

Nível de acessibilidade da oferta turística: Uma revisão sistemática de literatura

Accessibility of the tourism supply: a systematic literature review

TOMO VALERIANO ROSÁRIO * [tomovaleriano@ua.pt]

CELESTE EUSÉBIO ** [celeste.eusebio@ua.pt]

EUGÉNIA DEVILE *** [eugenia@esec.pt]

Resumo | O objetivo deste artigo é analisar o conhecimento existente em torno do nível de acessibilidade da oferta turística. Neste contexto, foi realizada uma revisão sistemática da literatura sobre este tema, resultando na análise de um total de 38 artigos científicos, selecionados na base de dados Scopus. Os resultados desta pesquisa evidenciam que o número de estudos sobre o nível de acessibilidade da oferta turística é ainda muito limitado, apesar da relevância crescente do mercado do turismo acessível e do reconhecimento da necessidade de a oferta turística oferecer produtos adaptados às necessidades, não só por constituir uma excelente vantagem competitiva, mas também por uma questão de responsabilidade social. Verifica-se igualmente que, apesar dos agentes da oferta turística revelarem uma preocupação crescente sobre a relevância em oferecer produtos turísticos acessíveis, ainda existem muitos requisitos de acessibilidade que não são oferecidos pelos agentes da oferta turística, não apenas em termos de acessibilidade física, mas também ao nível da informação disponibilizada e das atitudes dos profissionais do setor. O artigo termina com sugestões de investigação futura nesta área.

Palavras-chave | Turismo acessível, agentes da oferta turística, pessoas com incapacidade (Pcl), barreiras, nível de acessibilidade, revisão sistemática da literatura

Abstract | The objective of this article is to analyze the existing knowledge around the level of accessibility of the tourism offer. In this context, a systematic review of the literature on this topic was carried out, resulting in the analysis of a total of 38 scientific articles, selected from the Scopus database. The results of this research show that the number of studies on the level of accessibility of tourism supply is still very limited, despite the growing relevance of the accessible tourism market and the recognition of the need for tourism supply to offer products adapted to needs, not only because it constitutes an excellent competitive advantage, but also as a matter of social responsibility. It is also found that, although

* Universidade de Aveiro, Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo

** GOVCOPP, Universidade de Aveiro, Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo

*** CITUR, GOVCOPP, Instituto Politécnico de Coimbra, Escola Superior de Educação

tourism supply agents show a growing concern about the relevance of offering accessible tourism products, there are still many accessibility requirements that are not offered by tourism supply agents, not only in terms of physical accessibility, but also at the level of information provided and the attitudes of professionals in the sector. The article ends with suggestions for future research in this area.

Keywords | Accessible tourism, tourism supply agents, people with disabilities (PwD), barriers, level of accessibility, systematic literature review

1. Introdução

O turismo acessível tem vindo a ser reconhecido a nível mundial, não só pela sua relevância social, cívica e demográfica, mas também pelas potencialidades económicas associadas (Deville, 2009; Peixoto & Neumann, 2009; Alves et al., 2020), constituindo uma importante estratégia para potenciar a competitividade e sustentabilidade do turismo, conforme tem sido preconizado pela Organização Mundial de Turismo e pela Comissão Europeia (Coelho, 2014).

É importante ressaltar que a associação entre os termos “turismo” e “acessibilidade” surge na Declaração de Manila em 1980 e no relatório “Turismo para Todos”, em 1989, no Reino Unido. Estes documentos, preconizam a importância de se desenvolver um turismo inclusivo e acessível a todos, incentivando, assim, um conjunto de eventos e ações que, por essa razão, constituem marcos históricos do Turismo Acessível (Silvério et al., 2019).

O turismo acessível permite que pessoas com necessidades específicas (PcNE) ao nível da mobilidade, da visão, audição e dimensão cognitiva, viagem da forma mais autónoma e independente possível, em igualdade com os demais turistas e com dignidade, através da disponibilidade de produtos, serviços e ambientes turísticos de conceção universal (Darcy & Dickson, 2009; Alves et al., 2009). Esta definição compreende todas as pessoas, incluindo aquelas que viajam com crianças pequenas, carrinhos de bebé, pessoas com deficiência e idosos (Darcy e Dickson, 2009). Neste

contexto, o turismo acessível constitui uma abordagem de desenvolvimento de turismo mais inclusivo e colaborativo, de forma a possibilitar às PcNE de acesso usufruírem de forma independente e com equidade e dignidade, de produtos e de serviços turísticos (UNWTO, 2016; Silvério et al., 2019).

Subjacente à perspetiva mencionada, está o conceito de design universal, que não sendo exclusivo do setor do turismo, constitui a base das definições de turismo acessível. Com efeito, tanto Darcy e Dickson (2009) como Darcy e Buhalis (2011), tendo como referencial o conceito de design universal apresentam uma definição de turismo amplamente utilizada na literatura, segundo a qual, turismo acessível é o turismo que envolve um processo colaborativo entre os *stakeholders*, permitindo às pessoas com diferentes necessidades de acesso, incluindo mobilidade, visão, audição e dimensão cognitiva, funcionar de forma independente, com equidade e dignidade através da oferta de produtos, serviços e ambientes, sustentada nos princípios do *design universal*.

O desenvolvimento do turismo acessível implica, assim, que os diferentes agentes da oferta turística adotem medidas sustentadas no design universal de forma que os produtos turísticos possam ser utilizados por todas as pessoas, independentemente das suas características ou capacidades funcionais. Ou seja, uma abordagem que defende a inclusão de segmentos da população frequentemente excluídos, desenvolvendo serviços turísticos acessíveis e uma oferta para todos, promovendo a acessibilidade universal, tendo em conta a cri-

ação de serviços seguros, não discriminatórios, e que funcionem efetivamente de acordo com as necessidades do mercado.

O *design universal*, ao preconizar a inclusão de todos segmentos da sociedade, destaca não só a necessidade de remoção de barreiras arquitetônicas, como também de barreiras informacionais e atitudinais (Prates & Garcia, 2009; Soares & Breda, 2014; Pinho & Eusébio, 2017; Silvério et al., 2019; Alves et al., 2020). Segundo Smith (1987), o primeiro a debruçar-se sobre as barreiras que se colocam aos turistas com incapacidade, estas barreiras à participação no lazer prejudicam os sentimentos de liberdade autonomia e controle pessoal, e podem ser classificadas em: (i) intrínsecas; (ii) ambientais; e (iii) interativas.

As barreiras intrínsecas referem-se às características próprias do indivíduo e são determinantes, não só na decisão de viajar, como também na escolha do destino (Smith, 1987; Alves et al., 2020). As barreiras ambientais referem-se aos constrangimentos impostos pelo ambiente externo e que impede ou limita o usufruto dos serviços, nomeadamente pela existência de barreiras de acesso a edifícios, transportes, espaços públicos serviços e outros equipamentos (Smith, 1987). Por fim, as barreiras interativas, resultam da interação entre os turistas e os agentes da oferta e prendem-se, por exemplo, com a dificuldade de comunicação (Smith, 1987). Consequentemente, estas barreiras podem causar a falta de incentivo à participação das Pcl e atitudes negativas do lado da oferta (Alves et al., 2020).

Neste contexto, é fundamental analisar os estudos que têm sido publicados com enfoque relacionados com o nível de acessibilidade da oferta turística com o objetivo de perceber as temáticas que têm sido mais analisadas e as abordagens metodológicas que têm sido utilizadas. A análise da literatura sobre esta temática permitirá também identificar as áreas onde a investigação tem sido mais limitada, para, desta forma, apresentar linhas de investigação que devem ser desenvolvidas no

futuro.

Apesar da temática do turismo acessível ser relativamente recente na literatura, nos últimos anos o número de publicações sobre esta temática tem aumentado, como se pode observar em dois estudos de revisão que foram publicados recentemente (Leal et al., 2020; Qiao et al., 2021). Qiao et al. (2021) realizaram uma revisão bibliométrica de 213 artigos, publicados entre 2008 e 2020, na base de dados *Web of Science*, cujo principal objetivo era de revelar o processo de evolutivo do conhecimento, pontos críticos de investigação e as tendências futuras da literatura de investigação do turismo acessível de 2008 a 2013. Por sua vez, Leal et al. (2020) desenvolveram uma revisão sistemática da literatura sobre estudos que avaliam atitudes em relação às pessoas com incapacidade (Pcl), tendo observado que a maioria das publicações nesta área tem ocorrido nas áreas científicas ligadas à saúde, sobretudo nas áreas de enfermagem e medicina, e também na área da educação, havendo poucos estudos realizados na área do turismo. Apesar da relevância da oferta turística no desenvolvimento do turismo acessível, não se conhecem estudos de revisão sistemática da literatura sobre o nível de acessibilidade da oferta turística nem sobre as abordagens metodológicas que têm sido utilizadas. Com o objetivo de aumentar o conhecimento nesta área, este estudo pretende, através de uma revisão sistemática da literatura dos estudos que abordam o turismo acessível na perspectiva da oferta turística, dar resposta aos seguintes objetivos: (i) identificar os agentes da oferta turística que têm sido mais analisados, (ii) analisar os grupos de Pcl que têm tido mais atenção na literatura sobre a acessibilidade da oferta turística; (iii) identificar as abordagens metodológicas utilizadas, e (iv) identificar as lacunas de investigação existentes nesta área e propor linhas de investigação futura.

2. Metodologia

A abordagem metodológica utilizada neste artigo é uma revisão sistemática da literatura que integra duas fases: (i) identificação e seleção dos estudos a incluir na análise de revisão sistemática e (ii) definição dos procedimentos escolhidos para a análise do conteúdo dos estudos identificados (Nightingale, 2009).

(i) Identificação e seleção dos documentos a analisar

Todo o processo de levantamento da bibliografia para este estudo foi efetuado na base de dados *Scopus*. A opção de utilização desta base de dados de publicações científicas, justifica-se pelo facto de ser uma das maiores a nível mundial e por integrar as melhores revistas na área do turismo.

O protocolo de pesquisa utilizado está descrito na Figura 1. A investigação foi desenvolvida em maio de 2021, utilizando os seguintes termos de pesquisa: “*accessible tourism*” (OR “*tourism for all*” OR “*inclusive tourism*”) AND “*tourism supply*” OR (hotel OR *hospitality* OR *museum* OR *travel* OR *beverage* OR *transport* OR *operate*), nos campos: título, resumo e palavras-chave. Não foi definido um limite em termos de horizonte temporal. Desta investigação, foram identificados 107 documentos, dos quais foram excluídas as comunicações em conferências e capítulos de livros (29 documentos). Posteriormente, foram analisados os 78 artigos, de forma a selecionar apenas os que abordam a temática da acessibilidade da oferta turística. Após a leitura dos 78 artigos, 40 artigos foram também excluídos por não cumprirem os requisitos de inclusão. Foram realizadas leituras completas dos restantes 38 estudos, tendo sido descartados 12 devido a não disponibilidade na plataforma. Verificou-se que apenas 26 abordavam a temática da acessibilidade da oferta. Com o objetivo de aumentar a amostra a incluir nesta re-

visão sistemática da literatura, foi posteriormente realizada uma análise das referências bibliográficas dos 26 artigos, tendo sido, desta forma identificados mais 12 artigos, o que perfaz um total de 38 estudos selecionados (Apêndice 1).

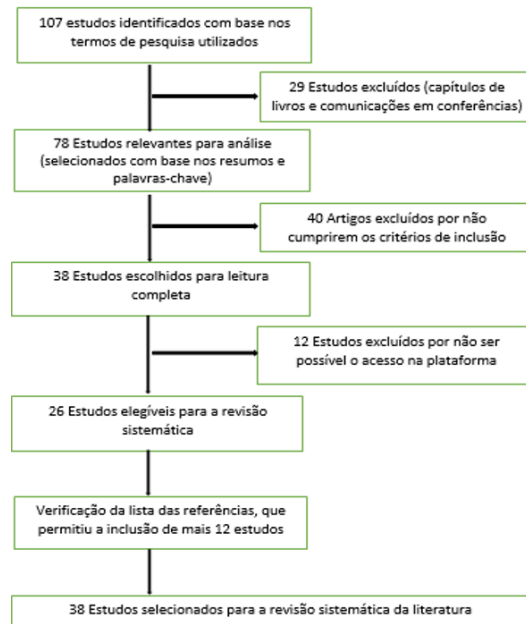


Figura 1 | Processo da seleção da amostra

(ii) Procedimento utilizado na análise dos artigos

O conteúdo dos 38 artigos selecionados para a revisão da literatura foi analisado com o objetivo de identificar: (i) a evolução temporal dos artigos; (ii) as revistas onde os artigos têm sido publicados; (iii) as áreas geográficas onde têm sido realizados os estudos; (iv) as categorias e temáticas analisadas; (v) o tipo de agentes da oferta turística estudados; (vi) os segmentos que integram o mercado do turismo acessível contemplados nos estudos sobre a acessibilidade da oferta turística; (vii) as abordagens metodológicas que têm sido adotadas em termos de recolha e análise de dados; e (viii) as lacunas de investigação existentes na área e linhas de investigação futura.

3. Resultados e discussão

3.1. Evolução temporal dos artigos

Na figura 2, está apresentada a distribuição de artigos por ano de publicação. Estes dados comprovam que o interesse em estudar estes temas é relativamente recente, quando comparado com outras temáticas da área de turismo, sendo possível verificar que o maior aumento de publicações ocorre em 2017. A data dos dois primeiros artigos publicados é 2004. Um dos estudos analisa a indústria turística no Reino Unido, à luz da lei de Discriminação de Deficiência de 1995, lei que contribuiu para uma maior atenção dos políticos e dos agentes económicos sobre a situação das Pcl (Shaw & Coles, 2004). Por sua vez, o estudo de Sen e Mayfield (2004) analisa a acessibilidade dos transportes, edifícios históricos e outras áreas

recreativas na cidade de Galveston (Texas) com vista à dinamização do turismo acessível.

No último ano analisado, 2021 destacam-se quatro estudos: o estudo de Martín-Fuentes et al. (2021), cujo objetivo é mostrar a situação do setor de alojamento através do canal de distribuição online em termos de acessibilidade para oferecer um turismo mais inclusivo; a avaliação de acessibilidade dos museus da cidade de Sevilha, da autoria de Reyes-Garcia et al. (2021); o estudo de Teixeira et al. (2021), que questiona quão diversificada é a acessibilidade dos websites dos hotéis na Região Centro de Portugal; e, por último, o estudo realizado por Sica et al. (2021), que procura fornecer evidências empíricas sobre a adoção dos princípios do turismo responsável e inclusivo num parque nacional.

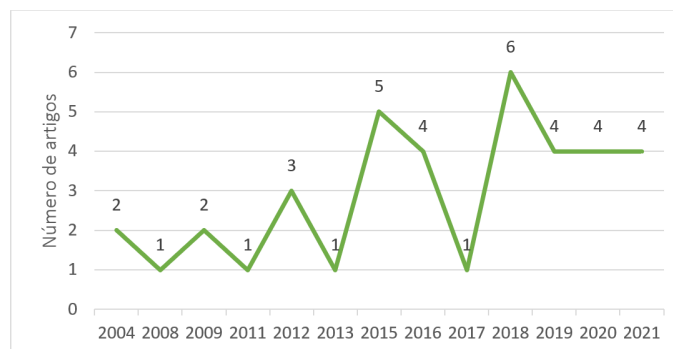


Figura 2 | Distribuição temporal dos artigos publicados

3.2. Revistas

Na Tabela 1 constam as principais revistas científicas e o número de estudos publicados em cada uma delas, sendo de destacar, com um maior número de publicações, as seguintes: *Journal of Tourism Futures*, *Tourism Management*, *World Leisure Journal*, *Journal of Tourism and Hospita-*

lity Management e *Tourism Geographies*. É possível observar que, embora a maioria dos estudos sejam publicados em revistas da área do turismo, há neste leque de publicações revistas de outras áreas, como por exemplo de saúde e sistemas de informação, o que permite demonstrar a relevância e transversalidade da temática analisada.

Tabela 1 | Distribuição dos estudos por revista científica

Nome da Revista	Número de Artigos	Autores
Journal of Tourism Futures	5	Michopoulou et al., 2015; Bowtell, 2015; Gillovic e McIntosh, 2015; Özogul e Baran, 2016; Capitaine, 2016.
Sustainability	4	Reyes-Garcia et al., 2021; Sica et al., 2021; Cockburn-Wootten e McIntosh, 2020; Bianchi et al., 2020.
Tourism Management	4	Natalia et al., 2009; Domínguez et al., 2015; Ozturk et al., 2008; Shaw e Coles, 2004.
World Leisure Journal	2	Patterson et al., 2012; Nicolaisen et al., 2012.
Journal of Tourism and Hospitality Management	2	Darcy e Dickson, 2009; Darcy e Pegg, 2011.
Studies in Health Technology and Informatics	2	Vardia et al., 2018; Grangaard, 2016.
Cornelly Hospitality Quarterly	1	Houtenville e Kalargyrou, 2012.
Asia Pacific Journal of Tourism Research	1	Sy e Chang, 2019.
Societies	1	Martin-Fuentes et al., 2021.
Tourism Geographies	1	Campos et al., 2018.
Disability and Rehabilitation	1	Dominguez-Vila et al., 2018
Tourism Review	1	Darcy et al., 2020.
Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism	1	Dominguez-Vila et al., 2019.
Tourism Management Perspectives	1	Agovino et al., 2017.
Tourism Economics	1	Dominguez-Vila et al., 2013.
International Journal of Tourism research	1	Adam, 2019.
Disability & Society	1	Mesquita e Carneiro, 2016.
Public Works Management & Policy	1	Sen e Mayfield, 2004.
City & Society	1	Friedner e Osborne, 2015.
International Journal of Tourism Policy	1	Mangani e Bassi, 2019.
Tourism and Hospitality Research	1	Teixeira et al., 2021.
Journal of Accessibility and Design for All	1	Eusébio et al., 2020.
Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação	1	Silveiro et al., 2019.
International Journal of Hospitality and tourism systems	1	Meskele et al., 2018.
Springer	1	Vardia et al., 2019.

3.3. Distribuição geográfica dos estudos

Com o objetivo de verificar onde é que estes assuntos têm sido mais estudados foi feita uma análise da distribuição geográfica dos estudos, agrupando os países de acordo com o Índice do Desenvolvimento Humano (IDH) (Tabela 2). Conclui-se que os países desenvolvidos, ou seja, que apresentam um IDH alto, são os países que concentram a maioria dos estudos realizados em torno desta temática, destacando-se a Itália, com quatro, seguida da Austrália, da Nova Zelândia e Portugal, todos com três estudos publicados neste âmbito.

Por sua vez, o número de estudos realizados em países com IDH médio e baixo é relativamente reduzido, não tendo sido identificado nenhum estudo realizado em Moçambique. Esta situação leva-nos a concluir que a concentração de estudos em países com IDH elevado poderá estar associada ao facto de haver maior preocupação com estas matérias e consciencialização da sociedade para que seja mais acessível e inclusiva. Para isso, o envolvimento de todos os *stakeholders* da oferta turística é indispensável, permitindo combinar esforços, de forma integrada, de modo a garantirem que todos

os participantes na atividade turística tenham as mesmas oportunidades de acesso.

Nos países com um IDH médio, apenas foram identificados dois estudos. Os estudos desenvolvidos por Adam (2019) (Gana) e Vardia et al. (2019) (Índia), são disso exemplos, pois, apesar das várias conotações ligadas a atitudes e interpretações li-

gadas às Pcl, nestes países é possível verificar uma preocupação gradual para trazer a debate questões ligadas à inclusão e, por inerência, à acessibilidade da oferta turística. Relativamente a países com um IDH baixo, o único estudo sobre esta temática foi desenvolvido na Etiópia por Meskele et al., em 2018.

Tabela 2 | Distribuição geográfica dos estudos por países com base no Índice de Desenvolvimento Humano

Índice de Desenvolvimento Humano	País onde foi realizado o estudo	Autores
Índice de Desenvolvimento Humano Alto	Alemanha	Sonnenschein et al., 2012.
	Espanha	Reyes-Garcia et al., 2021; Domínguez et al., 2015.
	EUA	Sen e Mayfield, 2004; Card et al., 2006.
	Argentina	Natalia et al. (2009).
	Austrália	Patterson et al., 2012; Natalia et al., 2009 e Domínguez-Vila et al., 2015.
	Dinamarca	Nicolaisen et al., 2012; Grangaard, 2016.
	Itália	Mangani e Bassi., 2019; Sica et al., 2021; Bianchi et al., 2020; Agovino et al., 2017.
	Nova Zelândia	Cockburn-Wootten e McIntosh, 2020; Natalia et al., 2009; Gillovic e McIntosh, 2015.
	Noruega	Darcy e Gonzalez, 2019.
	Reino Unido	Shaw e Coles, 2004.
	Portugal	Teixeira et al., 2021; Eusébio et al., 2020; Silveiro et al., 2019.
	Suécia	Campos et al., 2018.
	Canada	Capitaine, 2016.
	Turquia	Özogul e Baran, 2016; Ozturk et al., 2008
Índice de Desenvolvimento Humano Médio	Índia	Vardia et al., 2019.
	Gana	Adam, 2019.
Índice de Desenvolvimento Humano Baixo	Etiópia	Meskele et al., 2018.

(i) Categorias e temas dos estudos

Conforme se observa na Tabela 3, dos 38 estudos analisados, a maioria são empíricos, tendo-se identificado apenas três estudos mais conceptuais (Darcy & Dickson, 2009; Michopoulou et al., 2015; Darcy et al., 2020).

Os estudos empíricos abordam várias temáticas que foram categorizadas em quatro grupos: (i) estudos que analisam a acessibilidade global da oferta; (ii) estudos que analisam as atitudes face às pessoas com necessidades especiais; (iii) estudos que analisam a acessibilidade da informação e (iv) estudos que analisam a acessibilidade como fator de competitividade e atratividade dos desti-

nos turísticos. A maioria dos estudos centram a análise na acessibilidade global da oferta/destinos turísticos. Existem, também, já alguns estudos publicados que analisam as atitudes face às pessoas com necessidades especiais e outros que se centram muito na questão da acessibilidade da informação turísticas, principalmente sobre o nível de acessibilidade dos websites dos agentes da oferta turística. No entanto, apesar da relevância que a acessibilidade assume na atratividade dos destinos turísticos, existe ainda um número muito reduzido de estudos que abordam a questão da acessibilidade como fator de competitividade da oferta (Natalia et al., 2009; Dominguez et al., 2015).

Tabela 3 | Categorias e temas dos estudos

Categorias dos estudos	Núm. estudos	Autores
Empíricos: acessibilidade global da oferta	25	Friedner e Osborne, 2015; Bowtell, 2015; Gillovic e McIntosh, 2015; Capitaine, 2016; Meskele et al., 2018; Sem e Mayfield, 2004; Mesquita e Carneiro, 2016; Agovino et al., 2017; Nicolaisen et al., 2012; Dominguez-Vila et al., 2019; Sy, 2019; Adam, 2018; Dominguez et al., 2013; Bianchi et al., 2020; Cockburn-Wootten e McIntosh, 2020; Sica et al., 2021; Vardia et al., 2019; Mangani e Bassi, 2019; Reyes-Garcia et al., 2021; Martin-Fuentes et al., 2021; Özogul e Baran, 2016; Shaw e Coles, 2004; Ozturk et al., 2008; Vardia et al., 2018; Grangaard, 2016
Empíricos: atitudes face às pessoas com necessidades especiais	4	Campos et al., 2018; Patterson et al., 2012; Darcy e Pegg, 2011; Houtenville e Kalargyrou, 2012.
Empíricos: acessibilidade da informação	4	Silveiro et al., 2019; Eusébio et al., 2020; Teixeira et al., 2021; Dominguez-Vila et al., 2018;
Empíricos: acessibilidade como fator de competitividade e atratividade	2	Natalia et al., 2009; Dominguez-Vila et al., 2015
Teóricos	3	Darcy e Dickson, 2009; Michopoulou et al., 2015; Darcy et al., 2020

(ii) Agentes da oferta turística

No que diz respeito aos agentes da oferta turística, a nossa análise permitiu sistematizar os estudos em cinco categorias (Tabela 4): (i) estudos que incidem sobre o destino; (ii) estudos que ana-

lisam a componente do alojamento turístico; (iii) estudos que analisam os intermediários em turismo (operadores turísticos e agentes de viagens); (iv) estudos que analisam os organismos públicos, e por fim, (v) estudos que analisam as atrações turísticas.

Tabela 4 | Agentes da oferta turística analisados

Análise por atividade turística	Número de estudos	Autores
Destino (análise global)	15	Cockburn-Wootten e McIntosh, 2020; Sy e Chang, 2019; Nicolaisen et al., 2012; Agovino et al., 2017; Sem e Mayfield, 2004; Natalia et al., 2009; Gillovic e McIntosh, 2015; Friedner e Osborne, 2015; Dominguez-Vila et al., 2015; Bowtell, 2015; Dominguez et al., 2013; Darcy e Dickson, 2009; Michopoulou et al., 2015; Darcy et al., 2020; Darcy e Pegg, 2011.
Atrações turísticas	9	museus -Reyes-Garcia et al., 2021; Mangani e Bassi, 2019; Mesquita e Carneiro, 2016; Vardia et al., 2019. áreas protegidas -Sica et al., 2021; Bianchi et al., 2020. centros históricos/património arquitetónico -Vardia et al., 2018; Meskele et al., 2018; Patterson et al., 2012.
Alojamento turístico	9	Martin-Fuentes et al., 2021; Teixeira et al., 2021; Adam, 2019; Capitaine, 2016; Houtenville e Kalargyrou, 2012; Özogul e Baran, 2016; Grangaard, 2016; Patterson et al., 2012; Meskele et al., 2018.
Agências de viagens e operadores turísticos	5	Ozturk et al., 2008; Eusébio et al., 2020; Silveiro et al., 2019; Campos et al., 2018; Patterson et al., 2012.
Organismos oficiais do turismo	3	Dominguez-Vila et al., 2018; Dominguez-Vila et al., 2019; Shaw e Coles, 2004.

Como se observa na Tabela 4, a categoria que tem merecido mais atenção por parte da comunidade científica é a análise da acessibilidade global do destino, sem, contudo, analisar de forma específica a acessibilidade de cada um dos componentes da oferta. Esta categoria totaliza quinze estudos,

produzidos nas últimas duas décadas, destacando a pertinência do turismo acessível, inclusivo para todos os segmentos da sociedade.

Logo a seguir, em termos do número de estudos, surge a categoria relativa às atrações turísticas, com nove estudos que incidem sobre as ques-

tões da acessibilidade para diferentes públicos e as dificuldades daí resultantes. A maioria das atrações turísticas que tem sido objeto de análise nos estudos de acessibilidade são os museus, com quatro estudos, seguindo-se as áreas protegidas, com dois estudos, os centros históricos/património arquitetónico apenas com um estudo, e por fim o estudo de Meskele et al. (2021) que estuda vários tipos de atrações turísticas.

Relativamente ao alojamento, são nove os estudos que se debruçam especificamente sobre a acessibilidade e sobre os desafios que a este nível se colocam para responder às necessidades dos diferentes segmentos do mercado acessível.

No grupo dos intermediários em turismo (ope-

adores turísticos e agências de viagens) foram analisados cinco estudos. Por sua vez, o estudo de Patterson et al. (2012) analisa vários tipos de agentes da oferta turística, incluindo os transportes.

(iii) Segmentos de mercado

A Tabela 5 apresenta os resultados em termos de segmentos que integram o mercado do turismo acessível que têm sido objeto de análise nos estudos que analisam a acessibilidade da oferta turística.

Tabela 5 | Segmentos de mercado analisados

Tipos de incapacidade analisados	Número de estudos	Autores
Todos segmentos	36	Sica et al., 2021; Bianchi et al., 2020; Adam, 2019; Sy e Chang, 2019; Dominguez-Vila et al., 2019; Nicolaisen et al., 2012; Agovino et al., 2017; Patterson et al., 2012; Sem e Mayfield, 2004; Teixeira et al., 2021; Eusébio et al., 2020; Silveiro et al., 2019; Campos et al., 2018; Meskele et al., 2018; Capitaine, 2016; Gillovic e McIntosh, 2015; Friedner e Osborne, 2015; Houtenville e Kalargyrou, 2012; Dominguez et al., 2013; Ozturk et al., 2008; Shaw e Coles, 2004; Darcy e Pegg, 2011; Grangaard, 2016; Dominguez-Vila et al., 2018; Bowtell, 2015; Vardia et al., 2018; Vardia et al., 2019; Martin-Fuentes et al., 2021; Reyes-Garcia et al., 2021; Mangani e Bassi, 2019; Özogul e Baran, 2016; Natalia et al., 2009; Dominguez-Vila et al., 2015; Darcy e Dickson, 2009; Michopoulou et al., 2015; Darcy et al., 2020
Pessoas com incapacidade física	1	Cockburn-Wootten e McIntosh (2020)
Pessoas com incapacidade auditiva	1	Cockburn-Wootten e McIntosh (2020)
Pessoas com incapacidade visual	1	Mesquita e Carneiro (2016); Cockburn-Wootten e McIntosh (2020)

O primeiro grupo é composto por 36 estudos, o que nos permite concluir que a maioria dos estudos aborda a questão da acessibilidade numa perspetiva geral e para todos os segmentos que integram o mercado do turismo acessível. Apenas dois estudos analisam segmentos específicos (Mesquita & Carneiro, 2016; Cockburn-Wootten & McIntosh, 2020). A investigação levada a cabo por Cockburn-Wootten e McIntosh (2020) analisa três segmentos do mercado de turismo acessível (pessoas com incapacidade física, pessoas com incapacidade visual e pessoas com incapacidade au-

ditiva) enquanto o estudo realizado por Mesquita e Carneiro (2016), investiga apenas as pessoas com incapacidade visual. É assim possível verificar que continuam a ser escassos os estudos sobre as dificuldades de acesso específicas para cada segmento de mercado de pessoas com incapacidade e sobre as principais barreiras inibidoras de cada segmento à fruição plena nas atividades turísticas.

(iv) Técnicas de recolha de dados

A Tabela 6 ilustra as técnicas de recolha de

dados utilizadas nos estudos desta revisão sistemática. Conforme se depreende, a maioria dos estudos recorre a dados primários, sendo a entrevista a técnica mais utilizada na recolha de dados.

Com efeito, dos 38 estudos selecionados para esta revisão sistemática, 21 utilizaram dados primários para a investigação, sendo que 13 estudos optaram pela entrevista como técnica no processo de recolha de dados, 5 estudos, recorreram ao inquérito por questionário e apenas um estudo recorre à utilização de focus group. Destacam-se os seguintes estudos que analisam os agentes da oferta (Friedner e Osborne 2015, Reyes-Garcia et al., 2021; Bianchi et al., 2020; Adam, 2019; Gillovic e McIntosh, 2015; Ozturk et al., 2008; Özogul e Baran, 2016; Houtenville e Kalargyrou,

2011; Campos et al., 2018; Meskele et al., 2018; Capitaine, 2016; Michopoulou et al., 2015; Sica et al., 2021; Patterson et al., 2012). Enquanto os que analisam pessoas com incapacidade (Friedner e Osborne 2015, Reyes-Garcia et al., 2021; Bianchi et al., 2020; Adam, 2019; Gillovic e McIntosh, 2015; Ozturk et al., 2008; Özogul e Baran, 2016; Houtenville e Kalargyrou, 2011; Campos et al., 2018; Meskele et al., 2018; Capitaine, 2016; Michopoulou et al., 2015; Sica et al., 2021; Patterson et al., 2012; Bowtell, 2015; Darcy e Pegg, 2011; Cockburn-Wootten e McIntosh, 2020; Mesquita e Carneiro (2016); Dominguez et al., 2013; Sy e Chang, 2019; Nicolaisen et al., 2012; Patterson et al., 2012).

Tabela 6 | Técnicas de recolha de dados

Dados recolhidos	Número de estudos	Autores
Dados primários		
Inquérito por questionários	5	Bianchi et al., 2020; Adam, 2019; Ozturk et al., 2008; Özogul e Baran, 2016; Houtenville e Kalargyrou, 2011.
Entrevistas	13	Sica et al., 2021; Cockburn-Wootten e McIntosh, 2020; Sy e Chang, 2019; Nicolaisen et al., 2012; Patterson et al., 2012; Mesquita e Carneiro, 2016; Darcy e Pegg, 2011; Gillovic e McIntosh, 2015; Campos et al., 2018; Meskele et al., 2018; Capitaine, 2016, Dominguez et al., 2013; Bowtell, 2015.
<i>Focus group</i>	1	Friedner e Osborne, 2015.
Delphi	2	Reyes-Garcia et al., 2021; Michopoulou et al., 2015.
Dados secundários		
Tripadvisor	3	Martin-Fuentes et al., 2021; Darcy et al., 2020; Agovino et al., 2017.
Websites para análise da acessibilidade	8	Dominguez-Vila et al., 2018; Dominguez-Vila et al., 2019; Teixeira et al., 2021; Eusébio et al., 2020; Silveiro et al., 2019; Natalia et al., 2009; Dominguez-Vila et al., 2015; Grangaard, 2016
Outros	6	Mangani e Bassi, 2019; Vardia et al., 2018; Vardia et al., 2019; Sen e Mayfield, 2004; Darcy e Dickson 2009; Shaw e Coles, 2004.

Dos estudos que recorreram a dados secundários durante a jornada de recolha de dados, destacam-se 3 e que utilizaram a informação recolhida na plataforma Tripadvisor como dados para os seus estudos (Martin-Fuentes et al., 2021; Darcy et al., 2020; Agovino et al., 2017). Por fim, há ainda 8 estudos que utilizaram os websites dos agentes da oferta turística como fonte de recolha dados.

(v) Métodos de análise de dados

Na Tabela 7 estão apresentadas as metodologias de análise de dados utilizadas nos estudos em análise. Observa-se que, a abordagem metodológica qualitativa, com recurso à análise de conteúdo, é a que tem sido mais utilizada, com 20 estudos a recorrerem a esta abordagem.

Tabela 7 | Métodos de análise de dados

Abordagens metodológica	Número de estudos	Autores
Qualitativa		
Análise de conteúdo	20	Martin-Fuentes et al., 2021; Sica et al., 2021; Wooten e McIntosh 2020; Darcy et al., 2020; Nicolaisen et al., 2012; Agovino et al., 2017; Patterson et al., 2012; Mesquita e Carneiro, 2016; Dominguez et al., 2013; Card et al., 2006; Darcy e Pegg, 2011; Vardia et al., 2019; Gillovic e McIntosh, 2015; Campos et al., 2018; Meskele et al., 2018; Capitaine, 2016; Eusébio et al., 2020; Silveiro et al., 2019; Bowtell, 2015; Grangaard, 2016.
Quantitativa		
Estatísticas descritivas	2	Natalia et al., 2009; Houtenville e Kalargyrou, 2011
Teste-t	1	Ozturk et al., 2008.
ANOVA	2	Reyes-García et al., 2021; Teixeira et al., 2021.
Qui-Quadrado	1	Adam, 2019.
Teste de Kruskal-Wallis	2	Adam, 2019; Teixeira et al., 2021.
Análise de <i>Clusters</i>	7	Reyes-García et al., 2021; Bianchi et al., 2020; Adam, 2019; Dominguez-Vila et al., 2018; Friedner e Osborne 2015
Análises fatoriais	3	Sy e Chang, 2019; Natalia et al., 2009; Dominguez-Vila et al., 2015.
Outros	6	Mangani e Bassi, 2019; Vardia et al., 2018; Dominguez-Vila et al., 2019; Sen e Mayfield, 2004; Darcy e Dickson, 2009; Shaw e Coles, 2004.

Por seu turno, as abordagens quantitativas foram utilizadas em 18 estudos, sendo a análise de *Clusters* a utilizada com mais frequência, com 7 estudos, seguida das análises fatoriais.

4. Conclusões

O objetivo geral desta revisão sistemática de literatura foi analisar o conhecimento existente em torno do nível de acessibilidade da oferta turística. Para o efeito, foram mapeadas as categorias e temáticas nos estudos, as técnicas usadas na recolha de informação e, por fim, as abordagens metodológicas utilizadas.

Através desta revisão sistemática conclui-se que os estudos do nível da acessibilidade da oferta turística, produzidos nos últimos 20 anos, não têm sido publicados apenas em revistas na área do turismo, mas estão também ligados às áreas da saúde, sistemas de informação e políticas públicas. Os artigos na área da saúde debruçam-se, sobretudo, sobre os modelos de deficiência (modelo médico e modelo social de deficiência). Na área dos sistemas de informação, os estudos apontam para a acessibilidade da informação e comunicação, nomeadamente através de websites, com

vista ao acesso da informação do lado da procura. Os estudos na área das políticas públicas reiteram a necessidade de infraestruturas acessíveis e sem barreiras.

No que diz respeito à distribuição geográfica dos estudos analisados, chegou-se à conclusão de que os países desenvolvidos, que apresentam um IDH muito alto, são os países que concentram o maior número de estudos sobre esta temática, destacando-se a Itália, a Austrália, a Nova Zelândia, a Espanha e Portugal. Entretanto, o número de estudos realizados em países com IDH médio e baixo é relativamente limitado. O número de estudos no continente africano é muito limitado, não se tendo identificado nenhum estudo em Moçambique. Assim, é fundamental que sejam desenvolvidos mais estudos relacionados com a acessibilidade da oferta turística, não só em países com um IDH elevado, mas também em países com IDH médio ou baixo. Além disso, é fundamental que os estudos futuros procurem perceber se a acessibilidade é um fator determinante na escolha de destinos por parte dos agentes da procura e se essa condição varia entre países desenvolvidos e em vias de desenvolvimento.

Nos estudos selecionados, a abordagem metodológica qualitativa, com recurso à análise de conteúdo, é a que tem sido mais utilizada. Assim,

considera-se relevante a realização de mais estudos que utilizem abordagem metodológicas quantitativas.

A maioria dos estudos analisados concluem que a acessibilidade é um elemento crucial para o desenvolvimento do turismo inclusivo, não só pelo crescimento do mercado de turismo acessível que se traduz numa excelente oportunidade de negócio (Devile, 2009; Natalia et al., 2009; Dominguez et al., 2013; Eusébio et al., 2020), como também por uma questão de responsabilidade social. De facto, a acessibilidade no turismo tem sido destacada por diferentes académicos, como forma de promover a inclusão de pessoas com incapacidade nas diversas atividades turísticas, contribuindo desta forma para a sua integração. Foi evidenciada a necessidade de coordenar ações entre os diferentes agentes da oferta, com vista a uma planificação integrada e conceção de produtos inclusivos que seria igualmente uma forma de agregar valor ao produto. Não obstante, foi possível verificar a escassez de estudos que relacionem o nível de acessibilidade da oferta turística com a competitividade dos destinos, o que permite identificar um pertinente foco de investigação.

A presente revisão sistemática apresenta algumas limitações, que podem ter interferido negativamente nas conclusões. A inclusão apenas de artigos em língua inglesa e portuguesa limita a análise global dos estudos sobre esta temática, havendo necessidade de alargar a análise e incluir estudos em outras línguas.

Referências

- Adam, I. (2019). Accommodators or non-accommodators? A typology of hotel frontline employees' attitude towards guests with disabilities. *International Journal of Tourism Research*, 82, 22-31. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.03.010>.
- Agovino, M., Casaccia, M., Garofalo, A. & Marchesano, K. (2017). Tourism and disability in Italy. Limits and opportunities. *Tourism Management Perspectives*, 23, 58-67. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.05.001>.
- Alves, J., Eusébio, C., Saraiva, L., & Teixeira, L. (2020). "Quero ir, mas tenho que ficar": constrangimentos às práticas turísticas do mercado de turismo acessível em Portugal. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, (34), 81-97. <https://doi.org/10.34624/rt.d.v0i34.22348>
- Bianchi, P., Cappelletti, G., 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, 1-14. <https://doi.org/10.3390/su12239915>.
- Bowtell, J. (2015). Assessing the value and market attractiveness of the accessible tourism industry in Europe: a focus on major travel and leisure companies. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 203-222. <https://doi.org/10.1108/JTF-03-2015-0012>
- Campos, M. J. Z., Hall, C. M. & Backlund, S. (2018). Can MNCs promote more inclusive tourism? Apollo tour operator's sustainability work. *Tourism Geographies*, 20(4), 630-652. <https://doi.org/10.1080/14616688.2018.1457074>
- Capitaine, V. (2016). Inciting tourist accommodation managers to make their establishments accessible to people with disabilities. *Journal of Tourism Futures*, 2(2), 196-205. <https://doi.org/10.1108/JTF-03-2015-0010>.
- Cockburn-Wooten, C., McIntosh, A. (2020). Improving the Accessibility of the Tourism Industry in New Zealand. *Sustainability*, 12(24), 10478; 1-17. <https://doi.org/10.3390/su122410478>.
- Coelho, C. G. (2014). *Turismo acessível para todos, um paradigma emergente e um desafio para a oferta*. (Master's thesis) Repositório Comum. <http://hdl.handle.net/10400.26/18924>
- Darcy, S. Pegg, S. (2011). Towards strategic intent: Perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 468-476. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.09.009>.
- 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. <https://doi.org/10.1375/jhmt.16.1.32>.
- Darcy, S., Mckercher, B., Schweinsberg (2020). From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 140-144. 1-5. DOI:10.1108/TR-07-2019-0323.

- Devile, E. L. (2009). O desenvolvimento do turismo acessível: dos argumentos sociais aos argumentos de mercado. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, (11), 39-46. <https://doi.org/10.34624/rtd.v0i11.13485>
- Dominguez, D., Fraiz, J. A., & Alién, E. (2013). Economic profitability of accessible tourism for the tourism sector in Spain. *Tourism Economics*, 19(6), 1385-1399. doi: 10.5367/te.2013.0246
- Dominguez-Vila, T., Darcy, S., & González, A. (2015). Competing for the disability tourism market—A comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. *Tourism Management*, 47(1), 261-272. DOI:10.1016/j.tourman.2014.10.008
- Dominguez-Vila, T., González, E. & Darcy, S. (2018). Website accessibility in the tourism industry: an analysis of official national tourism organization websites around the world. *Disability and Rehabilitation*, 40(24), 2895-2906. <https://doi.org/10.1080/09638288.2017.1362709>
- Dominguez-Vila, T., González, E. & Darcy, S. (2019). Accessible tourism online resources: a Northern European perspective. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 19 (2), 140-156. <https://doi.org/10.1080/15022250.2018.1478325>.
- Eusébio, C., Silverio, 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. <https://doi.org/10.17411/jaccess.v10i2.277>
- Friedner, M., Osborne, J. (2015). New Disability Mobilities and Accessibilities in Urban India. *City & Society*, 27(1), 9-29. <https://doi.org/10.1111/ciso.12054>
- Gillovic, B., McIntosh, A. (2015). Stakeholder perspectives of the future of accessible tourism in New Zealand. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 223-239. <https://doi.org/10.1108/JTF-04-2015-0013>
- Grangaard, S. (2016). Towards universal design hotels in Denmark. *Studies in Health Technology and Informatics*, 229, 260-262. <https://doi.org/10.3233/978-1-61499-684-2-260>
- Houtenville, A. & Kalargyrou, V. (2012). People with Disabilities: Employers' Perspectives on Recruitment Practices, Strategies, and Challenges in Leisure and Hospitality. *Cornell Hospitality Quarterly*, 53(1), 40-52. DOI: 10.1177/1938965511424151
- 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), 1-22. <https://doi.org/10.1590/1980-54702020v26e0062>
- Mangani, A., Bassi, L. (2019). Web information, accessibility, and museum ownership. *International Journal of Tourism Policy*, 9(4), 265-281. DOI: 10.1504/IJTP.2019.105486
- Martin-Fuentes, E., Mostafa-Shaalan, S. & Mellinas, J. (2021). Accessibility in Inclusive Tourism? Hotels Distributed through Online Channels. *Societies*, 11(2), 34; 1-12. <https://doi.org/10.3390/soc11020034>
- Meskele, A. T., Woreta, S.L. & Weldesenbet, E. G. (2018). Accessible Tourism Challenges and Development Issues in Tourist Facilities and Attraction Site of the Amhara Region World Heritage Sites, Ethiopia. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, 11 (1), 26-37.
- Mesquita, S., Carneiro, M. J. (2016). Accessibility of European museums to visitors with visual impairments. *Disability & Society*, 31(3), 373-388. <https://doi.org/10.1080/09687599.2016.1167671>
- Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I., & Buhalis, D. (2015). Accessible tourism futures: The world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 179-188. <https://doi.org/10.1108/JTF-08-2015-0043>
- Natalia, P., Rucci, A., Darcy, & Garberto, N. (2009). Critical elements in accessible tourism for destination competitiveness and comparison: Principal component analysis from Oceania and South America. *Tourism Management*, 75, 169-185. DOI:10.1016/j.tourman.2019.04.012
- Nicolaisen, J., Blichfeld, B. S. & Sonnenschein, F. (2012). Medical and Social models of disability: a tourism providers' perspective. *World Leisure Journal*, 54, 201-214. <https://doi.org/10.1080/04419057.2012.702451>
- Nightingale, A. (2009). A Guide to Systematic Literature Reviews. *Surgery (Oxford)*, 27(9), 381-384.
- Özogul, G., Baran, G.G. (2016). Accessible tourism: The golden key in the future for the specialized travel agencies. *Journal of Tourism Futures*, 2(1), 79-87. <https://doi.org/10.1108/JTF-03-2015-0005>
- Ozturk, Y., Yayli, A. & Yesiltas, M. (2008). Is the Turkish tourism industry ready for a disabled customer's market? The views of hotel and travel agency managers. *Tourism Management*, 29(2), 382-389. DOI:10.1016/j.tourman.2007.03.011
- Patterson, I., Darcy, S. & Monninghoff, M. (2012). Attitudes and experiences of tourism operator in

- Northern Australia towards people with disabilities. *World Leisure Journal*, 54(3) 215-229. DOI:10.1080/04419057.2012.702452
- Peixoto, N., & Neumann, P. (2009). Factores de sucesso e propostas de acções para implementar o “turismo para todos”. *Relevância económico-social. Revista Turismo & Desenvolvimento*, (11), 147-154. <https://doi.org/10.34624/rtd.v0i11.13501>
- Pinho, S., & Eusébio, C. (2017). Estarão os hotéis portugueses preparados para receber hóspedes com incapacidade?. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 1(27/28), 281-296. <https://doi.org/10.34624/rtd.v1i27/28.8417>
- Prates, J., & Garcia, A. (2009). Turismo acessível em Portugal – o caso do turismo para pessoas com mobilidade reduzida. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, (11), 171-179. <https://doi.org/10.34624/rtd.v0i11.13509>
- Qiao, G., Ding, L., Linlin, Z. & Yan, H. (2021). Accessible Tourism: a bibliometric review (2008-2020). *Tourism Review*, 77(3), 713-730. <https://doi.org/10.1108/TR-12-2020-0619>
- Reyes-Garcia, M. Criado-García, F., Camúñez-Ruiz, J. & Casado-Pérez, M., (2021). Accessibility to Cultural Tourism: The Case of the Major Museums in the City of Seville. *Sustainability*, 13(6), 3432; 1-26. <https://doi.org/10.3390/su13063432>
- Sen, L., & Mayfield, S. (2004). Accessible Tourism: Transportation to and accessibility of Historic Buildings and other recreational areas in the city of Galveston, Texas. *Public Works Management & Policy*, 8(4), 223-234. DOI:10.1177/1087724X03262829
- Shaw, G., Coles, T. (2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: A preliminary survey. *Tourism Management*, 25(3), 397-403. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(03\)00139-0](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(03)00139-0)
- Sica, E., Sisto, R., Bianchi, P. & Cappelletti, G. et al. (2021). Inclusivity and Responsible Tourism: Designing a Trademark for a National Park Area. *Sustainability*, 13(1), 13. <https://doi.org/10.3390/su13010013>
- Silveiro, A., Eusébio, C. & Teixeira, L. (2019). Heterogeneity in accessibility of travel agency websites: a study in the central Portugal region. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 35. DOI: 10.17013/risti.35.18-34
- Silveiro, A., Eusébio, C., & Teixeira, L. (2020). Estarão as agências de viagens portuguesas preparadas para satisfazer o mercado do turismo acessível?. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, (33), 151-168. <https://doi.org/10.34624/rtd.v0i33.20420>
- Smith, R. W., (1987). Leisure of disabled tourists: Barriers to participation. *Annals of Tourism Research*, 14(3), 376-389. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(87\)90109-5](https://doi.org/10.1016/0160-7383(87)90109-5)
- Soares, A., & Breda, Z. (2014). Destinos turísticos acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida: uma realidade? O caso da cidade de Aveiro. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 3(21/22), 383-396. <https://doi.org/10.34624/rtd.v3i21/22.1215>
- Sy, M., Chang, S. (2019). Filipino employees' attitudes toward tourists with disabilities. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 24(7), 696-709. <https://doi.org/10.1080/10941665.2019.1624378>
- 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*, 22(2), 180-195. <https://doi.org/10.1177/14673584211022797>
- UNWTO (2016). Compilation of UNWTO Recommendations 1975–2015. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419722>
- Vardia, S., Khare, A., & Khare, R. (2018). Universal access in heritage site: A case study on Jantar mantar, Jaipur, India. *Studies in Health Technology and Informatics*, 256, 67-77. doi:10.3233/978-1-61499-923-2-67
- Vardia, S., Khare, R. & Khan, P. (2019). *Enhancing Livability Through Universal Usability: A case of city Palace Museum of Udaipur*. Springer. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-99441-3_265

Apêndices

Apêndice 1 | Artigos analisados no presente estudo

§	Autor(es) e Ano	Título do Artigo	Revista
1	Martin-Fuentes et al., 2021	Accessibility in Inclusive Tourism? Hotels Distributed through Online Channels	Societies
2	Reyes-Garcia et al., 2021	Accessibility to Cultural Tourism: The Case of the Major Museums in the City of Seville	Sustainability
3	Mangani e Bassi, 2019	Web information, accessibility, and museum ownership	International Journal of Tourism Policy
4	Vardia et al., 2018	Universal access in heritage site: A case study on Jantar Mantar, Jaipur, India	Studies in Health Technology and Informatics
5	Sica et al., 2021	Inclusivity and Responsible Tourism: Designing a Trademark for a National Park Area	Sustainability
6	Cockburn-Wootten e McIntosh, 2020	Improving the Accessibility of the Tourism Industry in New Zealand	Sustainability
7	Bianchi et al., 2020	Accessible Tourism in Natural Park Areas: A Social Network Analysis to Discard Barriers and Provide Information for People with Disabilities	Sustainability
8	Vardia et al., 2019	Enhancing Livability in the Tourism industry: an analysis of official national tourism organization websites around the world	Springer
9	Dominguez-Vila., 2019	Website accessibility in the tourism industry: an analysis of official national tourism organization websites around the world	Disability and Rehabilitation
10	Darcy et al., 2020	From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article	Tourism Review
11	Adam, 2019	Accommodators or non-accommodators? A typology of hotel frontline employees' attitude towards guests with disabilities	International Journal of Tourism Research
12	Sy e Chang, 2019	Filipino employees' attitudes toward tourists with disabilities	Asia Pacific Journal of Tourism Research
13	Dominguez-Vila et al., 2018	Accessible tourism online resources: A Northern European perspective	Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism
14	Nicolaisen et al., 2012	Medical and Social models of disability: a tourism providers' perspective	World Leisure Journal
15	Agovino et al., 2017	Tourism and disability in Italy. Limits and opportunities	Tourism Management Perspectives
16	Patterson et al., 2012	Attitudes and experiences of tourism operator in Northern Australia towards people with disabilities	World Leisure Journal
17	Mesquita e Carneiro, 2016	Accessibility of European museums to visitors with visual impairments	Disability & Society
18	Sen e Mayfield, 2004	Accessible Tourism: Transportation to and accessibility of Historic Buildings and other recreational areas in the city of Galveston, Texas	Public Works Management & Policy
19	Natalia et al., 2009	Critical elements in accessible tourism for destination competitiveness and comparison: Principal component analysis from Oceania and South America.	Tourism Management
20	Teixeira et al., 2021	How diverse is hotel website accessibility? A study in the central region of Portugal using web diagnostic tools	Tourism and Hospitality Research
21	Eusébio et al., 2020	Website accessibility of travel agents: an evaluation using web diagnostic tools	Journal of accessibility and <i>Design for All</i>
22	Silveiro et al., 2019	Heterogeneity in accessibility of travel agency websites: a study in the central Portugal region	Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação
23	Campos et al., 2018	Can MNCs promote more inclusive tourism? Apollo tour operator 's sustainability work	Tourism Geographies
24	Meskele et al., 2018	Accessible Tourism Challenges and Development Issues in Tourist Facilities and Attraction Site of the Amhara Region World Heritage Sites, Ethiopia	International Journal of Hospitality and Tourism Systems
25	Capitaine, 2016	Inciting tourist accommodation managers to make their establishments accessible to people with disabilities	Journal of Tourism Futures
26	Gillovic e McIntosh, 2015	Stakeholder perspectives of the future of accessible tourism in New Zealand	Journal of Tourism Futures
27	Friedner e Osborne, 2015	New Disability Mobilities and Accessibilities in Urban India	City & Society
28	Michopoulou et al., 2015	Accessible tourism futures: The world we dream to live in and the opportunities we hope to have	Journal of Tourism Futures
29	Dominguez-Vila et al., 2015	Competing for the disability tourism market—A comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia	Tourism Management
30	Darcy e Dickson, 2009	A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences	Journal of Hospitality and Tourism Management
31	Bowtell, 2015	Assessing the value and market attractiveness of the accessible tourism industry in Europe: a focus on major travel and leisure companies	Journal of Tourism Futures
32	Houtenville e Kalargyrou, 2012	People with Disabilities: Employers' Perspectives on Recruitment Practices, Strategies, and Challenges in Leisure and Hospitality	Cornelly Hospitality Quarterly
33	Dominguez et al., 2013	Economic profitability of accessible tourism for the tourism sector in Spain	Tourism Economics
34	Özogul e Baran, 2016	Accessible tourism: The golden key in the future for the specialized travel agencies	Journal of Tourism Futures
35	Ozturk et al., 2008	Is the Turkish tourism industry ready for a disabled customer's market? The views of hotel and travel agency managers	Tourism Management
36	Shaw e Coles, 2004	Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: A preliminary survey	Tourism Management
37	Darcy e Pegg, 2011	Towards strategic intent: Perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers	International Journal of Hospitality Management
38	Grangaard, 2016	Towards universal design hotels in Denmark	Studies in Health Technology and informatics