



## GT PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DO TURISMO

### **A ACESSIBILIDADE DE MEIOS DE HOSPEDAGEM EM MARTINS/RN PARA CRIAÇÃO DE ROTEIROS TURÍSTICOS ACESSÍVEIS**

Andréia de Andrade Cavalcante<sup>1</sup>, Gilberto Procópio de Andrade<sup>2</sup>, Stella Magaly de Andrade Sousa<sup>3</sup>, Regina Ferreira de Araújo<sup>4</sup>, Thassia Maria Oliveira de Araújo<sup>5</sup>

#### RESUMO

A presente pesquisa tem por objetivo investigar a oferta de acessibilidade e inclusão social das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida nos meios de hospedagem, como condição para a criação de roteiros turísticos acessíveis na cidade Martins/RN. Para o alcance desse objetivo, buscou-se caracterizar o turismo acessível, identificar os meios de hospedagem com estrutura de acessibilidade na cidade e apontar a falta de roteiros acessíveis no destino. Nesse sentido, desenvolveu-se um estudo exploratório, de natureza descritiva, com abordagem quali-quantitativa. Quanto aos procedimentos metodológicos, foram adotadas pesquisas bibliográfica e documental, pesquisa na internet para levantamento de dados sobre os meios de hospedagem, complementados por trocas de mensagens ou ligações telefônicas, além da observação direta por meio de visita *in loco*. Os resultados apontam para a necessidade de uma melhor compreensão da questão da inclusão e da acessibilidade por parte do trade turístico, de incremento da participação do ente público para a melhoria dos acessos aos pontos turísticos do destino em questão e adaptação acessível dos meios de hospedagem. Concluiu-se que apesar dos seus direitos estarem assegurados em leis, as pessoas com deficiência muitas vezes não usufruem das atividades do turismo. No destino estudado, apenas uma pequena parcela dos meios de hospedagem investigados apresenta algum tipo de acessibilidade, mesmo assim ainda distante do esperado conforme a legislação vigente. A inclusão em meios de hospedagem, no caso do turismo acessível, significa disponibilizar recursos e estratégias de forma a atender um público diferenciado, que exigirá atenção em aspectos específicos de suas instalações, equipamentos e procedimentos operacionais.

**Palavras-chave:** Acessibilidade. Turismo Acessível. Meios de Hospedagem. Martins/RN

#### 1 INTRODUÇÃO

O turismo, por décadas, tem contribuído como uma das atividades promissoras economicamente, gerando receitas nos mais variados segmentos da economia e, com isso, tem colaborado para os níveis de aumento do produto interno bruto (PIB) dos

<sup>1</sup> Aluna do Curso de Turismo da UFRN.

<sup>2</sup> Pós-Graduado em Direito do trabalho e direito processual do trabalho (UNINASSAU), pós-Graduado em Direito previdenciário (UNINASSAU).

<sup>3</sup> Mestre em Hospitalidade (UAM), professora do Departamento de Turismo da UFRN.

<sup>4</sup> Doutoranda em Turismo (PPGTUR/UFRN), Mestre em Administração (UFRN), professora do Departamento de Turismo da UFRN.

<sup>5</sup> Doutoranda em Turismo (PPGTUR/UFRN), Mestre em Turismo (UFRN).



países onde a atividade se desenvolve. Segundo dados do Ministério do Turismo, o ano de 2022 apresentou números da receita gerada pelo turismo no mundo correspondentes a US\$7,7 trilhões, com uma alta de 22% (vinte e dois por cento), se comparado ao ano anterior. Esse aumento foi responsável por representar 7,6% da economia mundial no ano de 2022, sendo esta, a maior contribuição desde 2019 (MTUR, 2023).

Nesse sentido, os destinos competem para atrair turistas, diversificando a sua oferta, seja voltando-a para aventura, sol e praia, turismo cultural e religioso, dentre outros. Porém, em qualquer desses segmentos, há uma lacuna de uma demanda ainda pouco atendida, que é a acessibilidade para pessoas com deficiência.

O conceito de acessibilidade no turismo no Brasil está alinhado com a proposta de normatização para atendimento às legislações que visam incluir as pessoas com deficiência nos diversos espaços, pensando também na questão da sociabilidade dessas pessoas. Assim, a Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, por meio da norma NRB 9050 (ABNT, 2020) firma os parâmetros de acessibilidade que devem nortear as mais diversas atividades.

O turismo com inclusão de pessoas com deficiência, conhecido com turismo acessível, tem sido considerado por diversos autores como um potencial importante para os destinos turísticos e rentável para o mercado (BIDDULPH, 2018; DUARTE, 2015; DUARTE, 2017), uma vez que, de acordo com Organização Mundial da Saúde (WHO, 2012), mais de um bilhão de pessoas são consideradas deficientes ou possuem mobilidade reduzida, compondo um público específico de potencial turístico bastante expressivo.

Assim, considerando-se o fato da quantidade de pessoas com deficiência, e o crescimento da população idosa, que também possui mobilidade reduzida, aliado ao crescimento do turismo percebe-se a importância da estruturas de apoio da atividade turística, com o direcionamento do uso adequado dos meios de hospedagem para o público com necessidades específicas, pois são as estruturas que acolhem os turistas na maior parte do tempo de suas viagens e necessários para que se criem roteiros turísticos acessíveis nos destinos.



Diante dessa realidade, buscou-se verificar a viabilidade da criação de roteiros turísticos acessíveis no município de Martins - RN, partindo da avaliação da capacidade dos meios de hospedagem desse destino de bem atender às pessoas com deficiência. Martins - RN, localizada a 394 km de distância da capital do Rio Grande do Norte, é uma cidade serrana que está 700 metros acima do nível do mar, sendo uma das cidades mais altas de todo Estado, que costuma receber turistas, mais especificamente nos meses de maio a julho, atraídos por seu clima mais ameno, beleza cênica e pelo festival de inverno.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

---

### 2.1 Turismo Acessível – A evolução da acessibilidade no turismo

O turismo acessível, teve o início de sua discussão marcada a partir do final da década de 1980, emergindo junto com o movimento internacional denominado de "*Tourism for All / Turismo para Todos*". O movimento tomou corpo e, no início dos anos 1990, diante dos problemas com estrutura de acessibilidade turística para as pessoas com deficiência, a Europa declarou 1990 o Ano Europeu do Turismo, trazendo a Conferência "*Tourism for All in Europe*", realizada naquele mesmo ano, que teve participações indiretas entre organizações de turismo e representantes de grupos de pessoas com deficiência, com o propósito de dar ênfase, permitindo que pessoas com deficiência (e suas famílias) desfrutem do mesmo acesso a uma ampla gama de recursos turísticos, garantidos a pessoas sem limitações físicas. (Com(91) 95, Bruxelas, 1991)

Superado esse primeiro momento de conferência internacional, durante a década que se seguiu, movimentos de turismo acessível foram ocorrendo em vários países como na França, com "*Tourisme pour tous*", na Alemanha, "*Tourismus für Alle*", na Itália, "*Turismo per tutti*" e na Suécia, "*Turism för alla*", todos tendo como base a procura de serviços de qualidade, que começava a equalizar o turismo para todos. Ou seja, para criar um bom produto, que possa ser usado equitativamente por todas as pessoas. Tal objetivo foi estabelecido pelo Conselho Nórdico de Ministros em 2002, com a principal missão implementar a cooperação intergovernamental entre esses



países, que trouxe em sua declaração: "Todos devem poder viajar para o país, dentro do país e para qualquer lugar, atração ou evento que desejem visitar." (TAD, s.d)

O ano de 2003, ainda na Europa, foi designado como: "Ano Europeu das Pessoas com Deficiência", em que procurou-se elaborar um relatório com metas a abordar a acessibilidade e que contribuísse para a "renovação econômica e social", fazendo a Europa se comprometer a modernizar e reforçar o entendimento à proteção social, proporcionando mais e melhor crescimento até 2010. (TAD, s.d)

O primeiro "Plano de Ação para Pessoas com Deficiência" da União Europeia (2003-10), começou a reconhecer que os governos deveriam criar políticas de ações específicas que trouxessem a abordagem de acessibilidade para pessoas com deficiência.

Essas ações no âmbito mundial tiveram sua repercussão na atividade turística. Em meados da década seguinte, no ano de 2014, o destaque foi o estudo de "mapeamento", com programas de formação que orientavam as necessidades específicas para o uso adequado do Turismo Acessível. Seus pilares, eram: 1. Competências necessárias em termos de Turismo Acessível; 2. Procura do mercado e impacto econômico do turismo acessível (com projeções para 2020); e 3. Mapeamento do fornecimento e verificação do desempenho dos serviços turísticos acessíveis na Europa". (TAD, s.d). Destes estudos, os resultados apontaram a necessidade de criação de novos programas com o intuito de satisfazer as exigências dos turistas com necessidades específicas de acessibilidade. Estas informações estão disponíveis no *site* da ENAT – Rede Europeia de Turismo Acessível<sup>6</sup>.

## 2.2 Turismo Acessível no Brasil

No Brasil, a atividade turística, embora tenha se desenvolvido com mais expressão a partir da década de 1950, período correspondente também aos avanços industriais e aumento da urbanização, era voltada para um grupo restrito da população. Sobre a questão da inclusão nesse início mais expressivo da atividade turística no Brasil, Barretto (1991, p. 56) versa que,

---

<sup>6</sup> Ver: Proceedings of the European Conference: Mind the Accessibility Gap, Bruxelas, 2014. <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.search&q=mind+the+gap> (em língua inglesa)



O turismo surgiu a partir de 1950, onde grandes contingentes da população local começaram a viajar, porém no Brasil, não tinha cunho de aventura ou inclusão como na Europa, o turismo era para as pessoas de valores abastados, e naquela época não se vislumbrava qualquer tipo de inclusão a pessoas com deficiência.

No ano de 1970, se tem um avanço no que diz respeito às discussões sobre o turismo, com o início dos primeiros eventos científicos na área, que discutiam a realidade turística brasileira e as necessidades do setor liderado pelo Contur - Congresso Brasileiro de Turismo -, sendo o primeiro promovido pela Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (REJOWSKI, 1996). Um dos pontos de discussão, que remete à temática, eram as reivindicações dos portadores de deficiências e pessoas com mobilidade reduzida, que se intensificaram através de associações ou mesmo individualmente, protestando que uma condição física desfavorável, não os fariam menos normais que outras pessoas. Momento em que as pressões sobre as autoridades públicas começavam a cobrar necessidades de melhorias. Destaca-se, que não somente os portadores de deficiência, que buscavam os avanços, mas os formadores de opinião sobre o tema discutido.

Dessa forma, após amadurecimento das discussões iniciais sobre inclusão de pessoas com deficiência no turismo, se observa a preocupação do governo em estimular e direcionar políticas que permitam a inserção das pessoas com deficiência, utilizando-se de políticas públicas norteadoras do processo de planejamento e estímulo ao turismo acessível.

Destaca-se, a interessante argumentação de Fialho (2009), que o turismo como um bem social deve estar ao alcance de todos, incluindo as PCDs (Pessoas com deficiência). Na visão de García-Caro, Waal e Buhalis (2012), acessibilidade e turismo são conceitos que se interligam, alavancando oportunidades de negócios, haja vista, existir um mercado turístico promissor, vez que no Brasil temos 18,6 milhões de pessoas com deficiência, ou seja, cerca de 8,9% de toda a população Brasileira com idade superior a 2 anos. (IBGE, 2022).

Para Martínez e Alba (2014), há vários obstáculos que enfrentam os turistas com deficiência, que vão desde o acesso à cidade como às instalações hoteleiras. Desta forma, as pessoas com deficiência, observam dificuldades na sua capacidade de



viajar por uma série de obstáculos que impedem a sua plena integração (MARTÍNEZ & ALBA, 2014).

Segundo o Ministério do Turismo (2006), a acessibilidade é condição *sine qua non* para que a pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida possa utilizar qualquer que seja o espaço.

### 2.2.1 Destinos e roteiros turísticos acessíveis

Para adentrar na discussão de acessibilidade e inclusão social de destinos e roteiros de turismo no Brasil, se torna necessário recorrer à definição atual de acessibilidade, tendo-se como base a NBR 9050-2020, da Associação Brasileira de Normas técnicas, que preceitua o seguinte:

Possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida. (ABNT, 2020, p. 02).

Tal conceito traz o entendimento consolidado de destinos acessíveis. Assim, turismo acessível ratifica o conceito, sendo uma forma de integrar na sociedade as pessoas com deficiência, além de propagar um turismo responsável que, conseqüentemente, dissemina a importância de igualdade na prestação de serviços para todos, sem discriminação ou limitações do meio.

Diante desse entendimento, as regiões brasileiras tendem a adaptar seus destinos e atrativos visando incentivar o consumo de produtos turísticos acessíveis, passando a analisar sua disponibilidade de roteiros turísticos para o público específico de PCDs.

### 2.3 Legislação em relação à acessibilidade no Brasil

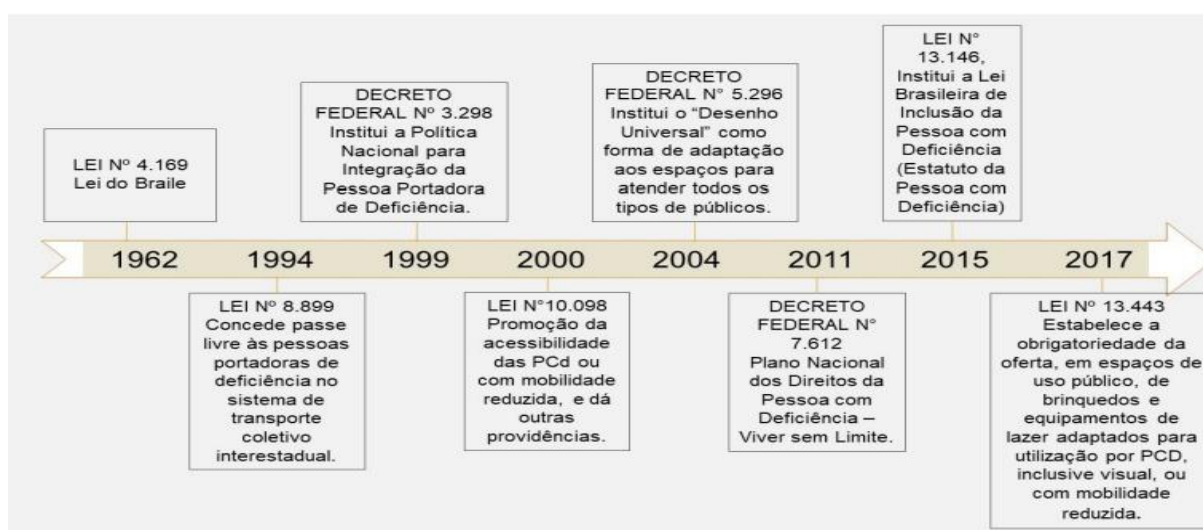
O Brasil é um país que vem gradativamente valorizando a inclusão e a acessibilidade, em seus mais diversos tipos. Desse modo, tem criado Leis que possuem o fulcro de garantir direitos fundamentais, ou seja, regulamentar o uso de Leis que garantam às pessoas de deficiência ou mobilidade reduzida desfrutar de segurança jurídica e possibilitar maior conforto a esse público.





As leis e regulamentações brasileiras relacionadas ao turismo, são dispostas em diversos segmentos, que foram regulamentados para o uso de transportes públicos, braile, indicações obrigatórias de uso de símbolos, pessoas com deficiência auditiva, deficiência visual, entre outros. Para a análise, pode-se citar algumas que se refletem no texto.

**Figura 1.** Legislação em relação à acessibilidade no Brasil



Fonte: PALMIERI & SILVA (2018).

Entre as Leis criadas, as direcionadas ao turismo acessível, destaca-se para a promoção da acessibilidade como importante, o Decreto Federal nº. 3.298, definindo no seu artigo 7º, inciso I, os objetivos da política nacional para a Integração da Pessoa com Deficiência, a qual descreve: "o acesso, o ingresso e a permanência da pessoa portadora de deficiência em todos os serviços oferecidos à comunidade" (BRASIL, 1999).

Do mesmo modo, há o Decreto Federal 5.296/04, que versa especificamente sobre a acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, no seu artigo 8º, inciso VII, trazendo adequações necessárias à rede hoteleira e o turismo no tocante à edificações de uso coletivo: aquelas destinadas às atividades de natureza comercial, hoteleira, cultural, esportiva, financeira, turística, recreativa, social, religiosa, educacional, industrial e de saúde, inclusive as edificações de prestação de serviços de atividades da mesma natureza. (BRASIL, 2004).



Outro marco importante para a regulamentação dos direitos das pessoas com deficiência, foi a criação do plano nacional denominado: "viver sem limite", através do Decreto Lei 7.612 de 2011, no qual o Governo Federal ressalta o compromisso do Brasil com as prerrogativas da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, da ONU, ratificada pelo nosso país com equivalência de emenda constitucional (BRASIL, 2011).

Tratando ainda de regulamentação, não se pode deixar de citar a Lei Federal de nº 13.146/15, destinando no seu capítulo IX, nos artigos 42 e 45, direitos compreendidos para as pessoas com deficiência no uso do lazer, turismo e hospedagem, garantindo a plena acessibilidade:

Art. 42. 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.

[...] Art. 45. Os hotéis, pousadas e similares devem ser construídos observando-se os princípios do desenho universal, além de adotar todos os meios de acessibilidade, conforme legislação em vigor. (BRASIL, 2015)

De modo que apresentando a regulamentação, passa-se a verificar sua adequação nos meios de hospedagem.

#### 2.4 Acessibilidade nos meios de hospedagem

A acessibilidade inserida nos meios de hospedagem torna-se fator determinante para a inclusão da pessoa com deficiência dentro do meio turístico, devendo estas estruturas de acomodação estarem preparadas e devidamente adaptadas para receber esse público específico, seja na qualidade do atendimento de seus funcionários, seja na sua infraestrutura, uma vez que a ausência de acessibilidade se torna meio impeditivo para que a pessoa com deficiência pratique o turismo. (DUARTE et al., 2015).

Do conceito legal já exposto, se percebe com clareza ser o turismo um direito previsto já regulamentado para a pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida; lazer esse que deve ser garantido a esse público, surgindo assim o segmento denominado turismo acessível (BIDDULPH & SCHEYVENS, 2018).





Em atendimento às necessidades das pessoas com deficiência nos meios de hospedagem, o Decreto nº. 9.296, de 1º de março de 2018, prevê projetos, aquisições, implantações técnicas a estruturas de hotéis e similares com referência ao determinado na Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT (BRASIL, 2018).

Nos termos do artigo 2º do referido decreto, tem-se a regulamentação de no mínimo 5% dos dormitórios com características construtivas e recursos de acessibilidade nos estabelecimentos de hospedagem (respeitando o mínimo de um dormitório) e ajuda técnica e recursos de acessibilidade para os 95% dos dormitórios restantes.

Para os estabelecimentos construídos, reformados ou ampliados com projetos arquitetônicos protocolados de 30 de junho de 2004 a 02 de janeiro de 2018, o artigo 3º do mesmo Decreto determina que o percentual de dormitórios acessíveis seja de 10%, sendo 5% com características construtivas e recursos de acessibilidade, respeitando o mínimo de um dormitório, e 5% dos demais dormitórios ajuda técnica e recursos de acessibilidade. O atendimento a essas exigências tem prazo estipulado no Decreto nº 11.303, de 2022, para até 3 de dezembro de 2024, para os estabelecimentos já existentes construídos até 29 de junho de 2004.

As características construtivas e recursos de acessibilidade do qual se refere o Decreto estão indicadas no anexo I do referido documento e estabelecem dimensões de acessos, banheiros com especificações técnicas, circulação, barras, sinalização de emergência, dentre outros itens que compõem a lista. O anexo II trata das ajudas técnicas e recursos de acessibilidade. As áreas comuns continuaram seguindo o disposto no Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004 e nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

Por fim, a rede de meios de hospedagem deve disponibilizar, quando solicitado pelo hóspede, os recursos dispostos no anexo III do Decreto nº. 9.296, de 2018, devendo o estabelecimento atender ao pedido em até 24 horas a contar da data do requerimento pelo hóspede.

A regulamentação norteadora que serve como base aos princípios de acessibilidade, a NBR 9050, vem sofrendo graduais alterações da sua criação em 1995 até a mais nova em 3 de agosto de 2020, com contribuições que elevam alterações de



maior vulto, buscando a melhor qualidade de acessibilidade a pessoas com deficiência, nos mais diversos segmentos. (ABNT, 2020).

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa, segundo seus fins e objetivos, caracteriza-se por ser do tipo exploratório de natureza descritiva e quantitativa, como forma de obtenção de informações teóricas e conceituais sobre os temas principais desta análise, e com o intuito de investigar a oferta de acessibilidade e inclusão social das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida nos meios de hospedagem, como condição para a criação de roteiros turísticos acessíveis na cidade Martins/RN. A pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar uma aproximação entre o pesquisador e as discussões que já foram feitas sobre os temas abordados nesta pesquisa (LEAL, 2011).

**Quadro 1** - Objetivos específicos e metodologias utilizadas

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METODOLOGIAS
Caracterizar o turismo acessível	Pesquisa bibliográfica e documental
Identificar os meios de hospedagem com estrutura de acessibilidade em Martins/RN	Pesquisa em <i>sites</i> (TripAdvisor), e pesquisa de gabinete (ligações telefônicas)
Demonstrar a falta de roteiros acessíveis em Martins/RN	Observação do participante

**Fonte:** Elaboração própria, 2023.

Para esta pesquisa, inicialmente se realizou um levantamento bibliográfico e documental, analisando-se as legislações vigentes, bem como a norma 9050 da ABNT, sobre os parâmetros técnicos de acessibilidade que poderiam servir como base para o presente estudo. Além destas, utilizou-se, também, de pesquisa de gabinete, pesquisa em *sites* de internet e a observação dos participantes no destino.

Por meio de pesquisas em *sites*, pôde-se analisar e investigar, as estruturas existentes quanto à acessibilidade no destino, demonstrando com isso a falta de



roteiros acessíveis, o que foi visualizado pelos pesquisadores *in loco*, em visita empreendida no período de 19 a 21 de maio de 2023.

## 4 RESULTADOS

---

O município de Martins-RN fica a 394 km da capital do estado do Rio Grande do Norte, município de Natal. A cidade é de pequeno porte (IBGE, 2021). O destino encontra-se com suporte de 18 hotéis e pousadas, além de diversos atrativos naturais, como as 21 cavernas existentes no município. Possui um calendário de eventos com 9 eventos anuais, contando com festivais brasileiros, como o gastronômico. Seu turismo é caracterizado como um turismo de contemplação da natureza, devido aos atrativos naturais como os mirantes existentes na cidade, mas também por um turismo cultural, por seu patrimônio arquitetônico, museológico e gastronômico, apresentado em seu festival mais conhecido, o Festival Gastronômico e Cultural de Martins, além do agradável clima de serra. A natureza local também é atrativa por seu potencial de turismo de aventura, com trilhas, cachoeiras e cavernas. Pelo exposto, Martins tem características que atendem aos mais diversos segmentos, dentre eles o de terceira idade, famílias e casais que podem necessitar de acessibilidade quando um de seus membros possuem necessidades especiais.

Para identificar a acessibilidade nos meios de hospedagem, primeiramente utilizou-se da informação fornecida em sites próprios dos estabelecimentos ou outros, como TripAdvisor. Em seguida, procedeu-se à confirmação dos dados obtidos na internet ou obtenção de dados que não estavam disponíveis on-line, por meio de ligações telefônicas. Foram pesquisados 2 hotéis e 16 pousadas. Ao ligar para os estabelecimentos, questionou-se sobre a acessibilidade do local para um suposto hóspede cadeirante. Os resultados indicaram que não existia acesso 100% para cadeirantes, pois os locais pesquisados possuem escadas sem rampas e portas pequenas impossibilitando o acesso de cadeiras de rodas, além de não contarem com passarelas acessíveis nas áreas comuns que têm chão de terra ou calçamento irregular. Os quartos não oferecem facilidades para pessoas com deficiência, não possuem banheiros adaptados, com vasos sanitários específicos, ou mesmo o mínimo de itens para atender as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. Dois



meios de hospedagem, pousadas, ainda se pronunciaram sugerindo um “tempo” para adaptar pelo menos um dos banheiros, colocando barras e retirando a porta (trocando por cortina).

Os passeios em Martins, são diversificados e possuem uma boa oferta, mas na sua maioria com dificuldade de acesso, pois são mirantes que ficam distantes do local de parada dos ônibus turísticos, levando ao PCD a necessidade de se deslocar em longos percursos, muitas vezes em terrenos arenosos e de piso irregular.

Alguns dos principais atrativos turísticos de Martins são atribuídos a trilhas e cavernas, com nenhuma acessibilidade ao público PCD ou de mobilidade reduzida. As ruas da cidade, na sua maioria, têm pavimentação com paralelepípedo, dificultando o deslocamento de quem necessita de acessibilidade, faltam nas calçadas pisos táteis, os museus visitados, não estão adaptados com rampas ou elevadores, impossibilitando o acesso.

Desse modo, hoje, apesar da acessibilidade ser uma exigência legal e o turismo acessível uma questão de inclusão, levando o lazer completo aos idosos e as pessoas com dificuldade de locomoção, na localidade objeto deste estudo percebeu-se que não é possível realizar um roteiro de turismo acessível, uma vez que os acesso dos meios de hospedagem e seus espaços de acomodação não atendem aos critérios de qualquer norma legal de acessibilidade. Além disso, outro ponto que suporta a realização do roteiro acessível, os atrativos, também não estão capacitados para receberem o público de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

---

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O mercado turístico tem apresentado avanços no enfoque social no que se refere ao acesso à experiência turística às pessoas com deficiência. Diante dessa realidade, faz-se importante que a cidade de Martins/RN procure se adequar com produtos para atender às necessidades objetivas dos turistas com deficiências ou mobilidade reduzida. A realização da proposta deste estudo foi focada em fornecer informações que possam provocar a reflexão para ações de melhoria dos acessos aos roteiros turísticos, seja por parte dos entes públicos ou dos proprietários dos



estabelecimentos de hospedagem, para que possam se adequar aos conceitos mínimos de acessibilidade.

Com relação ao objetivo específico de caracterizar o turismo acessível, pode-se afirmar que alcançado no decorrer do trabalho, por meio da revisão bibliográfica, ressaltando a questão do turismo para pessoas com necessidades especiais. Quanto ao segundo objetivo, que tratou de identificar os meios de hospedagem com estrutura de acessibilidade em Martins/RN, verificou-se a carência de atendimento aos critérios mínimos de acessibilidade de acordo com as normas vigentes, sendo necessárias intervenções nas unidades habitacionais e demais dependências desses estabelecimentos. Por último, quanto à falta de roteiros acessíveis, foi possível identificar *in loco*, a dificuldade de montar um roteiro para as pessoas com deficiência e de mobilidade reduzida, uma vez que os acessos são quase intransitáveis para uma pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.

Portanto, diante do exposto, concluiu-se que são necessárias políticas públicas para acessibilidade nos locais turísticos de Martins/RN, bem como, adequação dos estabelecimentos de hospedagem para que se adequem às normas técnicas, produzindo com isso a integração e assistência a esse público que constitui um importante nicho de mercado para a atividade turística.

## REFERÊNCIAS

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR 9050:2015** - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Emenda 1:2020. Rio de Janeiro: ABNT, 2020. Disponível em: [https://www.cairn.gov.br/wp-content/uploads/2020/08/ABNT-NBR-9050-15-Acessibilidade-emenda-1\\_-03-08-2020.pdf](https://www.cairn.gov.br/wp-content/uploads/2020/08/ABNT-NBR-9050-15-Acessibilidade-emenda-1_-03-08-2020.pdf). Acesso em: 23 jun. 2023.

ALMEIDA, Suelen. **Normas e Legislações de acessibilidade no turismo**. 2023. Disponível em: <<https://viajecomacessibilidade.com.br/normas-e-legislacoes-de-acessibilidade-no-turismo>>. Acesso em: 24 jun. 2023.

BARRETTO, M. **Planejamento e organização do turismo**. Campinas,SP: Papirus, 1991.

BARRETO, R. (2006). A Política de Mobilidade Urbana e a Acessibilidade das Pessoas com Deficiências. Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência (CONADE), 1, Brasília. Acessibilidade: você também tem compromisso. Subsídios para o conferencista.



BIDDULPH, Robin; Scheyvens, Regina. Introducing inclusive tourism. *Tourism Geographies*, v. 20, n. 4, p. 583-588, 2018.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo Acessível: Introdução a uma viagem de inclusão**. Brasília, Ministério do Turismo, 2009. Disponível em: [http://antigo.turismo.gov.br/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/VOLUME\\_I\\_Introducao\\_a\\_uma\\_Viagem\\_de\\_Inclusao.pdf](http://antigo.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/VOLUME_I_Introducao_a_uma_Viagem_de_Inclusao.pdf). Acesso em: 27 jun. 2023.

BRASIL. Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 21 dez. 1999. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d3298.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm). Acesso em: 23 jun. 2023.

BRASIL. Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 3 dez. 2004. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm). Acesso em: 23 jun. 2023.

BRASIL. Decreto nº 7.612, de 17 de novembro de 2011. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/decreto/d7612.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/d7612.htm). Acesso em: 23 jun. 2023.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 7 jul. 2015. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm). Acesso em: 23 jun. 2023.

BRASIL. Decreto nº 9.296, de 1º de março de 2018. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2 mar. 2018. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/d9296.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/d9296.htm). Acesso em: 23 jun. 2023.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Anuário Estatístico de Turismo 2022: Ano Base 2021**. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2022. Disponível em: [https://www.gov.br/turismo/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/observatorio/anuario-estatistico/anuario-estatistico-de-turismo-2021-ano-base-2020/copy\\_of\\_AnurioEstatsticodeTurismo2022AnoBase2021\\_Rev\\_c.pdf](https://www.gov.br/turismo/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/observatorio/anuario-estatistico/anuario-estatistico-de-turismo-2021-ano-base-2020/copy_of_AnurioEstatsticodeTurismo2022AnoBase2021_Rev_c.pdf). Acesso em: 23 jun. 2023.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Cartilha Plano Viver sem Limite: Turismo Acessível**. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2023. Disponível em: [https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/Cartilha\\_Plano\\_Viver\\_sem\\_Limite.pdf](https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/Cartilha_Plano_Viver_sem_Limite.pdf). Acesso em: 23 jun. 2023.

COMISSÃO Europeia. Documento COM(91) 95 final. Relatório da Comissão ao Conselho e ao Parlamento Europeu sobre o ano europeu do turismo. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal->





content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:51991DC0095&qid=1560765911912&from=EN.  
Acesso em: 23 jun.2023.

DUARTE, Donária Coelho et al. Turismo acessível no Brasil: um estudo exploratório sobre as políticas públicas e o processo de inclusão das pessoas com deficiência. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 9, n. 3, p. 537-553, 2015.

DUARTE, Donária Coelho; Lemos, Géssika da Silva. Turismo acessível: estudo da legislação brasileira e internacional sobre os direitos de pessoas com deficiência. **Inclusão Social**, v. 10, n. 2, 2017.

FELIPO. **Conheça Martins RN em 4 dicas**. 2022. Disponível em: <https://natalrn.com.br/martins-rn/>. Acesso em: 26 jun. 2023.

FERST, Marklea da Cunha et al. Acessibilidade em meios de hospedagem: O uso de processos inovadores no atendimento das necessidades do turista com deficiência. **Turismo: Visão e Ação**, v. 22, p. 446-462, 2020.

FIALHO, M. (2009) Rotas sem Barreiras. **Revista Turismo & Desenvolvimento**. Journal of Tourism and Development. N. 11, 109-112.

FRANZEN, Letícia Indart; Oliveira, JP de. Acessibilidade em destinos turísticos: criação de pictogramas para mapeamento. **XI SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO**, v. 11, n. 2015, p. 1-13, 2015.

GARCÍA-CARO, S. N., Wall, A. de & Buhalis, D. (2012). Special Needs Customer Care Training for Tourism. Best Practice in Accessible Tourism: inclusion, disability, ageing population and tourism. Channel View Publications.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo Demográfico. 2022. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/22827-censo-demografico-2022.html?edicao=37225&t=sobre>>. Acesso em: 30 jun. 2023.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Martins - RN: Panorama. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rn/martins/panorama>. Acesso em: 23 jun.2023.

LAGRANHA, Fernando Würth. Acessibilidade na hotelaria proposta de adaptação de UHs e dependências para o pleno atendimento de pessoas portadoras de necessidades especiais: um estudo de caso no Porto Ingleses Hotel. Florianópolis, 2007.

MANZINI, Eduardo José. Inclusão e acessibilidade. **Revista da Sobama**, v. 10, n. 1, p. 31-36, 2005.



Ministério do Turismo (MTUR) (2006). Turismo e Acessibilidade: Manual de Orientações, Brasília: Ministério do Turismo.

MÜLLER, Dalila et al. O despertar do turismo no Brasil: A década de 1970. *Tourism & Management Studies*, n. 1, p. 692-700, 2011.

OLIVEIRA, Nayara. **Conheça produtos e serviços turísticos acessíveis no Brasil**. 2023. Disponível em: <<https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/conheca-produtos-e-servicos-turisticos-acessiveis-no-brasil>>. Acesso em: 26 jun. 2023.

PALMIERI, Diego Pautz. **Acessibilidade no turismo: um estudo de caso sobre o acesso físico aos espaços públicos no Centro Histórico de Jaguarão-RS**. Pampa - RS, 2018.

PESSOA, Amanda Leite. **Turismo, participação e sustentabilidade: percepção de diferentes atores no município de Martins-RN**. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

Prefeitura Municipal de Martins. **Página inicial**. RN, 2023. Disponível em: <https://martins.rn.gov.br/>. Acesso em: 23 jun. 2023.

Proceedings of the European Conference: Mind the Accessibility Gap, Bruxelas, 2014. Disponível em: <<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.search&q=mind+the+gap>>. Acesso em: 23 jun. 2023.

ROSA, Paula. **Em 2023, atividade turística deve movimentar US\$ 9,5 trilhões na economia mundial, indica estudo da WTTC**. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/em-2023-atividade-turistica-deve-movimentar-us-9-5-trilhoes-na-economia-mundial-indica-estudo-da-wttc>. Acesso em: 27 jun. 2023.

TAD. **Introdução ao Turismo Acessível**. [s.d] Disponível em: <<https://learning.abilityadvisor.eu/pt/course/introducao-ao-turismo-acessivel/lesson/breve-historia-do-turismo-para-todos-turismo-acessivel/>>. Acesso em: 23 jun. 2023.