

Ano I, v.2 2021 | **submissão: 13/10/2021** | **aceito: 15/10/2021** | **publicação: 17/10/2021**

Democratização do Turismo: práticas para inclusão social na hospitalidade

Democratization of Tourism: practices for social inclusion in hospitality

Heyder Henrique de Castro Fonseca

Resumo

A democratização do turismo visa transformar o turismo em um direito social, de forma que todos — independentemente de renda, deficiência, gênero ou origem — possam ter acesso a essa prática com integridade. Este artigo propõe um fundamento conceitual e prático para hospitalidade inclusiva, por meio de políticas públicas internacionais e iniciativas privadas, a fim de gerar impactos socioeconômicos. A partir de estudos de caso (Espanha, França, Brasil e EUA) e análise da teoria contemporânea, defende-se que o turismo inclusivo promove coesão social, gera renda local e reduz desigualdades territoriais. São propostas diretrizes estratégicas em formação profissional, design universal e governança participativa para tornar a hospitalidade um espaço de cidadania.

Palavras-chave: turismo inclusivo, democratização social, hospitalidade, políticas públicas, acessibilidade, desenvolvimento local.

Abstract

The democratization of tourism aims to transform tourism into a social right, ensuring that everyone — regardless of income, disability, gender, or origin — can access this practice with dignity and respect. This article proposes both a conceptual and practical foundation for inclusive hospitality, drawing on international public policies and private initiatives to generate socioeconomic impacts. Based on case studies (Spain, France, Brazil, and the United States) and an analysis of contemporary theory, it argues that inclusive tourism fosters social cohesion, generates local income, and reduces territorial inequalities. Strategic guidelines are proposed in the areas of professional training, universal design, and participatory governance to make hospitality a space for citizenship.

Keywords: inclusive tourism, social democratization, hospitality, public policy, accessibility, local development

1. Introdução

Nos últimos anos, o turismo, que anteriormente se manifestava como um privilégio restrito para uma elite de alta renda, transformou-se em uma das maiores indústrias globais — com capacidade de gerar empregos em massa, fluxo econômico e circulação cultural. Entretanto, sua expansão, infelizmente, não foi acompanhada por equidade de acesso. Muitos grupos permanecem isolados por barreiras econômicas, físicas e educacionais.

Com base na noção de “direito ao descanso e ao lazer” — presente em documentos internacionais como a Declaração Universal dos Direitos Humanos e na Constituição Federal de 1988 —, este trabalho tem como objetivo defender a democratização do turismo como um valor de cidadania. A principal questão é: como transformar ambientes de hospitalidade em espaços inclusivos para populações historicamente excluídas? Para solucioná-la, o artigo foi organizado em quatro eixos: (1) conceitualização, (2) políticas e modelos internacionais, (3) práticas de hospitalidade inclusiva e (4) impactos sociais e econômicos, encerrando com considerações estratégicas.

Metodologicamente, baseia-se numa revisão da literatura atual e numa abordagem analítica crítica —

Ano V, v.2 2025 | submissão: 13/10/2025 | aceito: 15/10/2025 | publicação: 17/10/2025

não somente compilação de dados, mas interpretação prospectiva para formulação de diretrizes.

2. Turismo como direito social e cultural

Podemos definir o turismo como um lazer que fomenta economias locais e precisa ser democratizado para que os cidadãos desenvolvam a cultura.

2.1 Turismo social, turismo inclusivo e cidadania

O turismo social — ou “social tourism” — fundamenta a ideia de permitir que grupos de renda baixa possam realizar viagens subsidiadas, como uma política de bem-estar. Porém, essa concepção tradicional inclina-se a limitar o foco somente à dimensão econômica, deixando de lado barreiras físicas, culturais e simbólicas. A partir da década de 2000, emergiu um conceito mais ampliado de turismo inclusivo (inclusive tourism), que visa garantir que todas as pessoas — independentemente de deficiência, gênero, etnia, faixa etária, orientação sexual ou renda — tenham acesso equitativo às experiências turísticas.

Essa evolução conceitual demonstra uma transição de políticas assistencialistas para políticas de direitos: o turismo não é visto como luxo para poucos e passa a ser integrante do bem-estar social e cultural. Cria-se uma vertente de turismo ligada à cidadania onde viajar, vivenciar culturas e compartilhar da hospitalidade tornam-se formas de participação social e fortalecem identidades coletivas.

2.2 Direito ao turismo e bem-estar coletivo

Documentos internacionais consolidam esse conceito: a Organização Mundial de Turismo (OMT) entende que a acessibilidade é essencial para um turismo sustentável e inclusivo. Mesmo que não se refira de forma explícita como “direito”, o documento *Global Code of Ethics for Tourism* aponta que a atividade turística deve ser fonte de crescimento equitativo e inclusão. Inobstante, a Agenda 2030 da ONU (ODS) liga turismo à diminuição das desigualdades e ao crescimento econômico inclusivo. Quando entendido como um direito social, o turismo necessita que o Estado e a sociedade considerem no desenho de políticas públicas a infraestrutura acessível, os subsídios de transporte e os incentivos para empreendimentos inclusivos. Deste modo, o turismo se insere no contrato social moderno — não apenas como consumo, mas como instrumento de empoderamento.

Ano V, v.2 2025 | submissão: 13/10/2025 | aceito: 15/10/2025 | publicação: 17/10/2025

3. Políticas públicas e modelos internacionais de turismo inclusivo

Dentro do escopo das políticas públicas analisaremos casos sólidos de países que optaram por aderir a políticas de turismo acessível e inclusivo, identificando desafios e lições.

3.1 Espanha e o pioneirismo em turismo acessível

A Espanha é reconhecida com frequência como líder mundial em turismo acessível, resultado de legislações como a Lei 13/1982 (integração social das pessoas com deficiência), que obriga a remoção de barreiras arquitetônicas em edifícios públicos e novos pontos turísticos. Ademais, regiões autônomas espanholas adicionaram políticas regionais com a finalidade de promover destinos sem barreiras, por meio de transportes adaptados, rotas acessíveis e certificações de turismo inclusivo.

Em estudos recentes, foi apontado que o uso de tecnologia (apps de acessibilidade, **guias digitais**) transformou destinos, tornando-os mais inclusivos, ainda que o impacto na performance turística dependa da comunicação e visibilidade dos atrativos acessíveis.

3.2 França: modelos centrados na cultura inclusiva

Na França, políticas culturais e de patrimônio objetivamente promovem acessibilidade em museus, monumentos e eventos públicos. Não estão focalizadas no subsídio direto ao turismo social, mas sim em obrigar estabelecimentos culturais a estarem acessíveis e em implementar mediadores para promover experiências sensíveis. Isso demonstra uma cultura de “hospitalidade pública” que reconhece o patrimônio como bem universal.

3.3 Brasil: avanços e lacunas no turismo inclusivo

No Brasil, o Ministério do Turismo tem adotado dispositivos legais (como a Lei Brasileira de Inclusão, 2015) que impõem aos hotéis e equipamentos turísticos que ofereçam acessibilidade física e sensorial. Entretanto, existem falhas expressivas na fiscalização e implementação real nas localidades menos desenvolvidas. Estudos de turismo local mostraram que muitos destinos do interior ainda ignoram adaptações para idosos, pessoas com deficiência motora ou visual. A participação de associações de pessoas com deficiência e o monitoramento social são ferramentas essenciais que ainda requerem institucionalização mais forte.

Ano V, v.2 2025 | submissão: 13/10/2025 | aceito: 15/10/2025 | publicação: 17/10/2025

3.4 Estados Unidos: iniciativas privadas e diversidade de turismo

Nos EUA, o turismo inclusivo é mais adotado por empresas privadas e de mercado (ex.: certificações de “accessible tourism”, hotéis “ADA compliant”) do que por subsídios públicos em geral. Organizações como a International LGBTQIA+ Travel Association (IGLTA) garantem segurança e acolhimento para viajantes LGBTQIA+ como estratégia de mercados inclusivos. Ademais, o movimento “Black Travel Movement” incentiva o protagonismo de viajantes negros, criando segmentos de turismo que reconhecem barreiras raciais e culturais no turismo tradicional.

3.5 Síntese comparativa e desafios comuns

A análise internacional revela abordagens distintas quanto à promoção da acessibilidade, cada uma com pontos fortes e desafios específicos.

Na Espanha, a intervenção combina legislação, certificação e uso de tecnologias. Entre os principais avanços, como supracitados destacam-se as estruturas arquitetônicas adaptadas e a existência de rotas acessíveis. No entanto, persistem desafios relacionados às diferenças regionais e à desinformação do público sobre seus direitos e os recursos disponíveis.

A França adota uma estratégia diferente que é centrada na cultura pública e na mediação. Um dos pontos fortes é a integração entre patrimônio histórico e acessibilidade, promovendo uma abordagem cultural inclusiva. Contudo, enfrenta limitações decorrentes da escassez de recursos públicos, especialmente em áreas periféricas.

No Brasil, a Lei Brasileira de Inclusão (LBI), aliada a incentivos específicos, tem gerado um arcabouço normativo robusto, especialmente em regiões com vocação turística. Ainda assim, o país sofre com a falta de fiscalização efetiva e com marcantes desigualdades regionais, que comprometem a implementação uniforme das políticas, além da insegurança física derivada da violência na sociedade brasileira.

Já os Estados Unidos apresentam um modelo baseado no mercado, com forte presença de certificações e ações de advocacy. O destaque vai para a segmentação de nichos e a inovação promovida pelo setor privado. Por outro lado, a distribuição desigual dos serviços e a ausência de políticas públicas universais limitam o alcance das ações.

4. Hospitalidade e práticas de inclusão social

Este eixo foca na operação da hospitalidade — hotéis, serviços turísticos, passeios — e em como tornar essa prática efetivamente inclusiva.

4.1 Hospitalidade como ato de empatia

Hospitalidade inclusiva exige mais do que adaptações físicas: exige sensibilidade cultural, empatia e atitude proativa. Um hotel totalmente acessível, mas onde a equipe desconhece linguagem de sinais ou não reconhece as necessidades de um hóspede com deficiência intelectual, deixa de ser inclusivo. Portanto, a formação profissional é pilar decisivo na estruturação do serviço hoteleiro.

4.2 Formação profissional e capacitação sensível

Programas de formação devem incluir:

- Módulos de diversidade e inclusão, com simulações e vivências.
- Aprendizado de linguagem acessível (ex.: material em Braille ou em áudio, interpretação de Libras).
- Sensibilização para intersecções sociais (gênero, etnia, sexualidade, pessoas idosas).

Essa formação fortalece a cultura interna de atendimento inclusivo, reduz falhas de atendimento, melhorando a reputação institucional.

4.3 Design universal e infraestrutura inclusiva

O design universal (universal design) propõe projetar espaços, serviços e produtos para serem usados, o máximo possível, por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação especial. Em hospitalidade, isso significa:

- Rampas suaves, mobiliário adaptado, chuveiros acessíveis, sinalização tátil e visual.
- Rotas acessíveis integradas (do transporte ao quarto de hotel, museus, restaurantes).
- Interfaces digitais acessíveis (sites, apps) que permitam reserva por pessoas com deficiências visuais ou auditivas.

Um estudo recente no contexto da hotelaria espanhola demonstrou que destinos com maior índice de acessibilidade não necessariamente têm melhor desempenho turístico, sugerindo que a divulgação e comunicação dessas condições é tão crítica quanto a adaptação física (Rucci & Porto, 2022).

4.4 Governança participativa

Para que as adaptações sejam eficazes, os próprios públicos-alvo (pessoas com deficiência, idosos, populações marginalizadas) devem participar do planejamento. O co-design garante que as soluções respondam a necessidades reais e evita adaptações superficiais que ignoram nuances regionais e

Ano V, v.2 2025 | **submissão: 13/10/2025 | aceito: 15/10/2025 | publicação: 17/10/2025**
idiossincráticas.

4.5 Tecnologia assistiva e inovação

Tecnologias como realidade aumentada, aplicativos de navegação acessível, chatbots com leitura de voz e sensores ambientais podem ampliar autonomia em experiências turísticas. Domínguez Vila (2024) argumenta que a tecnologia acessível é um vetor de democratização, especialmente se levado em conta em destinos com recursos limitados.

Além disso, o turismo virtual (realidade imersiva) pode abrir experiências culturais para pessoas com mobilidade reduzida, como demonstrado no recente estudo de turismo virtual inclusivo (Perangin-Angin et al., 2025).

5. Impactos sociais e econômicos da democratização do turismo

A democratização do turismo não é mera vocação moral: gera impactos concretos em comunidades e destinos diversos.

5.1 Desenvolvimento local e geração de renda

Destinos que promovem turismo inclusivo tendem a diversificar seus mercados, atrair segmentos antes negligenciados e, conseqüentemente, ampliar receitas ao longo do ano. Isso diminui a sazonalidade e distribui benefícios econômicos diversos. A inclusão de microempreendedores locais (artesãos, guias comunitários) fortalece a economia local.

5.2 Redução de desigualdades territoriais

O turismo tradicional frequentemente concentra investimentos em centros urbanos e destinos de massa. A democratização permite que regiões menos favorecidas – zonas rurais, periferias – sejam integradas em redes turísticas inclusivas, promovendo equidade territorial.

5.3 Empoderamento individual e bem-estar

Participar de experiências turísticas capacita indivíduos excluídos — promove autoconfiança, pertencimento social e ampliação de redes culturais. Esse capital social fortalece coesão comunitária. Destinos reconhecidos por sua hospitalidade inclusiva ganham reputação positiva, atraem turistas

Ano V, v.2 2025 | **submissão: 13/10/2025 | aceito: 15/10/2025 | publicação: 17/10/2025**

com valores alinhados e consolidam uma imagem de responsabilidade social. A certificação de destinos inclusivos pode se tornar diferencial competitivo.

5.4 Riscos e limitações: paradoxos inclusivos

É importante reconhecer efeitos indesejáveis quando o turismo inclusivo é mal planejado, pode gerar gentrificação, deslocamento, dependência externa ou reconhecimento de práticas benéficas para pessoas com dificuldades apenas para geração de riqueza. A gestão requer equilíbrio entre valor social e sustentabilidade cultural.

Um estudo recente sobre turismo acessível em destinos culturais espanhóis apontou que, apesar da acessibilidade melhorada, ela nem sempre impulsionou o desempenho turístico — sugerindo que a simples adaptação física não garante sucesso se não houver estratégia de comunicação e experiência integrada (Rucci & Porto, 2022).

6. Considerações finais

Propôs-se uma visão robusta e articulada do processo de democratização através da atividade turística, argumentando que o turismo deve ser visto como um direito adquirido social e culturalmente, inobstante sua capacidade de gerar empregos e receita para pequenos e grandes empresários. Experiências internacionais apontam que políticas públicas ativas que são combinadas com a iniciativa privada e a capacitação de seus funcionários são capazes de transformar destinos em espaços de conhecimento comum.

No âmbito da hospitalidade, práticas de empatia como design universal e o co-design com públicos excluídos e inovações tecnológicas constituem pilares fundamentais. Os impactos potenciais são diversos e vão desde a geração de renda local, da diminuição das desigualdades regionais e do empoderamento de indivíduos, através da elevação reputacional. Contudo, é preciso vigilância, buscar evitar efeitos adversos como gentrificação ou turismo predatório.

Em suma, a democratização do turismo não é utopia — é tarefa complexa e dialética, mas possível. Quando a hospitalidade se transforma em prática cidadã, todos ganham, visitantes, comunidades anfitriãs e as sociedades.

Referências

DOMÍNGUEZ VILA, T. et al. *Accessible tourism: using technology to increase social inclusion*. Tourism Economics, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/TR-11-2023-0812>.



Ano V, v.2 2025 | submissão: 13/10/2025 | aceito: 15/10/2025 | publicação: 17/10/2025

KORBIEL, K.; GMYREK, K.; KRUCZEK, Z. *A Review of Research on Inclusive Tourism: Clusters of Thematic Links and Research Gaps*. Sustainability, v. 17, n. 14, p. 6521, 2025. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/su17146521>.

PERANGIN-ANGIN, R. et al. *Inclusivity of virtual tourism destinations: An immersive approach*. ScienceDirect, 2025.

RUCCI, A. C.; PORTO, N. *Accessibility in tourist sites in Spain: does it really matter when choosing a destination?* European Journal of Tourism Research, v. 31, p. 3108, 2022.

THOMAS, T. K. *Inclusions and Exclusions of Social Tourism*. Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality and Tourism, v. 7, n. 1, p. 85-99, 2018.

MORELLI, L. *Accessible Destination*. PDF disponível em: AccessibleTourism.org, [s.d.].