

**Acessibilidade em centros históricos:
uma análise exploratória em destinos turísticos brasileiros a partir do
TripAdvisor**

**Accessibility in historic centers: an exploratory analysis of brazilian
tourist destinations based on TripAdvisor**

Daiko Lima E Silva

Doutorando em Planejamento Territorial e Desenvolvimento Socioambiental -
PPGPLAN/UEDESC. Turismólogo do Estado de Santa Catarina - SETUR. Bolsista
UNIEDU/FUMDES, Brasil.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4274-6460>.

E-mail: prof.daiko@gmail.com

Kennedy Kaufummam Costa Mafra

Mestre em Gestão do Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte –
UFRN. Professor do Instituto de Pesquisas e Educ. Continuada em Economia e Gestão
de Empresas, Brasil.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9555-7191>

E-mail: admknenedymafra@gmail.com

Samuel Ribeiro dos Santos

Pós-graduando em Planejamento e Gestão de Áreas Naturais pelo Instituto Federal de
do Sudeste de Minas Gerais, Brasil.

ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-4651-2777>.

E-mail: guiasamuelsantos@icloud.com

Elídio Vanzella

Doutor em Modelos de Decisão em Saúde pela Universidade Federal da Paraíba –
UFPB, Brasil. Professor da Florida Christian University – FCU, Estados Unidos.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6217-4722>

E-mail: elidiovanzella@gmail.com

Resumo

A acessibilidade é uma questão fundamental para a qualidade de vida de pessoas com deficiência, mobilidade reduzida e idosos, além de refletir o nível de democratização de um Estado. Este estudo teve como objetivo analisar a percepção dos usuários do TripAdvisor sobre a acessibilidade em Centros Históricos brasileiros, incluindo

Florianópolis (SC), Ouro Preto (MG), São Luís (MA), Pirenópolis (GO) e Belém (PA). A pesquisa é qualitativa, exploratória e descritiva, com base em revisão bibliográfica e análise documental. Foram examinados 1919 comentários, dos quais 319 (17%) mencionaram questões de acessibilidade. Os dados foram processados no software IRaMuTeQ, gerando uma nuvem de palavras, análise de similitude e classificação hierárquica descendente. Os resultados indicaram a importância de tornar a acessibilidade um tema central tanto na investigação acadêmica quanto na gestão pública do turismo. Identificaram-se fragilidades significativas nos cinco Centros Históricos, o que prejudicam a mobilidade e a permanência dos visitantes, impactando aspectos econômicos e democráticos. A pesquisa também destacou o aumento da população idosa no Brasil, reforçando a urgência de melhorias nesses destinos. O estudo contribui para o debate sobre políticas inclusivas, especialmente em patrimônios reconhecidos pela UNESCO e IPHAN, e destaca a acessibilidade como um direito constitucional, além de uma questão mercadológica. Espera-se que esses destinos se adaptem para receber turistas e moradores com dificuldades de mobilidade. As limitações incluem o número restrito de locais analisados e a falta de estudos semelhantes focados na gestão pública do turismo. O trabalho sugere investigações futuras, como análise de capitais brasileiras, cidades de um Estado específico ou estudos quantitativos, ampliando o entendimento sobre acessibilidade no turismo.

Palavras-chave: Turismo. Acessibilidade. Centro Histórico. Patrimônio. TripAdvisor.

Abstract

Accessibility is a crucial issue for the quality of life of people with disabilities, reduced mobility, and the elderly, and also reflects the level of democratisation within a state. This study aimed to analyse TripAdvisor users' perceptions of accessibility in Brazilian Historic Centres, including Florianópolis (SC), Ouro Preto (MG), São Luís (MA), Pirenópolis (GO), and Belém (PA). The research is qualitative, exploratory, and descriptive, based on a bibliographic review and documentary analysis. A total of 1,919 comments were examined, of which 319 (17%) referred to accessibility issues. The data were processed using the IRaMuTeQ software, generating a word cloud, similarity analysis, and hierarchical descending classification. The results indicated the importance of making accessibility a central topic in both academic research and public tourism management. Significant weaknesses were identified across the five Historic Centers, affecting visitor mobility and permanence, thus impacting economic and democratic aspects. The study also highlighted the increasing elderly population in Brazil, underscoring the urgency for improvements in these destinations. The research contributes to the debate on inclusive policies, especially for sites recognised by UNESCO and IPHAN, emphasising accessibility as a constitutional right, beyond being a market issue. It is hoped that these destinations will adapt to accommodate tourists and residents with mobility challenges. Limitations include the restricted number of locations analysed and the lack of similar studies focused on public tourism management. The study suggests further investigations, such as analyses of Brazilian capitals, cities within a specific state, or quantitative studies, to broaden the understanding of accessibility in tourism.

Keywords: Tourism. Accessibility. Historic Centers. Heritage. TripAdvisor.

1 INTRODUÇÃO

O turismo tem se apresentado como alternativa estratégica para o desenvolvimento em diversos contextos nacionais e internacionais, mas, ao longo do tempo, a atividade passou por momentos difíceis e de recuperação, como no caso de conflitos armados e das catástrofes naturais (Capocchi *et al.*, 2019). Assim como, no caso do distanciamento social provocado pela pandemia de COVID-19 entre 2020 e 2021, que segundo Silva *et al.* (2022), fizeram do turismo um dos primeiros setores a serem atingidos.

Ainda assim, a atividade demonstra notável capacidade de resiliência, ao apresentar índices importantes de recuperação pós-crise. Por sua vez, essas transformações exigem preparação, estudo e planejamento turístico de curto, médio e longo prazo e, é nesse sentido que surge a investigação, trazendo uma análise da acessibilidade em Centros Históricos brasileiros, considerando o olhar de turistas, viajantes e demais usuários do TripAdvisor a partir de suas manifestações na plataforma.

Ao estudarem o comportamento dos turistas por meio dos Comentários de Viagem Online (CVO's), na internet, Muniz e Santos (2019) perceberam que as tomadas de decisão de compra se enquadram em determinados fatores, como atitudes, opiniões, percepções, clima da destinação, disponibilidade de renda e saúde, incluindo neste fator as questões relativas à acessibilidade do destino turístico.

Logo, a acessibilidade é considerada um fator que influencia a tomada de decisão de compra dos turistas, com forte tendência de aumento devido ao envelhecimento da população brasileira, por existirem projeções demográficas indicando que este número poderá ultrapassar a marca dos 30 milhões de pessoas a partir de 2032 (Ministério da Saúde, 2007). Nesse contexto, a lei n.º 10.741 de 2003, conhecida como o Estatuto do Idoso, considera idoso todo cidadão com 60 ou mais anos, e altera, a partir da lei n.º 14.423 de 2022, o termo idoso para pessoa idosa (Brasil, 2022).

Nesse sentido, Queirós (2014) afirma que no caso do “turismo sênior”, a acessibilidade chega a se tornar um imperativo funcional e ético para os destinos turísticos, já que a vivência de experiências e as atividades participativas exigem condições específicas e adaptações para se concretizarem.

Ainda, na perspectiva do produto turístico, da mensuração e controle da atividade, percebeu-se uma relativa carência de trabalhos, sendo a maioria das análises existentes centradas nos CVO's relativos à iniciativa privada, como hotéis e restaurantes, não havendo muitos estudos dedicados a comentários sobre espaços públicos (Ribeiro *et al.*, 2020).

Estudos estes, que tendem a contribuir significativamente com aspectos relacionados à gestão pública do turismo, aos órgãos de controle, a olhares diversos à atividade, como a perspectiva social, entre outras possibilidades de contribuição que podem gerar. Como no caso desta investigação, que olha para aspectos como a inclusão de pessoas que necessitam de condições especiais de mobilidade, para o envelhecimento da população economicamente ativa no país, entre outros aspectos que carecem de reflexão e discussão.

Desta forma, surge a necessidade de estimular reflexões relacionadas aos diversos aspectos ligados à acessibilidade em destinos turísticos. Tais evidências exigem preparação e planejamento para lidar com essa realidade que tem se aproximado. A partir disso, esse trabalho justifica-se por contribuir socialmente com reflexões para a tomada de decisões e servir como amparo teórico para estudos de diversas áreas que venham a se debruçar sobre a temática da acessibilidade no turismo. Nessa perspectiva, o presente trabalho norteou-se perante a seguinte problemática de pesquisa: Qual a percepção de turistas e demais usuários do TripAdvisor sobre a acessibilidade em centros históricos de destinos turísticos brasileiros?

Sob esses aspectos, o estudo analisou a percepção dos usuários da plataforma TripAdvisor, em relação à acessibilidade em Centros Históricos de cinco cidades do Brasil, cada uma localizada em uma Região Brasileira, segundo definição metodológica de organização territorial do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2017).

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Um passeio sobre turismo e acessibilidade

O turismo, tendo em vista a melhora da acessibilidade, pode se caracterizar como uma atividade econômica que afeta positivamente o território, impactando tanto a qualidade de vida da população residente, em dimensões econômicas e sociais, quanto a experiência dos consumidores do produto turístico, principalmente, aqueles que necessitam da presença de mecanismos que facilitem tanto o deslocamento, quanto a mobilidade e, conseqüentemente, sua permanência em um destino turístico.

De acordo com Mrjen, Nunes e Giacomini (2023), a proporção de idosos tende a dobrar de 10% para 20% até 2060, implicando que até lá cerca de um quarto da população brasileira, ou seja, aproximadamente 50.770.189 sujeitos tenham mais de 60 anos. Ainda, os dados do Instituto de Estudos para Políticas de Saúde (IEPS) indicam que a queda das taxas de fecundidade e o aumento da expectativa de vida devido a melhorias nos cuidados de saúde e nas condições socioeconômicas resultaram em um rápido envelhecimento da população brasileira, sendo o envelhecimento acelerado uma das principais características da dinâmica populacional do Brasil na atualidade.

Nesse contexto, se faz necessário reconhecer, tanto a importância de conservar e preservar o patrimônio quanto possibilitar que todo sujeito com deficiência ou limitação de mobilidade possa usufruir de espaços, serviços e recursos de forma segura e independente, pois essas condições, que podem se manifestar de maneira permanente ou transitória, abarcam justamente as dificuldades enfrentadas na locomoção (Leal *et al.*, 2018).

Sendo assim, como a locomoção é um elemento intrínseco, tanto da atividade turística quanto das questões de acessibilidade, é importante conceituar o que é o turismo, quais são as diferentes condições nas quais as PcDs ou mobilidade reduzida é enquadrado atualmente e o que é a acessibilidade. Diante disso, cabe ressaltar que o turismo é considerado um fenômeno social que consiste no deslocamento temporário de indivíduos por motivos diversos, obrigatoriamente para fora de seu local habitual de residência, gerando múltiplas relações e impactos (De La Torre, 1997).

Conforme o documento “Turismo e Acessibilidade: Manual de Orientações”, lançado pelo Ministério do Turismo (MTUR), considera-se como deficiente uma pessoa que apresenta alguma forma de limitação ou incapacidade para realizar determinadas atividades. Essas limitações podem ser classificadas entre deficiência física, auditiva, visual, mental ou múltipla e mobilidade reduzida (Ministério do Turismo, 2006).

Logo, enquanto atividade que gera uma complexa rede de interações sociais, ambientais, econômicas e culturais significativas, é importante reconhecer que cabe ao turismo, por meio da realização de adaptações nos espaços em consonância com as leis que regem o tombamento e as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), reconhecer as deficiências que os Centros Históricos possuem, e garantir que PcDs e pessoas com mobilidade reduzida, consigam acessar esses espaços seguramente, uma vez que muitos dos bens aqui considerados são patrimônios nacionais ou internacionais.

Desta forma, verificou-se que o Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN) permite a adaptação de monumentos tombados para torná-los acessíveis (Guilherme et al., 2018), desde que tais mudanças ocorram conforme o Decreto Federal n.º 5.296, de 2 de dezembro de 2004 (Brasil, 2004), que regulamenta a implantação de dispositivos de acessibilidade em monumentos históricos.

Ainda, o Artigo 30 deste Decreto estipula que tais adaptações devem estar em consonância com a Instrução Normativa n.º 01 de 2003 que estabelece diretrizes, critérios e recomendações na promoção das condições de acessibilidade aos bens culturais, a fim de buscar equiparação aos bens tombados com a participação das PcDs ou com mobilidade reduzida (IPHAN, 2003).

Segundo a norma ABNT NBR 9050/2020, que versa sobre os critérios e parâmetros técnicos a serem observados quando do projeto, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade, o conceito de acessibilidade pode ser definido como:

[...] possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida (ABNT, 2020, p. 2).

No entanto, a acessibilidade é um conceito que pode abranger uma série de dimensões e espaços, físicos ou não, incluindo os movimentos em prol da luta contra a discriminação às PcDs, chamada de acessibilidade atitudinal. Além da dimensão supracitada, a acessibilidade pode ser classificada entre acessibilidade arquitetônica, comunicacional, metodológica, instrumental e programática (Vivarta, 2003).

Ainda segundo Vivarta (2003), a acessibilidade arquitetônica diz respeito à redução das barreiras ambientais físicas em residências, edifícios, espaços públicos e equipamentos urbanos, assim como nos meios de transporte individual ou coletivo; a acessibilidade comunicacional aborda as barreiras na comunicação interpessoal (face a face, língua de sinais), na comunicação escrita (jornais, revistas, livros, cartas, apostilas, entre outros, incluindo textos em braille e o uso de computadores portáteis) e na comunicação virtual (acessibilidade digital).

A realidade dos Centros Históricos que compõem o objeto deste estudo em relação à sua oferta turística é, sobretudo, voltada ao segmento de turismo cultural. Tanto pela existência de um número expressivo de edificações seculares e centenárias, quanto pelo fato destas servirem como palco de eventos contemporâneos - a exemplo do Festival Internacional de Turismo e Cultura de Ouro Preto (FESTUR) em Ouro Preto-MG (Portal Minas Gerais, 2024) - e festividades tradicionais de caráter religioso e cultural, como as festas juninas e julinas que acontecem em todo Brasil, a Festa do Divino Espírito Santo de Pirenópolis (GO), entre outras manifestações. Sendo assim, há que se considerar os eventos como uma das principais ferramentas responsáveis por equilibrar a sazonalidade da demanda turística.

2.2 Turismo Cultural: Uma caracterização do objeto de pesquisa

O turismo cultural é uma segmentação turística que envolve a experiência do viajante, mediante elementos emocionais, psicológicos, entre outros fatores, durante a visita de um local (Perez, 2009). Esse tipo de turismo tem ganhado uma importância cada vez maior na Europa, e representado uma significativa parcela do turismo praticado naquele continente, não apenas por sua importância econômica, mas também por se destacar como uma alternativa importante para a proteção dos recursos culturais e patrimoniais disponíveis (González; Herrero, 2017).

Nesse sentido, os Centros Históricos são espaços urbanos presentes em vários Estados brasileiros. Esses locais devem ser utilizados e preservados, de modo que ao serem habitados, gerem um impacto no comércio, nos serviços e proporcionem novas formas de atividade, como o turismo cultural (Paes-Luchiari, 2005). Com isso, os Centros Históricos considerados neste estudo são constituídos por bens de natureza física tombados por meio de regimentos e leis de órgãos como o IPHAN e a UNESCO.

Logo, o recorte geográfico desta pesquisa foi distribuído em Centros Históricos presentes entre as cinco regiões geográficas do Brasil, tendo sido selecionados os Centros Históricos das cidades de Florianópolis-SC, Ouro Preto-MG, São Luís-MA, Pirenópolis-GO e Belém-PA. Esses Centros são constituídos por diversos tipos de edificações seculares, como casarões, estátuas, palácios, prédios, ruas, entre outros. Hoje, esses vestígios físicos da história do período colonial e da formação do Brasil representam elementos fundamentais na construção da cultura brasileira.

Florianópolis representa a Região Sul do país e é a atual capital do Estado de Santa Catarina. Trata-se de um destino nacional consolidado, que recebe turistas e visitantes nacionais e internacionais em busca, principalmente, do turismo de Sol e Praia. Porém, são diversos os atrativos e as potencialidades para se desenvolver o turismo na Ilha de Santa Catarina, dentre as quais o turismo cultural e a gastronomia.

Nesse sentido, a UNESCO tornou Florianópolis a primeira cidade brasileira a integrar a Rede Mundial de Cidades Criativas - que abrange sete áreas, sendo elas: artesanato e artes populares; design; cinema; gastronomia; literatura; música; e artes midiáticas - agraciando-a com o título de “Cidade Criativa na área de Gastronomia” em 2014 (Prefeitura de Florianópolis, 2024). O termo “cidade criativa” refere-se a cidades que vivem um processo de inovação contínuo e baseiam-se em conexões entre as pessoas, ideias, regiões e tem a cultura como fonte de criatividade (Reis, 2011).

Sob esses aspectos, as imagens a seguir representam elementos arquitetônicos presentes na cidade de Florianópolis:

Figura 1 - Praça XV de Novembro



Fonte: Imagens Google, 2024.

Figura 2 - Palácio Cruz e Sousa



Fonte: Imagens Google, 2024.

As figuras 1 e 2 ilustram parte do Centro Histórico de Florianópolis, que conta com um rico conjunto arquitetônico formado por praças, museus, calçadões, monumentos, ruas, escadarias, casarões, entre outros atrativos. Dentre eles, destacam-se a Praça XV de Novembro e o Palácio Cruz e Sousa, os quais compõem um conjunto de grande valor histórico, cultural e turístico da cidade.

A Região Sudeste do país está representada pela cidade histórica de Ouro Preto, em Minas Gerais (MG). Originada por volta de 1698, com a junção de vários arraiais, tornando-se vila em 1711 com o nome de Vila Rica, tendo sido também capital do Estado à época e sede do movimento revolucionário denominado Inconfidência Mineira, possuindo tamanha riqueza histórico-cultural que o Comitê do Patrimônio Mundial da UNESCO a declarou Patrimônio Cultural da Humanidade em 1980 (IBGE, 2015). Assim, as figuras 3 e 4 representam construções importantes não só para o patrimônio de MG, mas também para o mundo.

Figura 3 - Centro Histórico



Fonte: Google Imagens, 2024.

Figura 4 - Igreja de São Francisco de Paula



Fonte: Google Imagens, 2024.

Conforme exposto em ambas as figuras, entre seus diversos atrativos estão museus, praças, igrejas, minas de ouro, teatros, entre outros. Destacam-se o Centro Histórico (Figura 3) e a Igreja São Francisco de Paula (Figura 4). O Centro Histórico é um tesouro cultural que abriga edificações dos séculos XVIII e XIX, trazendo em seu entorno, casarões ornamentados e importantes museus como o Museu da Inconfidência e o Museu do Oratório. Esses atrativos compõem um cenário repleto de significados históricos e culturais, fazendo de Ouro Preto um destino indispensável para a compreensão da história e da cultura brasileira.

Por sua vez, São Luiz do Maranhão foi designada para representar a Região Nordeste do Brasil. A atual capital do Estado do Maranhão foi fundada em 1612 por

portugueses, sendo palco de disputas e ilustrando parte da história do país, principalmente pela condição gerada por seu porto fluvial e marítimo, o que possibilitou que ela desempenhasse um importante papel na produção econômica nacional à época (IBGE, 2010). As figuras 5 e 6 localizadas abaixo, representam uma parte da história de São Luís.

Figura 5 - Centro Histórico



Fonte: Google Imagens, 2024.

Figura 6 - Praça Benedito Leite



Fonte: Google Imagens, 2024.

Segundo o IPHAN (2014), São Luís do Maranhão preserva a malha urbana do século XVII, com seu valioso conjunto arquitetônico que conta com cerca de quatro mil imóveis tombados (solares, sobrados, casas térreas e edificações com até quatro pavimentos), mesclando toda essa riqueza com a dinâmica atual de uma capital de Estado, sendo reconhecida como Patrimônio Cultural Mundial pela UNESCO em 1997. Assim, é possível afirmar que a cidade conta com inúmeros atrativos histórico-culturais como igrejas, museus, casarões, praças, monumentos, entre outros, como o Centro Histórico (Figura 5) e a Praça Benedito Leite (Figura 6).

A Região Centro-Oeste do Brasil tem sua representação por meio de Pirenópolis (Goiás), cidade fundada como arraial em 1727 devido à busca por ouro, com seu crescimento relacionado a essa economia, tendo seu surgimento por meio da ligação entre uma hospedaria e o garimpo de ouro, enquanto seu centro urbano se desenvolveu a partir de igrejas, como a Igreja Matriz, a Igreja do Bonfim e a Igreja do Carmo, que receberam residências em seus entornos (IBGE, 2017).

Figura 7 - Centro Histórico



Fonte: Google Imagens, 2024.

Figura 8 - Igreja do Bonfim



Fonte: Google Imagens, 2024.

Segundo o IPHAN (2014), Pirenópolis (Goiás) foi tombada como Patrimônio Histórico e Artístico Nacional em 1990, reunindo um dos mais ricos acervos patrimoniais

do Brasil Central, contando com casarões, ruas, igrejas, entre outros patrimônios, como o Centro Histórico (Figura 7) e a Igreja do Bonfim (Figura 8).

Por fim, a Região Norte do Brasil foi representada por Belém, no Estado do Pará. O município teve seu surgimento em 1616 com o povoado a se desenvolver em torno do Forte do Castelo (Forte do Presépio) e de sua primeira capela - após a ocupação da foz do rio Pará - tendo em vista a posse e a proteção do território, tornando-se uma cidade com características portuárias, e considerada uma das principais portas de entrada para a Amazônia brasileira na atualidade (IBGE, 2012).

Figura 9 - Porto de Belém



Fonte: Google Imagens, 2024.

Figura 10 - Centro Histórico de Belém



Fonte: Google Imagens, 2024.

De acordo com o IPHAN (2014), Belém teve seu Centro Histórico tombado pelo Ministério da Cultura em 2012 como Patrimônio Histórico e Artístico Nacional, passando a contar com cerca de 2.800 edificações protegidas em seu conjunto arquitetônico e paisagístico, dentre elas, uma área portuária, palacetes, palácios, sobrados, teatros, museus, igrejas, praças, monumentos, entre outros recursos, como o Porto de Belém (Figura 9) e o Centro Histórico de Belém (Figura 10).

3 METODOLOGIA

A investigação se caracterizou como uma pesquisa exploratória, qualitativa e descritiva, organizada em duas etapas (teórica e de campo), com base em dados bibliográficos, documentais e de campo (ambiente virtual). A primeira buscou dados bibliográficos e documentais, enquanto a segunda fez uso de dados disponibilizados digitalmente, através do uso de técnicas da netnografia.

Considerando que o problema e os objetivos da pesquisa buscaram compreender a situação da acessibilidade em Centros Históricos do Brasil a partir da percepção de usuários do *TripAdvisor*, optou-se por mapear estudos e documentos diversos, disponibilizados na internet. Inicialmente foram identificados 98 trabalhos, entre livros, teses, dissertações, anais de eventos, artigos publicados em periódicos, entre outras fontes, tendo sido selecionados 54 artigos de periódicos revisados por pares para a sequência da investigação.

A pesquisa exploratória busca proporcionar visão geral sobre determinado fato, enquanto a pesquisa descritiva tem o objetivo de descrever as características de determinada população ou fenômeno, podendo estabelecer relações entre variáveis (Gil,

2008). Ainda, Prodanov e Freitas (2013), apontam que a pesquisa descritiva trabalha com técnicas padronizadas de coleta de dados, podendo fazer uso de questionários, observações sistemáticas, entre outros recursos.

Na pesquisa qualitativa descritiva a palavra escrita ocupa lugar de destaque, tanto na obtenção de dados, quanto na disseminação dos resultados, os dados são coletados por meio de entrevistas, anotações de campo, fotografias e em vários outros tipos de fontes, auxiliando na construção de uma compreensão ampla do fenômeno estudado, considerando que todos os dados da realidade são importantes e devem ser examinados adequadamente (Godoy, 1995).

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, fazendo uso de recursos como livros e artigos científicos, tendo como principal vantagem o fato de permitir ao investigador tratar de forma mais ampla os diferentes fenômenos (Gil, 1989). Enquanto a pesquisa documental utiliza materiais ainda não tratados ou que podem ser reelaborados conforme a necessidade da pesquisa, entre eles destacam-se documentos oficiais, reportagens de jornal, cartas, contratos, diários, filmes, fotografias, gravações, relatórios de pesquisa, relatórios de empresas, tabelas estatísticas, entre outros (Gil, 1989).

A coleta de dados em campo fez uso de princípios da netnografia, a partir da coleta de CVO's na plataforma *TripAdvisor*. Este tipo de método é considerado uma forma especializada de pesquisa, tendo o computador como principal fonte de dados para se chegar à compreensão de determinado fenômeno na internet, fazendo uso de recursos como fóruns, grupos de notícias, blogs, plataformas de comentários e avaliação *online*, redes sociais, entre outros recursos digitais (Kozinets, 2014).

Entre os pontos positivos no uso da netnografia constam fatores como redução de custos com a pesquisa, praticidade e agilidade na coleta e análise de dados, além da tendência de as pessoas estarem e se expressarem nesses espaços digitais de forma voluntária, geralmente manifestando de forma mais natural suas ideias e percepções (Braga *et al.*, 2022). A partir disso, a pesquisa visou compreender a percepção de turistas, visitantes e demais usuários do *TripAdvisor* a respeito da acessibilidade em Centros Históricos do Brasil, fazendo uso de CVO's.

Por sua vez, para a coleta dos dados na plataforma *TripAdvisor* foi selecionado, como amostra por acessibilidade, um município para representar cada uma das cinco Regiões Brasileiras, sendo eles: Florianópolis em Santa Catarina (Sul), Ouro Preto em Minas Gerais (Sudeste), São Luiz do Maranhão no Maranhão (Nordeste), Pirenópolis em Goiás (Centro-Oeste) e Belém no Pará (Norte). Tal escolha também se fundamenta na intenção de se ter cinco municípios que representem as cinco Regiões do território nacional, sendo elas: Sul, Sudeste, Nordeste, Centro-Oeste e Norte.

A amostragem por acessibilidade permite ao pesquisador “selecionar os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam, de alguma forma, representar o universo. Aplica-se este tipo de amostragem em estudos exploratórios ou qualitativos, onde não é requerido nível de precisão” (Gil, 1989, p. 97).

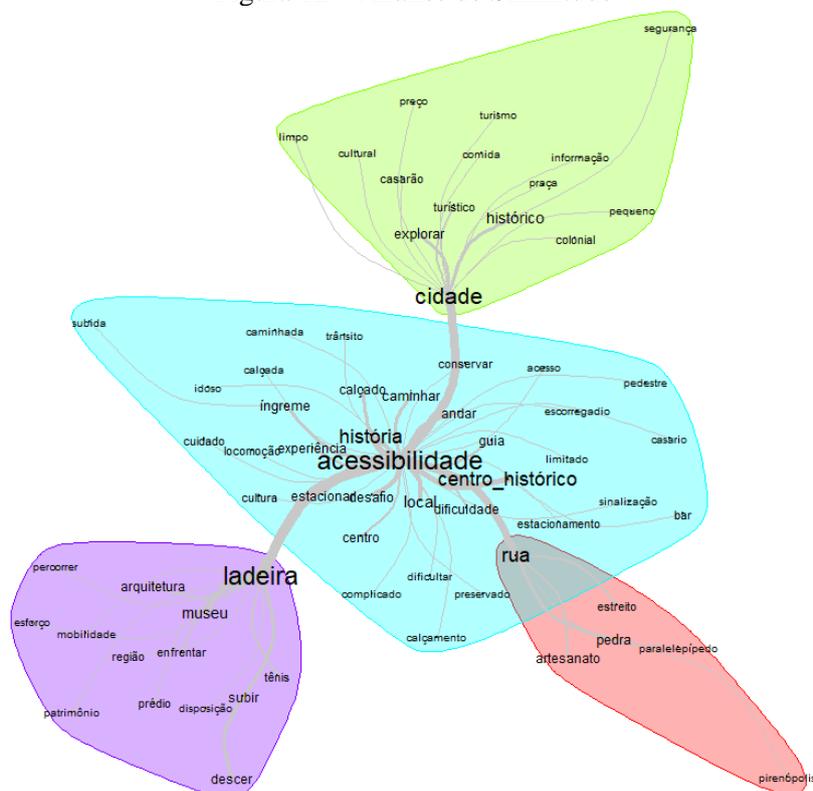
A partir da definição dos destinos turísticos que representam as cinco regiões do território nacional, partiu-se para o levantamento dos CVO's realizados pelos usuários na plataforma *TripAdvisor*, que ocorreu em abril de 2024. Na referida plataforma foram realizadas as observações e recortados comentários do período entre janeiro de 2018 e abril de 2024, um total de 1.919 CVO's. Após isso, todos esses comentários passaram por uma análise de conteúdo prévia, que validou 319 comentários que abordavam questões relativas à acessibilidade turística e apresentavam condições de contribuir com a pesquisa, o que caracterizou a amostragem por acessibilidade.

<i>Termos</i>	<i>Frequência</i>
<i>Cidade</i>	226 vezes
<i>Ladeira</i>	200 vezes
<i>Acessibilidade</i>	197 vezes
<i>Rua</i>	145 vezes
<i>História</i>	133 vezes

Fonte: elaborada pelos autores com auxílio do *software* IRaMuTeQ, 2024.

Os dados mencionados na tabela foram os analisados pelo IRaMuTeQ entre os mais de 300 comentários. Baseando-se nesse quantitativo de dados, o *software* gerou as Figuras 11, 12 e 13. Para dar prosseguimento, o segundo tipo de análise utilizada para a descrição dos dados é a de similitude. A similitude se baseia na teoria dos grafos e tem por intuito relacionar palavras que complementam e/ou se conectam, servindo para identificar a estrutura de um *corpus* textual (Camargo; Justo, 2013), esse tipo de análise pode ser observado na Figura 12.

Figura 12 – Análise de Similitude

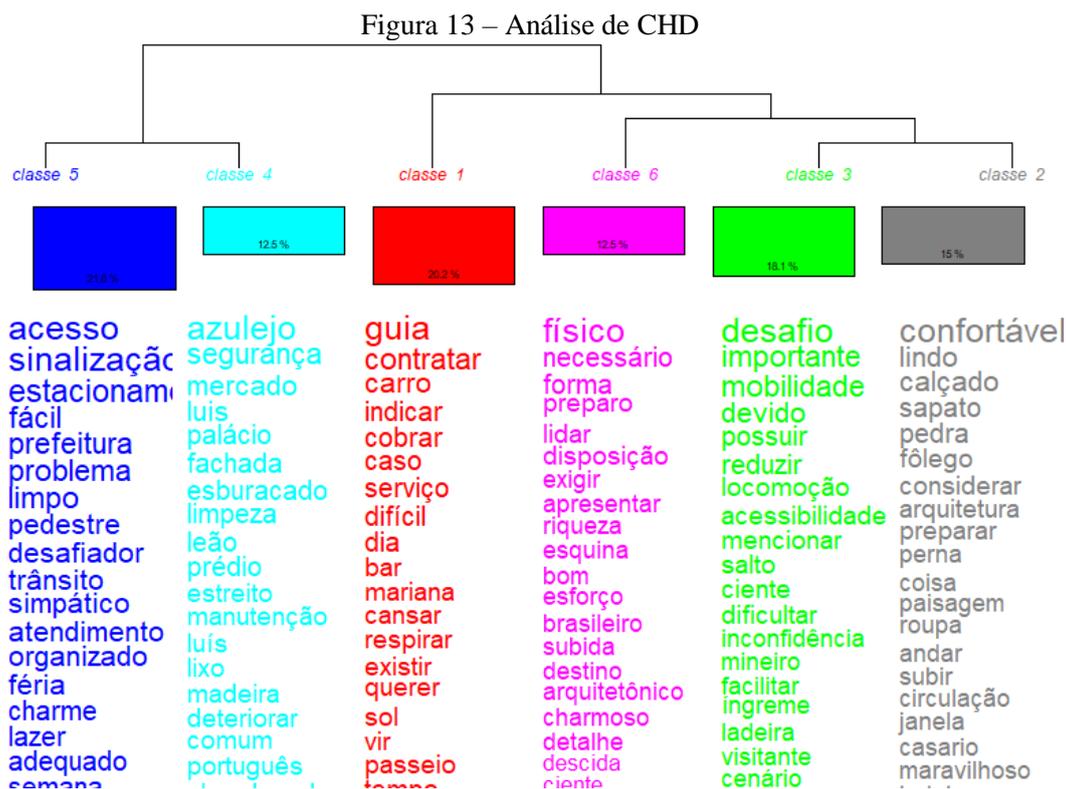


Fonte: elaborada pelos autores com auxílio do *software* IRaMuTeQ, 2024.

Tal como pode ser observado na Figura 12, criou-se 4 grupos ou “comunidades de palavras”, e assim como na nuvem de palavras, a análise de similitude mostrou palavras em destaque como “ladeira”, “rua”, “acessibilidade” e “cidade”. Conforme mencionado, a similitude estabelece conexões entre termos, e ao considerar o grupo de palavras do balão roxo, temos palavras que se relacionam, tais como “ladeira” e os verbos “descer” e “subir”. Já no balão vermelho há os termos “pedra, estreito e paralelepípedo” que são características do termo destacado em maior “rua”.

Sabendo disso, as palavras do balão azul “íngreme, locomoção e escorregadio” são termos que remetem à “acessibilidade” ou, nesse caso, a falta dela. Por fim, no balão verde pôde-se observar as características da “cidade”. Desta forma, os termos destacaram que ela tem uma “arquitetura” “colonial” e “postos de informação” para os turistas e visitantes, ressaltando seu “patrimônio histórico” e sua “comida”, o que mostra que mesmo tendo problemas de acessibilidade, os Centros Históricos ainda se mostram como atrativos com potencial significativo a serem trabalhados pelos destinos turísticos.

O método de *Reinert* ou Classificação Hierárquica Descendente (CHD), é uma análise multivariada observável na Figura abaixo:



Fonte: elaborada pelos autores com auxílio do *software* IRaMuTeQ, 2024.

De acordo com Camargo e Justo (2013), este tipo de análise tem por intuito gerar classes de segmentos de textos semelhantes ou não. Tal como observado na Figura 13, a ideia geral da análise é demonstrar organizadamente como um termo se relaciona com outro através de classes. No caso dessa pesquisa, ao invés de classe se utilizará o termo “dimensão”.

A dimensão 5 com 21,6% (azul-escuro) e a dimensão 4 com 12,5% (azul-claro), são dimensões que indicam problemas apontados pelos usuários como “segurança, limpeza e sinalização”, indicando problemas estruturais nos Centros Históricos. A dimensão 1 com 20,2% (vermelho), mostra termos como “guia de turismo, aluguel de carros e prestação de serviços no destino”, o que caracteriza um ponto positivo na experiência do usuário.

De outro lado, a dimensão 6 com 12,5% (rosa) e a 3 com 18,1% (verde) mostram questões como acessibilidade, mobilidade e as dificuldades de locomoção, que impactam as visitas aos atrativos. Frequentemente, durante os comentários, os viajantes mencionaram “ladeiras, ruas íngremes, subidas e descidas”, itens que representam uma

falta de acessibilidade no destino. Por fim, a dimensão 2 (cinza) com 15% representa indicações dos usuários falando das dificuldades envolvidas nas dimensões 6 e 3, recomendando o uso de calçados e roupas confortáveis dadas as limitações de mobilidade.

Conforme a análise de similitude (Figura 12), os CVO's analisados apontam que palavras como “acessibilidade” e “Centro Histórico”, entre outras, destacadas no agrupamento de cor azul, são as mais recorrentes. Por sua vez, tais palavras refletem um número expressivo de comentários relacionados a entraves ou dificuldades, apontadas pelos usuários do *TripAdvisor* em relação ao acesso, locomoção e permanência nos destinos analisados.

Baseando-se nos dados encontrados e no conceito de acessibilidade, definido pela ABNT (2020), compreende-se que os comentários analisados, além de retratar as questões de acessibilidade, mostram a importância dos sites de avaliações no planejamento de viagens, expondo possíveis problemas que poderão ser enfrentados. Principalmente, em um cenário onde se faltam informações confiáveis sobre as condições físicas dos Centros Históricos, as informações presentes em sites como *TripAdvisor*, tornam-se relevantes, especialmente para pessoas que necessitem de dispositivos que facilitem o acesso, a locomoção e a permanência nesses destinos turísticos.

Com a exposição dos resultados, os comentários podem ser considerados em sua grande maioria negativos. Conforme o apontado pelos usuários nas figuras geradas pelo IRaMuTeQ, termos como “rua”, “estreito”, “pedra” e “paralelepípedo”, revisitam problemas estruturais graves nos Centros Históricos e nas vias em seu entorno, gerando um impacto mais negativo do que positivo na experiência do turista.

A compreensão que se tem através dos comentários é que há uma possível negligência do poder público, pois os Centros Históricos fazem parte da cultura, arquitetura e história brasileira, que deveriam ser conservadas para que todos tenham acesso, inclusive as próximas gerações. Entretanto, as PcDs e pessoas com mobilidade reduzida não têm o adequado acesso a estes patrimônios e espaços públicos por terem ou estarem com suas saúdes comprometidas.

Sob essa perspectiva, órgãos como o IPHAN e a própria gestão pública de cada Estado ou município, onde estão localizados esses Centros Históricos, devem possuir leis e decretos como o Decreto Federal n.º 5.296, de 2 de dezembro de 2004, que regulamenta a implantação de dispositivos de acessibilidade em monumentos históricos.

A figura 12 traz termos contundentes a respeito da questão discutida na cor roxa, as palavras “ladeira”, “museu”, “arquitetura”, “mobilidade”, “enfrentar”, “subir”, “descer” e “esforço”, quando associadas a palavras de outros agrupamentos, são capazes de serem lidas, como: “para acessar os museus e a arquitetura dos Centros Históricos é preciso subir e descer ladeiras, o que pode exigir determinado esforço por parte do visitante e condições mínimas para a mobilidade das pessoas”. Novamente mostrando a importância desses comentários para o planejamento das viagens.

Os comentários podem ser diferenciados entre positivos e negativos quando o usuário indica, positiva ou negativamente, aspectos como características físicas, serviços consumidos, entre outros. No entanto, observou-se que os comentários podem ser considerados mistos ao reconhecerem as deficiências dos espaços e serviços, mas, ao mesmo tempo, mencionarem a compensação pela beleza cênica do local visitado por exemplo. Isso pode ser ilustrado nos comentários destacados a seguir, classificados entre positivos, negativos e mistos:

Comentário Positivo: Exploramos diversas igrejas, algumas em restauração e outras fechadas. Caminhamos pela cidade, visitando

pontos como a Casa dos Inconfidentes, o Museu de Mineralogia e o Museu da Inconfidência. Ouro Preto encanta com suas ladeiras e construções históricas. A feira de pedras é uma atração imperdível. Quanto à comida mineira, é uma verdadeira delícia, com opções para todos os paladares e orçamentos. A empolgação de conhecer cada pedacinho da cidade foi maior do que qualquer cansaço das caminhadas.

Comentário Negativo: É um lugar com muitas ladeiras, e há o risco de escorregar em algumas pedras, especialmente em dias chuvosos. Recomendo usar um sapato confortável e adequado para longas caminhadas. É um passeio que pode deixar as pernas um pouco doloridas. A acessibilidade pode ser um desafio devido às ladeiras.

Comentário Misto: O Centro Histórico está muito bem conservado, porém, é importante observar que as segundas-feiras os principais pontos turísticos ficam fechados. Há uma variedade de opções de restaurantes, bares, entre outros estabelecimentos. No entanto, é preciso destacar que a disponibilidade de vagas para estacionamento é limitada.

Por meio dos CVO's analisados, notou-se que as percepções e impressões dos usuários, segundo a nuvem de palavras (Figura 11) e a tabela 1, giram, respectivamente, em torno das palavras “cidade”, “ladeira”, “acessibilidade” e “rua”.

Segundo a análise de similitude (Figura 12), no agrupamento de cor verde, aparecem palavras como “cidade”, “explorar”, “turístico” e “histórico”, entre outras. Além das palavras supracitadas, outros agrupamentos, como o de cor azul, trouxeram palavras, como “acessibilidade”, “história”, “centro histórico”, “desafio”, “estacionar” e “dificuldade”. O agrupamento de cor roxa trouxe palavras, como “ladeira”, “arquitetura”, “museu”, “enfrentar”, “subir”, “descer” e “disposição”, e outras mais. Já o agrupamento de cor vermelha trouxe palavras, como “rua”, “estreito”, “paralelepípedo” e “pedra”.

As palavras supracitadas representam algumas das características físicas dos Centros Históricos e das impressões e percepções dos usuários. Desta forma, a partir do conceito de acessibilidade instrumental que, segundo (Vivarta, 2003, p. 25), “é uma dimensão que visa melhorar as condições no lazer e na recreação (comunitária, turística, esportiva, entre outras)”, é possível reconhecer que a construção de políticas públicas para a eliminação de barreiras físicas no acesso aos Centros Históricos é fundamental.

No entanto, segundo os comentários dos usuários, tais políticas públicas ainda não atendem pontualmente a esse objetivo, afetando tanto o acesso — de PcDs, pessoas com mobilidade reduzida, idosos, entre outros — quanto a atividade turística em geral, pois a ausência de mecanismos de acessibilidade, além de impedirem o atendimento dessa demanda, do ponto de vista econômico também se mostra incapaz de prover arrecadação fiscal.

Os resultados obtidos na pesquisa demonstraram que os Centros Históricos não possuem condições de acessibilidade satisfatórias para PcDs e pessoas com mobilidade reduzida. Sob essa circunstância, destacou-se a necessidade de políticas públicas que visem a melhoria nas condições para o uso e acesso desses espaços públicos, possibilitando maior autonomia, liberdade e segurança para essas pessoas, tornando o seu acesso mais democrático.

5 CONCLUSÃO

Nesta investigação exploratória buscou-se compreender quais são as percepções de usuários do *TripAdvisor* acerca das condições de acessibilidade em Centros Históricos de destinos turísticos brasileiros, tendo como amostra as cidades de Florianópolis–SC, Ouro Preto–MG, São Luis–MA, Pirenópolis–GO e Belém–PA.

A tabulação dos comentários e a posterior utilização do resultado das ferramentas de pesquisa e análise, como nuvem de palavras (Figura 11), similitude (Figura 12) e classificação hierárquica descendente - CHD (Figura 13), possibilitaram identificar que os usuários indicam condições relativamente fragilizadas de acessibilidade nos Centros Históricos estudados.

A literatura consultada trouxe à tona uma característica atual da população brasileira, o rápido processo de envelhecimento. Pois, segundo projeções, haverá um aumento expressivo da população idosa nas próximas décadas, exigindo ainda maior atenção dos gestores para atender adequadamente essa demanda, com agravamento da situação a partir de 2030.

Desta forma, fez-se necessário destacar que a adoção e adequação de mecanismos e ferramentas de acessibilidade nos Centros Históricos brasileiros são importantes tanto para o público consumidor, quanto para os próprios destinos, pois segundo as projeções acerca do envelhecimento, este fator tende a aumentar e, logo, estima-se que o número de turistas e visitantes corresponda a essa projeção no aumento de demanda de turistas com esse perfil.

No entanto, cabe ressaltar que caso os destinos turísticos brasileiros não consigam atender tal demanda de turistas e visitantes em decorrência de problemas de acessibilidade, também serão incapazes de pensar e moldar suas realidades acerca de questões financeiras advindas do fluxo deste público e, logo, o futuro de seu destino estará comprometido no que tange à sua competitividade diante de um mercado tão concorrido.

Percebeu-se também a necessidade da criação de políticas públicas que visem a garantia de condições para uso e acesso dos espaços públicos, equipamentos e atrativos dos destinos turísticos brasileiros, possibilitando uma maior autonomia e liberdade para aqueles que o visitam. Também é importante a ocorrência de revisões periódicas dos instrumentos físicos e legais, visando o aumento da manutenção preventiva que garanta a salvaguarda dos patrimônios, a adequada acessibilidade e a diminuição de manutenções corretivas que, além de serem de difícil execução, por vezes, são mais onerosas que as medidas de prevenção.

Foram evidenciadas algumas oportunidades para novas investigações, como repetí-la em outras épocas, captar a opinião de turistas e visitantes por meio da coleta de dados primários (mediante aplicação de questionários, entrevistas, entre outros recursos), recorrer à abordagem quantitativa para a análise, investigar a realidade dos Centros Históricos em outras cidades e Estados, entre outras possibilidades.

Em vista da percepção dos comentários analisados, constatou-se que o acesso aos bens patrimoniais ainda não está devidamente garantido a PcDs, entre outros. Assim como, o envelhecimento acelerado da população brasileira tem se apresentado como uma realidade que se refletirá em um latente aumento dessa demanda. Tais achados tornam-se imprescindíveis para a própria competitividade dos destinos. E ainda, contribuem para que pessoas com deficiência se sintam motivadas a visitarem os Centros Históricos, promovendo uma real democratização desses espaços.

REFERÊNCIAS:

ABNT. ABNT NBR 9050:2020. **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. 2020.

ANTONIO, Nuno; CORREIA, Marisol B.; RIBEIRO, Filipa Perdigão. Exploring user-generated content for improving destination knowledge: The case of two world heritage cities. **Sustainability**, v. 12, n. 22, p. 9654, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/su12229654>. Acesso em: 5 maio 2024.

BRAGA, Alice dos Santos; MELLO, José André Villas Boas; SILVA, Pâmella Thimoteo da; MELLO, Andrea Justino Ribeiro. Estudo Netnográfico a partir dos comentários emitidos no Facebook sobre patrimônio e o turismo em Tinguá-RJ-Brasil. **Revista Turismo & Desenvolvimento**, v. 39, p. 405-423, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.34624/rtd.v39i0.25875>. Acesso em: 2 maio 2024.

BRASIL. Lei n.º 10.741, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm. Acesso em: 2 maio 2024

BRASIL. Decreto n.º 5.296 de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm. Acesso em: 2 maio 2024.

BRASIL. Lei n.º 14.423, de 22 de julho de 2022. Altera a Lei n.º 10.741, de 1º de outubro de 2003, para substituir, em toda a Lei, as expressões “idoso” e “idosos” pelas expressões “pessoa idosa ” e “pessoas idosas”, respectivamente. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Lei/L14423.htm#art2. Acesso em: 12 nov. 2024.

CAMARGO, Brigido Vizeu; JUSTO, Ana Maria. IRAMUTEQ: um software gratuito para análise de dados textuais. **Temas em psicologia**, v. 21, n. 2, p. 513-518, 2013. <http://doi.org/10.9788/TP2013.2-16>. Acesso em: 10 maio 2024.

CAPOCCHI, Alessandro; VALLONE, Cinzia; PIEROTTIE, Maria Rita; AMADUZZI, Andrea. Overtourism: A literature review to assess implications and future perspectives. **Sustainability**, v. 11, n. 12, p. 3303, 2019.. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/su11123303>. Acesso em 2 maio 2024.

DE LATORRE, O. P. **El turismo: fenómeno social**. México/MX: Fondo de Cultura Económica, 1997.

FLORIPAMANHÃ. Florianópolis: Cidade Unesco da Gastronomia / Unesco City of Gastronomy. 2024. Disponível em: <https://floripamanha.org/prioridades-floripamanha/florianopolis-cidade-unesco-da-gastronomia-unesco-city-of-gastronomy/>. Acesso em: 6 maio 2024.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1989.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GODOY, Arlida Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de administração de empresas**, v. 35, p. 57-63, 1995.

GOMES, Ruthie Bonan; GARCIA, Ana Luíza Casasanta. A falta de acessibilidade urbana para pessoas com deficiência e suas implicações em saúde mental e garantia de direitos humanos. **Cadernos Brasileiros de Saúde Mental/Brazilian Journal of Mental Health**, v. 9, n. 24, p. 230-253, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.5007/cbsm.v9i24.69615>. Acesso em: 7 maio 2024.

IBGE. História & fotos. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2010. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ma/sao-luis/historico>. Acesso em: 7 maio 2024.

IBGE. História & fotos. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2012. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pa/belem/historico>. Acesso em: 7 maio 2024.

IBGE. História & fotos. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2014. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/florianopolis/historico>. Acesso em: 7 maio 2024.

IBGE. História & fotos. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2015. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/ouro-preto/historico>. Acesso em: 8 maio 2024.

IBGE. História & fotos. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2017. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/go/pirenopolis/historico>. Acesso em: 8 maio 2024.

IBGE. Divisão regional do Brasil em regiões geográficas imediatas e regiões geográficas intermediárias, 2017. Coordenação de Geografia, 2017.

IPHAN. Instrução normativa n.º 1, de 25 de novembro de 2003. dispõe sobre a acessibilidade aos bens culturais imóveis acautelados em nível federal, e outras categorias, conforme especifica. Portal IPHAN, 2003. Disponível em: http://portal.iphan.gov.br/uploads/legislacao/Instrucao_Normativa_n_1_de_25_de_novembro_de_2003.pdf. Acesso em: 13 maio 2024.

IPHAN. Belém (PA). Portal IPHAN, 2014. Disponível em: <http://portal.iphan.gov.br/pagina/detalhes/103>. Acesso em: 14 maio 2024.

IPHAN. Pirenópolis (GO). Portal IPHAN., 2014. Disponível em: <http://portal.iphan.gov.br/pagina/detalhes/364>. Acesso em: 15 maio 2024.

IPHAN. São Luís (MA). Portal IPHAN, 2014. Disponível em: <http://portal.iphan.gov.br/pagina/detalhes/346>. Acesso em: 15 maio 2024.

KOZINETS, Robert. **Netnografia**: realizando pesquisa etnográfica online. São Paulo/SP: Penso Editora, 2014.

LEAL, V., RIBEIRO, M., HOFFMANN, C., TRAVERSO, L, & MOURA, G. Turismo acessível: Uma análise sobre a acessibilidade dos atrativos turísticos localizados no centro

histórico de Porto Alegre - RS. In: E. VANZELLA, A. BRAMBILLA & M. FÉLIX DA SILVA (Orgs.), Turismo e hotelaria no contexto da acessibilidade (pp. 73–106). João Pessoa/PB: Editora do CCTA, 2018. Disponível em: <https://www.ufpb.br/gcet/contents/documentos/repositorio-gcet/livros/serie-turismo-e-hotelaria/turismo-hotelaria-no-contexto-da-acessibilidade.pdf>.

MÁRQUEZ-GONZÁLEZ, Clara; HERRERO, José Luis Caro. Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España: la reputación online como elemento de desarrollo turístico. **Pasos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**, v. 15, n. 2, p. 437-457, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2017.15.028>. Acesso em: 10 maio 2024.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Estatuto do idoso**. 2 Ed. Brasília/DF: Editora do Ministério da Saúde, 2007.

MREJEN, M; NUNES, L; GIACOMIN, K. **Envelhecimento populacional e saúde dos idosos: O Brasil está preparado**. São Paulo/SP: Instituto de Estudos para Políticas de Saúde, 2023.

Ministério do Turismo. **Turismo e acessibilidade. manual de orientações**. 2 Ed. Brasília/DF, 2006.

MUNIZ, Larissa Mirapalheta; DOS SANTOS, Carlos Alberto Frantz. Turismo e Conteúdo Gerado pelo Usuário: uma análise sobre o comportamento do consumidor na internet por meio de comentários de viagens online. **SINERGIA-Revista do Instituto de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis**, v. 23, n. 1, p. 65-80, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.17648/sinergia-2236-7608-v23n1-8556>. Acesso em: 17 maio 2024.

PAES-LUCHIARI, M. T. D. Centros históricos: Mercantilização e territorialidades do patrimônio cultural urbano. **GEOgraphia**, 7(14), 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.22409/GEOgraphia2005.v7i14.a13490>. Acesso em: 20 maio 2024.

PÉREZ, X. P. **Turismo cultural: uma visão antropológica**. 2 Ed. Tenerife/ES: PASOS, 2009.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2 Ed. Campo Bom/RS: Editora Feevale, 2013.

PREFEITURA DE FLORIANÓPOLIS. Programa Florianópolis Cidade Criativa Unesco. Florianópolis, 2024. Disponível em: <https://www.pmf.sc.gov.br/entidades/seduct/index.php?cms=programa+florianopolis+cidade+criativa+unesco&menu=0>. Acesso em: 1 jul. 2024.

REIS, A. C. F. **Cidades criativas: análise de um conceito em formação e da pertinência de sua aplicação à cidade de São Paulo**. 2011. Tese (Doutorado em Arquitetura e Urbanismo) — Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/T.16.2012.tde-08042013-091615>. Acesso em: 1 jul. 2024.

SECULT (Minas Gerais). Festur 2024 Festival Internacional de Turismo. Portal Minas Gerais, 2024. Disponível em: <https://www.minasgerais.com.br/pt/eventos/ouro-preto/festur-2024-festival-internacional-de-turismo-e-cultura-de-ouro-preto-4-edicao>. Acesso em: 12 nov. 2024.

QUEIRÓS, António dos Santos. Turismo cultural e economia do património. **Revista Turismo & Desenvolvimento**, v. 4, n. 21/22, p. 107-117, 2014.

QUEIROZ, Alessandra de Souza; GUILHERME, Francinete da Silva; VANZELLA, Elídio. Rota de pedestre e acessibilidade. **Revista Mangaio Acadêmico**, v. 2, n. 2, 2018.

VIVARA, V. **Mídia e deficiência**. Brasília/DF: Fundação Banco do Brasil, 2003.