

DIRETRIZES PARA A CONSTRUÇÃO DE EXPERIÊNCIAS TURÍSTICAS ACESSÍVEIS



# GUIA PARA ATENDER BEM

TURISTAS NEURODIVERGENTES



**UEA**  
UNIVERSIDADE  
DO ESTADO DO  
AMAZONAS

MINISTÉRIO DO  
TURISMO

GOVERNO DO  
**BRASIL**  
DO LADO DO POVO BRASILEIRO

# Sumário

- 3 Ficha Técnica**
- 6 Glossário**
- 9 Editorial**
- 11 Introdução**
- 12 Como este guia está organizado**
- 13 O que os dados mostram?**
- 14 Nível de Impacto das Barreiras no Turismo**
- 17 Impacto de Experiência Negativa na Recomendação de Destinos Turísticos**
- 20 Ambiente Sensorial**
- 28 Comunicação e Previsibilidade da Informação**
- 38 Conduta e Capacitação das Equipes**
- 50 Conclusão**
- 51 Apendice-Check-List**
- 52 Referências Bibliográficas**

## **REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL**

**Luiz Inácio Lula da Silva**  
Presidente da República

**Geraldo José Rodrigues Alckmin Filho**  
Vice-Presidente da República

## **MINISTÉRIO DO TURISMO**

**Gustavo Feliciano**  
Ministro do Turismo

**Fernanda Câmara Norat**  
Secretária-Executiva

**Augusto Lira da Rocha**  
Secretário Nacional de Políticas de Turismo

**Aldo Valentim**  
Diretor de Qualidade, Sustentabilidade  
e Ações Climáticas

## **COORDENAÇÃO TÉCNICA**

**Carolina Fávero de Souza**  
Coordenadora-Geral de Turismo Sustentável e  
Responsável

## **COLABORAÇÃO E REVISÃO TÉCNICA**

**Tatiana Oliveira Delgado Correia**  
Coordenadora de Turismo Responsável

**Pilar Cler**  
Analista Técnica de Políticas Sociais

**Jacqueline Salles Lemes**  
Assistente Administrativo

**Rafael da Rocha Valverde**  
Assistente Administrativo

# **UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS**

**André Luiz Nunes Zogahib**  
Reitor

**Katia do Nascimento Couceiro**  
Vice-Reitora

## **COORDENAÇÃO TÉCNICA**

**Marklea da Cunha Ferst**  
Coordenadora do Programa Mais Acesso

## **COLABORAÇÃO E REVISÃO**

**Larissa de Jesus Cruz Guimarães**  
Apoio Técnico

**Viviane Costa Novo**  
Apoio Técnico

**Beatriz Lins Lobato**  
Apoio Técnico

**Jucinara Figueiredo Pinheiro**  
Apoio Técnico

**Deryck da Rocha Bulcão**  
Apoio Técnico e Social Media Designer

## **APLICAÇÃO PESQUISA DE CAMPO**

**Amanda Bacelar Mugnaini**  
Bolsista UEA

**Beliandra Camardella**  
Bolsista UEA

**Clara Luz Silva Ferreira**  
Bolsista UEA

**Geovana Coelho Belota Barbosa**  
Bolsista UEA

**Jully Leslly Craveiro Farias**  
Bolsista UEA

**Karen Reis dos Santos**  
Bolsista UEA

**Natasha Carvalho Couto**

Bolsista UEA

**Paulo Henrique Araújo da Silva**

Bolsista UEA

**Samyra Catanheide Solar**

Bolsista UEA

**Shádia Aline Pereira Cunha**

Bolsista UEA

**Lucia Cláudia Barbosa**

Voluntário UEA

**Geraldo Marinho de Figueiredo Filho**

Voluntário UEA

**Gianne Augusta F. de Oliveira**

Voluntário UEA

**Italo da Silva Neto**

Voluntário UEA

**Júlia Ismar Silva de Souza**

Voluntário UEA

**Lucas de Souza Monteiro**

Voluntário UEA

**Lucas Roberto de Abreu Rogenski**

Voluntário UEA

**Lucilene Macie**

Voluntário UEA

**Lucíola Toledo Martinho de Abre**

Voluntário UEA

**Marcos Túlio Saraiva de Oliveira**

Voluntário UEA

**Mônica Bastos Castro**

Voluntário UEA

**Nataly Oliveira da Silva**

Voluntário UEA

# Glossário

## **Neurodivergência e Transtornos do Neurodesenvolvimento**

O termo neurodivergência não constitui uma categoria diagnóstica formal, sendo utilizado para descrever variações no funcionamento neurológico em relação ao padrão considerado neurotípico. De acordo com a CID-11 (OMS, 2026), os transtornos do neurodesenvolvimento são condições originadas durante o desenvolvimento e envolvem dificuldades significativas na aquisição e execução de funções intelectuais, motoras, de linguagem ou sociais.

## **Transtornos de Desenvolvimento da Fala e da Linguagem**

São caracterizados por dificuldades na compreensão ou produção da fala e da linguagem, ou no uso da linguagem em contexto para fins de comunicação.

## **Transtornos de aprendizagem**

Caracterizam-se por dificuldades persistentes em leitura, escrita ou matemática, abaixo do esperado para idade ou nível intelectual.

## **Transtornos motores**

Caracterizado por atraso significativo na aquisição de habilidades motoras grossas e finas e por prejuízo na execução de movimentos coordenados, manifestando-se por inabilidade, lentidão ou imprecisão no desempenho motor.

## **Transtornos de tiques**

Movimentos ou vocalizações involuntárias, sendo tiques motores (movimentos) ou vocais (sons) frequentemente rítmicos. São identificados pela CID-11 como autolesivos e não autolesivos.

## **Transtorno do Espectro do Autismo (TEA)**

O TEA pode ser caracterizado por déficits persistentes na interação social e comunicação, além de padrões restritos e repetitivos. Pode ocorrer com níveis de suporte distintos.

## **Transtorno de Deficit de Atenção e Hiperatividade (TDAH)**

O TDAH pode envolver desatenção e/ou hiperatividade-impulsividade persistentes. Desatenção envolve dificuldade em manter o foco, alta distraibilidade e problemas de organização, enquanto a hiperatividade refere-se a atividade motora excessiva e dificuldade em permanecer parado e impulsividade é a tendência de agir sem considerar consequências.

# Glossário

## Cordão de Girassol

O cordão de fita com desenhos de girassóis é definido como símbolo nacional de identificação de pessoas com deficiências ocultas, foi instituído pela [Lei Nº 14.624, de 17 de julho de 2023](#). Seu uso é facultativo e constitui um recurso auxiliar de identificação. A ausência do cordão não prejudica o exercício de direitos e garantias, nem substitui a apresentação de documento comprobatório da deficiência, quando exigido (Brasil, 2023).

## Cordão do Infinito e Quebra-Cabeças

Os cordões com os símbolos do infinito e do quebra-cabeça são utilizados para identificação e conscientização sobre a neurodiversidade e o Transtorno do Espectro do Autismo, respectivamente. O símbolo do infinito representa a diversidade natural das formas de funcionamento neurológico, sendo amplamente adotado por movimentos de neurodiversidade, enquanto o quebra-cabeça é um símbolo historicamente associado ao autismo.

## Ambiente Sensorial

É o conjunto de estímulos que uma pessoa percebe ao seu redor, através de sons, luzes, cheiros, temperatura, movimento, cores, texturas, entre outros.

## Barreiras

São obstáculos que limitam ou impedem o acesso e permanência em ambientes e impactam no uso de serviços por pessoas com deficiência, mobilidade reduzida e neurodivergentes. A eliminação de barreiras é fundamental para garantir a inclusão e o direito à participação, conforme a Lei Brasileira de Inclusão (Brasil, 2015).

## Capacitismo

São atitudes, práticas e concepções que discriminam ou inferiorizam pessoas com deficiência, incluindo pessoas neurodivergentes, ao pressupor um padrão de “normalidade” como superior. Manifesta-se de forma explícita ou sutil, por meio de exclusão, estigmatização ou violação e negação de direitos.

## Acessibilidade

Adaptação de ambientes, serviços e comunicações para atender diferentes formas de processamento cognitivo, sensorial e comportamental, reduzindo barreiras que dificultam a participação plena. Envolve acessibilidade sensorial (controle de ruído, iluminação e estímulos), comunicacional (informações claras, objetivas e em múltiplos formatos) e atitudinal (postura acolhedora e respeito às diferenças) (Brasil, 2015).

# Glossário

## Mobilidade

Refere-se à capacidade de deslocamento de pessoas no espaço urbano, considerando condições de acesso, integração e uso dos diferentes modos de transporte (Brasil, 2012). Na área da saúde, a mobilidade está associada à funcionalidade e à autonomia, sendo influenciada por condições físicas, cognitivas e ambientais.

## Previsibilidade

Acesso e organização antecipada e consistente de ambientes, informações e interações, de modo que a pessoa saiba o que esperar, quando e como. Para pessoas neurodivergentes, a previsibilidade reduz sobrecarga sensorial e ansiedade, facilitando a compreensão e a participação nas atividades

## Modulação Sensorial

Trata-se da capacidade do sistema nervoso de filtrar, organizar e ajustar a intensidade das respostas aos estímulos do ambiente, regulando o modo que a pessoa percebe e reage a esses estímulos (Integraense, 2026).

## Regulação Sensorial (ou autorregulação)

Refere-se a capacidade da pessoa em processar, organizar e responder aos estímulos sensoriais do ambiente, podendo gerar desconforto ou sobrecarga. É um processo mais amplo, relacionado à autorregulação do indivíduo.

## Fidget Toys (objetos de autorregulação sensorial)

São pequenos objetos manipuláveis projetados para fornecer estímulos sensoriais repetitivos (tátil, proprioceptivo ou visual), auxiliando na autorregulação, atenção e redução de inquietação (PUC-MG, 2021). Ex.: spinners, cubos sensoriais e bolas antiestresse.



Fonte: Kingroon, s.d.

# Editorial



Dra. Marklea da Cunha Ferst  
**COORDENADORA – MAIS ACESSO**

O turismo é, por essência, um espaço de encontro, diversidade e construção de experiências. No entanto, para muitas pessoas neurodivergentes, esse espaço ainda é atravessado por barreiras que limitam o acesso, a permanência e o pleno usufruto das atividades turísticas.

Este guia nasce do reconhecimento de que **PROMOVER A INCLUSÃO NO TURISMO EXIGE AMPLIAR O OLHAR SOBRE A ACESSIBILIDADE**, incorporando dimensões que vão além da infraestrutura física e alcançam aspectos como o ambiente sensorial, a comunicação, a conduta das equipes e a organização da jornada turística.

O material foi desenvolvido no âmbito do Programa Mais Acesso, da Universidade do Estado do Amazonas (UEA), em diálogo com iniciativas voltadas à promoção da acessibilidade e inclusão, e integra as ações decorrentes do acordo de cooperação técnica firmado entre a UEA e o Ministério do Turismo (MTur).

Sua construção é resultado de um esforço coletivo que articula pesquisa científica, compromisso institucional e atuação prática. Como parte desse processo, foi realizada uma pesquisa em âmbito nacional, estruturada em duas etapas complementares. Na primeira fase, foi aplicado um questionário que contou com a participação de 761 respondentes válidos, incluindo pessoas neurodivergentes, pais, responsáveis e profissionais, permitindo uma compreensão ampliada das experiências no turismo.

Na segunda etapa, a partir da análise integrada dos dados quantitativos e qualitativos, foi elaborada a minuta deste Guia, posteriormente submetida à validação por meio de quatro grupos focais compostos por pessoas neurodivergentes, pais e profissionais de diferentes regiões do Brasil. Esse processo possibilitou o aprofundamento dos achados, a escuta qualificada dos participantes e

o refinamento das diretrizes apresentadas, garantindo maior aderência às experiências reais do público.

Esse contexto institucional e metodológico reforça o compromisso de aproximar o conhecimento acadêmico das políticas públicas e das práticas do setor, contribuindo para a construção de um turismo mais inclusivo, acessível e sensível às diferentes formas de experienciar o mundo.

Ao longo da elaboração do Guia, tornou-se evidente que a inclusão no turismo não depende exclusivamente de grandes investimentos, mas de mudanças na forma como os ambientes são organizados, as informações são comunicadas e, principalmente, as pessoas são atendidas. Pequenos ajustes, quando orientados por evidências, podem produzir impactos significativos na experiência de muitos.

Como pesquisadora e coordenadora deste projeto, compreendo este Guia como parte de um processo contínuo de construção coletiva. Ele não se encerra neste documento, mas se fortalece na medida em que é compartilhado, debatido e validado junto aos diferentes atores do setor.

Mais do que um instrumento técnico, este guia é um convite: a repensar práticas, a ampliar horizontes e a RECONHECER QUE A DIVERSIDADE NÃO É EXCEÇÃO, MAS CONDIÇÃO DA EXPERIÊNCIA HUMANA.

Que este material possa contribuir para a construção de um turismo mais acessível, acolhedor e, sobretudo, mais humano.

# Introdução ao Guia

## Turismo acessível para pessoas neurodivergentes

A experiência turística constitui um importante meio de acesso ao lazer, à cultura e à participação social. No entanto, para muitas pessoas neurodivergentes, esse percurso ainda é marcado por barreiras que poderiam ser significativamente reduzidas por meio de adaptações simples e de uma melhor organização dos serviços.

Este Guia foi construído **a partir de uma pesquisa** realizada no período de 09 de fevereiro a 31 de março de 2026, com a participação de 761 respondentes válidos, **incluindo pessoas neurodivergentes, pais, responsáveis e profissionais**. O objetivo foi compreender como essas pessoas vivenciam o turismo e identificar as principais barreiras encontradas ao longo de toda a jornada turística.

Os resultados evidenciam que, mais do que limitações estruturais, as maiores barreiras estão relacionadas à forma como os serviços são organizados, como as informações são comunicadas e como o atendimento é conduzido.

A boa notícia é que grande parte dessas barreiras pode ser reduzida com mudanças simples, de baixo custo e alto impacto.

Após a fase de pesquisa, o Guia foi elaborado com base nos achados empíricos e na literatura especializada e, posteriormente, validado por meio de **grupos focais, envolvendo diferentes perfis de participantes**. Esse processo permitiu a revisão crítica do conteúdo, o aprimoramento das diretrizes propostas e o fortalecimento do rigor técnico do material.

O nosso propósito é apoiar profissionais, gestores e estabelecimentos do setor turístico na construção de experiências mais acessíveis, seguras, previsíveis e acolhedoras para pessoas neurodivergentes.

# Como este Guia está Organizado?

**EIXO 1**

**Ambiente Sensorial**

**EIXO 2**

**Comunicação e previsibilidade da informação**

**EIXO 3**

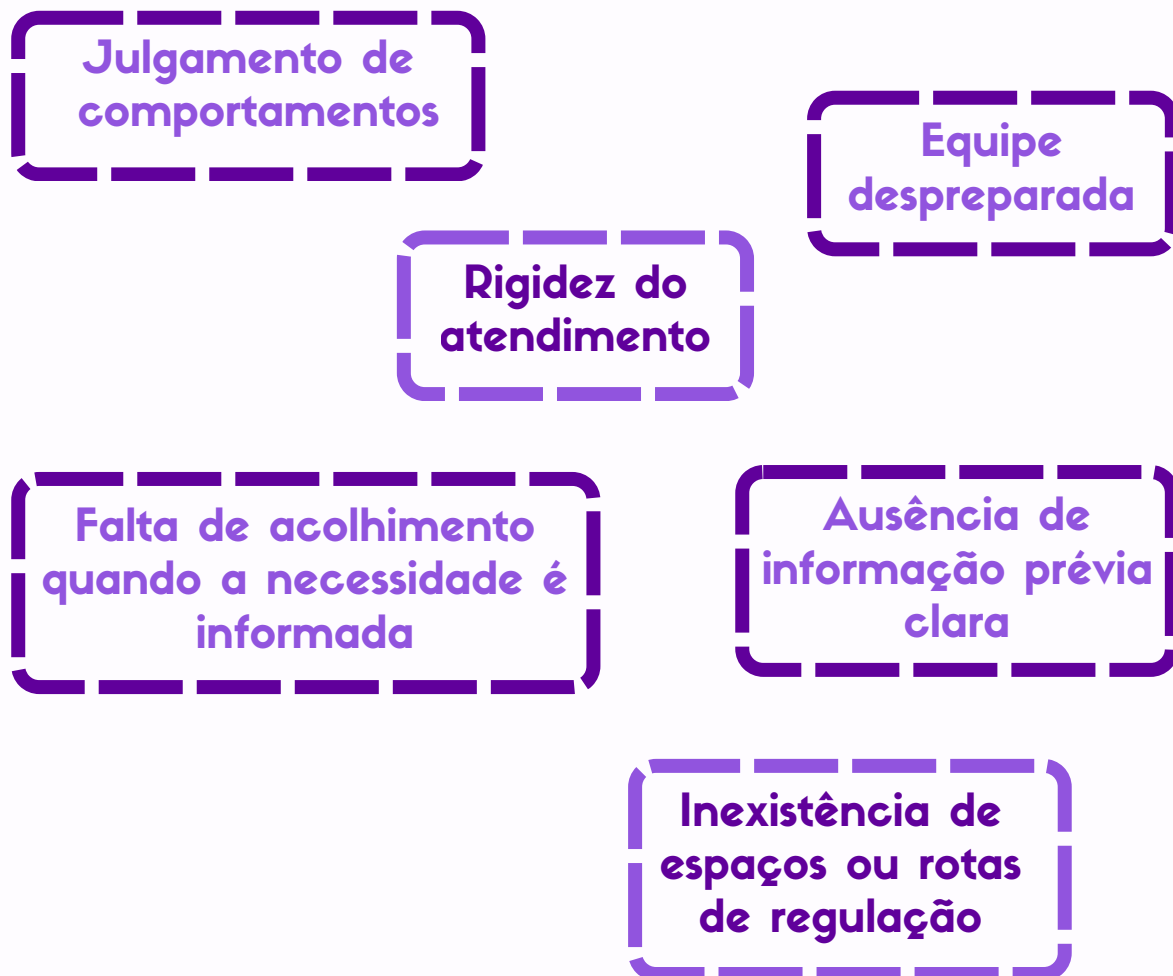
**Conduta e capacitação das equipes**

**Dentro de cada eixo, o Guia apresenta exemplos e orientações específicas para os segmentos turísticos.**

# O que os dados mostram?

## DE ACORDO COM A ANÁLISE ESTATÍSTICA E QUALITATIVA

O resultado geral é bastante consistente: as maiores barreiras **NÃO SE LIMITAM AOS ASPECTOS SENSORIAIS**; elas são também relacionais, organizacionais e informacionais. Em outras palavras, o problema central não se resume a ruído, iluminação ou filas. O principal desafio está na combinação de fatores que, de forma integrada, comprometem a experiência. Entre os principais aspectos identificados, destacam-se:



# Nível de Impacto das Barreiras no Turismo

## SEGUNDO OS PERFIS DA PESQUISA

A pesquisa considerou três perfis: **pessoas neurodivergentes, pais ou responsáveis e pesquisadores e profissionais**, permitindo uma análise mais ampla sobre o impacto das barreiras na experiência turística.

Os resultados mostram que cada grupo percebe esses impactos de forma distinta. Pessoas neurodivergentes destacam, principalmente, o impacto do atendimento e dos fatores sensoriais na experiência. Já os responsáveis demonstram maior sensibilidade em relação à decisão de participar, permanecer ou retornar ao local, evidenciando o peso da previsibilidade e da segurança. Por sua vez, pesquisadores e profissionais tendem a avaliar as barreiras de forma mais crítica, atribuindo níveis mais elevados de impacto, especialmente no atendimento, na participação e no ambiente sensorial.

Apesar dessas diferenças, os dados revelam um padrão consistente entre os três perfis: o atendimento e a capacitação das equipes apresentam o maior nível de impacto, sendo o principal fator que influencia a qualidade da experiência turística.

### Percentual de impacto dos principais aspectos da experiência turística por perfil de respondente



Legenda: Pessoa neurodivergente | Pais ou responsáveis | Profissionais

Fonte: Pesquisa Nacional sobre Turismo Acessível para Pessoas Neurodivergentes (2026)

Esse resultado indica que a inclusão no turismo não depende apenas de adaptações estruturais, mas, principalmente, da forma como os serviços são organizados e conduzidos.

A qualidade do atendimento, a capacidade de escuta e a flexibilidade das equipes são determinantes para que a experiência seja acessível, segura e acolhedora.

A análise por perfil também revela diferenças importantes: pessoas neurodivergentes sentem com mais intensidade o impacto do ambiente sensorial, enquanto familiares e profissionais percebem de forma mais evidente a necessidade de organização do serviço, da comunicação e da previsibilidade. Além disso, o custo decisório de “viajar ou não viajar” tende a ser mais significativo para acompanhantes e profissionais do que para a autopercepção do próprio respondente neurodivergente.

**Melhorar o atendimento, aliado à organização da experiência e à redução de estímulos sensoriais, é a ação de maior impacto para promover um turismo mais inclusivo.**

Os dados da pesquisa mostram um padrão claro entre os três perfis analisados: os principais desafios estão relacionados, sobretudo, à forma como o atendimento é realizado. Entre os pontos mais críticos, destacam-se:

**90,1%** Julgamentos por comportamentos neurodivergentes

**89,8%** Falta de acolhimento/respeito ao informar necessidades

**87,5%** Falta de flexibilidade no atendimento

**83,7%** Funcionários que não entendem necessidades neurodivergentes

**79%** Falta de respeito à dignidade/autonomia

**77,5%** Falta de local calmo para regulação

**77%** Falta de previsão do tempo de espera

**72,7%** Barulho alto

**71,5%** Falta de informação sobre adaptações

Os dados deste capítulo reforçam um ponto central: a experiência turística de pessoas neurodivergentes é fortemente influenciada pela forma como o atendimento é realizado e como o ambiente é organizado.

Enquanto o usuário direto vivencia de forma mais intensa os impactos sensoriais, familiares e profissionais percebem com maior clareza a importância da previsibilidade, da organização do serviço e da segurança na tomada de decisão. Esse cenário amplia o peso do “custo de viajar”, que muitas vezes recai sobre quem acompanha ou apoia essa experiência.

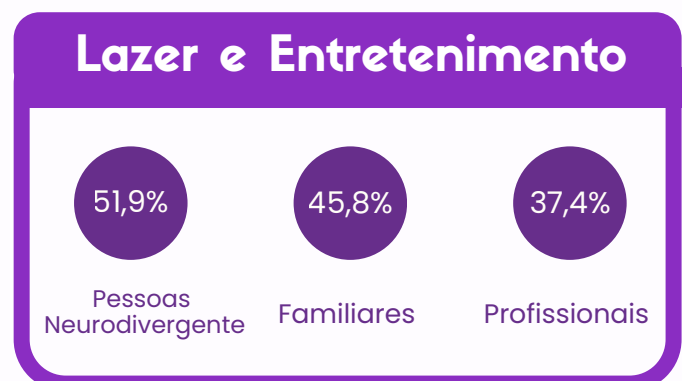
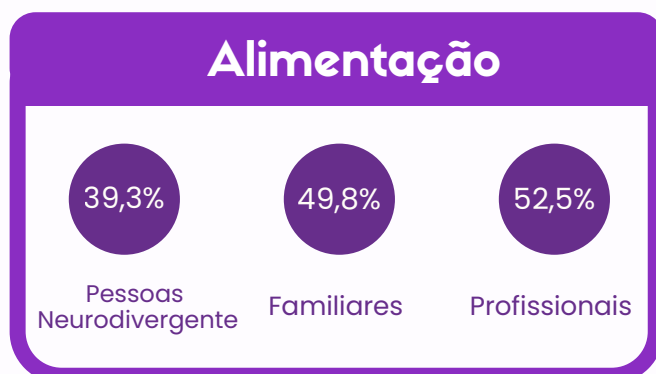
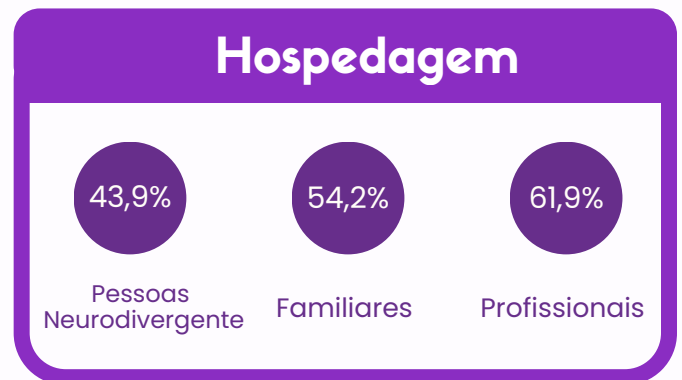
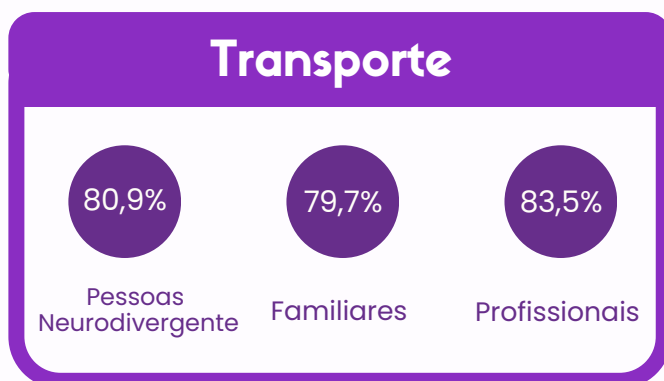
**Promover um turismo mais inclusivo exige ir além da estrutura física: é necessário qualificar o atendimento, reduzir julgamentos, ampliar a compreensão das equipes e organizar a experiência de forma mais previsível, segura e acolhedora.**

# Impacto de experiências negativas na recomendação de destinos turísticos

Os dados mostram que a qualidade da experiência turística tem influência direta na decisão de recomendar ou não um destino. Independentemente do perfil do respondente, experiências negativas geram um impacto elevado, reduzindo significativamente a probabilidade de indicação futura. Em termos percentuais, esse impacto alcança **80,4% entre pessoas neurodivergentes, 80,2% entre pais e responsáveis e 77,4% entre pesquisadores e profissionais**, o que demonstra que uma experiência ruim afeta fortemente a imagem do destino para todos os públicos analisados.

Esse resultado demonstra que a experiência do visitante não afeta apenas o momento da viagem, mas também a reputação do destino e sua capacidade de atrair novos públicos. A análise dos setores prioritários reforça onde esse impacto é mais crítico ao longo da jornada turística.

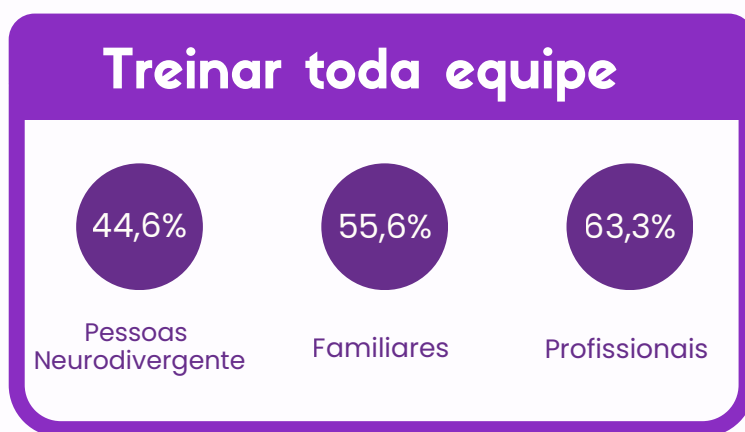
## Setores prioritários para adaptação



O transporte se destaca como prioridade transversal entre todos os perfis, indicando que o acesso e o deslocamento são etapas críticas da experiência. Já os demais setores variam conforme o ponto de vista do respondente, mas continuam sendo relevantes para a permanência e o conforto do visitante.

Outro dado central da pesquisa aponta a principal ação esperada pelos usuários:

## Primeira ação Prioritária



Esse resultado reforça que o principal fator de melhoria não está apenas na estrutura, mas na qualificação do atendimento.

**Uma experiência ruim não apenas compromete a vivência do visitante, mas reduz diretamente a recomendação do destino.**

**Melhorar o atendimento, organizar a experiência e qualificar os serviços, especialmente no transporte, são ações decisivas para tornar o turismo mais inclusivo e sustentável.**

# Agora vamos para Análise **Desafios** e **Boas Práticas** de Cada Diretriz do Guia:

**Ambiente  
sensorial**

**Comunicação e  
previsibilidade  
da informação**

**Conduta e  
capacitação  
das equipes**

# Ambiente Sensorial

## O que é Ambiente Sensorial ?

O **AMBIENTE SENSORIAL** é o conjunto de estímulos que uma pessoa percebe ao seu redor, como sons, luzes, cheiros, temperatura, movimento, cores e texturas, e a forma como esses estímulos são vivenciados no espaço e ao longo do tempo.

Não se trata apenas de elementos isolados, mas da **COMBINAÇÃO DESSES ESTÍMULOS**, que juntos formam a experiência do ambiente.

Para as pessoas neurodivergentes, essa percepção pode ser mais intensa, mais sensível ou diferente do padrão esperado. Isso significa que ambientes considerados comuns podem ser percebidos como excessivos, confusos ou até mesmo desconfortáveis.

# Ambiente Sensorial

## Por que isso é importante no turismo?

Ambientes turísticos, por natureza, concentram múltiplos estímulos ao mesmo tempo:



Essa combinação aumenta significativamente o risco de **SOBRECARGA SENSORIAL**, que ocorre quando o cérebro recebe mais estímulos do que consegue processar naquele momento.

### Os dados da pesquisa demonstraram que:

O barulho foi apontado por 72,7% dos respondentes como um dos principais fatores de impacto na experiência.



Mais de 70% indicaram que os estímulos sensoriais são críticos durante atividades turísticas.



De forma geral, o ambiente sensorial apresentou alto impacto, atingindo cerca de 80% do nível máximo da escala



Esses dados mostram que o ambiente NÃO É apenas um detalhe ele **IMPACTA DIRETAMENTE NO BEM-ESTAR E NA PERMANÊNCIA DO TURISTA NO LOCAL.**

## Principais Gatilhos Sensoriais

A experiência turística de pessoas neurodivergentes não é impactada por um único fator isolado, mas pela combinação de diferentes estímulos presentes no ambiente. Quando esses estímulos são intensos, simultâneos e pouco controláveis, podem gerar sobrecarga sensorial, desconforto e, em muitos casos, a necessidade de interromper a experiência.

Os dados da pesquisa permitiram identificar alguns gatilhos sensoriais recorrentes, que aparecem de forma consistente na experiência turística:



Barulho Intenso

Inclui música alta, anúncios sonoros, multidões e sons contínuos

- É o gatilho mais diretamente percebido e mensurado, com impacto imediato na experiência
- Frequentemente está associado à ansiedade, desconforto e necessidade de afastamento



Iluminação forte

Inclui luz muito intensa, iluminação direta, intermitente e excesso de brilho

- Nem sempre atua isoladamente, mas intensifica o desconforto quando combinada com outros estímulos
- É um fator constante e, muitas vezes, difícil de controlar.



Aglomeração e Excesso de movimento

Inclui ambientes cheios, circulação intensa e proximidade física constante

- Atua como um gatilho combinado, reunindo estímulos visuais, sonoros e sociais ao mesmo tempo.
- Reduz a previsibilidade e aumenta a sensação de perda de controle.

# Ambiente Sensorial



Cheiros fortes

Inclui perfumes, alimentos, produtos de limpeza e outros odores marcantes

- É um gatilho menos visível, mas recorrente nos relatos qualitativos.
- Ganha força principalmente quando combinado com outros estímulos do ambiente



Ambientes imprevisíveis

Inclui mudanças sem aviso, falta de informação, fluxo desorganizado e tempo de espera indefinido.

- Não é apenas um gatilho isolado, mas um fator que amplifica todos os demais.
- Aumenta a insegurança e dificulta a adaptação ao ambiente

Ambientes se tornam mais desafiadores quando os estímulos são: **Intensos; Contínuos; Incontroláveis e Imprevisíveis**

**Ou seja: não é apenas o estímulo, é a falta de controle e previsibilidade sobre ele.**

A partir desses gatilhos, é possível compreender de forma prática quais são os principais desafios enfrentados ao longo da experiência turística e, principalmente, quais adaptações podem ser implementadas para reduzir esses impactos.

# Ambiente Sensorial

## Desafios e boas práticas

### Som

Desafio	Adaptação prática	Exemplo
<b>Ruído constante:</b> Sons contínuos que impedem a concentração e causam fadiga sensorial	<b>Criar áreas de menor estímulo sensorial</b> (quiet zones)	<b>Reservar 20% das áreas comuns como zona silenciosa, sinalizada com ícones</b>
<b>Som em volume elevado e contínuo:</b> Ruído alto que gera estresse e desconforto	<b>Reduzir volume de música e sons de fundo</b>	<b>Ajustar volume em horários de menor movimento</b>
<b>Anúncios sonoros constantes:</b> Mensagens frequentes que aumentam a sobrecarga auditiva	<b>Complementar com comunicação visual</b>	<b>Exibir avisos em telas e painéis</b>
<b>Sobrecarga auditiva:</b> Exposição contínua do som intenso	<b>Informar níveis de ruído e disponibilizar protetores auriculares</b>	<b>Oferecer fones e avisar: "Nível de som alto nos próximos 30 min"</b>
<b>Ambientes barulhentos:</b> Locais com múltiplas fontes de som simultâneas	<b>Oferecer áreas de espera mais tranquilas</b>	<b>Criar espaços silenciosos próximos às áreas de maior fluxo</b>

# Ambiente Sensorial

## Luz e Estímulos Visuais

### Desafio

Luzes intensas e efeitos visuais: iluminação forte ou piscante que causa desconforto

Excesso de informação visual: Muitos elementos dificultam foco e compreensão

Ambientes com alta estimulação visual

### Adaptação prática

Utilizar iluminação regulável e informar intensidade sensorial

Simplificar sinalização e usar mensagens curtas

Disponibilizar áreas com menor estímulo e controle de iluminação

### Exemplo

Avisar no ingresso: "Efeitos visuais moderados"

Placas com ícones e poucas palavras; usar audiodescrição ou guias para descrição visual

Quartos ou mesas em áreas mais tranquilas

## Fluxo e Ocupação do Espaço

### Desafio

Ambiente cheio: Excesso de pessoas gera ansiedade e desconforto

Estímulos múltiplos simultâneos: Som, luz e movimento ao mesmo tempo geram sobrecarga

### Adaptação prática

Organizar fluxo e criar rotas alternativas

Reduzir estímulos simultâneos e criar pausas

### Exemplo

Criar percursos com menor fluxo sinalizados

Pausar som e luz em determinados momentos ("modo sensorial baixo")

# Ambiente Sensorial

## Organização e Previsibilidade

Desafio	Adaptação prática	Exemplo
Tempo de espera imprevisível: Falta de previsão aumenta ansiedade	Informar tempo estimado de espera	Painel com "Fila: 10 minutos"
Ausência de informações adequadas: Falta de orientação gera insegurança	Disponibilizar informações antecipadas e organizadas	Enviar roteiro com mapa e intensidade sensorial
Falta de organização do fluxo	Usar tecnologia assistiva para orientar o visitante	App com tempo de fila e rotas

## Regulação e Segurança

Desafio	Adaptação prática	Exemplo
Ausência de pausas: Falta de descanso sensorial gera sobrecarga	Criar espaços de pausa e permitir reentrada	Área de descanso com retorno via pulseira
Pouco controle do ambiente: Visitante não consegue reduzir estímulos	Disponibilizar recursos de autorregulação	Fidget toys, bolas de compressão, salas sensoriais
Dificuldade de saída rápida: Falta de rotas claras aumenta insegurança	Sinalizar saídas e rotas alternativas	Placas "Saída sensorial" com setas visuais

# Ambiente Sensorial

## Estímulos Olfativos

Desafio	Adaptação prática	Exemplo
<b>Cheiros intensos:</b> Odores fortes causam desconforto e mal-estar	Evitar fragrâncias fortes	Reduzir uso de perfumes e produtos perfumados
<b>Mistura de odores:</b> Combinação de cheiros gera confusão sensorial	Melhorar ventilação e separar ambientes	Separar cozinha de áreas de circulação
<b>Cheiros de produtos de limpeza:</b> Odor químico irritante	Utilizar produtos neutros	Trocar por produtos sem fragrância
<b>Cheiros de alimentos concentrados:</b> Odor intenso pode causar náusea	Controlar ventilação e informar previamente	Avisar sobre áreas com cheiro forte
<b>Falta de ventilação:</b> Ambientes fechados acumulam odores	Garantir circulação de ar	Uso de ventilação natural ou exaustores
<b>Alimentação e seletividade</b>	Informar ingredientes e flexibilizar opções	Cardápio com descrição + opção de aquecimento

# Comunicação e Previsibilidade da Informação

## O que é Comunicação e Previsibilidade da Informação?

A **COMUNICAÇÃO**, no turismo, não se limita à transmissão de informações. Ela envolve como a informação é estruturada, apresentada e compreendida ao longo da experiência.

Para pessoas neurodivergentes, a comunicação precisa ser clara, objetiva, organizada e consistente.

A previsibilidade está relacionada à possibilidade de saber:

**O QUE**  
vai acontecer

**QUANDO**  
vai acontecer

**COMO**  
vai acontecer

A informação acessível é um elemento central da inclusão, sendo considerada um **fator determinante para o planejamento**, a tomada de decisão e a própria **participação na experiência turística**. A ausência ou inadequação da comunicação é apontada como uma das principais barreiras no turismo acessível, impactando diretamente a autonomia do turista.

## Por que isso é importante no turismo?

Os dados da pesquisa confirmam o que a literatura especializada aponta: a comunicação é um dos fatores mais críticos da experiência. Nas respostas abertas ao questionário, foram recorrentes relatos como:

“não sabíamos o que ia acontecer”

“ninguém explicou direito”

“mudaram sem avisar”

“ficamos perdidos”

Os dados da pesquisa demonstraram que:

mais de 70% dos respondentes relataram dificuldades com comunicação e informação



77,0% indicaram dificuldade com tempo de espera sem previsibilidade



a **comunicação não atua apenas como suporte**, mas como um **elemento estruturante da experiência**. Quando falha, compromete a compreensão do ambiente, aumenta a insegurança e potencializa a sobrecarga sensorial.

## Principais Barreiras na Comunicação

A experiência turística não depende apenas do ambiente físico, mas também da forma como as **informações** são comunicadas e organizadas ao longo da jornada. Quando a comunicação é confusa, incompleta ou imprevisível, ela exige esforço adicional do visitante e pode gerar insegurança, ansiedade e dificuldade de adaptação.

Os dados da pesquisa mostram que as barreiras de comunicação têm impacto direto na experiência turística, sendo a ausência de previsibilidade um dos fatores mais críticos, associada a cerca de 77% dos respondentes. A análise permitiu identificar alguns gatilhos recorrentes relacionados à comunicação e à informação:



Falta de clareza na comunicação

Inclui linguagem complexa, explicações incompletas e informações confusas

- Está associada a dificuldades relatadas por mais de 70% dos respondentes
- Exige esforço cognitivo adicional e aumenta a carga mental
- Dificulta a compreensão, especialmente em ambientes novos



Falta de previsibilidade

Inclui ausência de sequência, falta de informação sobre tempo de espera e mudanças sem aviso

- Está entre os fatores de maior impacto na experiência.
- A previsibilidade é essencial para a regulação emocional
- Sua ausência torna o ambiente mais inseguro e desorganizado



Falta de orientação no espaço

Inclui ausência de sinalização, dificuldade de localização e falta de mapas

- Reduz a autonomia do visitante
- Aumenta a dependência de terceiros
- Pode gerar insegurança e estresse

# Comunicação e Previsibilidade da Informação



Mudanças inesperadas

Inclui alteração de horários, troca de local e mudanças de fluxo

- Aparecem com frequência nos relatos qualitativos
- Quebram a previsibilidade e exigem adaptação imediata
- São um dos principais gatilhos de desorganização



Excesso ou falta de informação

Inclui tanto informação simultânea em excesso quanto ausência de dados essenciais

- A qualidade da comunicação depende da organização da informação.
- Excesso gera sobrecarga
- Falta gera insegurança

Em resumo, a comunicação eficaz precisa ser: **Clara, Organizada, Antecipada, Acessível e com linguagem simples.**

**Ou seja: não é apenas informar, é organizar a informação de forma compreensível e previsível.**

A partir desses fatores, é possível identificar de forma prática quais são os principais desafios na comunicação ao longo da experiência turística e, principalmente, quais estratégias podem ser adotadas para tornar a informação mais acessível, previsível e acolhedora.

## Desafios e boas práticas

### Clareza da Comunicação

Desafio	Adaptação prática	Exemplo
Linguagem técnica ou complexa: Uso de termos difíceis que dificultam a compreensão	Usar linguagem simples, direta e objetiva em todos os materiais	Placas com "Aguarde aqui" em vez de "Permaneça na área de espera designada"
Cardápios complexos ou pouco claros: Informações confusas que dificultam a escolha	Disponibilizar cardápios visuais simplificados com imagens e descrição objetiva	Menu: "Frango grelhado: sem pimenta, imagem inclusa; informe alergias"
Informações desencontradas ou incompletas: Dados inconsistentes geram insegurança	Evitar informações implícitas e reforçar dados importantes visualmente	App do hotel: "Check-out: 12h, confirmado"
Comunicação não padronizada entre funcionários: Informações diferentes causam desorganização	Padronizar comunicação com scripts e treinamento	Cartões de apoio: "Pergunte como prefere ser atendido"
Dificuldade de entender opções: Falta de clareza nas alternativas	Permitir visualização antecipada das opções	QR code na mesa com cardápio visual e detalhado
Dificuldade de entender o que esperar da atividade: Falta de explicação da experiência	Explicar funcionamento, etapas e características previamente	Informar: duração, intensidade e dinâmica da atividade

# Comunicação e Previsibilidade da Informação

## Orientação e Localização

Desafio	Adaptação prática	Exemplo
Dificuldade de localizar áreas: Falta de sinalização reduz autonomia	Sinalizar espaços com cores e ícones claros	Verde = saída; azul = banheiro; com ícones universais
Dificuldade de localizar embarque e desembarque: Falta de orientação em pontos críticos	Usar placas e painéis de orientação de fluxo	“Embarque Gate 5 → siga seta verde”
Dificuldade de entender o percurso: Falta de clareza de trajetos	Sugerir percursos com início, meio e fim	App: “Rota A: 2km, baixa intensidade sensorial”
Orientação insuficiente no local: Falta de apoio ao visitante	Disponibilizar equipe e ferramentas de orientação	Balcão “Apoio Sensorial” com tablet para dúvidas
Sinalização confusa: Placas pouco claras dificultam navegação	Usar comunicação visual padronizada	Vermelho = alto fluxo; verde = área tranquila

# Comunicação e Previsibilidade da Informação

## Privisibilidade e Organização da Experiência

Desafio	Adaptação prática	Exemplo
Ausência de previsão de tempo de espera: Aumenta ansiedade	Informar tempo estimado com tecnologia assistiva	Painel: "Fila: 8 minutos"
Ausência de orientação passo a passo: Falta de sequência clara	Apresentar fluxo em etapas numeradas	"1. Pegue senha → 2. Aguarde → 3. Atendimento"
Fluxo desorganizado: Falta de lógica gera confusão	Organizar etapas do serviço e simplificar processos	"Pedido → preparo → retirada na mesa 5"
Funcionamento do hotel não explicado: Falta de clareza sobre regras	Informar previamente via pré-check-in	E-mail: "Piscina 8h-20h; quiet hours 22h-6h"
Dificuldade de entender a dinâmica do evento	Divulgar programação detalhada e acessível	"1h de show + pausa; intensidade moderada"
Falta de organização em embarques e desembarques	Organizar fluxo e integrar tecnologia	App com horários e rotas em tempo real
Falta de clareza sobre tempo de percurso	Informar duração de deslocamentos	"Passeio: 40 min de trajeto + 1h de atividade"

# Comunicação e Previsibilidade da Informação

## Mudança e Imprevisibilidade

Desafio	Adaptação prática	Exemplo
Mudanças inesperadas: Alterações sem aviso aumentam estresse	Avisar mudanças com antecedência e reforço visual	Notificação: "Novo horário: 14h"
Mudanças frequentes na programação: Dificultam planejamento	Informar janelas de tempo e áreas estáveis	"Quiet zone disponível durante todo o evento"
Mudanças de local, horário ou fluxo sem aviso	Comunicação proativa e atualização visual imediata	Painel: "Gate 7 → 9; siga seta atualizada"

## Organização da Informação

Desafio	Adaptação prática	Exemplo
Excesso de estímulos e informações simultâneos	Dividir informações em etapas e priorizar escrita	Telas com instruções sequenciais
Excesso de informação verbal e pouca visual	Priorizar comunicação visual e objetiva	Painel com texto + fala reduzida
Excesso de informações no check-in	Enviar informações antecipadas e resumidas	QR code: "Informações essenciais em 1 página"

# Comunicação e Previsibilidade da Informação

## Capacitação da Equipe

Desafio	Adaptação prática	Exemplo
Falta de equipe capacitada	Treinar equipe para atendimento inclusivo	Crachá: "Equipe capacitada em acessibilidade"
Dificuldade em explicar a experiência	Padronizar explicações e usar linguagem simples	Roteiro: "Etapas da experiência explicadas em 3 passos"
Falta de padronização na orientação	Criar scripts e protocolos de atendimento	Cartões com orientações padronizadas
Baixa adaptação na comunicação	Ajustar linguagem conforme o visitante	Perguntar: "Como você prefere receber as informações?"
Ausência de treinamento contínuo	Atualizar equipe regularmente	Treinamentos periódicos com simulações

# Comunicação e Previsibilidade da Informação

## Informação Prévia e Preparação

### Desafio

Ruído constante:  
Sons contínuos  
que impedem a  
concentração e  
causam fadiga  
sensorial

Falta de  
informação sobre  
intensidade  
sensorial

### Adaptação prática

Informar  
previamente  
todos os detalhes  
da atividade

Informar níveis  
de estímulo e  
usar tecnologia  
assistiva

### Exemplo

Booking:  
"Duração: 2h;  
risco: multidão;  
som moderado"

App com mapa  
de calor  
sensorial

# Conduta e Capacitação das Equipes

## O que é Conduta e Capacitação das Equipes?

A conduta das equipes refere-se à forma como os **PROFISSIONAIS INTERAGEM, ACOLHEM E RESPONDEM ÀS NECESSIDADES DOS TURISTAS** ao longo da experiência.

Já a capacitação envolve não apenas o treinamento técnico, mas também o desenvolvimento de:

Atitudes

habilidades de  
comunicação

compreensão  
das diferenças

capacidade de  
adaptação

Os estudos científicos demonstram que a **QUALIDADE DA INTERAÇÃO** com a equipe é um dos fatores mais determinantes da experiência de pessoas neurodivergentes no turismo.

# Por que isso é importante no turismo?

Os dados da pesquisa mostram que o comportamento das equipes é um dos principais fatores de impacto na experiência.

**Nas respostas abertas, foram recorrentes relatos como:**

“falta de paciência”

“não sabiam lidar”

“julgaram o comportamento”

“não entenderam a situação”

**Atitudes dos funcionários podem ser BARREIRAS OU FACILITADORES CENTRAIS da experiência**

**A falta de preparo da equipe é uma das principais dificuldades relatadas por turistas neurodivergentes e seus familiares**

Além disso, estudos indicam que: a inclusão no turismo depende de uma **MUDANÇA DE ATITUDE** E NÃO APENAS DE ESTRUTURA FÍSICA.

Mesmo quando o ambiente e a informação são adequados, a experiência pode ser comprometida por condutas inadequadas e capacitistas da equipe.

# Principais Barreiras relacionadas à conduta das equipes

A experiência turística não é determinada apenas pelo ambiente ou pela informação disponível, mas principalmente pela forma como as pessoas são atendidas ao longo da jornada. A conduta das equipes tem um papel central, podendo facilitar a experiência ou, ao contrário, intensificar barreiras e desconfortos.

Os dados da pesquisa indicam que as dificuldades relacionadas ao atendimento não estão apenas na ausência de recursos, mas na falta de preparo, na rigidez dos processos e nas atitudes adotadas pelas equipes. A análise permitiu identificar alguns gatilhos recorrentes relacionados à conduta e à capacitação das equipes.



Falta de preparo e conhecimento

Inclui mudanças sem aviso, falta de informação, fluxo desorganizado e tempo de espera indefinido

- Gera respostas inadequadas e aumenta a insegurança do profissional
- Compromete diretamente a qualidade do atendimento



Atitudes inadequadas

Inclui julgamento de comportamento, falta de empatia, impaciência e infantilização

- É um dos fatores mais críticos, pois afeta diretamente a dignidade do visitante
- Pode gerar constrangimento, desconforto e afastamento da experiência



Falta de adaptação no atendimento

Inclui rigidez de procedimentos, ausência de flexibilização e atendimento padronizado.

- Impede a adaptação às necessidades individuais
- Torna o serviço excludente, mesmo quando há estrutura disponível

# Conduta e Capacitação das Equipes



Comunicação  
inadequada

Inclui linguagem pouco clara, falta de explicação e comunicação apressada

- Dificulta a compreensão da experiência
- Aumenta a insegurança e a dependência do visitante



Falta de apoio em  
situações de crise

Inclui equipe despreparada, ausência de protocolo e respostas inadequadas

- Aumenta o risco de agravamento da situação
- Pode transformar um desconforto pontual em uma experiência negativa mais grave

Ou seja, a equipe pode ser: o principal facilitador OU a principal barreira da experiência. A inclusão depende diretamente: do preparo da equipe, da postura adotada e da capacidade de adaptação ao visitante.

**não é apenas o serviço — é a forma como ele é oferecido.**

A partir desses fatores, torna-se possível identificar, de forma prática, quais são os principais desafios no atendimento e, principalmente, quais estratégias de capacitação e conduta podem ser implementadas para promover um atendimento mais inclusivo, respeitoso e eficaz.

# Capacitismo no atendimento turístico

**CAPACITISMO** é a prática de discriminação, preconceito ou tratamento inadequado baseado na ideia de que pessoas com deficiência ou neurodivergência são:

“menos capazes”

“problemáticas”

“fora do padrão”

Ele pode se manifestar de forma explícita ou sutil, muitas vezes sem intenção, mas com impacto direto na experiência da pessoa.

No contexto do turismo, o capacitismo aparece principalmente nas **interações entre equipes e turistas**.

**Atitudes e percepções dos profissionais** são um dos principais fatores que influenciam a inclusão no turismo, podendo atuar como barreiras ou facilitadores da experiência.

**o capacitismo é um dos fatores mais críticos da experiência, pois afeta diretamente a dignidade, o conforto emocional e a permanência no ambiente.**

# Conduta e Capacitação das Equipes

## Por que isso é importante?

Na pesquisa, as respostas abertas evidenciam que: **O problema muitas vezes não está apenas na estrutura, mas na forma como as pessoas são tratadas.**

## Como o capacitismo se manifesta na prática:

### Julgamento de comportamento

- interpretar uma crise como “birra”
- considerar a pessoa “mal-educada”

Impacto: aumenta o constrangimento e pode intensificar a situação

### Impaciência no atendimento

- pressa excessiva
- falta de tempo para explicar
- irritação diante de dúvidas

Impacto: gera ansiedade e dificulta a compreensão

### Infantilização

- falar como se a pessoa fosse incapaz
- usar tom inadequado
- desconsiderar autonomia

Impacto: reduz a autonomia e fere a dignidade

### Invisibilização

- ignorar a pessoa e falar apenas com acompanhante
- não direcionar comunicação ao próprio turista

Impacto: exclui a pessoa da própria experiência

### Rigidez no atendimento

- “a regra é essa”
- ausência de adaptação
- falta de flexibilidade

Impacto: torna o serviço inacessível

# Conduta e Capacitação das Equipes

Atuar com respeito, escuta e flexibilidade, reconhecendo a autonomia e as necessidades individuais de cada pessoa.

## Como evitar o capacitismo?

Boas práticas para evitar o capacitismo:

- ✓ tratar a pessoa com respeito e naturalidade
- ✓ falar diretamente com o turista neurodivergente (não apenas com acompanhante)
- ✓ escutar antes de agir
- ✓ adaptar o atendimento quando necessário
- ✓ evitar julgamentos sobre comportamento
- ✓ manter postura calma e acolhedora
- ✓ reconhecer que cada pessoa tem necessidades diferentes
- ✓ utilizar o tom de voz normal e não infantilizar

## Conduta e Capacitação das Equipes

O que evitar:

✘ julgar comportamento

✘ agir com impaciência

✘ não escutar antes de agir

✘ infantilizar

✘ ignorar a pessoa

✘ aplicar regras de forma rígida

✘ supor incapacidade

# Conduta e Capacitação das Equipes

## Atendimento Impessoal e Automatizado

### Desafio

Atendimento padronizado, sem adaptação às necessidades individuais

Atendimento impessoal e sem empatia: Respostas frias que ignoram emoções

### Adaptação prática

Adaptar atendimento conforme perfil e coletar preferências antecipadamente

Atuar como facilitador da experiência, com escuta ativa e sem julgamentos

### Exemplo

App do hotel: "Precisa de quiet zone ou fones? Responda antes do check-in"

Recepção: "Como posso ajudar você hoje?" com atenção durante a interação

## Falta de Paciência e Orientação Básica

### Desafio

Falta de paciência no atendimento: Pressa dificulta a comunicação

Ausência de orientação ativa: Falta de apoio proativo

Pouca explicação sobre o serviço: Falta de clareza gera decisões erradas

### Adaptação prática

Agir com calma e permitir tempo para decisão

Oferecer ajuda ativa e orientar continuamente

Explicar opções e procedimentos com calma, usando recursos visuais

### Exemplo

Funcionário: "Sem pressa, responda quando estiver pronto"

Guia: "Precisa de orientação sobre rotas? Como prefere?"

Cardápio: "Prato leva 10 min" + imagem + etapas

# Conduta e Capacitação das Equipes

## Ausência de Suporte Especializado

### Desafio

Ausência de apoio especializado: Falta de equipe preparada para necessidades sensoriais

### Adaptação prática

Treinar equipe e disponibilizar apoio especializado visível

### Exemplo

Crachá: "Equipe sensorial treinada"

Dificuldade de localizar equipe de apoio

Sinalizar claramente pontos e rotas de apoio

Placa: "Apoio especializado: balcão 3, 24h"

Ausência de banheiros com trocador adulto

Instalar estruturas adequadas e sinalizadas

"Banheiro sensorial com trocador adulto disponível"

Falta de informação sobre serviços inclusivos locais

Informar rede de apoio no destino

Folder: "Restaurante X (quiet zone); Atrativo Y (guia treinado)"

# Conduta e Capacitação das Equipes

## Identificação e Resposta às Necessidades

### Desafio

Dificuldade em identificar necessidades. Equipe não reconhece sinais de sobrecarga

### Adaptação prática

Treinar equipe para reconhecer sinais e agir com calma

### Exemplo

Protocolo: "Sinais de agitação → oferecer quiet zone"

Dificuldade em lidar com crises sensoriais

Adotar protocolos e manter previsibilidade

"Pausa sensorial agora → siga protocolo"

Falta de atendimento conforme o perfil do turista

Permitir diferentes formas de interação e participação

"Prefere texto, áudio ou visual?"

# Conduta e Capacitação das Equipes

## Comunicação Inadequada

Desafio	Adaptação prática	Exemplo
Uso de linguagem complexa	Usar linguagem simples e comunicação escrita	Mensagem: "Fila: 10 min. OK?"
Respostas capacitistas	Evitar julgamentos e responder com empatia	"Entendi sua dúvida, vou te ajudar"
Falar com acompanhante e não com o turista	Direcionar comunicação ao próprio visitante	Olhar e falar diretamente com a pessoa
Infantilização no atendimento	Respeitar autonomia e idade	Evitar tom infantilizado
Presumir necessidade de ajuda	Perguntar antes de agir	"Você precisa de ajuda?"
Invasão de espaço corporal	Respeitar limites físicos	Manter distância e não tocar
Exigir contato visual	Permitir diferentes formas de interação	Uso de tablet para acompanhamento das informações

# Conclusão

A construção de uma experiência turística inclusiva para pessoas neurodivergentes não depende exclusivamente de grandes investimentos estruturais, mas, sobretudo, da forma como os serviços são organizados, comunicados e conduzidos.

Os resultados da pesquisa evidenciam que as principais barreiras enfrentadas não estão apenas no ambiente físico, mas na combinação de fatores como:

**Sobrecarga Sensorial**

**Falta de Previsibilidade**

**Comunicação Inadequada**

**Ausência de Preparo das Equipes**

**Desorganização da Jornada Turística**

A análise integrada dos dados quantitativos, das respostas abertas e da literatura científica indica que a inclusão no turismo deve ser compreendida como um **PROCESSO SISTÊMICO**, que envolve: ambiente sensorial, comunicação e informação, conduta de equipes e planejamento da jornada.

Além disso, destaca-se o papel central das equipes, cuja atuação pode ser tanto um facilitador quanto uma barreira à experiência. A presença de atitudes capacitistas, ainda que sutis, impacta diretamente a percepção de acolhimento, segurança e pertencimento.

Nesse contexto, a acessibilidade no turismo deve ser entendida não apenas como adequação física, mas como **CAPACIDADE DE ADAPTAÇÃO ÀS DIFERENTES FORMAS DE PERCEPÇÃO, COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO**. Portanto, **PROMOVER UM TURISMO MAIS INCLUSIVO** implica:

**Reduzir Barreiras**

**Aumentar a Previsibilidade**

**Organizar a Experiência**

**Melhorar a Condução do Turista**

Quando esses elementos estão alinhados, **o turismo se torna mais acessível não apenas para pessoas neurodivergentes**, mas para todos.

# Apêndice 1

## Checklist por tipo de atividade turística



# Referências Bibliográficas

- BIANCHI, Piervito et al. Accessible Tourism in Natural Park Areas: A Social Network Analysis to Discard Barriers and Provide Information for People with Disabilities. *Sustainability*, v. 12, n. 23, p. 9915, 27 nov. 2020.
- BRASIL. Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012. Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2012/Lei/L12587.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Lei/L12587.htm). Acesso em: 19 abr. 2026.
- BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm). Acesso em: 19 abr. 2026.
- BRASIL. Lei nº 14.624, de 17 de julho de 2023. Institui o uso do cordão de fita com desenhos de girassóis como símbolo nacional de identificação de pessoas com deficiências ocultas. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2023-2026/2023/lei/L14624.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/L14624.htm). Acesso em: 19 abr. 2026.
- CALERO VALVERDE, Ángela et al. Tourists With Intellectual Disabilities: Analysis of Their First-Hand Experiences. *Tourism*, v. 72, n. 2, p. 173-188, 3 abr. 2024.
- CASSIA, Fabio et al. Finding a way towards high-quality, accessible tourism: the role of digital ecosystems. *The TQM Journal*, v. 33, n. 1, p. 205-221, 31 dez. 2020.
- FERNÁNDEZ-DÍAZ, Elena; DEMATOS, Nelson; CORREIA, Marisol B. Beyond physical accessibility: a bibliometric analysis about the influence of digital communication and the use of technology on inclusive tourism in WCAG 3.0 era—tourism for all from a more accessible content perspective. *Universal Access in the Information Society*, v. 24, n. 3, p. 2127-2149, ago. 2025.
- GILLOVIC, Brielle; MCINTOSH, Alison. Accessibility and Inclusive Tourism Development: Current State and Future Agenda. *Sustainability*, v. 12, n. 22, p. 9722, 21 nov. 2020.
- GOSLING, Marlusa De Sevilha et al. Experiência turística em museus: percepções de gestores e visitantes. *Tourism & Management Studies*, v. 12, n. 2, p. 107-116, 31 jul. 2016.
- INTEGRASENSE. Modulação sensorial e integração sensorial. Disponível em: <https://www.integrasense.com.br/blog/modulacao-sensorial-integracao-sensorial/>. Acesso em: 19 abr. 2026.
- JAMIN, Aziean; GBADAMOSI, Gbolahan; STOYANOVA-BOZHKOVA, Svetla. The ecosystem of disability inclusion in hospitality and tourism organisations: an integrative review and research agenda. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, v. 36, n. 13, p. 38-56, 16 dez. 2024.
- JEPSON, Allan; STADLER, Raphaela; GARROD, Brian. Tourism and neurodiversity: a problematisation and research agenda. *Current Issues in Tourism*, v. 27, n. 4, p. 546-566, 16 fev. 2024.
- KINGROON. 3D printed fidget toy. Disponível em: <https://kingroon.com/es/blogs/3d-printing-guides/3d-printed-fidget-toy>. Acesso em: 19 abr. 2026.
- MACLENNAN, Keren et al. "It Is a Big Spider Web of Things": Sensory Experiences of Autistic Adults in Public Spaces. *Autism in Adulthood*, v. 5, n. 4, p. 411-422, 1 dez. 2023.
- MONTERO, Alexander Aguirre et al. Web accessibility and inclusivity of tourist destinations at social media management. An intercultural analysis of Andalusia and Northern Morocco. *Universal Access in the Information Society*, v. 24, n. 1, p. 249-265, mar. 2025.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. International Classification of Diseases 11th Revision (ICD-11): Mortality and Morbidity Statistics (MMS). 2026. Disponível em: <https://icd.who.int/browse/2026-01/mms/en>. Acesso em: 19 abr. 2026.
- OSSOLA, Paola. For more dementia-friendly facilities in tourism and hospitality. v. 8, 2023.
- PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS (PUC-MG). Fidget toys: o que são os brinquedos que dominaram as redes sociais. Disponível em: <https://blogfca.pucminas.br/colab/fidget-toys-o-que-sao-os-brinquedos-que-dominaram-as-redes-sociais/>. Acesso em: 19 abr. 2026.
- REINDRAWATI, Dian Yulie et al. Disability-Friendly Hospitality Services as a Catalyst for Empowering Inclusive Tourism in Indonesia. *Sustainability*, v. 17, n. 9, p. 3785, 23 abr. 2025.
- RUBIO-ESCUDEROS, Lucía; GARCÍA-ANDREU, Hugo; ULLÁN DE LA ROS, Javier. Accessible tourism: origins, state of the art and future lines of research. *European Journal of Tourism Research*, v. 28, p. 2803, 15 mar. 2021.
- ZĄŁUSKA, Urszula; KWIATKOWSKA-CIOTUCHA, Dorota; GRZEŚKOWIAK, Alicja. Travelling from Perspective of Persons with Disability: Results of an International Survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, v. 19, n. 17, p. 10575, 25 ago. 2022.
- ZASLAVSKAYA, O. V.; MALAFIY, A. S. Psychological and pedagogical readiness of a guide to work with disabled people. *The Education and science journal*, v. 21, n. 10, p. 167-188, 2 jan. 2020.