços e instalações divulgados.

O terceiro eixo está relacionado à acessibilidade nos ambientes urbanos e arquitetônicos. A Organização Mundial do Turismo faz recomendações referentes às

áreas de estacionamento, comunicações, sinalização, deslocamento horizontal e vertical, instalações sanitárias e preços. As medidas recomendadas incluem a existência de uma área reservada às pessoas com deficiência nos estacionamentos com espaços amplos entre as vagas, organização dos telefones e outros sistemas de comunicação públicos que permitam a utilização por parte das pessoas com deficiência, adoção de ingressos e tickets com linguagem acessível, os serviços e instalações acessíveis devem conter símbolos de fácil entendimento, os elevadores devem ter espaço suficiente para cadeiras de rodas, disponibilização de banheiros públicos acessíveis e os custos adicionais necessários para oferecer serviços e instalações acessíveis não significarão um aumento das taxas para clientes com deficiência.

O quarto eixo apresenta recomendações referentes aos meios de transporte e estações. De acordo com a Organização Mundial do Turismo, os veículos de transporte de passageiros (veículos privados, ônibus, táxis, trens, etc) devem proporcionar o transporte seguro e adequado das pessoas com deficiência e as informações deverão estar em formato acessível. As pessoas com deficiência devem ter acesso facilitado aos serviços de transporte e estações, devendo estas ser equipadas com rampas ou elevadores. Ademais, as cadeiras de rodas devem ser armazenadas durante a viagem em local adequado e entregues intactas na chegada ao destino.

Também foram feitas recomendações no âmbito do quinto eixo referente à hospedagem, serviços de alimentação e eventos. Os hotéis devem ter um número razoável de quartos totalmente acessíveis, os quartos devem ser equipados com alarme adequado para pessoas surdas, um número adequado de bares e restaurantes devem ter instalações acessíveis e as instalações de prédios voltados à realização de congressos e eventos devem ser equipados com assentos especiais, áreas reservadas para cadeirantes, bem como com fones de ouvidos especiais.

A Organização Mundial do Turismo também fez recomendações relacionadas às atividades culturais. No contexto do quinto eixo temático, asseverou-se que as entidades responsáveis pela realização de atividades culturais nos destinos turísticos devem adotar as medidas pertinentes para garantir que as pessoas com deficiência tenham acesso à material e atividades culturais em formatos acessíveis e possam participar, desenvolver e utilizar seu potencial criativo, artístico e intelectual. As medidas devem ser adotadas nos teatros, cinemas, museus e outros edifícios de interesse turístico.

Por fim, a Organização Mundial do Turismo recomendou a adoção de medidas voltadas a garantir a participação das pessoas com deficiência em atividades recreativas e esportivas. As medidas incluem, por exemplo, tornar as praias dos destinos turísticos acessíveis por meio de rampas de acesso, vestiários adaptados e oferecimento de cadeiras e muletas para as pessoas se banharem no mar com o auxílio de uma equipe profissional. Ademais, as instalações esportivas devem ser equipadas para acomodar turistas com deficiência física e fornecer as informações através de sistema sonoro e visual, bem como por meio de outros serviços de comunicação para pessoas cegas e surdas.

O Brasil integra a Organização Mundial do Turismo e por isso deve também seguir as suas recomendações em matéria de acessibilidade. Contudo, o turismo acessível no Brasil apresenta desafios na sua implementação e fiscalização, não obstante algumas experiências positivas, conforme será demonstrado abaixo.

#### **4. Metodologia e resultados**

##### *4.1. Metodologia*

A fim de exemplificar o cenário do da acessibilidade no turismo e confirmar ou refutar as hipóteses definidas, foram realizadas duas pesquisas exploratórias qualitativas e com dados secundários: i) levantamento de dados secundários da categoria notícias no portal Hôtelier News para verificar adaptação de acessibilidade implementadas por meios de hospedagem; ii) levantamento de dados secundários da categoria notícias no portal Hôtelier News para verificar destinos nacionais que realizaram ações de acessibilidade.

O setor de turismo possui três grandes canais de notícias especializados, sendo o Panrotas, Mercado & Eventos e Hôtelier News. Uma vez identificada a relevância de se verificar a prática de acessibilidade em meios de hospedagem, definiu-se o canal Hôtelier News como fonte de dados, pois sua editoria é especializada em meios de hospedagem. Já a escolha por este mesmo canal para o levantamento de dados sobre destinos nacionais acessível se deu por conveniência. Embora a editoria tenha o foco em meios de hospedagem, em uma breve comparação de disponibilidade de informações com a palavra-chave “acessibilidade”, verificou-se que dos três canais de notícias do setor de turismo, o Hôtelier News disponibilizava o maior número de matérias sobre a temática acessibilidade em destinos.

Dessa forma, as pesquisas exploratórias foram elaboradas da seguinte forma:

<b>Pesquisa i</b>	<b>Pesquisa ii</b>
<b>Definição do tema:</b> adaptação de meios de hospedagem ao artigo 3º da Lei nº 13.146/2015	<b>Definição do tema:</b> destinos nacionais que realizam ações de acessibilidade

<b>Definição da fonte:</b> Portal Hotêlier News	<b>Definição da fonte:</b> Portal Hotêlier News
<b>Palavras-chave:</b> acessibilidade, hotéis, adaptação	<b>Palavras-chave:</b> acessibilidade, destinos, adaptação
<b>Categorização:</b> por ano, por ação, por local	<b>Categorização:</b>
<b>Recorte temporal:</b> 2010 - 2020	<b>Recorte temporal:</b> 2010 - 2020

Finalizada a pesquisa exploratório no portal Hôteliier News, foi realizada a validação dos dados levantados a partir da revisão bibliográfica do “Estudo do Perfil de Turistas - Pessoas com Deficiência” publicado em 2013 pelo Ministério do Turismo e no portal da ONG Turismo Adaptado.

## **5. A prática do turismo acessível no Brasil - Resultados e discussão**

De acordo o último censo realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2010), o Brasil apresenta 46 milhões de pessoas com alguma dificuldade em habilidades como enxergar, ouvir, caminhar, subir degraus ou deficiência mental/intelectual. Apesar dessas pessoas representarem cerca de 24% da população do país, a sociedade não é adaptada para elas, embora a Lei nº 13.146/2015 exista há cinco anos e seu artigo 3º ser inteiramente dedicado a obrigatoriedade de adequação de mobiliário urbano, transportes e comunicação.

Conforme apresentado anteriormente, em 2012 o Brasil encaminhou o seu relatório inicial ao Comitê sobre Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU expondo as medidas adotadas voltadas ao cumprimento das obrigações da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiências. Neste documento, no que diz respeito às ações no setor de turismo, apontou-se o “Plano Nacional de Turismo 2007-2010” como a iniciativa de maior relevância com destaque para o lançamento em 2010 do “Guia Turismo Acessível”.

O “Guia Turismo Acessível” evoluiu para o “Programa Turismo Acessível” como parte da política de acessibilidade do Ministério do Turismo (MTUR) no período de 2012-2014. Desde então, o MTUR trabalha a questão do turismo acessível no âmbito do turismo social, de maneira integrada com outras pastas do governo federal. De acordo com o portal do Programa Turismo Acessível (Ministério do Turismo, 2020), este constitui um conjunto de ações voltadas a promover a inclusão social e acesso de pessoas com alguma deficiência ou mobilidade reduzida às atividades turísticas. O programa é direcionado para gestores públicos e privados, profissionais do turismo, empreendimentos, destinos turísticos e os próprios turistas, cujos resultados esperados variam entre ações de capacitação, divulgação de estudos e pesquisas para estruturação de destinos e produtos

turísticos acessíveis, bem como inserção de pessoas com deficiências no mercado de trabalho de turismo.

Dentre as ações executadas pelo “Programa Turismo Acessível” destaca-se: a) “Estudo do perfil do turista - pessoas com deficiência” realizado em 2013; b) quatro volumes da “Cartilha Turismo Acessível”, com os temas “Introdução a uma viagem de inclusão”, “Mapeamento e Planejamento - Acessibilidade em destinos turístico”, “Bem atender no turismo acessível” com divulgação de subsídios existentes para adequação de estabelecimentos e; “Bem atender no turismo de aventura adaptado”. Vale ainda ressaltar a evolução do “Guia Turismo Acessível” disponível em formato de portal online e aplicativo para celulares, sendo totalmente colaborativo para turistas avaliarem e consultarem a acessibilidade de pontos turísticos, meios de hospedagem, restaurantes, parques e demais atrações.

É importante retomar que em 2015 o Brasil recebeu diversas sugestões do Comitê da ONU e, no âmbito do turismo, recomendou que o setor se tornasse plenamente acessível. Dois anos antes, foi publicada a Resolução 280 da Agência Nacional de Aviação Civil (Brasil, 2013), referente aos procedimentos necessários em relação à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo em território nacional. Tal Resolução estabelece que todos os profissionais de serviço aéreo devem adotar medidas voltadas a garantir a integridade física e moral dos passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE), o oferecimento de desconto de 80% no valor cobrado por excesso de bagagem de itens indispensáveis, além da cobrança de até 20% por cada assento adicional necessário ao PNAE e para seu acompanhante entre outros.

Em consulta ao portal das três companhias aéreas atuantes em território nacional Gol, Azul e LATAM foi possível observar que as duas primeiras disponibilizam todas as orientações necessárias para que um PNAE possa adquirir os seus respectivos serviços, seja compra de bilhetes aéreos, suporte e despacho de bagagem. Isso não foi observado no portal da LATAM, pois apesar de ter uma sessão dedicada ao assunto, apenas direciona seus clientes para a Central de Atendimento via telefone.

Pouco antes da apresentação das recomendações da ONU ao governo brasileiro, foi promulgada a Lei 13.146/2015, cujo artigo 45 é dedicado à adequação dos meios de hospedagem para hóspedes com deficiência, como construção de rotas acessíveis e destinação de 10% dos dormitórios para receber hóspedes com deficiências. Além disso,

todos os estabelecimentos deveriam cumprir com as exigências até janeiro de 2018. Embora seja de conhecimento geral a existência de inúmeros hotéis, pousadas e resorts sem a devida adaptação, a pesquisa realizada com dados secundários no portal Hôtelier News, foram identificadas algumas das ações realizadas no setor da hotelaria nesse sentido.

Utilizando as palavras-chave acessibilidade, hotéis e adaptação no recorte temporal de 2010-2010 foram encontradas 27 matérias e destas 7 apresentavam as informações relevantes para esta pesquisa, como pode ser observado abaixo:

**Tabela 01:** Ações de adequações ao Artigo 45 da Lei 13.146/2015 no setor de hotelaria brasileiro

Ano	Ação	Local	Resultado
2016	Fohb e AccorHotels promovem treinamento para atendimento de pessoas com necessidades especiais	São Paulo	Um total de 30 colaboradores das redes de hotéis associadas ao FOHB foram capacitados.
2017	Renaissance São Paulo é o 1º hotel da cidade a receber o selo de acessibilidade da prefeitura	São Paulo	Selo de Acessibilidade da CPA - Comissão Permanente de Acessibilidade, órgão da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência.
2018	Hotel Intercity Pátio Pinda (SP) recebe Selo de Acessibilidade	Pindamonhangaba/SP	Adaptação da infraestrutura completa do hotel.
2018	Lagos de Jurema Termas Resort instalou aparatos de auxílio a pessoas com deficiências físicas em algumas áreas do hotel	Iretama/PR	Instalação de aparatos de auxílio a pessoas com deficiências físicas em algumas áreas do hotel
2019	La Torre Resort forma nova turma de colaboradores em curso de libras	Porto Seguro/BA	Formação de nova turma de 15 colaboradores no Curso Básico de Libras.
2019	Intercity Ibirapuera inaugura quartos adaptados para pessoas com deficiência física	São Paulo/SP	O Intercity Ibirapuera reformou 11 quartos para adequá-los para receber hóspedes com deficiências físicas
2019	La Torre Resort abre estrutura de praia para hóspedes e público externo	Porto Seguro/BA	Adequação do Clube de Praia às exigências de acessibilidade, contando com rampas, cadeiras anfíbias e banheiros adaptados.

**Fonte:** Portal Hôtelier News (2020)

A falta de comprometimento por parte da iniciativa privada em cumprir as adequações necessárias escancara o desconhecimento sobre o potencial de mercado que deixam de explorar como será visto mais a frente. No entanto, pesquisa realizada em 2015 pela Open Doors Organization (2015), uma iniciativa sem fins lucrativos baseada em Chicago (EUA), mostra que adultos com alguma deficiência gastaram em torno de 17 bilhões de dólares em viagens naquele mesmo ano. Embora não se tenha estatísticas da realidade brasileira, uma vez que os órgãos de controle do turismo no Brasil não fazem essa distinção, é importante lembrar que o país possui 46 milhões de pessoas com deficiência com o direito de serem bem recebidas nas cidades e estabelecimentos quando estão viajando, ou seja, não se trata de um privilégio.

Por fim, é importante frisar que desde 2007 o “Plano Nacional de Turismo” inclui a acessibilidade como forma de fortalecimento e expansão para o turismo. Na sua última edição para 2018-2022, esse compromisso foi ratificado propondo a intensificação das ações de implantação e adequação dos equipamentos turísticos e apoio aos destinos. Ademais, há a orientação para que recursos públicos da União, Estados ou município, sejam direcionados para este fim, bem como existe orientação para incentivar à iniciativa privada no mesmo sentido.

Em 2013 foi realizado o “Estudo do Perfil de Turistas - Pessoas com Deficiência” como parte integrante do “Programa Turismo Acessível” (Ministério do Turismo, 2013). Esta pesquisa qualitativa, disponível para consulta no portal do Ministério do Turismo, mostra a percepção dos viajantes com deficiência em relação às cidades. Entre os resultados, constatou-se que as cidades não estão preparadas para receber esse público e os aspectos variam desde calçadas com buracos e irregularidades até iluminação inadequada, situação a demonstrar a hostilidade urbana para com aqueles que precisam de uma atenção diferenciada. O estudo tem um caráter propositivo e apresenta as medidas necessárias para reverter o cenário, sendo elas: 1. melhorar o acesso aos equipamentos e atrativos turísticos; 2. melhorar a condição e manutenção das calçadas; 3. sonorizar os semáforos; 4. conscientizar a população para que ela entenda e não ignore a função do piso tátil; 5. pontos turísticos e comércio precisam ter guias/intérpretes qualificados; 6. tornar os locais mais iluminados, considerando também os clientes com baixa visão; 7. melhorar a qualidade das obras de acesso que devem atender aos requisitos de segurança; 8. tornar parques acessíveis como um todo.

O estudo em questão ainda traz a avaliação das melhores e piores cidades em termos de acessibilidade e entre essas, quais são as mais hospitaleiras e hostis, como pode ser visto abaixo:

**Tabela 02:** Avaliação de cidades turísticas sob a perspectiva de viajantes com deficiência

<b>Cidade</b>	<b>Acessibilidade</b>	<b>Percepção de acolhimento</b>
Recife	Ótima	Hospitaleira
São Paulo	Ótima	Hospitaleira
Curitiba	Ótima	Hostil
Rio de Janeiro	Ótima	Hostil
Socorro	Ótima	Não destacada
Fortaleza	Mediana	Hostil
Belo Horizonte	Mediana	Não destacada
Natal	Mediana	Não destacada
Porto Alegre	Mediana	Não destacada
Salvador	Mediana	Não destacada
Brasília	Ruim	Não destacada
Goiânia	Ruim	Não destacada
Manaus	Ruim	Não destacada
Pantanal	Ruim	Não destacada

**Fonte:** Ministério do Turismo (2013)

Em busca de maiores informações sobre a acessibilidade de destinos brasileiros, foi realizada nova pesquisa com dados secundários no portal de notícias Hôtelier News, onde foi possível verificar atualizações na adequação de equipamentos turísticos para turistas com deficiência. É importante destacar que no recorte temporal de 2010-2020 e utilizando as palavras-chave acessibilidade, destinos e adaptação foram encontradas 31 matérias, das quais eliminadas as repetições de pauta, oito delas foram identificadas como relevantes para esta pesquisa, conforme segue abaixo:

**Tabela 03:** Acessibilidade de destinos turísticos

<b>Ano</b>	<b>Ação</b>	<b>Local</b>	<b>Resultado</b>
2013	Rota de Acessibilidade do	Salvador/BA	1-) Alargamento da calçada em uma das laterais da rua 2-) Construção de travessias

	Centro Histórico de Salvador		com base em concreto ciclópico revestido em pedra característica 3-) Nivelamento da passarela no Largo de São Francisco 4-) Construção de uma escarrampa (rampa através da escada) na Fundação Casa de Jorge Amado
2014	Programa Turismo Acessível – Pernambuco Sem Barreiras	Pernambuco	Disponibilidade de esteira de acesso ao mar com 30 metros de comprimento, seis cadeiras anfíbias, três piscinas para o lazer de crianças, uma quadra para a atividade esportiva de vôlei sentado, tenda de fisioterapia e enfermagem, além do banho assistido
2014	Fernando de Noronha realiza capacitação sobre acessibilidade	Fernando de Noronha/PE	Mais de 30 estabelecimentos turísticos, entre os quais pousadas, empresas de receptivo, bares e restaurantes capacitados
2014	Cartilha da Acessibilidade	Pernambuco	5 mil exemplares disponibilizados para equipamentos e atrativos turísticos sobre as necessidades das pessoas com deficiência.
2014	Turismo de Pernambuco realiza série de capacitações voltadas para acessibilidade	Recife e Jaboatão de Guararapes/PE	Capacitação de 23 restaurantes sobre atendimento a pessoas com deficiência
2015	Praia Sem Barreiras	Tamandaré e Porto de Galinhas/PE	Disponibilidade de uma esteira de acesso ao mar com 45 metros de comprimento, duas cadeiras anfíbias, uma piscina para o lazer de crianças, banho de mar com o auxílio de profissionais qualificados, passeios com jangadas adaptadas, banhos de mar e mergulhos acompanhados por profissionais qualificados
2016	Projeto Praia Acessível	Fortaleza e Caucaia/CE	Possibilitar aos deficientes, idosos e pessoas com mobilidade reduzida, o acesso ao mar. Mais de 5.400 atendimentos realizados
2016	Projeto Praia Acessível	Guarujá/SP	Os usuários são acompanhados por facilitadores, profissionais treinados pelo Estado, para um banho de mar que dura cerca de 30 minutos.

**Fonte:** Portal Hótelier News (2020)

Como pode ser observado, o Estado do Pernambuco pelo programa “Pernambuco sem barreiras” implementou diferentes ações em suas cidades turísticas nos últimos seis anos. Salvador há sete anos tem buscado adaptar os equipamentos turísticos da capital para todos os viajantes com deficiência, sendo importante destacar se tratar de uma cidade

com diferentes locais históricos, tornando o desafio mais complexo. Fortaleza, por sua vez, com o projeto “Praia Acessível” com três anos de existência já realizou mais de 5.400 atendimentos.

Por último, considera-se importante destacar a avaliação de Ricardo Shimosakai, proprietário da ONG Turismo Adaptado, prestadora de serviços para todas as empresas do setor do turismo que buscam adaptar seus serviços, além de ministrar palestras sobre o assunto. Em maio deste ano, Ricardo publicou uma série de textos com a avaliação de suas viagens para seis destinos acessíveis, entre eles São Paulo, Rio de Janeiro, Manaus, Salvador e Curitiba (Portal Turismo Adaptado, 2019). Todos com avaliações positivas e propositivas para o turismo acessível, o que confirma a evolução destes destinos no acolhimento e recepção de turistas com deficiência.

De qualquer forma, embora se reconheça a atuação do Ministério do Turismo em disponibilizar informações sobre o turismo acessível, sua relevância no Brasil é incipiente. Ricardo Albino é jornalista e cadeirante e em entrevista para Revista Movimenta (2017) relata que quanto mais viaja, mais os profissionais do turismo percebem que pessoas com deficiências são consumidores. Porém, ainda escuta ser caro adaptar os serviços e que a demanda não compensa tais gastos. Ricardo Shimosakai, por sua vez, em depoimento para a mesma revista explica que a demanda dos viajantes com deficiência está cada vez maior, porém esses procuram por mais destinos no exterior, porque aqui não são atendidos da forma adequada.

Nesse contexto, o “Estudo do Perfil de Turistas - Pessoas com Deficiência” (Ministério do Turismo, 2013) destaca quais são as três dimensões importantes na prestação de serviço ideal para um turista com deficiência, sendo elas: 1. conhecer as especificidades de cada deficiência (limitações e potencialidades); 2. conhecer todos os direitos das pessoas com deficiência e deveres para com eles; 3. possuir características pessoais e habilidades essenciais, como ser atencioso, paciente, prestativo, ter iniciativa, ser educado, gentil, cordial, etc.

Combinar essas três dimensões na cadeia de serviços turísticos brasileira é um desafio, isso porque para o turista com deficiência quase sempre há a sensação de ser atendido por profissionais pouco preparados e/ou sensibilizados. Neste estudo, foram destacadas, por exemplo, situações de falhas de comunicação entre agente de viagem e operadora, operadora/agência de receptivo que, na sua grande maioria, não possui transportes adaptados e guias qualificados para esse público, e companhias aéreas.

A acessibilidade em matéria de turismo no Brasil certamente é um desafio por dois motivos principais. Inicialmente, o turismo engloba várias atividades e serviços como transporte, hospedagem, estabelecimentos culturais e gastronômicos. Estas atividades e serviços, por sua vez, envolvem os setores público e privado. Ademais, o turismo no âmbito do setor público envolve todos os entes federativos. Museus, por exemplo, são estabelecimentos importantes para os destinos turísticos, sendo alguns administrados pela iniciativa privada e outros pelo setor público.

Assim, atuação do Estado brasileiro pode ser analisada através de dois aspectos. No caso de o setor público ser o responsável pela atividade deve haver a observância das normas e recomendações internacionais na formulação e implementação de políticas públicas voltadas ao turismo. Por outro lado, no caso das atividades desenvolvidas pelo setor privado, o Estado possui uma função fiscalizatória, ou seja, deve zelar para que as mesmas normas e recomendações sejam observadas pelos agentes privados do setor de turismo. Aliás, esta dupla postura do Estado está prevista expressamente no artigo 4º da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

## **6. Considerações finais**

Tornar visíveis as pessoas com deficiência é um dos objetivos do Direito Internacional. A Organização das Nações Unidas, especialmente a partir da década de 1970, tem editado normas referentes aos direitos das pessoas com deficiência, destacando-se a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Este tratado impôs aos Estados a adoção de diversas medidas a fim de garantir o pleno exercício dos direitos das pessoas com deficiência e determinou aos Estados a adoção de medidas voltadas a garantir a observância das normas internacionais por parte das organizações e entidades privadas.

Dentre os vários direitos previstos na Convenção da ONU está o direito à participação na vida cultural. A participação da pessoa com deficiência na vida cultural compreende o acesso ao turismo. O turismo além de ser um setor importante da economia mundial também possibilita o desenvolvimento do ser humano ao permitir o contato com outros povos e culturas. Por isso, o pleno desenvolvimento da pessoa com deficiência está relacionada ao seu acesso ao turismo. A preocupação com o turismo acessível também esteve presente nas recomendações feitas ao Estado brasileiro pelo Comitê da ONU e nas recomendações feitas pela Organização Mundial do Turismo.

O Brasil por ser signatário da Convenção da ONU e membro das Organizações Internacionais deve cumprir as normas e recomendações sobre a temática. Contudo, não obstante a existência de experiências positivas em matéria de turismo acessível, a realidade brasileira apresenta desafios. O setor de turismo, conforme explicado anteriormente, envolve diversas atividades e serviços prestados pelos setores público e privado. Por isso, o Estado brasileiro deve ter uma atuação ainda mais incisiva, seja através de uma atuação direta por meio de políticas públicas pensadas a partir das normas e recomendações internacionais ou por meio da sua função fiscalizatória em relação ao setor privado.

O Ministério do Turismo deve assumir o seu protagonismo na temática. As iniciativas apontadas no trabalho ainda são tímidas. A pasta deve atuar como efetiva incentivadora do turismo acessível. O setor de turismo, por sua vez, deve compreender a importância da inclusão das pessoas com deficiência, pois fazem parte da sociedade, além de potenciais consumidores. Ademais, a inclusão das pessoas com deficiência no setor de turismo poderá ser um fator importante para a recuperação do setor, tão afetado pela pandemia da Covid-19. Havendo essa mudança de percepção por parte do setor de turismo será possível a inclusão das pessoas com deficiência e crescimento da própria atividade.

## **Referências**

Badaró. R. A. L. (2003). *Direito do turismo: História e legislação no Brasil e no exterior*. São Paulo: Senac.

BLANES SALA, José. (2011). *O acesso à tecnologia assistiva como um direito subjetivo do deficiente no âmbito internacional e no nacional*. Cadernos de Direito, Piracicaba, v. 11, 159-173.

Brasil. (2012). *Initial reports from Brazil to Committee on the Rights of Persons with Disabilities*. Recuperado de: [https://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CRPD%2fC%2fBRA%2f1&Lang=en](https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CRPD%2fC%2fBRA%2f1&Lang=en)

\_\_\_\_\_. (2013). *Resolução 280 da Agência Nacional de Aviação Civil*. Recuperado de: [https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013/@@display-file/arquivo\\_norma/RA2013-0280.pdf](https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013/@@display-file/arquivo_norma/RA2013-0280.pdf).

Fontes, V. R. P. (2016). *O Direito do Turismo e as estruturas organizacionais do setor*. R. Fac. Dir., Fortaleza, 37(1), 33-53.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2010). *Censo Demográfico 2010 – Características Gerais da População, Religião e Pessoas com Deficiência*. Recuperado de:

[https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd\\_2010\\_religiao\\_deficiencia.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia.pdf).

Lopes, L. V. C. de F.. (2009). *Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU, seu Protocolo Facultativo e a Acessibilidade*. 2009. (Tese de Doutorado em Direito) Programa de Pós-Graduação em Direito, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, SP.

Mazzuoli, V. de O. (2018). *Curso de direitos humanos*. (5ª ed). Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método.

Ministério do Turismo. (2020). *Programa Turismo Acessível*. Recuperado de: <https://turismoacessivel.gov.br/ta/sobre.mtur?windowId=087>.

\_\_\_\_\_. *Estudo do Perfil de Turistas - Pessoas com deficiência*. (2013). Recuperado de:

[http://www.turismo.gov.br/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/Estudo\\_de\\_dem\\_turistas\\_pessoas\\_com\\_def\\_DocCompleto\\_12.2013.pdf](http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Estudo_de_dem_turistas_pessoas_com_def_DocCompleto_12.2013.pdf).

Organização das Nações Unidas. (2007). *Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência*.

\_\_\_\_\_. (2015). *Concluding observations on the initial report of Brazil from Committee on the Rights of Persons with Disabilities*. Recuperado de:

[https://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CRPD%2fC%2fBRA%2fCO%2f1&Lang=en](https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CRPD%2fC%2fBRA%2fCO%2f1&Lang=en).

\_\_\_\_\_. (2020). *A ONU e as pessoas com deficiência*. Recuperado de:

<https://nacoesunidas.org/acao/pessoas-com-deficiencia/#:~:text=A%20ONU%20e%20as%20pessoas,para%20a%20invisibilidade%20dessas%20pessoas>

Organização Mundial do Turismo. (1970). *Estatuto da Organização Mundial do Turismo*.

\_\_\_\_\_. (1980). *Código de Ética Mundial para o Turismo*.

\_\_\_\_\_. (2015). *Manual on Accessible Tourism for All – Public-Private Partnerships and Good Practices*.

\_\_\_\_\_. (2013). *Recommendations on Accessible Tourism for All*.

Portal Azul Linhas Aéreas. (2020). Recuperado de: <https://www.voeazul.com.br/para-sua-viagem/informacoes-para-viajar/autorizacao-medica-medif>

**Simini & Wassall. *O turismo acessível à luz do Direito Internacional e os desafios da realidade brasileira***

Portal Gol Linhas Aéreas. (2020). Recuperado de: <https://www.voegol.com.br/pt/informacoes/assistencia-especial/pessoa-com-deficiencia-fisica>

Portal Latam. (2020). Recuperado de: [https://www.latam.com/pt\\_br/informacao-para-sua-viagem/necessidades-especiais/passageiros-com-necessidades-medicas/](https://www.latam.com/pt_br/informacao-para-sua-viagem/necessidades-especiais/passageiros-com-necessidades-medicas/)

Portal Open Doors Organization. (2015). Recuperado de: <https://opendoorsnfp.org/market-studies/2015-market-study/>

Portal Turismo Adaptado. (2019). *O valor de oferecer viagens acessíveis*. Recuperado de: <https://www.ricardoshimosakai.com.br/o-valor-de-oferecer-viagens-acessiveis/>

Ramos, A. de C. (2017). *Curso de Direitos Humanos*. 4ª ed. São Paulo: Saraiva.

Revista Movimenta. (2017). *Turismo é para todos*. Recuperado de: <https://ricardoshimosakai.com.br/wp-content/uploads/2017/12/Revista-Movimenta-FCDL-Turismo-%C3%A9-para-todos.pdf>.

Santos, A. P; Brant, D; Brant, R. M. (2017). *International Law and Tourism: an introduction*. RTA | ECA-USP | 28(2), 327-344.

Sousa, Filipe Venade de. (2013). *O controle de convencionalidade da Convenção das Nações Unidas Sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: uma visão portuguesa*. Revista dos Tribunais, 102(938).

Surayyo, U. (2020). *The conceptual issues of international-legal Regulation of tourism*. Review of Law Science. p. 1-13. Recuperado de: <https://cyberleninka.ru/article/n/the-conceptual-issues-of-international-legal-regulation-of-tourism>

Vittorati, Luana da Silva; Hernandez, Matheus de Carvalho. (2014) *Convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência: como “invisíveis” conquistaram seu espaço*. Revista de Direito Internacional, Brasília, DF, 11(1), 229-263.