

Comunicação Turística Acessível a Pessoas com Deficiências: uma revisão bibliométrica e integrativa da literatura

Igor Moraes Rodrigues^a
André Riani Costa Perinotto^b

Resumo

Considerando que o turismo envolve deslocamento, encontros, uma série de contemplações de paisagens e atrativos e fornecimento e recebimento constantes de informações, uma parcela da população, tais como as pessoas com deficiências, é lesada em sua participação turística. O objetivo deste trabalho é sistematizar as publicações sobre comunicação turística acessível a pessoas com deficiências. Com base em um estudo exploratório, este artigo realizou revisão bibliométrica e sistemática integrativa da literatura. Para tal, foi empregado o descritor “accessible tourism communication” nas bases de dados Scopus e Web of Science. As buscas viabilizaram compilar um escopo de 13 artigos. Os indicadores bibliométricos apontaram que o estudo da temática é recente e escasso, visto que os artigos foram publicados nos últimos 13 anos e que a dispersão espacial dos pesquisadores se concentra na Europa. Por meio de revisão sistemática integrativa averiguou-se que: (i) há duas abordagens nos artigos: comunicação turística acessível on-line (61,54%) e comunicação turística acessível não on-line (38,46%); (ii) apenas 15% dos artigos fazem menção a deficiências específicas. Concluiu-se que a união da comunicação turística acessível on-line com a não on-line é a melhor maneira de auxiliar as pessoas com deficiências em seus planejamentos e experiências turísticas.

Palavras-chave: Turismo acessível; Comunicação; Acessibilidade; Pessoas com deficiências; Bibliometria.

Accessible Tourism Communication to People with Disabilities: a bibliometric and integrative literature review

Abstract

As tourism involves displacement, encounters, a series of landscape contemplations and attractions, and constant provision and receipt of information, part of the population, such as people with disabilities, have its tourist participation hindered. Hence, this bibliometric and integrative literature review seeks to systematize the publications on accessible tourism communication for people with disabilities. Bibliographic search was performed on Scopus and Web of Science databases using the descriptor ‘accessible tourism communication’. A total of 13 articles were included. Bibliometric indicators point to a recent theme with scarce production, since the articles were published in the last 13 years mostly in Europe. The integrative systematic review found that: (i) papers uses two approaches: accessible tourism communication online (61.54%) and accessible tourism communication off-line (38.46%); (ii) only 15% of the articles mention specific disabilities. In conclusion, combining online and off-line accessible

- a. Mestre em Turismo pela Universidade Federal do Paraná, Curitiba, Paraná. Docente da Universidade Federal do Maranhão, Campus São Bernardo, Maranhão, Brasil. E-mail: igormoraesr2@gmail.com.
- b. Doutor em Ciências da Comunicação pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, Rio Grande do Sul. Docente da Universidade Federal do Delta do Parnaíba, Piauí, Brasil. E-mail: perinotto.arc@gmail.com.

tourism communication is the best way to assist people with disabilities in their tourism planning and experiences.

Keywords: Accessible tourism; Communication; Accessibility; People with disabilities; Bibliometric.

Comunicação Turística Acessível para Pessoas com Discapacidade: uma revisão bibliométrica e integradora de la literatura

Resumen

Teniendo en cuenta que el turismo implica desplazamiento, encuentros, una serie de contemplaciones de paisajes y atracciones, además de suministro y recepción constante de información, hay muchas personas, como las personas con discapacidad, que se ven perjudicadas en esta participación turística. El objetivo de este trabajo es sistematizar las publicaciones sobre comunicación turística accesible para personas con discapacidad. A partir de un estudio exploratorio, este artículo realizó una revisión bibliométrica y sistemática integradora de la literatura. Para ello, se utilizó el descriptor “accessible tourism communication” en las bases de datos Scopus y Web of Science. Las búsquedas dieron como resultado la recopilación de 13 artículos. Los indicadores bibliométricos señalaron que el estudio del tema es reciente y escaso, ya que los artículos se publicaron en los últimos 13 años y que la dispersión espacial de los investigadores se concentra en Europa. La revisión sistemática integradora permitió encontrar que: (i) hay dos enfoques en los artículos: la comunicación turística accesible en línea (61,54%) y la comunicación turística accesible no en línea (38,46%); (ii) solo el 15% de los artículos mencionan discapacidades específicas. Se concluye que la unión de la comunicación turística accesible en línea con la comunicación turística accesible no en línea es la mejor manera de ayudar a las personas con discapacidad en su planificación y experiencias turísticas.

Palabras clave: Turismo accesible; Comunicación; Accesibilidad; Personas con discapacidad; Bibliometría.

INTRODUÇÃO

Estima-se que aproximadamente 15% da população mundial (um bilhão de pessoas) possui algum tipo de deficiência física, cognitiva, auditiva ou visual (Organização Mundial da Saúde - OMS, 2011), e específico à realidade brasileira as pessoas com deficiências (PCDS) representam 23,9% da população (45,6 milhões) (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, 2010). Essas pessoas tendem a viajar com dois a três acompanhantes, gerando por meio de suas viagens grande impacto na economia de destinos turísticos como nos Estados Unidos (58,7 bilhões de dólares) e na Austrália (10,8 bilhões) (Organização Mundial do Turismo - OMT, 2020).

A OMS (2021a) reconhece ainda que uma série de obstáculos, barreiras e/ou restrições impede a participação plena e efetiva das PCDS na sociedade. Dentro de um contexto turístico, McKercher e Darcy (2018) sistematizaram uma hierarquia de barreiras para viajar por pessoas com deficiências, em três níveis: (i) comum a todas as pessoas: estruturais, interpessoais, intrapessoais e interesses; (ii) comum a todas as PCDS: ignorância, atitudes, informação e comunicação, indústria e o próprio indivíduo; (iii) referentes a pessoas com deficiências específicas.

Uma das principais barreiras encontradas pelas pessoas com deficiência quando viajam está relacionada à informação e comunicação. Em particular, estudos indicam que 30% das PCDS identificaram uma das principais barreiras como sendo a imprecisão da informação (Darcy, 1998). Dezesete anos depois, uma pesquisa europeia mostrou que metade das pessoas com deficiência não viaja de férias, devido a uma combinação de falta de comunicação e informações confiáveis, falta de fundos e más experiências anteriores (GFK, 2015).

Diante disso, a importância da comunicação para a atividade turística é fundamental, tal como afirma Perinotto (2013, p. 4):

Neste sentido, vê-se o turista impulsionado pelo imaginário midiático, prosseguindo à ação. O olhar do turista é socialmente construído pela mídia, que, em certo grau, lhe guia até na eleição dos locais a serem visitados. Outro aspecto a ser avaliado é que no plano do real o turista busca vivenciar as expectativas que o imaginário lhe proporcionou e, com isso, dá-se uma ruptura.

Ainda, apresentando essa relação da atividade turística com a comunicação e a informação, Perinotto (2013, p. 23) reforça:

É difícil de avaliar a natureza do turismo atual sem atentar para o fato de que tal atividade é construída, reforçada e “bombardeada” em nossa imaginação pelas mídias e pelos meios de comunicação. Sejam filmes, programas de televisão, cartões postais, redes sociais, Internet, estas são algumas das inúmeras possibilidades de se contemplar o mundo sem sair de casa que, no entanto, apenas ampliam e avivam os desejos e devaneios. A “vantagem” de ter todas essas informações ou mesmo o mundo dentro de casa, ao alcance de um toque, simplesmente pode estimular a busca por novas experiências e satisfações, ao contrário do que muitos podem pensar.

Para pessoas com deficiências, os produtos turísticos devem ser mais acessíveis em nível arquitetônico, urbano, de transporte, de tecnologia, de comunicação, da informação, e de lazer e turismo. As adaptações dos produtos e da oferta turística perpassam pelo turismo acessível (Rodrigues, 2021) o qual diz respeito às atividades que as pessoas podem escolher participar e conseguem desfrutar independentemente de qualquer necessidade de acesso, tendo a ver com facilitar a todas as pessoas a possibilidade de desfrutar de experiências turísticas (Darcy & Dickson, 2009). A preocupação com a temática do turismo acessível a pessoas com deficiências está em uma crescente a partir do ano de 2016 (Rodrigues, 2021) e, também, por isso, faz-se importante verificar a relação com a comunicação turística.

Estudos de revisão de literatura sobre turismo acessível a pessoas com deficiências tratam do custo benefício para o planejamento do turismo para PCDS (Morad, 2007); artigos sobre turismo e deficiência em revistas ibero-americanas de turismo (Coronel & Panosso Netto, 2016); turistas com demência e seus cuidadores (Klímová, 2018); linguagem sobre turismo acessível (Gillovic et al., 2018); atitudes em relação às pessoas com deficiências (Leal, Eusébio & Rosa, 2020); turismo acessível para pessoas com deficiências em periódicos brasileiros de turismo (Rodrigues & Valduga, 2021). Entretanto, há uma carência de estudos que

visem sistematizar a relação da comunicação turística acessível à participação de PCDS no turismo.

Com base no exposto e, para além do interesse dos autores, propôs-se o tema da comunicação turística acessível a pessoas com deficiências. Neste cenário, a questão de pesquisa proposta é: Qual é a realidade das pesquisas publicadas sobre comunicação turística acessível a pessoas com deficiências?

Visando responder à questão enunciada, o objetivo deste trabalho é sistematizar as publicações sobre comunicação turística acessível a pessoas com deficiências. Para atingir ao objetivo proposto, metodologicamente, foi realizada uma revisão bibliométrica e uma revisão sistemática integrativa da literatura sobre comunicação turística acessível a pessoas com deficiências.

COMUNICAÇÃO TURÍSTICA ACESSÍVEL A PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS

Pessoas com deficiências são um grupo heterogêneo e possuem necessidades, desejos, demandas e adaptações distintas (Rodrigues, et al., 2021). O conceito de deficiência não é homogêneo e pode estar relacionado a adversidades nas estruturas corporais (OMS, 2014) assim como restrições à participação social (Brasil, 2015).

Dentre o número de um bilhão de pessoas com deficiências no mundo (OMS, 2011) 285 milhões são pessoas com deficiência visual (OMS, 2010) e algumas estimativas mundiais apontam que em 2050 haverá 2,5 bilhões de pessoas apenas com deficiência auditiva (OMS, 2021b). Já dentre os 45,6 milhões de PCDS no Brasil (IBGE, 2010) a deficiência visual possui maior representação, afetando 29,2 milhões de brasileiros, seguido pela deficiência física/motora (8,8 milhões), auditiva (7,5 milhões) e intelectual (2,6 milhões).

Estudos apontam que as pesquisas envolvendo pessoas com deficiências devem considerar seus específicos tipos ao explorar suas relações com o turismo (Lyu, 2017; Mckercher & Darcy, 2018; Rodrigues & Valduga, 2021). Rodrigues e Valduga (2021) sistematizaram as publicações sobre turismo acessível a pessoas com deficiências em 25 periódicos brasileiros de turismo. Dos 5816 artigos analisados, os autores identificaram apenas 45 sobre o tema (0,77% do total). Desses 45, apenas 35% especificavam a quantidade e 40% especificavam o tipo de deficiência. Já Rodrigues (2021) mapeou a literatura brasileira e a literatura internacional sobre turismo acessível a pessoas com deficiências e identificou 162 artigos sobre o tema. Quando analisado a quantidade e o tipo de deficiências abordadas, percebeu-se baixa expressividade em ambas literaturas: brasileira, 38,89% (quantidade) e 44,45% (tipo); internacional, 26,86% (quantidade) e 30,57% (tipo).

Uma maneira de minimizar as barreiras e potencializar a inclusão dessas pessoas nas diversas atividades turísticas é o turismo acessível que visa à adaptação em prol das PCDS tanto em aspectos físicos, quanto em atitudinais e comunicacionais (Rodrigues, 2021).

Muitas questões envolvendo pessoas com deficiências e/no turismo passaram por uma progressão terminológica e agora são tratadas dentro do termo “turismo acessível” (Darcy & Buhalis, 2011). Para Rodrigues (2021, p. 20)

O turismo acessível, *a priori*, surgiu na relação entre turismo, acessibilidade e deficiência, isto é, para facilitar a participação de pessoas com deficiências no turismo. Entretanto, com o passar do tempo, essa área de estudo passou a englobar a mobilidade de outros grupos: idosos, pessoas em vulnerabilidade social, acompanhantes de pessoas com deficiências, pessoas com (carrinho de) crianças ou bebês. Com isso, o turismo acessível diz respeito a como as atividades turísticas atuam e se adaptam para haver a participação de todas as pessoas.

Em uma perspectiva estrutural, Pita (2009, p. 159) afirma que “o turismo acessível existe quando as formas de transporte, destinos e serviços oferecidos estão disponíveis e podem ser utilizados por todos os visitantes”.

Relacionando à viagem, Alvarado (2013) compreende que o turismo acessível é a eliminação de dificuldades ou barreiras externas, o que é essencial para garantir que as pessoas com deficiência aumentem sua frequência de viagem. Complementando, Cockburn-Wootten et al., (2018) afirmam que o turismo acessível só pode operar efetivamente quando os interessados dentro da organização, e dentro do sistema de turismo mais amplo, colaborarem para permitir que as pessoas com requisitos de acesso possam viajar, garantindo que toda a viagem de, para e dentro do destino seja acessível, juntamente com suas experiências.

A OMT (2016a) informa que os conceitos de turismo acessível foram ampliados para abordar não somente a deficiência das pessoas, mas passa a observar o ambiente turístico como um elemento incapacitante, propondo, desta forma, dispor de um ambiente físico mais acessível, com a eliminação de barreiras e oportunizando com isso a possibilidade de turismo para todos.

O turismo acessível é chamado de *amodus operandi* para a remoção de barreiras físicas, comunicacionais, atitudinais, por um conjunto de instalações e serviços diretamente adaptados (Agovino, et al., 2017). Para Rodrigues (2021) o turismo acessível comporta, também, a necessidade de prestar e comunicar informações acessíveis para que pessoas com deficiências possam participar com mais frequência e de maneira mais plena e segura nas atividades turísticas.

Além da concepção de um destino acessível que proporcione uma experiência turística adaptada aos turistas com deficiências (Darcy, Mckercher & Schweinsberg, 2020), é crucial comunicar eficientemente essa oferta (Buhalis & Michopoulou, 2011). Os turistas com deficiências geralmente planejam suas viagens em detalhes devido a suas restrições pessoais, e assim a informação se torna crucial (Eichhorn et al., 2008; Lam, Chan & Peters, 2020).

Um dos elementos da viagem para pessoas com deficiências é a acessibilidade que envolve: um tipo de deficiência, informações turísticas, desenvolvimento turístico e localização conveniente (Burnett & Baker, 2001). O acesso às informações turísticas deve ser um fator crucial que determina a decisão de uma pessoa com deficiência sobre viajar (Kolodziejczak, 2019).

Embora a infraestrutura acessível seja crítica à participação, a informação sobre a acessibilidade das instalações e destinos turísticos é outro requisito fundamental para o mercado de pessoas com deficiências (Michopoulou & Buhalis, 2013). Os viajantes com deficiência precisam utilizar várias fontes de informação porque a qualidade da informação dada por uma única fonte é geralmente insuficiente, apenas parcialmente precisa ou inacessível (Daniels et al., 2005; Darcy, 2010). Ray e Ryder (2003) investigaram as fontes preferidas de informações de viagem

utilizadas por viajantes com deficiência e descobriram que a internet é uma das fontes mais frequentemente utilizadas.

O ambiente *on-line* é considerado pelas pessoas com deficiências como tão importante quanto os espaços físicos, portanto, a acessibilidade *on-line* deve ser assegurada (Kaufman-Scarborough & Childers, 2009). A acessibilidade *on-line* pode ser definida como a capacidade de as pessoas com deficiência de perceber, navegar e interagir com a *internet* (Casais & Castro, 2020).

Os conteúdos encontrados *on-line* tornam-se pilares importantes para a experiência do turista com deficiência (Michopoulou & Buhalis, 2013; Lam, Chan & Peters, 2020). Os sites de destino ainda têm muito a melhorar no que diz respeito ao fornecimento de informações direcionadas às necessidades particulares dos turistas com deficiência (Eichhorn et al., 2008), e devem considerar que, embora algumas barreiras sejam comuns a todas as PCDS, algumas deficiências específicas devem ser abordadas e adequadamente comunicadas (Mckercher & Darcy, 2018).

Quando turistas com deficiências não encontram um destino acessível *on-line*, preferem não viajar (Buhalis & Michopoulou, 2011). Considerando a diversidade dos turistas com deficiência e a heterogeneidade de suas restrições e necessidades (Mckercher & Darcy, 2018), o projeto e a comunicação adequados de um destino acessível se tornam um desafio para os gestores de turismo (Yau, Mckercher & Packer, 2004). O quadro 1 retoma as principais fontes utilizadas para a construção da discussão realizada e na seção a seguir abordam-se os procedimentos metodológicos adotados para realização da pesquisa.

Quadro 1 – Principais fontes utilizadas na construção da discussão teórica.

Discussão sobre o tema	Fontes utilizadas
Dados internacionais e nacionais sobre PCDS	OMS (2010, 2011, 2014, 2021a, 2021b); IBGE (2010)
Progressão terminológica da relação PCDS-turismo	Darcy e Buhalis (2011)
Relação turismo-pessoas com específicas deficiências	Lyu, (2017); Mckercher e Darcy (2018); Rodrigues e Valduga (2021), Rodrigues et al. (2021)
Relação do turismo acessível com PCDS	Pita (2009), OMT (2016a); Agovino et al. (2017); Rodrigues (2021)
Comunicação turística acessível	Eichhorn et al. (2008); Buhalis e Michopoulou, (2011, 2013); Lam, Chan e Peters (2020)

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

METODOLOGIA

Para o desenvolvimento teórico e metodológico do presente trabalho, foram empregadas como ferramentas: a revisão bibliométrica e a revisão sistemática integrativa da literatura para traçar um panorama a respeito da comunicação turística acessível a pessoas com deficiências nas pesquisas acadêmicas em turismo.

Para concretização da presente pesquisa a revisão bibliométrica foi realizada nas bases de dados: *Web of Science* - Coleção Principal (*Clarivate Analytics*)

e *Scopus* (Elsevier). A escolha pela base *Web Of Science* ocorreu por ser uma plataforma abrangente que promove uma pesquisa com confiança a partir de 1,9 bilhão de referências citadas em mais de 171 milhões de registros (Clarivate, s/d.). Já a base *Scopus* foi escolhida por reunir qualidade superior na cobertura dos dados, possuir dados científicos, literatura abrangente, e ferramentas analíticas (Elsevier, s/d.).

A busca nas bases ocorreu no dia 27 de janeiro de 2022, sendo utilizados os rótulos específicos de cada base de dados, assim como o operador Booleano *AND* (e). A busca se deu nos títulos, resumos e palavras-chave com o termo *accessible tourism communication*¹. Foram aplicados os filtros: tipo de documento: artigos; ano de publicação: até 2021. Não foram especificados filtros ou restrições envolvendo a localização, idioma ou método de acesso aos documentos. A Tabela 1 resume as estratégias de pesquisa bibliográfica utilizadas em cada base de dados.

Tabela 1 - Estratégia de busca bibliográfica.

Base de dados	Estratégia de pesquisa	Quantidade encontrada
Web of Science	accessible tourism communication (Tópico) AND Article (Tipo de documento) AND 1945-2021 (Ano de publicação)	39
Scopus	title-abs-key (accessible AND tourism AND communication) AND Pubyearch < 2022 AND (Limit-to (doctype, "ar"))	61
Total		100

Fonte: Elaborado pelos autores com dados da pesquisa (2022).

Os 100 artigos foram analisados a fim de verificar a quantidade de documentos repetidos entre as bases. A base *Scopus* foi escolhida como a principal base por abranger uma maior quantidade de artigos encontrados, sendo assim, foram verificados quais artigos da *Web of Science* se repetiam na *Scopus*, constando 33 repetições (Quadro 2).

Quadro 2 - Artigos repetidos entre as bases selecionadas.

	Web of Science	Scopus
Artigos coletados	39	61
Artigos repetidos na <i>Scopus</i>	32	1 ²
Total de artigos excluídos	33	
Novo total de cada base	7	60
Total entre as bases	67	

Fonte: Elaborado pelos autores com dados da pesquisa (2022).

Importante frisar que os artigos repetidos foram identificados por meio de seus títulos com o auxílio de planilhas no Excel para organização e identificação desses

1. Nomenclatura em inglês para o termo comunicação turística acessível.
2. Durante a busca, verificou-se a existência de um mesmo artigo publicado em dois distintos journals. Sendo assim, considerou-se esse artigo como repetido.

documentos. Posteriormente à checagem de duplicatas (Quadro 2) foi verificado por meio do título, resumo e palavras-chave de todos os documentos quantos abordavam pessoas com deficiências. Nessa verificação foram excluídos 48 artigos (Quadro 3).

Quadro 3 - Artigos excluídos a partir das bases selecionadas.

	Web of Science	Scopus
Artigos coletados	7	60
Artigos excluídos por não abordarem PCDS	6	42
Total de artigos excluídos	48	
Novo total de cada base	1	18
Total geral	19	

Fonte: Elaborado pelos autores com dados da pesquisa (2022).

Os 19 artigos (Quadro 3) foram lidos na íntegra e, a partir disso, foram excluídos mais seis documentos. Analisando o conteúdo completo dos artigos, percebeu-se: um documento tratava principalmente das questões estruturais do destino e sua relação com a pessoa idosa; quatro artigos não estavam relacionados à comunicação turística acessível a pessoas com deficiências; e um artigo estava publicado em russo, dificultando a leitura e as interpretações para análise.

Dos quatro artigos que não estavam relacionados à comunicação turística: o primeiro trata de restrições turísticas para turistas espanhóis com deficiências, visando desenvolver e validar uma escala de medição dessas restrições; o segundo trata de turismo acessível e de como os stakeholders colaboram para o seu desenvolvimento; o terceiro trata de acessibilidade para pessoas com deficiências em Geoparques Globais da UNESCO localizados na Península Ibérica; e, por fim, o quarto trata da infraestrutura e mobilidade urbana para pessoas com deficiências, baseado nos transportes, focando nas questões estruturais e na acessibilidade das paradas de ônibus. Desse modo, os quatro artigos citam, superficialmente, em momentos pontuais do texto, o(s) termo(s) comunicação e/ou comunicação turística, todavia não trazem dados ou resultados sobre esses temas ou assuntos.

Com isso, a quantidade final de publicações analisadas foi de 13 artigos. A Figura 1 resume os critérios de exclusão-inclusão utilizados na seleção dos artigos.

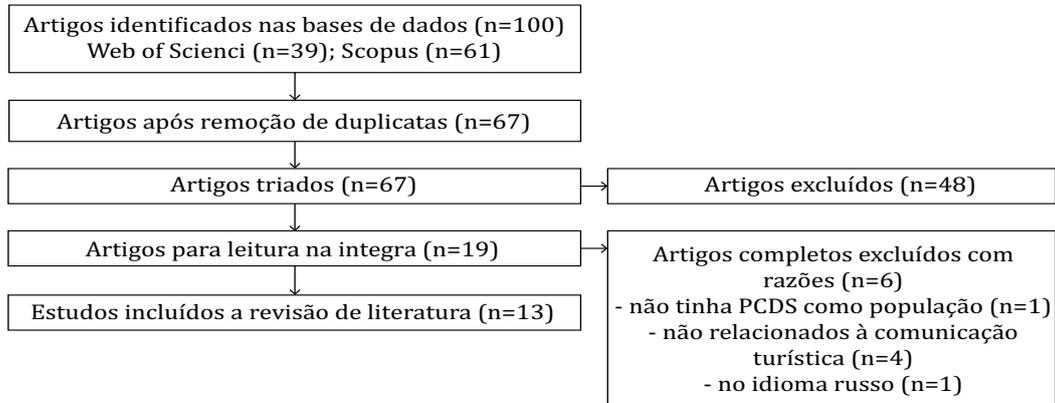
Figura 1 - Estratégia utilizada nos critérios de exclusão-inclusão dos artigos.

<ul style="list-style-type: none"> • CRITÉRIO DE EXCLUSÃO • Artigos duplicados • Artigos cuja população não consiste em pessoas com deficiências (física, cognitiva, auditiva ou visual) • Artigos que não possuem relação com a comunicação turística • Artigos em idiomas distintos do português, inglês e/ou espanhol • CRITÉRIOS DE INCLUSÃO • Artigos cuja população consiste em pessoas com deficiências (física, cognitiva, auditiva ou visual) • Artigos relacionados à comunicação turística

Fonte: Elaborado pelos autores com dados da pesquisa (2022).

Já a Figura 2 mostra a trajetória da sistematização até chegar ao escopo final de 13 artigos analisados no presente estudo.

Figura 2 - Processos de sistematização dos artigos.



Fonte: Elaborado pelos autores com dados da pesquisa (2022).

Após definido o escopo do estudo, os documentos foram organizados em uma biblioteca virtual pessoal por meio do Software de Gerenciamento de Referências Mendeley e os dados foram organizados em tabelas com o auxílio do Programa Microsoft Excel a fim de aplicar análise bibliométrica e sistemática integrativa.

Araújo (2006) descreve a revisão bibliométrica, bibliometria ou estudo bibliométrico (EB), como uma técnica quantitativa e estatística de medição dos índices de produção e disseminação do conhecimento científico. A tal perspectiva, Souza (2013) acrescenta que a revisão bibliométrica pode ser considerada uma maneira de medir a literatura dos documentos e outros meios de comunicação, permitindo a identificação de tendências e crescimentos, usuários e autores, a verificação da cobertura das revistas, bem como torna possível mensurar a disseminação da informação a respeito da temática estudada. Com a aplicação da revisão bibliométrica, propôs-se identificar cinco indicadores: ano de publicação; periódico em que foi publicado; autoria; filiação acadêmica dos autores; e palavras-chave utilizadas nos artigos.

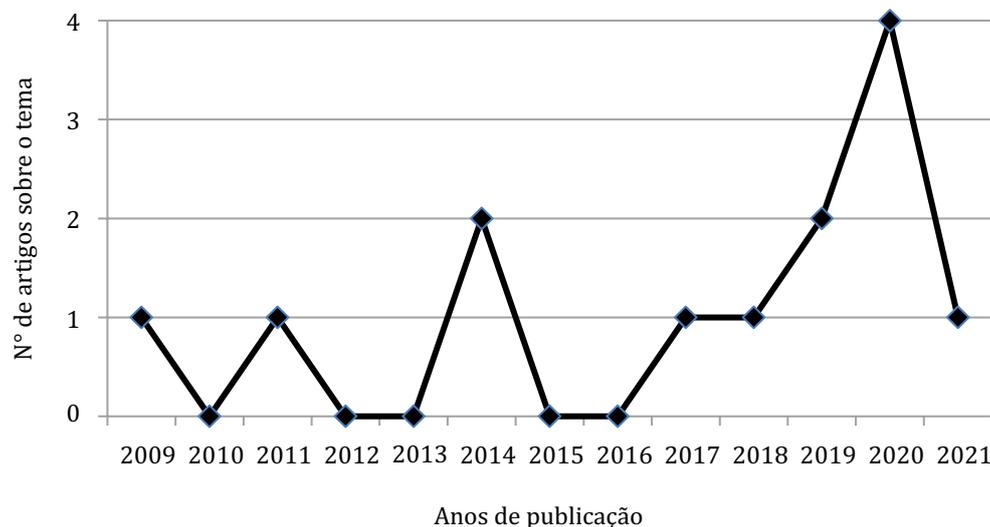
Em complemento à bibliometria, foi empregada a revisão integrativa da literatura (RIL) que é um tipo de revisão sistemática (Whitemore & Knafl, 2005; Botelho, Cunha & Macedo, 2011) e de acordo com Broome (2000) é realizada por meio da reunião, de maneira resumida, das conclusões gerais dos estudos compilados na temática. Para diferentes autores a revisão integrativa é considerada uma das revisões mais amplas (Whitemore & Knafl, 2005), pois para a utilização desta ferramenta é necessário à realização das seguintes etapas: identificação do tema e seleção da questão de pesquisa, estabelecimento dos critérios de inclusão e exclusão, identificação dos estudos pré-selecionados e selecionados, categorização dos estudos selecionados, análise e interpretação dos resultados, e apresentação da revisão/síntese do conhecimento (Botelho, Cunha & Macedo, 2011).

Albach (2015) agrega a tal conjuntura que a revisão integrativa da literatura, juntamente aos aspectos quantitativos abrangidos pela revisão bibliométrica, permite a identificação de panoramas para entender os estudos em turismo. Para compreender a comunicação turística acessível a pessoas com deficiências a partir da RIL, propôs-se verificar as abordagens dos artigos e identificar a quantidade e tipo de deficiência abordada nos estudos e, assim, as publicações foram apresentadas e discutidas de maneira resumida na seção seguinte.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Quanto à revisão bibliométrica, inicialmente analisou-se a distribuição temporal dos 13 artigos, identificando o pico de publicações em 2020 (Figura 3).

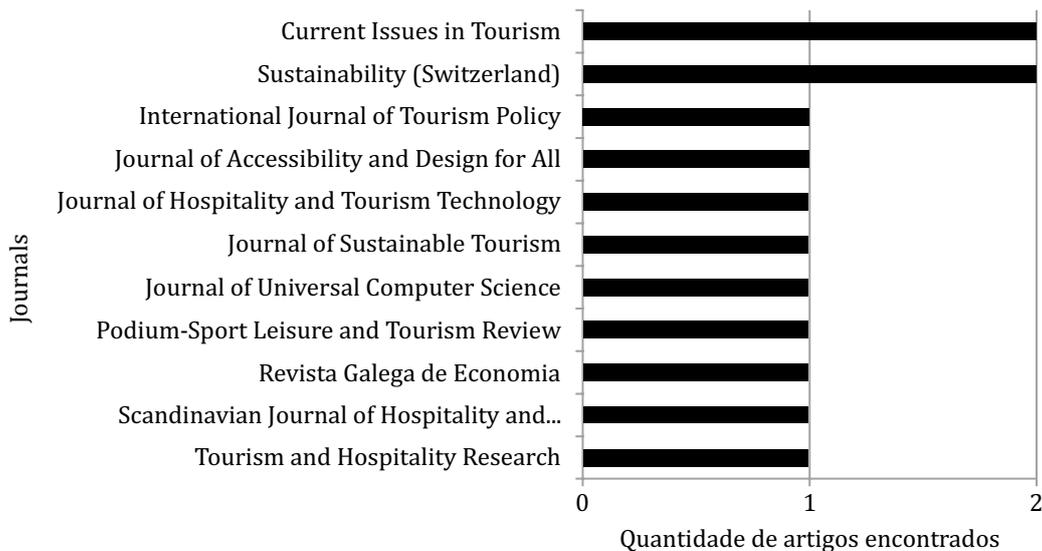
Figura 3 - Distribuição temporal dos artigos analisados



Fonte: Elaborado pelos autores com dados da pesquisa (2022).

Os 13 artigos foram publicados após o ano de 2009, sendo que nos anos de 2010, 2012, 2013, 2015 e 2016 não houve publicações sobre o tema analisado. Notam-se picos e quedas das publicações, sendo que os últimos cinco anos concentram 69,2% dos estudos (9 artigos). Em 2016, o Dia Mundial do Turismo promovido pela Organização Mundial do Turismo – OMT teve como temática o “turismo para todos – promover a acessibilidade universal”. É possível que esta divulgação da OMT (2016b) tenha propiciado um maior interesse na pesquisa e publicações sobre o tema envolvendo as pessoas com deficiências. Conclui-se, a partir desses dados, que as publicações que tratam de comunicação turística acessível a pessoas com deficiências são recentes e escassas.

Outro dado é a presença de 11 *journals* diferentes que no período de 13 anos realizaram a publicação desses estudos (Figura 4).

Figura 4 - Journals de publicações dos artigos analisados

Fonte: Elaborado pelos autores com dados da pesquisa (2022).

Dentre os 11 *journals* com publicações sobre comunicação turística acessível a pessoas com deficiências, apenas dois deles possuem mais de um artigo publicado, quais sejam: *Current Issues in Tourism* e *Sustainability*, ambos com dois artigos. Os outros nove possuem apenas um artigo publicado sobre o tema.

Foram localizados 36 autores nas 13 publicações analisadas, sendo 13 primeiros autores e 23 coautores. Sobre a autoria, verificou-se que apenas Dominguez Vila Trinidad foi primeiro autor em mais de um estudo, neste caso, em dois artigos. O restante dos estudos foi publicado por distintos autores. Sobre a coautoria, identificou-se apenas Leonor Teixeira como coautora em mais de um estudo, neste caso, dois artigos. O restante dos coautores são pesquisadores distintos que colaboraram apenas uma vez entre os estudos analisados.

Complementando as análises sobre autoria, analisou-se o gênero dos autores e coautores e identificou-se que dos 13 primeiros autores, sete são homens (53,8%) e seis são mulheres (46,2%). Já na coautoria, 13 são mulheres (56,5%) e dez são homens (43,5%).

Registra-se, também, um total de nove países de filiação acadêmica dos autores e coautores (Tabela 2). Apesar de haver uma difusão da produção de conhecimento sobre comunicação turística acessível a pessoas com deficiências, visto que foram localizadas publicações de autores filiados a distintos países, há uma majoritária concentração na Europa (30), seguido por países da Ásia (3) e Oceania (3).

Tabela 2 - Local de filiação acadêmica dos (as) autores (as) dos artigos analisados.

	País de filiação acadêmica	Número de autores
Europa	Portugal	8
	Espanha	7
	Itália	7
	Reino Unido	6

(continua...)

Tabela 2 – Continuação.

	País de filiação acadêmica	Número de autores
	Bélgica	1
	Polônia	1
Ásia	Taiwan	3
Oceania	Nova Zelândia	2
	Austrália	1
Total		36

Fonte: Elaborado pelos autores com dados da pesquisa (2022).

Portugal é o país com maior concentração de autores que publicaram sobre o tema analisado. É interessante destacar que o país possui um curso de Mestrado em Comunicação Acessível, no Instituto Politécnico de Leira, na cidade de Leira. Apesar disso, dos oito autores filiados a instituições portuguesas, nenhum representa o Instituto Politécnico de Leira. Há seis pesquisadores da Universidade de Aveiro, um da Universidade do Porto e um da Universidade do Minho.

A Figura 5, a seguir, mostra as palavras-chave utilizadas nos 13 artigos encontrados sobre comunicação turística acessível a pessoas com deficiências.

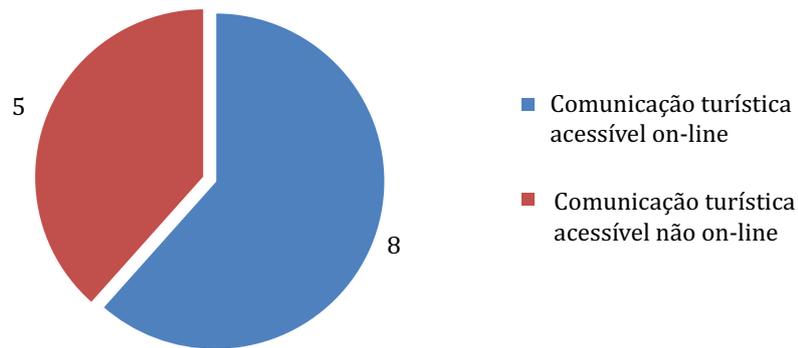
Figura 5 - Palavras-chave utilizadas nos artigos analisados.



Fonte: Elaborado pelos autores com dados da pesquisa (2022).

Os 13 artigos analisados somam, juntos, 63 palavras-chave utilizadas. Deste total, há 47 palavras-chave distintas, as mais citadas: *accessible tourism* (10); *disability* (6); *tourism* (2); *web accessibility* (2). Cabe mencionar que o restante das palavras apareceu apenas uma vez. Destaca-se que termos relacionados à comunicação são pouco utilizados nas palavras-chave, tais como: *information communication technology* (1); *accessible destination website* (1); *web 2.0* (1); *tourism communication and information* (1); *web content* (1); *accessible tourism communication* (1);

Por meio da revisão integrativa da literatura, analisando os 13 artigos, verificaram-se duas abordagens relacionadas à comunicação turística acessível a pessoas com deficiências: *on-line* e não *on-line* (Figura 6).

Figura 6 - Abordagens dos artigos analisados.

Fonte: Elaborado pelos autores com dados da pesquisa (2022).

Os 13 artigos finais selecionados discorrem sobre os mais variados assuntos dentro das duas abordagens apresentadas (Quadro 4).

Quadro 4 – Assuntos tratados nos artigos analisados.

Abordagem dos artigos	Assunto	Autor (ano)
Comunicação Turística Acessível on-line	Aplicativos acessíveis	Soares et al., (2017)
	Comunicação on-line de um museu	Mangani e Bassi (2019)
	Plataforma para conectar agências para fornecer produtos acessíveis	Wu, Chan e Hsieh, (2014)
	Websites de agências de viagens	Eusébio, Silveiro e Teixeira (2020)
	Websites de atrativos turísticos	Casais e Castro (2020)
	Websites de hotéis	Teixeira, Eusébio e Teixeira (2021)
	Websites de turismo	Vila, González e Darcy (2019) Vila e Brea (2009)
Comunicação Turística Acessível não on-line	Experiências dentro do destino turístico da Nova Zelândia	Cockburn-Wootten e Mcintosh (2020)
	Fontes de informações turísticas	Zajadacz (2014)
	Marketing do destino turístico com base em informações sobre acessibilidade	Buhalis e Michopoulou (2011)
	Parque italiano	Bianchi et al., (2020)
	Relação entre deficiência, inclusão social e marketing de atrativos turísticos	Cloquet et al., (2018)

Fonte: Elaborado pelos autores com dados da pesquisa (2022).

Sobre a comunicação turística acessível *on-line* para pessoas com deficiências, Vila, González e Darcy (2019) analisaram os websites oficiais de turismo dos países do norte da Europa visando estabelecer se as políticas e regulamentações que regem o sacrifício das informações turísticas *on-line* para pessoas com deficiência são aplicadas corretamente. Os autores (2019) identificaram diferentes padrões

quanto à sua conformidade com as Diretrizes de Acessibilidade de Conteúdo da Web e destacaram que as características atípicas do website oficial de turismo da Noruega foram particularmente notáveis, assim como os websites oficiais de turismo da Alemanha e do Reino Unido, dois dos países com a maior fatia do mercado de turismo acessível.

Nesse sentido, os websites oficiais de turismo de comunidades da Espanha foram analisados por Vila e Brea (2009) referente ao acesso aos conteúdos e aos conteúdos de acessibilidade. Os autores (2009) identificaram que um dos primeiros passos a serem tomados pelos diferentes websites é a melhoria da acessibilidade ao conteúdo. Ainda destacaram que os sites devem obter certificações WAI-AA ou WAI-AAA e apontam que quanto mais simples for o design do website, mais fácil será para qualquer tipo de usuário navegá-lo.

Teixeira, Eusébio e Teixeira (2021) analisaram a acessibilidade de 306 websites de hotéis e pousadas, com base nas Diretrizes de Acessibilidade de Conteúdo da Web (WCAG) 2.0, da Região Centro de Portugal. Os autores (2021) identificaram que o nível de acessibilidade web dos hotéis analisados é baixo, sendo as diretrizes ‘percebível’ e ‘robusto’ as mais críticas. Além disso, notaram diferenças nos níveis de acessibilidade da web em termos de categoria de hotel. Ao contrário do que era esperado, os hotéis de categoria superior apresentaram o nível mais baixo de acessibilidade à web - a visibilidade.

Já Eusébio, Silveiro, Teixeira (2020) examinaram a acessibilidade dos websites de agências de viagens localizadas na Região Centro de Portugal. Com base nas Diretrizes de Acessibilidade de Conteúdo Web (WCAG) 2.0, foi analisada uma amostra de 182 websites, considerando os três níveis de conformidade das WCAG (A, AA e AAA) e utilizando duas ferramentas de avaliação automática (*AccessMonitor* e “Test de Acessibilidade Web” - TAW). Os autores (2020) identificaram que os sites das agências de viagens revelaram vários problemas em relação à acessibilidade, particularmente nos requisitos básicos de acessibilidade (nível A do WCAG). Além disso, foram identificados vários problemas, principalmente nos princípios ‘perceptíveis’ e ‘robustos’.

Ainda sobre agências de viagens, Wu, Chan e Hsieh (2014) propuseram uma plataforma de turismo acessível para facilitar as informações de viagem para pessoas com deficiências. Os autores (2014) criaram uma rede de comunicação turística acessível para conectar agências de viagens em um ambiente Web 2.0 em que os agentes de viagens podem se referir ao darem os primeiros passos para fornecer pacotes de viagens acessíveis às pessoas com deficiências.

Casais e Castro (2020) analisaram a comunicação *on-line* das condições de acessibilidade física projetadas para turistas com deficiência, em websites de atrativos turísticos da cidade do Porto, Portugal. As autoras (2020) identificaram e concluíram que o conteúdo *on-line* dos sites é genérico e não informa sobre todas as facilidades acessíveis fornecidas pelos pontos turísticos analisados para as PCDS. Além disso, apontaram a existência de uma lacuna de design-comunicação nos destinos turísticos. Ainda sobre atrativos turísticos, Mangani e Bassi (2019) analisaram se os websites de 585 museus da Toscana/Itália fornecem informações sobre a acessibilidade dos atrativos para pessoas com deficiências e seus familiares. Os autores (2019) identificaram que os museus públicos tendem a fornecer mais informações para as pessoas com deficiência, em comparação com os museus privados e eclesiásticos.

Soares et al., (2017) fazem uma análise do aplicativo turístico espanhol Tenerife Acessível. O artigo objetivou analisar a existência de aplicativos de celulares de destinos turísticos (espanhóis) que considerem algumas das necessidades especiais dos indivíduos. Dos mais de 200 aplicativos analisados, somente o aplicativo Tenerife Acessível foi desenvolvido pensando em atender demandas de pessoas com deficiências.

A respeito dos estudos sobre comunicação turística acessível não *on-line* para pessoas com deficiências, Cockburn-Wootten e Mcintosh (2020) pretenderam entender as expectativas e experiências do consumidor com deficiência para sugerir melhorias de acessibilidade para o setor de turismo da Nova Zelândia. Os autores (2020) identificaram a necessidade de alcançar dignidade na oferta de serviços para ganhar experiências que facilitem a independência e equidade de acesso, acesso à informação antes da viagem que seja clara e precisa para ajudar no planejamento, transporte e educação acessíveis.

Bianchi et al., (2020) investigaram o processo de coprodução de políticas públicas turísticas para pessoas com deficiência, analisando a rede que facilita a comunicação entre os atores que participam do processo. Adotaram a Análise da Rede Social para estudar a rede de políticas, ou seja, como as administrações públicas e os usuários de políticas (associações de cidadãos/pessoas com deficiência e empresários) trocam informações sobre a acessibilidade ao Parque Nacional Gargano, uma área natural protegida no sul da Itália. Os autores (2020) descobriram que um número limitado de *stakeholders* na concessão de acessibilidade aos turistas com deficiência está engajado no intercâmbio de informações. Além disso, os fluxos de informação são orientados por apenas uma administração pública que desempenha, portanto, um papel fundamental na implementação de políticas que apoiam a acessibilidade dos parques.

Zajadacz (2014) apresentou os resultados de um estudo sobre fontes de informações turísticas utilizadas por pessoas surdas polonesas. A autora (2014) fez uma comparação entre a comunidade polonesa surda (n=292) e ouvinte (n=1780) e identificou que as principais fontes de informação turística tanto para surdos quanto para ouvintes são a internet e as opiniões de pessoas próximas. Ainda apontou que as informações turísticas devem ser divulgadas usando língua de sinais e que os surdos devem participar do processo de criação do sistema de informação turística.

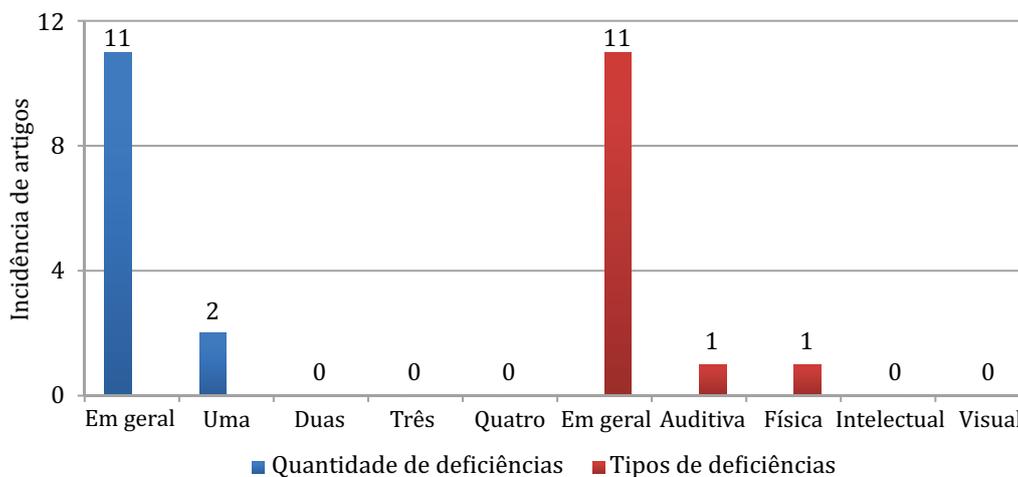
Buhalis e Michopoulou (2011) apontaram que as principais exigências do público com deficiência se concentram em três elementos interligados, quais sejam: ambiente construído acessível, informações relativas à acessibilidade e informações acessíveis *on-line*. Os autores (2011) comentam que as tecnologias de comunicação da informação (TICs) podem ajudar os destinos a abordar efetivamente as exigências particulares deste mercado por meio do uso de características de perfil e personalização, o que permitirá aos próprios usuários especificar suas exigências.

Cloquet et al., (2018) realizaram uma pesquisa sobre a relação entre deficiência, inclusão social e marketing de atrativos turísticos em Cornualha, Inglaterra. Os autores (2018) identificaram que apesar do reconhecimento nacional e internacional da necessidade de inclusão, os direitos de acesso e participação no turismo na Inglaterra continuam dependentes das prioridades governamentais. Ressaltaram a alta proporção de atrativos turísticos da Cornualha que não dão

nenhuma informação ou informações completas sobre o acesso às pessoas com deficiências. Além disso, o marketing turístico não aborda ou foca no acesso e evita representações visuais de deficiência em seções da web que não são dedicadas à acessibilidade.

Entendendo que PCDS são heterogêneas e necessitam de comunicações e informações específicas as suas deficiências (conforme apontado no terceiro nível da hierarquia de barreiras para viajar por pessoas com deficiências de McKercher e Darcy, 2018), a Figura 7 mostra a quantidade e o tipo de deficiência abordada nos 13 artigos analisados.

Figura 7 - Quantidade e tipo de deficiências abordadas nos artigos analisados.



Fonte: Elaborado pelos autores com dados da pesquisa (2022).

Com a revisão integrativa foi possível verificar que 11 artigos (84,6%) tratam de pessoas com deficiências de uma maneira geral³, tanto na quantidade quanto no tipo abordado. Apenas dois artigos tratam de uma deficiência específica, sendo um sobre deficiência auditiva e outro sobre deficiência física. Evidencia-se a falta de artigos que se debruçam a pesquisar e comparar percepções de pessoas com duas, três ou quatro deficiências a fim de verificar como a comunicação turística deve atuar para ser o mais acessível possível para distintos tipos de deficiências. Pessoas com deficiências são um grupo heterogêneo e possuem necessidades, adaptações, informações e comunicações distintas. Os resultados aqui apresentados sobre a quantidade e o tipo de deficiência abordada nas publicações sobre comunicação turística acessível a pessoas com deficiências vão ao encontro dos resultados apresentados por Rodrigues e Valduga (2021) e Rodrigues (2021) sobre a generalização de pessoas com deficiências nas pesquisas em turismo. Além disso, corroboram com os apontamentos de Lyu (2017), Mckercher e Darcy (2018), e Rodrigues e Valduga (2021) sobre considerar os específicos tipos de deficiências ao explorar as relações de PCDS com o turismo.

Evidencia-se que não há artigos que utilizem as pessoas com deficiência intelectual na relação com a comunicação turística acessível, tampouco estudos que

3. O termo "em geral" representa os artigos que não fazem especificação a algum tipo de deficiência. Por consequência, não se tem como saber a quantidade de deficiências abordadas.

abordem essa relação com pessoas com deficiência visual, mesmo que a quantidade dessas pessoas a nível mundial seja bastante significativa (OMS, 2010).

Em resumo, para fechamento da parte analítica do trabalho, segue a Tabela 3 que apresenta um compilado dos principais resultados por meio das análises propostas em cada tipo de revisão utilizada.

Tabela 3 – Compilado dos principais resultados por meio das análises propostas em cada tipo de revisão.

Revisão utilizada	Análises	Principais resultados
Revisão Bibliométrica	Ano de publicação	Primeira publicação em 2009; cinco anos sem publicações; pico em 2020.
	<i>Journals</i> com publicações	Publicações distribuídas em 11 <i>journals</i> ; <i>Current Issues in Tourism</i> e <i>Sustainability</i> liderando com duas publicações cada.
	Autoria	13 primeiros autores (53,8% homens) e 23 coautores (56,5% mulheres).
	Filiação acadêmica dos autores	Predominância europeia, tendo Portugal, Espanha, Itália e o Reino Unido com maior incidência.
	Palavras-chave mais utilizadas nos artigos	<i>Accessible tourism</i> e <i>disability</i> ; pouca incidência de termos que remetam à comunicação turística.
Revisão Integrativa da Literatura	Abordagem dos artigos	Comunicação turística acessível <i>on-line</i> (61,54% ou oito artigos) e comunicação turística acessível não <i>on-line</i> (38,46% ou cinco artigos).
	Quantidade e tipo de deficiências	Predominância para artigos “em geral”, sem menções a deficiências específicas em suas respectivas análises.

Fonte: Elaborado pelos autores com dados da pesquisa (2022).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do objetivo de sistematizar as publicações sobre comunicação turística acessível a pessoas com deficiências, constatou-se que os estudos sobre o tema são escassos e recentes. Com a revisão bibliométrica foi identificado a primeira publicação há 13 anos, sem haver uma crescente até os dias atuais. Também foi averiguado que as publicações estão espalhadas por muitos periódicos, sem haver algum que tenha uma produção exacerbada sobre o tema. Percebeu-se que, quase em totalidade, os autores dos estudos possuem filiação acadêmica em países europeus. Identificou-se um equilíbrio entre homens e mulheres na autoria dos artigos e que *accessible tourism* e *disability* são as palavras-chave mais utilizadas nos artigos, havendo pouca incidência de termos que remetam à comunicação turística.

O maior avanço no conhecimento científico em turismo está na sistematização proposta em: comunicação turística acessível *on-line* e comunicação turística acessível não *on-line*. Mesmo que as categorias referentes à comunicação turística *on-line* e comunicação turística não *on-line* já existam em estudos da área de comunicação, o acréscimo da temática da acessibilidade inova e avança

nos estudos em turismo ao apresentar e sistematizar a comunicação turística acessível às pessoas com deficiências.

Como não há artigos, nas bases de dados pesquisadas, que tratem de revisão de literatura sobre comunicação turística acessível a pessoas com deficiências, o presente trabalho contribui com o conhecimento científico e surge como arcabouço teórico para futuras investigações sobre comunicação turística acessível a pessoas com deficiências.

Com a sistematização por meio da revisão integrativa da literatura foi identificado a predominância de artigos que tratam da comunicação turística acessível *on-line*, os quais tratam majoritariamente de divulgação de informações acessíveis em *websites* e como, e se, esses *websites* seguem parâmetros de acessibilidade para se comunicarem com as pessoas com deficiências. Tais *websites* são tanto os oficiais de turismo de destinos turísticos quanto de empreendimentos e atrativos turísticos. O trabalho ainda mostra que artigos sobre comunicação turística acessível não *on-line* para pessoas com deficiências, tratam de informações e comunicações dentro de um destino turístico ou de um atrativo turístico, tendo a PCD enquanto realiza a viagem. Também foi identificada uma carência de estudos que se debruçam a pesquisar sobre a comunicação turística acessível a pessoas com específicos tipos de deficiências.

O turismo envolve deslocamentos, encontros, trocas e fornecimentos constantes de informações e com isso uma parcela da população, as de pessoas com deficiências, acaba lesada na participação no turismo. A partir disso, é necessário que a comunicação turística seja acessível de forma *on-line*, para as PCDs poderem planejar suas viagens por meio de informações acessíveis e verídicas. Após esse planejamento com informações *on-line*, é preciso que o destino turístico ou os empreendimentos e atrativos turísticos saibam se comunicar com as PCDs quando elas estiverem viajando, chamado neste trabalho de comunicação turística acessível não *on-line*. Em suma, é necessária comunicação acessível, objetiva e dentro da lei, para que o turismo cumpra seu papel social, sendo cada vez mais inclusivo, justo e acessível àquelas pessoas que já enfrentam tantas barreiras em suas vivências diárias.

Conclui-se que a união da comunicação turística acessível *on-line* com a não *on-line* é a melhor maneira de auxiliar as pessoas com deficiências em seus planejamentos e experiências turísticas e que a falta de estudos sobre deficiências específicas pode induzir a um errôneo pensamento de que todas as pessoas com deficiências necessitam das mesmas ferramentas de comunicação turística.

Sugere-se para novas pesquisas e pesquisadores a ampliação de bases de dados, a busca pelo termo buscador em outros idiomas, e, também, a comparação com dados de periódicos brasileiros de turismo para verificar se a produção científica no Brasil concorda ou não com a internacional.

REFERÊNCIAS

- Agovino, M., Casaccia, M., Garofalo, A., & Marchesano, K, (2017). Tourism and disability in Italy. Limits and opportunities. *Tourism Management Perspectives*, 23, 58–67. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.05.001>

- Alvarado, E. (2013). Turismo universal y accessible: El geoparque de las Villuercas-Ibores Jara. *Papeles de Geografía*, 57-58, 17-34. Recuperado de: <https://revistas.um.es/geografia/article/view/191221>
- Albach, V. M. (2015). *A difusão da pesquisa em geografia do turismo na Ibero-América*. Tese de Doutorado, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, PR, Brasil.
- Araújo, C. A. A. (2006). Bibliometria: evolução histórica e questões atuais. *Em Questão*, 12(1), 11–32. Recuperado de <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/16>
- Bianchi, P., Cappelletti, G. M., Mafrolla, E., Sica, E., & Sisto, R. (2020). Accessible Tourism in Natural Park Areas: A Social Network Analysis to Discard Barriers and Provide Information for People with Disabilities. *Sustainability*, 12(23), 9915. DOI: <https://doi.org/10.3390/su12239915>
- Botelho, L. L. R., Cunha, C. C. A., & Macedo, M. (2011). O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. *Revista Eletrônica Gestão e Sociedade*, 5(11), 121-136.
- Brasil. (2015). *Lei 13.146, de 6 de julho de 2015*. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm
- Broome, M. E. (2000) Integrative literature reviews for the development of concepts. In: Rodgers, B. L.; Knafl, K. A. (Orgs.), *Concept development in nursing: foundations, techniques, and applications*, 231-250. Philadelphia, PA: W. B. Saunders.
- Buhalis, D., & Michopoulou, E. (2011). Information-enabled tourism destination marketing: addressing the accessibility market. *Current Issues in Tourism*, 14(2), 145–168. DOI: <https://doi.org/10.1080/13683501003653361>
- Burnett, J.J., & Baker H.B. (2001). Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer. *Journal of Travel Research*, 40, 4–11. DOI: <https://doi.org/10.1177/004728750104000102>
- Casais, B., & Castro, C. (2020). Online communication of accessibility conditions in touristic spots: the design–communication gap in Porto destination. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 12(2), 196–209. DOI: <https://doi.org/10.1108/JHTT-07-2019-0096>
- Clarivate, (s/d). *Web of Science™* base de dados de citação global independente mais confiável do mundo. Disponível em: <https://clarivate.com/webofsciencegroup/campaigns/web-of-science-base-de-dados-de-citacao-global-independente-mais-confiavel-do-mundo/> Acesso em 12 out. 2022.
- Cloquet, I., Palomino, M., Shaw, G. (2018). Disability, social inclusion and the marketing of tourist attractions. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(2), 221–237. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/09669582.2017.1339710>
- Cockburn-Wootten, C., & McIntosh, A. (2020). Improving the Accessibility of the Tourism Industry in New Zealand. *Sustainability*, 12(24), 10478. DOI: <https://doi.org/10.3390/su122410478>
- Cockburn-Wootten, C., McIntosh, A. J., Smith, K., & Jefferies, S. (2018). Communicating across tourism silos for inclusive sustainable partnerships. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(9), 1483–1498. DOI: <https://doi.org/10.1080/09669582.2018.1476519>
- Coronel, J. J. I., & Netto, A. P. (2016). Artículos científicos sobre turismo para personas con discapacidad en revistas Iberoamericanas de turismo. Una propuesta de categorización. *PASOS Revista de turismo y Patrimonio Cultural*, 14(1), 4-58. DOI: <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2016.14.003>
- Daniels, M. J., Rodgers, E. B. D., & Wiggins, B. P. (2005). “Travel Tales”: an interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons

- with physical disabilities, *Tourism Management*, 26(6), 919–930. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2004.06.010>
- Darcy, S. (1998). *Anxiety to access: tourism patterns and experiences of New South Wales people with a physical disability*. Sydney: Tourism New South Wales.
- Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32–44. DOI: <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32>
- Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, v. 31(6), 816–826. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.08.010>
- Darcy, S., Buhalis, D. (2011). Conceptualising disability. In D. Buhalis; S. Darcy (Eds.), *Accessible tourism: Concepts and issues*. Bristol: Channel View Publications, 21-42.
- Darcy, S., Mckercher, B., & Schweinsberg, S. (2020). From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 140–144. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/TR-07-2019-0323>
- Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E., & Buhalis, D. (2008). Enabling access to tourism through information schemes?. *Annals of Tourism Research*, 35(1), 189-210. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2007.07.005>
- Elsevier, (s/d). *Discover why the world's leading researchers and organizations choose Scopus*. Disponível em: <https://www.elsevier.com/solutions/scopus/why-choose-scopus> Acesso em 12 out. 2022.
- Eusébio, C., Silveiro, A., & Teixeira, L. (2020). Website accessibility of travel agents: An evaluation using web diagnostic tools. *Journal of Accessibility and Design for All*, 10(2), 180-208. DOI: <https://doi.org/10.17411/jaces.v10i2.277>
- GfK. (2015). *Economic Impact on Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe – Final Report*, GfK, University of Surrey, The Neumann Consulting and PRO Solutions, Surrey.
- Gillovic, B., McIntosh, A., Darcy, S., & Cockburn-Wootten, C. (2018). Enabling the language of accessible tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(4), 615–630. DOI: <https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1377209>
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE]. (2010). *Censo demográfico: características gerais da população, religião e pessoas com deficiência*. Recuperado de: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/9662-censo-demografico-2010.html?edicao=9749&t=destaques>
- Kaufman-Scarborough, C., & Childers, T.L. (2009). “Understanding markets as online public places: insights from consumers with visual impairments”. *Journal of Public Policy and Marketing*, 28(1), 16-28. DOI: <https://doi.org/10.1509/jppm.28.1.16>
- Klímová, B. (2018). Tourists with Dementia – A Unique Challenge for the Tourism Industry. *Pertanika Journal Social Sciences & Humanities*, 26(1), 583-588.
- Kolodziejczak, A. (2019). Information as a factor of the development of accessible tourism for people with disabilities. *Quaestiones Geographicae*, 38(2), 67-73. DOI: <https://doi.org/10.2478/quageo-2019-0014>
- Lam, K. L., Chan, C. S., & Peters, M. (2020). Understanding technological contributions to accessible tourism from the perspective of destination design for visually impaired visitors in Hong Kong. *Journal of Destination Marketing & Management*, 17, 100434. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100434>
- Leal, N., Eusébio, C., & Rosa, M. J. (2020). Atitudes em relação às pessoas com deficiência: uma revisão sistemática da literatura. *Revista Brasileira de Educação Especial*, 26(4), 689–710. DOI: <https://doi.org/10.1590/1980-54702020v26e0062>

- Lyu, S. (2017). Which accessible travel products are people with disabilities willing to pay more? A choice experiment. *Tourism Management*, 59, 404-412. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.09.002>
- Mangani, A., & Bassi, L. (2019). Web information, accessibility and museum ownership. *International Journal of Tourism Policy*, 9(4), 265. DOI: <https://dx.doi.org/10.1504/IJTP.2019.105486>
- Mckercher, B., & Darcy, S. (2018). Re-conceptualizing barriers to travel by people with disabilities. *Tourism Management Perspectives*, 26, 59-66. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2018.01.003>
- Michopoulou, E., & Buhalis, D. (2013). Information provision for challenging markets: The case of the accessibility requiring market in the context of tourism. *Information & Management*, 50(5), 229-239. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.im.2013.04.001>
- Morad, T. (2007). Tourism and disability. A review of cost-effectiveness. *International Journal on Disability and Human Development*, 6(3). DOI: <https://doi.org/10.1515/IJDHD.2007.6.3.279>
- Organização Mundial da Saúde [OMS]. (2010). *Blindness and vision impairment prevention*. Disponível em <https://www.who.int/blindness/publications/globaldata/en/>
- Organização Mundial da Saúde [OMS]. (2011). *World report on disability 2011*. Malta: World Health Organization. Disponível em: http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/en/
- Organização Mundial da Saúde [OMS]. (2014). *Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF)*. Recuperado de http://www.inr.pt/uploads/docs/cif/CIF_port_%202004.pdf.
- Organização Mundial da Saúde [OMS]. (2021a). *Disability and health*. Recuperado de <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Organização Mundial da Saúde [OMS]. (2021b). *Deafness and hearing loss*. Recuperado de: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>
- Organização Mundial do Turismo [OMT]. (2016a). *UNWTO Tourism Highlights, 2016 Edition*. UNWTO e-library. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284418145>
- Organização Mundial do Turismo [OMT]. (2016b). *World Tourism Day 2016: Tourism Leaders Commit To Advance Universal Accessibility*. Recuperado de: <https://www.unwto.org/archive/global/press-release/2016-09-28/world-tourism-day-2016-tourism-leaders-commit-advance-universal-accessibili>
- Organização Mundial do Turismo [OMT]. (2020). *Inclusive Recovery Guide – Sociocultural Impacts of Covid-19, Issue I: Persons with Disabilities*. [s.l.] World Tourism Organization (UNWTO). DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284422296>
- Perinotto, A. R. C. (2013). Investigando a comunicação turística de Parnaíba/PI-Brasil: internet e redes sociais, descrição e análise. *TURyDES, Revista de Investigacionen Turismo y Desarrollo Local*, 6(15).
- Pita, M. P. S. (2009). Una aproximación a la accesibilidad turística: por um turismo para todos. *ROTUR – Revista de Ocio y Turismo*, Coruña, 2(1), 157-173. DOI: <https://doi.org/10.17979/rotur.2009.2.1.1239>
- Ray, N.M., & Ryder, M.E. (2003). “Ebilities” tourism: an exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled, *Tourism Management*, 24(1), 57-72. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(02\)00037-7](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(02)00037-7)

- Rodrigues, I. M. (2021). Turismo acessível para pessoas com deficiências: um cenário (d) eficiente(?). (Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Paraná). Retirado de <https://hdl.handle.net/1884/74118>
- Rodrigues, I. M., Minasi, S. M., Lopes, A. I., & da Silva, L. S. (2021). A hospitalidade de Pelotas/RS pela visão de quem não enxerga e aos passos de quem não caminha. *Revista de Turismo Contemporâneo*, 9(2), 230-251. DOI: <https://doi.org/10.21680/2357-8211.2021v9n2ID23613>
- Rodrigues, I. M., & Valduga, V. (2021). Turismo acessível para pessoas com deficiências: a produção científica dos periódicos de turismo do Brasil. *Revista Turismo em Análise*, 32(1), 59-78. DOI: <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v32i1p59-78>
- Soares, J. R. R., Gabriel, L. P. M. C., & Fernández, M. D. S. (2017). Análise da App Turística Tenerife Acessível. *PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review*, 6(1), 109-123. DOI: <https://doi.org/10.5585/podium.v6i1.193>
- Souza, C. D. A. (2013). Organização do conhecimento: estudo bibliométrico na base de dados ISI web of knowledge. *Biblios*, 108(51).
- Teixeira, P., Eusébio, C., & Teixeira, L. (2021). How diverse is hotel website accessibility? A study in the central region of Portugal using web diagnostic tools. *Tourism and Hospitality Research*, 1-16. DOI: <https://doi.org/10.1177/14673584211022797>
- Vila, T. D., González, E. A., & Darcy, S. (2019). Accessible tourism online resources: a Northern European perspective. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 19(2), 140-156. DOI: <https://doi.org/10.1080/15022250.2018.1478325>
- Vila, T. D., & Brea, J. A. F. (2009). Un nuevo desafío: el contenido y la accesibilidad al contenido de las web turísticas españolas. *Revista Galega de Economía*, 18(1).
- Whittemore, R., & Knafelz, K. (2005). The integrative review: updated methodology. *Journal of Advanced Nursing*, Oxford, 52(5), 546-553.
- Wu, Y. J., Chang, C., & Hsieh, Y. (2014). Enhancing learning experience of the disabled: an accessible tourism platform. *Journal of Universal Computer Science*, 20(15).
- Yau, M.K., Mckercher, B., & Packer, T.L. (2004). Traveling with a disability: more than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 3(4), 946-960. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.03.007>
- Zajadacz, A. (2014). Sources of tourist information used by deaf people. Case study: the Polish Deaf community. *Current Issues in Tourism*, 17(5), 434-454. DOI: <https://doi.org/10.1080/13683500.2012.725713>

Recebido em: 11 mar. 2022

Aprovado em: 26 Jun. 2022.

CONTRIBUIÇÕES

Igor Moraes Rodrigues: definição do problema de pesquisa e objetivos, desenvolvimento da proposição teórica, realização da revisão bibliográfica e fundamentação teórica, escolha dos procedimentos metodológicos, coleta de dados, análise de dados, elaboração de tabelas, gráficos e figuras, realização de cálculos e projeções, revisão crítica do manuscrito, redação do manuscrito, adequação do manuscrito às normas da RTA.

André Riani Costa Perinotto: definição do problema de pesquisa e objetivos, escolha dos procedimentos metodológicos, revisão crítica do manuscrito.