

TURISMO INCLUSIVO: DESAFIOS ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO SETOR TURÍSTICO

INCLUSIVE TOURISM: CHALLENGES FOR PEOPLE WITH DISABILITIES IN THE TOURISM SECTOR

Cristiane da Silva Lucas Lopes; Rayane Cristina Torres Barreira

Trabalho de Conclusão de Curso (artigo) apresentado como requisito parcial para conclusão do Curso Superior de Bacharelado em Turismo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, Campus Cubatão. Orientador: Prof. Dr. Aristides Faria Lopes dos Santos.

Resumo: Este trabalho teve como objetivo analisar como os meios de hospedagem, conforme retratados em estudos acadêmicos recentes, têm incorporado os princípios da acessibilidade. A pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, de natureza exploratória e descritiva, sem realização de pesquisa de campo ou aplicação de instrumentos empíricos. Foram selecionados artigos publicados nos seguintes periódicos: Revista Hospitalidade, Revista Turismo: Visão & Ação e Revista Rosa dos Ventos: Turismo & Hospitalidade. A análise permitiu identificar avanços pontuais, mas também revelou limitações na efetiva inclusão de PCDs, tanto como hóspedes quanto como profissionais do setor. Concluiu-se que, embora as iniciativas documentadas tenham contribuído para a promoção de uma hospitalidade mais sensível à diversidade humana, elas ainda não foram suficientes para consolidar um mercado de trabalho plenamente acessível.

Palavras-chave: Turismo Inclusivo; Hospitalidade; Acessibilidade.

Abstract: This study aimed to analyze how lodging facilities, as portrayed in recent academic studies, have incorporated the principles of accessibility. The research adopted a qualitative approach, exploratory and descriptive in nature, without conducting fieldwork or applying empirical instruments. Articles were selected from the following academic journals: Revista Hospitalidade, Revista Turismo: Visão & Ação, and Revista Rosa dos Ventos: Turismo & Hospitalidade. The analysis made it possible to identify specific advancements, but also revealed limitations in the effective inclusion of people with disabilities, both as guests and as professionals within the sector. It was concluded that, although the documented initiatives have contributed to promoting a form of hospitality more sensitive to human diversity, they have not yet been sufficient to establish a fully accessible labor market.

Keywords: Inclusive tourism; Hospitality; Accessibility.

Introdução

Nos termos do artigo 6º da Constituição Federal, “são direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição” (BRASIL, 1988). O acesso universal ao lazer, então, pressupõe que todas as pessoas, independentemente de suas condições físicas, sensoriais ou cognitivas, tenham acesso às experiências de lazer, deslocamento e hospitalidade.

A inclusão, entretanto, efetiva de pessoas com deficiência (PCDs) na hotelaria brasileira ainda enfrenta desafios estruturais, culturais e atitudinais que limitam sua plena participação.

Ainda nos anos 2010, o Governo Federal brasileiro implementou pesquisa de opinião pública sobre acessibilidade¹ em meios de hospedagem no BRASIL. Os resultados apontaram a cidade de Socorro (SP) como referência positiva em turismo acessível. No entanto, nas demais localidades mencionadas, a acessibilidade mostrou-se limitada e setorial, restrita a áreas pontuais dos empreendimentos. Verificou-se escassez de quartos adaptados, especialmente em períodos de alta demanda, como eventos voltados ao público com deficiência (MTUR, 2013).

Outro ponto crítico identificado foi a falta de qualificação das equipes para recepção adequada, inclusive quanto à prestação de informações sobre atrativos turísticos acessíveis. Tais constatações revelam a ausência de uma abordagem integrada à acessibilidade nos hotéis brasileiros, o que reforça a importância de estudos que ampliem a compreensão sobre inclusão no setor hoteleiro (MTUR, 2013).

A Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, instituiu a “Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência”, também conhecida como “Estatuto da Pessoa com Deficiência”, preconiza que “é dever do Estado, da sociedade e da família assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação dos direitos referentes (...) à acessibilidade, à cultura, ao desporto, ao turismo, ao lazer (...)” (BRASIL, 2015, art. 8º)². Assim, a acessibilidade no Turismo se mostra como tema cada vez mais presente nas discussões acadêmicas e profissionais, refletindo a necessidade de tornar os espaços e serviços turísticos mais inclusivos, tanto para os visitantes quanto para os profissionais que atuam no setor.

Atualmente no Brasil, destaca-se o “Programa Turismo Acessível”, que é composto por “(...) um conjunto de ações para promover a inclusão e o acesso de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida à atividade turística com segurança e autonomia” (MTUR, 2025).

Apesar dos avanços legislativos e da crescente conscientização sobre a importância da acessibilidade, observa-se que os meios de hospedagem ainda apresentam lacunas significativas em sua adequação às necessidades das PCDs. Tais deficiências se manifestam tanto na experiência do hóspede quanto na ausência de condições adequadas para a inserção profissional de trabalhadores com deficiência.

¹ Nos termos do Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004 (art. 8º, I), a acessibilidade é compreendida como a “(...) condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida”;

² Conforme a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, artigo 8º, “é dever do Estado, da sociedade e da família assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à sexualidade, à paternidade e à maternidade, à alimentação, à habitação, à educação, à profissionalização, ao trabalho, à previdência social, à habilitação e à reabilitação, ao transporte, à acessibilidade, à cultura, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à informação, à comunicação, aos avanços científicos e tecnológicos, à dignidade, ao respeito, à liberdade, à convivência familiar e comunitária, entre outros decorrentes da Constituição Federal, da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e das leis e de outras normas que garantam seu bem-estar pessoal, social e econômico”;

Originalmente, a proposição da presente pesquisa manteve relação com as reflexões em torno de políticas públicas inerentes ao Turismo Inclusivo no contexto brasileiro. Santos (2015), analisou a atuação do Conselho Municipal de Turismo (COMTUR) de Itanhaém (SP) e evidenciou que a participação social na gestão pública do turismo, embora formalmente prevista, ainda enfrentou limitações em termos de representatividade, efetividade e integração com políticas inclusivas.

Naquele estudo, foi observada a ausência de capacitação técnica dos conselheiros, a descontinuidade das ações e a frágil articulação entre poder público e sociedade civil comprometeram a função deliberativa do conselho. Essa realidade revelou que os mecanismos de governança democrática no turismo precisam ser fortalecidos para que possam incorporar pautas transversais, como a acessibilidade e a inclusão de pessoas com deficiência (SANTOS, 2025).

A experiência analisada, por exemplo, demonstrou que o desenvolvimento de um turismo mais inclusivo e sensível à diversidade requer não apenas adaptações físicas, mas também estruturas participativas sólidas e engajadas na formulação de políticas públicas voltadas à equidade, à empregabilidade e ao exercício pleno da cidadania no setor turístico.

Nesse contexto, verifica-se que este trabalho teve origem no interesse das autoras nas práticas de gerenciamento das condições de acessibilidade em meios de hospedagem e demais serviços no âmbito do setor turístico. Desse modo, o estudo buscou responder ao seguinte problema de pesquisa: Como as práticas de acessibilidade nos meios de hospedagem podem contribuir para a promoção da acessibilidade no setor turístico?

Para responder ao problema de pesquisa mencionado, o presente estudo adotou o objetivo geral de analisar como os meios de hospedagem, conforme retratados em estudos acadêmicos recentes, têm incorporado os princípios da acessibilidade. Mais precisamente, os objetivos específicos adotados foram:

1. Identificar e descrever as práticas de acessibilidade adotadas pelos meios de hospedagem analisados nos artigos selecionados;
2. Refletir sobre as contribuições e limitações dessas práticas no que se refere à construção de ambientes acessíveis e inclusivos.

Ao reunir elementos conceituais e práticos sobre acessibilidade e trabalho inclusivo, espera-se contribuir para o fortalecimento do debate acadêmico sobre o turismo como campo de oportunidades igualitárias, socialmente responsáveis e livre de capacitismo³.

³ Capacitismo é todo e qualquer preconceito demonstrado em relação a uma pessoa com deficiência devido a sua deficiência. Trata-se de forma de discriminação em que se subestima a capacidade ou aptidão de uma pessoa com deficiência. As atitudes capacitistas podem se manifestar de diversas formas, seja por meios de expressões, palavras, brincadeiras ou mesmo ações (SENADO FEDERAL, 2022);

Procedimentos metodológicos

Esta pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, de natureza exploratória e descritiva, com ênfase na análise conceitual e interpretativa de produções acadêmicas sobre turismo inclusivo, hospitalidade e acessibilidade. O objetivo consistiu em compreender os desafios enfrentados por pessoas com deficiência no processo de inserção profissional no setor hoteleiro, considerando as políticas públicas de inclusão e a construção de uma cultura de hospitalidade acessível (CRESWELL, 2010).

A investigação foi desenvolvida exclusivamente com base em fontes secundárias, não tendo recorrido à aplicação de instrumentos empíricos, como entrevistas ou questionários, tampouco à realização de pesquisa de campo. A análise concentrou-se na leitura crítica de textos acadêmicos previamente publicados, selecionados com base em critérios de atualidade, pertinência temática e alinhamento com os objetivos do estudo (SILVA, 2014).

Como estratégia metodológica para fundamentar uma discussão teórica contemporânea, foram escolhidos dois artigos publicados, preferencialmente, a partir de 2020 nos seguintes periódicos brasileiros: Revista Hospitalidade, Revista Turismo: Visão & Ação e Revista Rosa dos Ventos: Turismo & Hospitalidade. A busca teve foco em artigos redigidos em língua portuguesa.

A seleção desses periódicos se deu por conveniência, ou seja, pela aderência à abordagem pretendida. No quadro 1, a seguir, são sintetizadas as descrições do escopo de cada uma dessas revistas.

Quadro 1 - Síntese do escopo dos periódicos selecionados.

Periódico	Síntese do escopo	Artigos identificados
Revista Hospitalidade	A revista publica comunicações científicas que exploram as relações interpessoais entre duas figuras centrais: o anfitrião e o hóspede, sejam indivíduos, grupos, empresas ou organizações, em diversos ambientes e situações (REVHOSP, 2025).	CORREIA, L. M. DA S.; DOS SANTOS, R. A. Tem acessibilidade aqui? Um estudo de caso em um hotel na Zona Sul do Rio de Janeiro. Revista Hospitalidade, v. 17, n. 02, p. 136-159, 2020. https://doi.org/10.21714/2179-9164.2020.v17n2.008 MEIRA, C. M.; KUSHANO, E. S.; TEIXEIRA, C. M. S.; MARCHETTO, A. C. M. Acessibilidade em meios de hospedagem: o retrato da rede hoteleira de Barra do Garças (MT). Revista Hospitalidade, v. 17, n. 02, p. 37-55, 2020. https://doi.org/10.21714/2179-9164.2020.v17n2.003

Turismo: Visão e Ação	Periódico científico interdisciplinar, que tem como público-alvo pesquisadores, professores e alunos de pós-graduação e graduação em Turismo e áreas afins, como hotelaria, gastronomia, hospitalidade, lazer, eventos e outras; como também por consultores, empresários e profissionais de empresas públicas e privadas que atuam nessas áreas (TVA, 2025).	PEREIRA DE OLIVEIRA, J., & TRICÁRIO, L. T. O destino turístico Praia do Forte - Bahia: uma análise sob a ótica da hospitalidade urbana. <i>Turismo: Visão e Ação</i>, v. 25, n. 3, p. 598-615, 2023. https://doi.org/10.14210/rtva.v25n3.p598-615 FERST, M. C.; SARA JOANA GADOTTI DOS ANJOS, ANJOS, S. J. G.; KUHN, V. Valoração da Acessibilidade na Hotelaria e a Lealdade do Turista com Deficiência, <i>Revista Turismo: Visão & Ação</i>, v. 25, n. 2, p. 243-262, 2023. https://doi.org/10.14210/rtva.v25n2.p243-262
Rosa dos Ventos: Turismo & Hospitalidade	A revista explora os recursos do meio eletrônico de forma a ampliar a disponibilização e a troca de informações, no sentido de contribuir para aprofundar a reflexão acadêmica sobre a temática do turismo numa perspectiva transdisciplinar. Apesar de ter como princípio a ampliação, a disponibilização e a troca de informações que visem contribuir para o aprofundamento e a reflexão acadêmica (REVISTA ROSA DOS VENTOS, 2025).	TRONCA, B.; FRANZEN, L. I.; CESAR, P. DE A. B. Turismo, Hospitalidade e Acessibilidade: A Perspectiva do Usuário do Espaço Urbano. <i>Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade</i>, v. 12, n. 1, p. 210-227, 2020. https://sou.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/6381 CORRADI, A., SANTANA, A. C., LUÍNDIA, L. A. TURISMO RURAL A viabilidade das Fazendas Rurais nos municípios de Soure e Salvaterra Ilha do Marajó - PA. <i>Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade</i>, v. 1, p. 1-10. https://sou.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/361

Fonte: elaborado pelas autoras.

A realização do trabalho ocorreu entre março e junho de 2025, contemplando as seguintes etapas: levantamento e aprofundamento teórico, leitura analítica dos artigos, categorização dos achados e redação final do artigo. Essa trajetória metodológica permitiu desenvolver uma reflexão crítica fundamentada sobre a acessibilidade na hotelaria e seus desdobramentos para a inclusão profissional de pessoas com deficiência no setor turístico, mesmo na ausência de dados primários.

Conforme descrito, verifica-se que, nos termos da Resolução CNS nº 510, de 07 de abril de 2016 (art. 1º), os procedimentos metodológicos preconizados dispensaram seu registro e avaliação pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP).

O manuscrito teve parte de sua redação revisada com o auxílio da ferramenta ChatGPT (OpenAI), empregada exclusivamente para correções gramaticais. Todas as edições foram cuidadosamente revistas pelos autores. Além disso, o texto foi submetido à ferramenta Turnitin para verificação de originalidade e conformidade ética (SANTOS *et al.*, 2024).

Referencial teórico

Para a construção do referencial teórico deste trabalho, optou-se pela análise de estudos publicados em periódicos científicos reconhecidos na área de Turismo e Hospitalidade. A seleção das revistas especializadas se deu com base na aderência temática e metodológica ao escopo da pesquisa, privilegiando publicações que abordassem a acessibilidade e a inclusão de pessoas com deficiência (PCDs) no contexto dos meios de hospedagem.

O critério adotado pode ser classificado como intencional e orientado pela relevância acadêmica, atualidade das publicações e consonância com os objetivos do estudo.

No quadro 1, foram apresentadas as descrições do escopo editorial das revistas selecionadas, a saber: Revista Hospitalidade, Revista Turismo: Visão & Ação e Revista Rosa dos Ventos: Turismo & Hospitalidade. Tais periódicos reúnem estudos que permitiram aprofundar a compreensão sobre as barreiras estruturais e culturais que ainda limitam a participação plena de PCDs no setor hoteleiro — tanto na condição de hóspedes quanto de profissionais.

As reflexões extraídas desses estudos fundamentaram a análise crítica conduzida ao longo do trabalho, oferecendo subsídios teóricos para discutir os limites e as possibilidades de um turismo mais acessível e de uma hospitalidade comprometida com a diversidade humana.

A seleção dessas fontes, portanto, representou um esforço deliberado de alinhamento entre a produção científica contemporânea e as demandas sociais por inclusão e equidade no setor turístico. Esta seção foi estruturada conforme as fontes das publicações analisadas.

Revista Hospitalidade

A análise dos dois artigos selecionados permitiram identificar aproximações significativas quanto à percepção, implementação e desafios da acessibilidade na hotelaria brasileira, embora cada estudo tenha adotado um recorte territorial e metodológico distinto.

O primeiro, com abordagem predominantemente técnica e quantitativa, investigou dez estabelecimentos em uma cidade turística de médio porte no interior do país; o segundo, qualitativo e descritivo, concentrou-se em um estudo de caso de um hotel situado em uma das regiões mais turísticas do Brasil.

Apesar das diferenças geográficas, ambos os estudos revelaram uma realidade convergente: os meios de hospedagem ainda enfrentam dificuldades para atender plenamente aos princípios da acessibilidade.

No caso de Barra do Garças, a avaliação mostrou que os hotéis, em sua maioria, não atendem integralmente às exigências da norma técnica ABNT NBR ISO 9050:2015, apresentando carências em elementos fundamentais como desníveis, sinalização tátil, banheiros adaptados e comunicação visual. A análise se concentrou nos aspectos físicos da acessibilidade, evidenciando a negligência das normas técnicas, mesmo em empreendimentos formalmente registrados no Cadastur.

De modo semelhante, o hotel analisado no estudo de caso do Rio de Janeiro também demonstrou limitações no cumprimento dos critérios normativos. Ainda que apresentasse elementos como rampas, elevadores e apartamentos adaptados, observou-se a ausência de padronização e de cuidados em detalhes cruciais, como altura de mobiliários, barras de apoio e adequação de sinalização.

A esse diagnóstico somaram-se fragilidades no campo da acessibilidade atitudinal, aspecto que se tornou evidente por meio dos relatos dos hóspedes com deficiência entrevistados. Essa distinção metodológica entre os dois trabalhos permite uma leitura complementar dos resultados.

Enquanto o estudo em Barra do Garças fornece uma visão mais ampla e quantitativa da realidade hoteleira de uma cidade de porte médio, revelando carências estruturais generalizadas, o estudo na Zona Sul do Rio de Janeiro aprofunda-se nas experiências subjetivas dos usuários, destacando o papel da equipe e das interações humanas no processo de inclusão. Dessa forma, a articulação entre as duas análises enriquece a compreensão sobre o problema da acessibilidade, demonstrando que ele se manifesta tanto na materialidade dos espaços quanto nas posturas profissionais que regulam o acolhimento.

Outro ponto de convergência entre os estudos é a percepção de que muitas adequações físicas foram realizadas de forma pontual, por imposição legal ou para atender a critérios mínimos exigidos para funcionamento. Em ambos os contextos, os autores apontam que a acessibilidade, mais do que um cumprimento formal de normas, deve ser entendida como parte de uma cultura organizacional comprometida com a hospitalidade inclusiva. Essa cultura envolve a sensibilização de gestores, a capacitação de colaboradores e a integração entre infraestrutura e atitude.

Essa concepção amplia o entendimento da acessibilidade no turismo, deslocando-o de um campo meramente técnico para um domínio ético e relacional. A hospitalidade, nesse sentido, não se limita ao conforto físico, mas estende-se ao respeito às diferenças, à escuta ativa e à promoção da autonomia dos sujeitos. A ausência de uma política clara de inclusão, como demonstraram os dois estudos, compromete não apenas a experiência do hóspede, mas também a possibilidade de inserção profissional de pessoas com deficiência no setor.

Em ambos os artigos, ainda que de forma indireta, está presente a crítica à ideia de que a acessibilidade seja apenas um “plus” ou um “diferencial competitivo”. Ao contrário, ela é apresentada como um direito fundamental e como condição indispensável para o exercício da cidadania. Essa noção se alinha à perspectiva do turismo como vetor de inclusão social, conforme previsto nas políticas públicas brasileiras voltadas ao turismo acessível.

Outro aspecto que emerge dos dois estudos é a invisibilização do trabalhador com deficiência nos meios de hospedagem analisados. Embora o foco das pesquisas tenha sido a acessibilidade para os hóspedes, a ausência de menções à empregabilidade de PCDs nos estabelecimentos revela uma lacuna significativa. Tal silêncio indica que, mesmo em estabelecimentos preocupados com a acessibilidade do cliente, a inclusão de profissionais com deficiência ainda não é uma pauta consolidada. Essa constatação reforça a pertinência da proposta deste trabalho, que busca justamente refletir sobre a acessibilidade como um caminho para a ampliação das oportunidades de trabalho no turismo.

A articulação dos dois artigos analisados oferece, portanto, uma base sólida para discutir os limites da acessibilidade nos meios de hospedagem brasileiros. Por meio de diferentes recortes metodológicos e geográficos, ambos apontam para a necessidade de superação de uma visão restrita e burocrática da acessibilidade. Os dados apresentados evidenciam que, sem o comprometimento integral dos atores envolvidos — empresários, gestores públicos, profissionais e comunidade —, não será possível avançar para uma hospitalidade verdadeiramente inclusiva.

Conclui-se, assim, que a aproximação entre as publicações reforça a ideia de que a acessibilidade deve ser compreendida como um eixo transversal da política e da prática hoteleira. Ao integrar os elementos técnicos e humanos da hospitalidade, torna-se possível não apenas atender melhor aos hóspedes com deficiência, mas também criar ambientes laborais mais justos, diversos e inclusivos.

Revista Turismo: Visão & Ação

A pesquisa de Oliveira e Tricárico (2023), ao analisar a hospitalidade física do destino Praia do Forte (BA), oferece contribuições relevantes para a compreensão da acessibilidade como elemento estruturante da hospitalidade urbana. Ao considerar variáveis como

infraestrutura, paisagem urbana e qualidade ambiental, os autores abordam a relação entre o espaço edificado e a experiência do visitante, com ênfase na legibilidade e identidade dos destinos turísticos.

Essa abordagem dialoga diretamente com o presente estudo, que examina como os meios de hospedagem vêm incorporando os princípios da acessibilidade na perspectiva da hospitalidade inclusiva. Embora os recortes empíricos sejam distintos — um voltado ao espaço urbano consolidado e outro às práticas institucionais no setor hoteleiro —, ambos os trabalhos compartilham a compreensão de que a hospitalidade não se limita ao atendimento, mas abrange a configuração dos espaços e a capacidade de acolher diferentes sujeitos.

A correlação entre os estudos reforça a importância de ambientes acessíveis e culturalmente sensíveis para a construção de um turismo verdadeiramente democrático, ético e orientado pela diversidade humana.

O estudo de Ferst, Anjos e Kuhn (2023) contribui significativamente para o entendimento da acessibilidade como fator determinante na experiência e na fidelização de turistas com deficiência ou mobilidade reduzida (TwDMr).

Ao investigar como a valoração da acessibilidade influencia a escolha de meios de hospedagem, os autores demonstram que a ausência de barreiras físicas, comunicacionais e atitudinais não apenas amplia o acesso ao turismo, mas também gera valor econômico e simbólico ao empreendimento. Essa perspectiva dialoga com o presente trabalho ao evidenciar que a acessibilidade não deve ser vista como um diferencial, mas como uma exigência ética, estratégica e estruturante da hospitalidade contemporânea.

Ambas as pesquisas apontam que a criação de ambientes acolhedores e inclusivos repercute diretamente na satisfação, lealdade e recorrência de um público historicamente negligenciado. Assim, a correlação entre os estudos reforça que a inclusão de pessoas com deficiência no turismo — seja como hóspedes, seja como profissionais — é essencial para consolidar destinos mais justos, democráticos e sustentáveis.

Revista Rosa dos Ventos Turismo & Hospitalidade

O estudo de Corradi, Santana e Luíndia (2009) abordou o turismo rural como estratégia de desenvolvimento local em fazendas localizadas nos municípios de Soure e Salvaterra, na Ilha do Marajó (PA). Embora o foco principal seja o turismo em áreas rurais da Amazônia, o trabalho contribui para o presente estudo ao enfatizar a importância do planejamento e da adaptação das atividades turísticas às realidades territoriais e socioculturais específicas.

A pesquisa destacou que, mesmo em contextos com fragilidades estruturais, o turismo pode tornar-se uma ferramenta promotora de inclusão e sustentabilidade, desde que

orientado por políticas adequadas e sensível às necessidades da comunidade. Tal compreensão dialoga com o trabalho em elaboração ao reforçar a ideia de que a hospitalidade deve estar enraizada em valores como equidade, reconhecimento da diversidade e justiça social.

Ambos os estudos apontam para a necessidade de ampliar o conceito de acessibilidade para além das barreiras físicas, incorporando também aspectos culturais, econômicos e territoriais no planejamento de destinos turísticos inclusivos.

O estudo de Tronca, Franzen e Cesar (2020) abordou a acessibilidade no espaço urbano como expressão concreta da hospitalidade e do acolhimento, especialmente no contexto do turismo. A partir da perspectiva dos próprios usuários, os autores evidenciaram que a presença — ou ausência — de condições acessíveis impacta diretamente as decisões de viagem, a qualidade da experiência e a percepção de pertencimento aos destinos visitados.

O trabalho fundamentou-se no modelo do Corpo Coletivo Acolhedor (CCA) e na concepção de hospitalidade urbana proposta por Grinover, destacando que a acessibilidade pode ser tanto um ato de cuidado quanto uma obrigação do Estado. Essa compreensão encontra consonância com o presente estudo, ao sugerir que a acessibilidade, mais do que um requisito técnico, constitui um gesto político e simbólico de reconhecimento da diversidade humana.

Ambos os trabalhos reafirmam que tornar os meios de hospedagem e os espaços turísticos mais acessíveis é essencial para consolidar um turismo que acolha plenamente todas as pessoas, com equidade e dignidade.

Apresentação e discussão dos resultados

Como as práticas de acessibilidade nos meios de hospedagem podem contribuir para a promoção da acessibilidade no setor turístico? Para responder ao problema de pesquisa mencionado, o presente estudo adotou o objetivo geral de analisar como os meios de hospedagem, conforme retratados em estudos acadêmicos recentes, têm incorporado os princípios da acessibilidade.

Nesse contexto, entende-se que para compreender como as práticas de acessibilidade nos meios de hospedagem podem influenciar a qualidade da experiência de PCDs no setor turístico, é essencial adotar uma abordagem precisa sobre o tema. O termo correto é “pessoa com deficiência”⁴ (BRASIL, 2015, art. 2º), evitando-se expressões

⁴ Nos termos da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 (art. 2º), “considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas” (BRASIL, 2015, art. 2º).

inadequadas como “portador de deficiência” ou “especial”. Também não se deve empregar a palavra “normal” para se referir àqueles sem deficiência.

Mais detidamente, destaca-se que as deficiências podem ser físicas, auditivas, visuais, intelectuais ou múltiplas. Esta seção apresenta e discute os resultados obtidos na análise de estudos acadêmicos, com foco nas condições de acessibilidade em meios de hospedagem. Desse modo, busca-se refletir sobre como essas práticas, ainda que incipientes, podem representar caminhos para a construção de ambientes mais inclusivos e ao fortalecimento da participação profissional de PCDs.

Ainda conforme a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, o desenho universal é definido como “concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva” (BRASIL, 2015, art. 3º, II). Assim, ambientes e produtos têm de ser projetados de forma a serem utilizados e manuseados por todas as pessoas, independentemente de suas características físicas e de sua mobilidade (SENADO FEDERAL, 2022).

Figura 1 - Estrutura de apoio para acesso à piscina em hotel.



Fonte: Accor Hospitality (2025).

A aplicação dos princípios do desenho universal na hotelaria, como representado na figura 1, representa um avanço significativo na promoção de ambientes verdadeiramente

inclusivos e acolhedores. Ao incorporar esses princípios ao projeto e à operação dos meios de hospedagem, é possível garantir que todos os hóspedes, com ou sem deficiência, usufruam de conforto, autonomia e segurança em igualdade de condições.

Os exemplos a seguir ilustram como esses princípios podem ser concretizados na prática: desde entradas principais acessíveis a todos, sem rotas alternativas segregadas, até a oferta de cardápios em múltiplos formatos, respeitando as diferentes formas de comunicação. A sinalização clara, a adoção de recursos visuais e sonoros para segurança, e o uso de tecnologias que minimizem erros e esforço físico contribuem para um atendimento mais sensível e eficaz.

Banheiros adaptados com dimensões adequadas e equipamentos acessíveis reforçam o compromisso com a dignidade do hóspede. Esses elementos, quando integrados, fortalecem o papel da hotelaria como promotora de hospitalidade inclusiva. No quadro 2 são apresentados sete princípios que devem ser considerados ao se projetar com a perspectiva do desenho universal, conforme sintetizado pelo Senado Federal (2022).

Quadro 2 - Diretrizes para promoção da acessibilidade.

Princípios	Definição	Aplicação em hotelaria
Uso equitativo	Refere-se à possibilidade de uso por todas as pessoas, com diferentes capacidades, de forma equivalente, sem exclusão ou estigmatização. Busca assegurar igualdade no acesso e na experiência.	Oferecer entradas principais acessíveis a todos os hóspedes, sem separações ou rotas alternativas, garantindo igualdade de acesso e dignidade desde a chegada ao hotel.
Uso flexível	Permite que o ambiente, produto ou serviço seja utilizado de diferentes maneiras, adaptando-se às preferências e habilidades de cada pessoa, incluindo canhotos, destros e pessoas com limitações motoras.	Disponibilizar cardápios em diferentes formatos (impresso, digital, braille) e permitir pedidos por voz ou aplicativo, atendendo a distintas preferências e necessidades dos clientes.
Uso simples e intuitivo	Design claro, compreensível e de fácil utilização, independentemente da experiência do usuário, nível de instrução, idioma ou grau de concentração. Favorece a usabilidade por todos.	Incluir sinalizações visuais padronizadas e botões de emergência com instruções claras nos quartos, facilitando a compreensão por hóspedes com variados níveis de letramento ou idioma.
Informação de fácil percepção	Garante que todas as informações necessárias sejam comunicadas de modo eficaz, independentemente das condições sensoriais do usuário, por meio de diferentes formatos (visual, auditivo, tátil).	Instalar avisos com pictogramas, sinal sonoro e luzes piscantes para alertas de segurança, atendendo simultaneamente pessoas com limitações visuais e auditivas.
Tolerância ao erro	Minimiza riscos e consequências adversas de ações involuntárias ou imprecisas, promovendo segurança e confiabilidade no uso de espaços e equipamentos.	Usar portas automáticas com sensores de movimento e desligamento automático de fogões nas cozinhas dos quartos adaptados, prevenindo acidentes por distração ou dificuldade de uso.
Baixo esforço físico	Possibilita o uso eficiente e confortável com o mínimo de fadiga física, considerando a força, repetição de movimentos e duração do esforço exigido.	Disponibilizar controles remotos, maçanetas tipo alavanca e interruptores em altura acessível, permitindo o uso com o mínimo de força ou mobilidade das mãos.
Dimensão e espaço para acesso e uso	Assegura espaço adequado para aproximação, alcance e uso, com conforto e segurança, por pessoas com diferentes características corporais, inclusive cadeirantes e usuários de dispositivos de apoio.	Projetar banheiros com barras de apoio, espaço livre para giro de cadeira de rodas e altura adequada de pias e espelhos, garantindo conforto e segurança ao usuário.

Fonte: Elaborado pelas autoras, a partir do Senado Federal (2022).

Considerações finais

As reflexões desenvolvidas ao longo desta pesquisa permitiram compreender que o turismo inclusivo representou uma abordagem ética e humanista, voltada à garantia do direito ao lazer, ao trabalho e à mobilidade digna para todas as pessoas, especialmente aquelas com deficiência.

Superando a ideia de adaptação apenas física, o turismo inclusivo revelou-se um campo de atuação e reflexão que exigiu mudanças culturais, sensibilização das equipes e construção de políticas públicas e privadas que assegurem o pleno exercício da hospitalidade como valor.

A análise dos estudos selecionados indicou avanços localizados no setor hoteleiro brasileiro, sobretudo na atenção à acessibilidade física, mas também evidenciou fragilidades importantes no que se refere à acessibilidade comunicacional, atitudinal e, principalmente, à inclusão profissional de pessoas com deficiência.

A hospitalidade, neste contexto, assumiu um papel central na construção de relações sociais mais justas e acolhedoras, sendo entendida não apenas como prestação de serviços, mas como atitude de respeito, escuta e cuidado. A construção de ambientes verdadeiramente inclusivos implicou reconhecer as individualidades dos sujeitos, eliminar barreiras simbólicas e promover a convivência com a diversidade como um valor para o turismo contemporâneo.

Por sua vez, a acessibilidade mostrou-se como pilar estruturante de um turismo democrático, indo além da eliminação de barreiras arquitetônicas para abarcar a comunicação, os sistemas de atendimento, a formação profissional e a sensibilidade cultural. O compromisso com a acessibilidade evidenciou-se como um imperativo social e não apenas uma obrigação legal, especialmente no setor hoteleiro, que demanda constante interação humana.

Esta pesquisa apresentou limitações, sendo que a principal delas foi a ausência de uma revisão teórica sistemática e abrangente, em razão da delimitação metodológica centrada em dois artigos selecionados, ambos oriundos de uma única publicação. Também não foram aplicados instrumentos empíricos, o que limitou a triangulação de dados e a aproximação com a realidade prática dos estabelecimentos hoteleiros.

Diante dessas limitações, recomenda-se que estudos futuros aprofundem a articulação teórica entre hospitalidade, turismo inclusivo e acessibilidade, com base em revisão sistemática e em diferentes contextos regionais. Além disso, investigações empíricas poderão contribuir para mapear práticas exitosas e preencher lacunas persistentes, especialmente quanto à empregabilidade de pessoas com deficiência em meios de hospedagem.

Referências

- ACCOR HOSPITALITY. **Hotéis com Acessibilidade: 10 Melhores da Rede Accor mais Vantagens.** Disponível em: <https://all.accor.com/a/pt-br/limitless/thematics/luxury-travel/hoteis-com-acessibilidade-10-melhores-da-rede-accor-vantagens.html>. Acesso em: 25 jun. 2025.
- BRASIL. **Constituição Federal.** [1988]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 25 jun. 2025.
- BRASIL. **Decreto nº 11.370, de 1º de janeiro de 2023.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/decreto/d11370.htm. Acesso em: 25 jun. 2025.
- BRASIL. **Decreto nº 51.045, de 26 de julho de 1961.** Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1960-1969/decreto-51045-26-julho-1961-390738-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 25 jun. 2025.
- BRASIL. **Lei nº 11.133, de 14 de julho de 2005.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/l11133.htm. Acesso em: 25 jun. 2025.
- BRASIL. **Lei nº 11.303, de 11 de maio de 2006.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11303.htm. Acesso em: 25 jun. 2025.
- BRASIL. **Lei nº 11.506, de 19 de julho de 2007.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/l11506.htm. Acesso em: 25 jun. 2025.
- BRASIL. **Lei nº 11.796, de 29 de outubro de 2008.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11796.htm. Acesso em: 25 jun. 2025.
- BRASIL. **Lei nº 12.054, de 9 de outubro de 2009.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/l12054.htm. Acesso em: 25 jun. 2025.
- BRASIL. **Lei nº 12.135, de 18 de dezembro de 2009.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/lei/l12135.htm. Acesso em: 25 jun. 2025.
- BRASIL. **Lei nº 12.266, de 21 de junho de 2010.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12266.htm. Acesso em: 25 jun. 2025.
- BRASIL. **Lei nº 12.319, de 1º de setembro de 2010.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12319.htm. Acesso em: 25 jun. 2025.
- BRASIL. **Lei nº 12.622, de 8 de maio de 2012.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12622.htm. Acesso em: 25 jun. 2025.
- BRASIL. **Lei nº 13.055, de 22 de dezembro de 2014.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l13055.htm. Acesso em: 25 jun. 2025.
- BRASIL. **Lei nº 13.061, de 22 de dezembro de 2014.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l13061.htm. Acesso em: 25 jun. 2025.
- BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 25 jun. 2025.
- BRASIL. **Lei nº 13.472, de 31 de julho de 2017.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13472.htm. Acesso em: 25 jun. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.585, de 26 de dezembro de 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13585.htm. Acesso em: 25 jun. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.651, de 11 de abril de 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13651.htm. Acesso em: 25 jun. 2025.

BRASIL. Lei nº 14.191, de 3 de agosto de 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/lei/l14191.htm. Acesso em: 25 jun. 2025.

BRASIL. Lei nº 14.605 de 20 de junho de 2023. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2023-2026/2023/lei/l14605.htm. Acesso em: 25 jun. 2025.

BRASIL. Lei nº 10.216, de 6 de abril de 2001. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/l10216.htm. Acesso em: 25 jun. 2025.

BRASIL. Lei nº 10.456, de 13 de maio de 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10456.htm. Acesso em: 25 jun. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.948, de 8 de dezembro de 1994. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8948.htm. Acesso em: 25 jun. 2025.

CNS. CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE. **Resolução CNS nº 510, de 07 de abril de 2016**. Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/Reso510.pdf>. Acesso em: 04 de abril de 2025.

CORREIA, L. M. DA S.; DOS SANTOS, R. A. Tem acessibilidade aqui? Um estudo de caso em um hotel na Zona Sul do Rio de Janeiro. **Revista Hospitalidade**, v. 17, n. 02, p. 136-159, 2020. <https://doi.org/10.21714/2179-9164.2020.v17n2.008>

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

MEIRA, C. M.; KUSHANO, E. S.; TEIXEIRA, C. M. S.; MARCHETTO, A. C. M. Acessibilidade em meios de hospedagem: o retrato da rede hoteleira de Barra do Garças (MT). **Revista Hospitalidade**, v. 17, n. 02, p. 37-55, 2020. <https://doi.org/10.21714/2179-9164.2020.v17n2.003>

MTUR. MINISTÉRIO DO TURISMO (BRASIL). **Estudo de Perfil de Turistas: Pessoas com Deficiência**. [2013]. Disponível em: https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/-publicacoes/turismo-acessivel/Estudo_do_perfil_do_turista_pessoa_com_deficixncia_set2013.pdf. Acesso em: 25 jun. 2025.

MTUR. MINISTÉRIO DO TURISMO (BRASIL). **Programa Turismo Acessível**. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/-publicacoes/turismo-acessivel>. Acesso em: 25 jun. 2025.

MS. MINISTÉRIO DA SAÚDE (BRASIL). **Portaria de Consolidação nº 1, de 28 de setembro de 2017**. Disponível em: https://portalsinan.saude.gov.br/images/documentos/legislacoes/portaria_consolidacao_1_28_setembro_2017.pdf. Acesso em: 25 jun. 2025.

REXHOSP. REVISTA HOSPITALIDADE. **Sobre a Revista**. Disponível em: <https://www.revhosp.org/hospitalidade/about>. Acesso em: 25 jun. 2025.

REVISTA ROSA DOS VENTOS. **Sobre a Revista**. Disponível em: <https://sou.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/about>. Acesso em: 11 jul. 2025.

SANTOS, F. L. S. **Administração Pública Municipal do Turismo a partir da perspectiva da Hospitalidade: a experiência de Itanhaém (SP)**. In: XII Congresso Brasileiro de Administração, Maringá (PR), 2015.

SANTOS, V. S.; DOS, SOUSA, S. J. A. DE; SANTOS, L. M. L.; MENDES FILHO, L. A. M.; PORTE, M. DE S.; TAVEIRA, M. DA S.; ALEXANDRE, M. L. DE O. Inteligência Artificial nos estudos e pesquisas em Turismo no Brasil. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 18, n. e-2896, p. 1-20, 2024. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v18.2896>

SENADO FEDERAL. **Cartilha de acessibilidade: um caminho para todos**. [2022]. Disponível em:

https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/600233/Cartilha_digital_acessibilidade%20_2022.txt?sequence=6&isAllowed=y. Acesso em: 24 jun. 2025.

SILVA, A. J. H. **Metodologia de Pesquisa**: conceitos gerais. Guarapuava (PR): Unicentro, 2014.

TVA. REVISTA TURISMO: VISÃO & AÇÃO. **Sobre a Revista**. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/rtva/about>. Acesso em: 11 jul. 2025.

Anexo: Calendário de eventos alusivo à inclusão do Senado Inclusivo (2022) e legislação pertinente.

Data	Tema	Instrumento
04 de janeiro	Dia Mundial do Braille	
25 de janeiro	Dia Mundial de Combate a Hanseníase	
	Dia Nacional de Combate e Prevenção da Hanseníase	Lei nº 12.135, de 18 de dezembro de 2009.
18 de fevereiro	Dia Internacional da Síndrome de Asperger	
28 ou 29 de fevereiro	Dia Mundial das Doenças Raras	
21 de março	Dia Internacional da Síndrome de Down	
02 de abril	Dia Mundial de Sensibilização para o Autismo	Lei nº 13.651, de 11 de abril de 2018.
8 de abril	Dia Nacional do Sistema Braille	Lei nº 12.266, de 21 de junho de 2010.
14 de abril	Dia Nacional de Luta pela Educação Inclusiva	Decreto nº 11.370, de 1º de janeiro de 2023
23 de abril	Dia Nacional de Educação de Surdos	Lei nº 14.191, de 3 de agosto de 2021
24 de abril	Dia Nacional da Língua Brasileira de Sinais	Lei nº 13.055, de 22 de dezembro de 2014
18 de maio	Dia Nacional da Luta Antimanicomial	Lei nº 10.216, de 6 de abril de 2001.
19 de maio	Dia Mundial da Conscientização sobre a Acessibilidade	
26 de maio	Dia Nacional do Combate à Cegueira pelo Glaucoma	Lei nº 10.456, de 13 de maio de 2002.
13 de junho	Dia Internacional de Conscientização sobre o Albinismo	
18 de junho	Dia Mundial do Orgulho Autista	
27 de junho	Dia Mundial da Surdocegueira	Lei nº 14.605 de 20 de junho de 2023
10 de julho	Dia Mundial da Saúde Ocular	
26 de julho	Dia do Intérprete de LIBRAS	Lei nº 12.319, de 1º de setembro de 2010,
10 de agosto	Dia Internacional da Superdotação	
22 de agosto	Dia da Pessoa com Deficiência Intelectual	Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015.
21 a 28 de agosto	Semana Nacional da Pessoa com Deficiência Intelectual e Múltipla	Lei nº 13.585, de 26 de dezembro de 2017.

30 de agosto	Dia Nacional da Esclerose Múltipla	Lei nº 11.303, de 11 de maio de 2006.
07 de setembro	Dia Nacional de conscientização sobre a Distrofia Muscular de Duchenne	Lei nº 8.948, de 8 de dezembro de 1994.
21 de setembro	Dia Nacional de luta das Pessoas com Deficiência	Lei nº 11.133, de 14 de julho de 2005.
22 de setembro	Dia do Atleta Paralímpico	Lei nº 12.622, de 8 de maio de 2012.
19 a 25 setembro	Semana Internacional de Surdos	
23 de setembro	Dia Internacional das Línguas de Sinais	
26 de setembro	Dia Mundial do Surdo e Dia Nacional do Surdo	Lei nº 11.796, de 29 de outubro de 2008.
30 de setembro	Dia Internacional do Intérprete de Línguas de Sinais	
08 de outubro	Dia Mundial da Visão	
01 de outubro	Dia Internacional das Pessoas Idosas	
10 de outubro	Dia Mundial da Saúde Mental	
10 de outubro	Dia Nacional dos Direitos da Pessoa com Transtorno Mental	Lei nº 13.061, de 22 de dezembro de 2014.
11 de outubro	Dia Nacional da Pessoa com Deficiência Física	Lei nº 11.133, de 14 de julho de 2005.
24 de outubro	Dia Mundial de Combate a Poliomielite	
25 de outubro	Dia Nacional do Combate ao Preconceito contra as pessoas com Nanismo	Lei nº 13.472, de 31 de julho de 2017.
26 de outubro	Dia Nacional do Movimento Pestalozziano	Lei nº 12.054, de 9 de outubro de 2009.
10 de novembro	Dia Nacional de Prevenção e Combate à Surdez	Portaria de Consolidação nº 1, de 28 de setembro de 2017
16 de novembro	Dia Nacional dos Ostomizados	Lei nº 11.506, de 19 de julho de 2007.
3 de dezembro	Dia Internacional da Pessoa com Deficiência (ONU)	
5 de dezembro	Dia Mundial da Acessibilidade	
13 de dezembro	Dia Nacional do Cego	Decreto nº 51.045, de 26 de julho de 1961

Documento Digitalizado Público

Trabalho de Conclusão de Curso

Assunto: Trabalho de Conclusão de Curso
Assinado por: Aristides Faria
Tipo do Documento: Documento
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Público
Tipo do Conferência: Documento Digital

Documento assinado eletronicamente por:
■ **Aristides Faria Lopes dos Santos, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 11/07/2025 16:03:45.

Este documento foi armazenado no SUAP em 11/07/2025. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifsp.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 2101560
Código de Autenticação: 5f4a68f09c

