

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. 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, with the goal of making 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 — 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 a 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 fortalece 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.

3. Políticas públicas e modelos internacionais de turismo inclusivo

Dentro do escopo das políticas públicas analisaremos casos sólidos de países que optaram por aderir 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) transformaram 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 estando 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 de institucionalização mais forte.

3.4 Estados Unidos: iniciativas privadas e diversidade de turismo

Nos EUA, o turismo inclusivo é mais aderido 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 supracitado 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 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

A capacitação profissional representa um dos alicerces essenciais para o desenvolvimento de uma hospitalidade verdadeiramente inclusiva. Os programas de treinamento devem transcender a mera transmissão de técnicas e protocolos, incluindo módulos sobre diversidade e inclusão que promovam experiências práticas e empatia em relação às diversas realidades humanas.

Essas ações devem abranger o aprendizado de linguagens acessíveis, como a utilização de materiais em Braille, formatos sonoros e interpretação em Libras, assegurando uma comunicação eficaz entre hóspedes e profissionais. Ademais, é essencial a sensibilização para as intersecções sociais — gênero, etnia, sexualidade e envelhecimento — para que o atendimento se torne verdadeiramente humanizado e atento às diversas formas de vulnerabilidade.

Ao incorporar esses aspectos, a formação profissional estabelece uma cultura organizacional inclusiva, minimiza falhas no atendimento, fortalece laços de confiança e eleva a reputação da instituição, transformando a hospitalidade em um espaço de acolhimento e respeito.

4.3 Design universal e infraestrutura inclusiva

O design universal visa criar espaços e serviços que possam ser utilizados, tanto quanto possível, por todas as pessoas, sem a necessidade de adaptações posteriores. No setor de hospitalidade, isso abrange rampas suaves, sinalização tátil, mobiliário adequado e rotas interligadas que vão do transporte ao quarto de hotel.

Estudos já indicavam, ainda na última década, que apenas a adaptação física não é suficiente para melhorar o desempenho turístico a menos que haja uma estratégia de comunicação e conscientização integrada para o público. Darcy e Buhalis (2011) mostraram que destinos acessíveis têm melhores resultados quando as informações sobre acessibilidade são amplamente divulgadas e integradas ao marketing turístico inclusivo. Portanto, a acessibilidade deve ser vista como um elemento de valor da marca, e não apenas como um requisito técnico.

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 idiossincráticas.

4.5 Tecnologia assistiva e inovação

Tecnologias assistivas, como aplicativos de navegação acessível, sensores ambientais e softwares de leitura de voz, já estavam sendo utilizadas como ferramentas para democratizar o turismo no final da década de 2010. De acordo com os autores supracitados Buhalis, Michopoulou e Darcy (2012), a implementação de TICs acessíveis são fundamentais para o aumento e autonomia de pessoas com deficiência e idosos durante as mais diversas experiências turísticas.

Os autores sustentam que a inovação tecnológica, quando combinada com políticas públicas e treinamento profissional, promove inclusão e competitividade entre destinos, especialmente em áreas com limitações de infraestrutura.

Ademais, pesquisas sobre turismo virtual e realidade imersiva (Guttentag, 2019) revelam o potencial das experiências digitais em fomentar acessibilidade cultural e educacional para pessoas com mobilidade reduzida — um precursor das atuais tendências de turismo inclusivo mediado pela tecnologia.

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) auxilia no fortalecimento da 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, além do aquecimento do mercado como citado no tópico anterior.

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 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

Pesquisas anteriores já advertiram que a acessibilidade física, por si só, não assegura o êxito turístico. Darcy e Dickson (2009) notaram que o desempenho de destinos acessíveis depende da combinação entre infraestrutura, comunicação e a percepção de acolhimento. Uma inclusão mal elaborada pode resultar em efeitos adversos, como a gentrificação ou a exploração simbólica de grupos vulneráveis apenas como uma estratégia de marketing.

Portanto, é fundamental equilibrar a valorização social com a sustentabilidade cultural e econômica dos destinos, evitando que o discurso inclusivo seja apropriado de maneira superficial.

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 às sociedades.

Referências

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.

BUHALIS, D.; MICHOPULOU, E.; DARCY, S. *Accessible tourism: Concepts and issues*. Channel View Publications, 2012.

DARCY, S.; BUHALIS, D. *Conceptualising accessible tourism: Frameworks for inclusion*. Channel View Publications, 2011.

DARCY, S.; DICKSON, T. A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, v. 16, n. 1, p. 32–44, 2009.

EUROPEAN NETWORK FOR ACCESSIBLE TOURISM (ENAT). *European Accessibility Act and tourism services*. Brussels: ENAT Publications, 2014.

GUTTENTAG, D. A. Virtual reality: Applications and implications for tourism. *Tourism Management*, v. 71, p. 299–312, 2019.

MORELLI, L. *Accessible destination*. European Network for Accessible Tourism (ENAT), 2002. Disponível em:
https://www.accessibletourism.org/resources/5_accessible_destination_en.pdf.

RICHARDS, G. *Cultural tourism in Europe*. CAB International, 1996.

SHAW, G.; COLES, T. Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: A preliminary survey. *Tourism Management*, v. 25, n. 3, p. 397–403, 2004.

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.

UNITED NATIONS WORLD TOURISM ORGANIZATION (UNWTO). *Recommendations on accessible tourism for all*. Madrid: World Tourism Organization, 2016.