



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO  
DO RIO DE JANEIRO

# TURISMO ACESSÍVEL NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO: UM ESTUDO ANALÍTICO E TRANSDISCIPLINAR







UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO  
DO RIO DE JANEIRO

**Marcos Luiz Cavalcanti de Miranda**  
Organizador

# **TURISMO ACESSÍVEL NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO: UM ESTUDO ANALÍTICO E TRANSDISCIPLINAR**



**Solares**  
**Rio de Janeiro**  
**2023**

T938 Turismo acessível no estado do Rio de Janeiro: um estudo analítico e transdisciplinar / Marcos Luiz Cavalcanti de Miranda, Organizador. – Rio de Janeiro : UNIRIO; São Paulo: Solares, 2023.

220 p. : il. (algumas color.) ; 30 cm.

Inclui bibliografia.

ISBN 978-65-980480-1-3

1. Turismo - Acessibilidade - Rio de Janeiro (Estado). I. Miranda, Marcos Luiz Cavalcanti de (Org.). II. Título.

CDD 918.81530087

Ficha catalográfica elaborada pelo bibliotecário Marcos Luiz Cavalcanti de Miranda – CRB-7/4166.



**Marcos Luiz Cavalcanti  
de Miranda**  
Organizador

## **Autores**

### **Pesquisadores-Extensionista**

Carlos Alberto Ferreira  
Daniele Achilles Dutra da Rosa  
Dayanne da Silva Prudêncio  
Janicy Aparecida Pereira Rocha  
Marcos Luiz Cavalcanti de Miranda

### **Bolsistas de Pós-Graduação**

Ciro Italo Tertulino  
Claudia Candida Conceição  
Elesbão Oliveira de Matos  
Fábio Gomes da Silva  
Giovana Vicchione Mariz Sarmento  
Paloma Rodrigues Moreira

### **Bolsistas de Graduação**

Gustavo Henrique Gomes  
dos Santos  
Haroldo de Araújo Marinho  
Júlia Maria Oliveira Ponciano  
Lenivaldo Gomes da Silva Junior  
Rafael Magalhães Girardin  
Pimentel Furtado



## SUMÁRIO

<b>Prefácio</b>	<b>9</b>
<b>1. A importância da acessibilidade em turismo: políticas públicas, inclusão e cidadania - Marcos Luiz Cavalcanti de Miranda</b>	<b>11</b>
<b>2. Ações informacionais sobre Turismo Acessível em Comunidades de Prática: diálogos sobre a Comunidade PCD - Dayanne da Silva Prudêncio e Paloma Rodrigues Moreira</b>	<b>25</b>
<b>3. Acessibilidade nas comunicações e na informação: o que [não] dizem os meios de hospedagem sobre si? - Janicy Aparecida Pereira Rocha, Claudia Candida Conceição; Júlia Maria Oliveira Ponciano</b>	<b>51</b>
<b>4. O Desafio de ser navegante em um ambiente propício a naufrágios: Reflexões sobre a encontrabilidade de informação em Sites acessíveis no Universo Turístico - Carlos Alberto Ferreira; Ciro Italo Tertulino; Lenivaldo Gomes da Silva Junior</b>	<b>75</b>
<b>5. Turismo acessível em equipamentos culturais - Daniele Achilles Dutra da Rosa; Elesbão Oliveira de Matos</b>	<b>99</b>
<b>6. Discussões sobre aportes informacionais utilizados por meios de hospedagens, secretarias e operadores de turismo no Estado do Rio de Janeiro - Dayanne da Silva Prudêncio; Janicy Aparecida Pereira da Rocha; Paloma Rodrigues Moreira; João Luiz Santos Rocha Junior; Claudia Candida Conceição; Júlia Maria Oliveira Ponciano;</b>	<b>115</b>

<b>7. O uso das tecnologias digitais em ambientes virtuais voltados à prática turística - Carlos Alberto Ferreira; Daniele Achilles Dutra da Rosa; Elesbão Oliveira de Matos; Ciro Italo Tertulino; Lenivaldo Gomes da Silva Junior</b>	<b>159</b>
<b>8. Mapeamento das atividades turísticas de cidades do estado do Rio de Janeiro - Marcos Luiz Cavalcanti de Miranda; Fábio Gomes da Silva; Giovana Vicchione Mariz Sarmento; Gustavo Henrique Gomes dos Santos, Haroldo de Araujo Marinho, Rafael Magalhães Girardin Pimentel Furtado</b>	<b>177</b>
<b>9. Conclusões acerca das políticas públicas e estratégias para melhoria de acessibilidade em Turismo no estado do Rio de Janeiro - Marcos Luiz Cavalcanti de Miranda</b>	<b>193</b>
<i>Sobre os autores</i>	<b>197</b>

# PREFÁCIO

Esta coletânea nos traz os resultados do Projeto de Extensão Interinstitucional “Estudo Analítico e Transdisciplinar sobre Políticas Públicas de Acessibilidade em Turismo no Estado do Rio de Janeiro”, sob a coordenação acadêmica do Prof. Marcos Luiz Cavalcanti de Miranda, com equipe constituída pelos Professores-Extensionistas Carlos Alberto Ferreira, Daniele Achilles Dutra da Rosa, Dayanne da Silva Prudêncio e Janicy Aparecida Pereira Rocha; pelos Bolsistas de Pós-Graduação Claudia Candida Conceição, Ciro Ítalo Tertulino, Elesbão Oliveira de Matos, Fábio Gomes da Silva, Giovana Vicchione Mariz Sarmiento e Paloma Rodrigues Moreira; e pelos Bolsistas de Graduação Gustavo Henrique Gomes dos Santos, Haroldo de Araujo Marinho, João Luiz Santos Rocha Junior, Júlia Maria Oliveira Ponciano, Lenivaldo Gomes da Silva Junior e Rafael Magalhães Girardin Pimentel Furtado.

O Projeto teve como objetivo promover um levantamento e estudo sobre a aplicação dos preceitos legais e práticas do Turismo Acessível e, concomitantemente, criar as bases de uma sensibilização de empresários sobre a importância e as possibilidades do Turismo Acessível que culminou em um programa de capacitação dirigido aos gestores públicos, empresários e funcionários.

A equipe apresenta nesta coletânea os resultados dos estudos realizados no âmbito do referido Projeto, nos brindando com informações sobre a importância da acessibilidade em turismo: políticas públicas, inclusão e cidadania; ações informacionais sobre Turismo Acessível em comunidades de prática, acessibilidade nas comunicações e na informação, reflexões sobre a encontrabilidade de informação em sites acessíveis, turismo acessível em equipamentos culturais, aportes informacionais utilizados por meios de hospedagens, secretarias e operadores de turismo no Estado do Rio de Janeiro, uso das tecnologias digitais em ambientes virtuais voltados à prática turística, mapeamento das atividades turísticas de cidades do Estado do Rio de Janeiro e, de forma finalística, as conclusões acerca das políticas públicas e estratégias para melhoria de acessibilidade em turismo no Estado do Rio de Janeiro.

Obra de fôlego, muito bem trabalhada pela equipe, a qual cumprimos todos os participantes, desejando sucesso em novas empreitadas como esta.

# **Boa leitura!**

**Ricardo silva Cardoso**  
Reitor

**Benedito Adeodato**  
Vice-Reitor

## CAPÍTULO 1

# A IMPORTÂNCIA DA ACESSIBILIDADE EM TURISMO: POLÍTICAS PÚBLICAS, LEGISLAÇÃO, INCLUSÃO E CIDADANIA



Marcos Luiz Cavalcanti de Miranda



A questão da acessibilidade às pessoas com deficiência é um tema que vem se desenvolvendo ao longo dos anos em virtude da luta constante desses cidadãos por seus direitos.

O engajamento do movimento das pessoas com deficiência em âmbito nacional e internacional tem influenciado acordos internacionais e a legislação mudando a forma como essas pessoas são vistas por todos.

O conceito de sociedade inclusiva tem conquistado, paulatinamente, a atenção dos cidadãos no intuito de valorizar a diversidade humana e da importância de cada indivíduo para a construção de uma vida comunitária mais justa.

Para Sasaki (2010, p.172) sociedade inclusiva é aquela que [...] garante seus espaços a todas as pessoas, sem prejudicar aquelas que conseguem ocupá-los só por méritos próprios. Segundo o autor uma sociedade inclusiva vai bem além de garantir apenas espaços adequados para todos, pois fortalece as atitudes de aceitação das diferenças individuais e de valorização da diversidade humana e enfatiza a importância do pertencer, da convivência, da cooperação e da contribuição que todas as pessoas podem dar para construir vidas comunitárias mais justas, mais saudáveis e mais satisfatórias.

A acessibilidade tem sido discutida nas mais diferentes esferas e originado a produção de conhecimento em diversos domínios do conhecimento por autores com variadas formações e visões de mundo que apresentam a potencialidade dos estudos de acessibilidade no turismo, em suas mais diversas nuances envolvendo conceituação, legislação, infraestrutura, teorias, parâmetros, práticas, políticas, filosofias, epistemologias, conexões, formação, competências, estudos de usuários, desenvolvimento humano, o papel do turismólogo, desafios e perspectivas no contexto da Administração, Administração Pública, Arquitetura e Urbanismo, Biblioteconomia, Ciência da Informação, Comunicação Social, Design, Direito, Direito Constitucional, Educação, Engenharia, Engenharia de Produção, Letras, Mídias Digitais, Políticas Públicas, Preservação de Acervos em Ciência, Tecnologia, Tecnologias Assistivas e Turismo, sobre os mais variados tipos de acessibilidade: arquitetônica, comunicacional, metodológica, instrumental, programática e atitudinal. As abordagens distintas acerca da acessibilidade tem fomentado a discussão sobre a formação de pessoas e o estabelecimento de políticas públicas com vistas ao Turismo Acessível.

A acessibilidade é a condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida e a acessibilidade virtual é a garantia de mobilidade e usabilidade de recursos computacionais (Decreto nº. 5.296/2004; ABNT NBR 9050, 2004).

O “Turismo Acessível” é a possibilidade e condição da pessoa com deficiência alcançar e utilizar, com segurança e autonomia, edificações e equipamentos de interesse turístico (EMBRATUR). É um turismo para todos, sem restrições, que permita a plena equalização de oportunidades durante o desenvolvimento de uma atividade.

Segundo dados estatísticos da OMS cerca de 15% das pessoas com deficiência permanente no mundo, ou seja, cerca de 1 bilhão de pessoas. Quase 15% das pessoas com deficiência temporária, ou seja, pessoas que por uma razão ou outra veem suas possibilidades de deslocamento, orientação ou uso das instalações temporariamente limitadas. Cerca de 12% correspondendo à 3ª faixa etária, quase 40% da população mundial sofre de algum impedimento ou restrição permanente ou temporário em suas capacidades.

O Plano Nacional de Turismo prevê, como uma de suas ações, a formulação de políticas públicas para o desenvolvimento dos segmentos turísticos de demanda segmentada, especialmente público de idosos e com deficiência. Esta estratégia de ordem social pressupõe a implementação de um conjunto de ações que por meio de um processo contínuo que permitirá fundamentalmente a melhoria na qualidade dos produtos e serviços.

O Turismo Inclusivo é, para além de uma responsabilidade coletiva uma oportunidade de negócio e pode tornar-se uma grande vantagem competitiva ao estado do Rio de Janeiro.

Diante desses fatos, o Ministério do Turismo tem buscado promover a acessibilidade a todos, independentemente das diferenças, apoiando projetos que visem à acessibilidade, a adaptação de atividades turísticas e a sensibilização e disseminação de orientações acerca da acessibilidade nos mais diversos setores ligados direta e indiretamente à atividade turística.

De acordo com o Artigo 43 da Lei nº 13.146/15 deve se assegurar a participação da pessoa com deficiência em jogos e atividades recreativas,

esportivas, de lazer, culturais e artísticas em igualdade de condições com as demais pessoas.

O Ministério do Turismo adota como parte da sua política estrutural a inclusão das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. A partir desse contexto, busca promover a acessibilidade dos espaços, equipamentos, serviços e informações turísticas.

A seguir apresentamos dispositivos legais que versam sobre o assunto:

- Lei n.º 4.169, de 4 de dezembro de 1962 – oficializa as convenções Braille para uso na escrita e leitura dos cegos e o Código de Contrações e Abreviaturas Braille.
- Lei n.º 7.405, de 12 de novembro de 1985 – torna obrigatória a colocação do Símbolo Internacional de Acesso em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas portadoras de deficiência e dá outras providências.
- Lei n.º 7.853, de 24 de outubro de 1989 – dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências.
- Lei n.º 8.160, de 8 de janeiro de 1991 – dispõe sobre a caracterização de símbolo que permita a identificação de pessoas portadoras de deficiência auditiva.
- Lei n.º 8.899, de 29 de junho de 1994 – dispõe sobre o passe livre às pessoas com deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual.
- Decreto n.º 3.298, de 20 de dezembro de 1999 – dispõe sobre a Política Nacional para integração da pessoa com deficiência.
- Lei n.º 10.048, de 19 de dezembro de 2000 – dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica e dá outras providências.

- Lei n.º 10.098, de 19 de dezembro de 2000 – estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.
- Decreto n.º 3.691, de 19 de dezembro de 2000 – regulamenta a Lei 8.899/1994.
- Lei n.º 10.436, de 24 de abril de 2002 – dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências.
- Lei n.º 10.741, de 01 de outubro de 2003 – dispõe sobre o Estatuto do Idoso.
- Instrução Normativa IPHAN n.º 1, de 25 de novembro de 2003 – dispõe sobre a acessibilidade em Bens Culturais.
- Decreto n.º 5.296, de 02 de dezembro de 2004 – regulamenta a Lei n.º 10.048/2000, que dá prioridade e atendimento às pessoas, e a Lei n.º 10.098/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.
- Lei n.º 11.126, de 27 de junho de 2005 – dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia.
- Decreto n.º 5.626, de 22 de dezembro de 2005 – regulamenta a Lei n.º 10.436/2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras, e o art. 18 da Lei n.º 10.098/2000.
- Portaria n.º 310, de 31 de março de 2006 do Ministério das Comunicações – aprova a Norma Complementar n.º 01/2006, que trata de recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência, na programação veiculada nos serviços de radiodifusão de sons e imagens e de retransmissão de televisão.
- Decreto n.º 5.904, de 21 de setembro de 2006 – regulamenta a Lei n.º 11.126, de 27 de junho de 2005, que dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia e dá outras providências.
- Decreto Legislativo 186, de 09 de julho de 2008 – aprova o texto da Convenção Internacional Direitos da Pessoa com Deficiência.

Ainda sobre a temática apresentamos as seguintes normas técnicas:

- ABNT NBR 14020:1997 – dispõe sobre a acessibilidade à pessoa portadora de deficiência em trem de longo percurso.
- ABNT NBR 14022:1998 – dispõe sobre a acessibilidade à pessoa portadora de deficiência em ônibus e trólebus, para atendimento urbano e intermunicipal.
- ABNT NBR 14273:1999 – dispõe sobre a acessibilidade à pessoa portadora de deficiência no transporte aéreo comercial.
- ABNT NBR 13994:2000 – dispõe sobre os elevadores de passageiros – elevadores para transporte de pessoa portadora de deficiência.
- ABNT NBR 9050:2004 – dispõe sobre a acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.
- ABNT NBR 14021:2005 – dispõe sobre o transporte – acessibilidade no sistema de trem urbano ou metropolitano.
- ABNT NBR 15250:2005 – dispõe sobre a acessibilidade em caixa de auto-atendimento bancário.
- ABNT NBR 15290:2005 – dispõe sobre a acessibilidade em comunicação na televisão.
- ABNT NBR 15320:2005 – dispõe sobre a acessibilidade à pessoa com deficiência no transporte rodoviário.
- ABNT NBR 15450:2006 – dispõe sobre a acessibilidade em transporte aquaviário.
- ABNT NBR 15599:2008 – dispõe sobre a acessibilidade na comunicação da prestação de serviços.
- ABNT NBR 15646:2008 – dispõe sobre a plataforma elevatória veicular e rampa de acesso veicular para acessibilidade em veículos com características urbanas para o transporte coletivo de passageiros - Requisitos de desempenho, projeto, instalação e manutenção.

- ABNT NBR 15570:2009 – dispõe sobre as especificações técnicas para fabricação de veículos de características urbanas para transporte coletivo de passageiros. Recomendações gerais e prazos – para desenvolvimento da acessibilidade.

O Ministério do Turismo disponibiliza no seu website diversos documentos importantes que nos orienta no que se refere ao Turismo e Acessibilidade, dentre os quais o Manual de Orientações (Ministério do Turismo, 2006), incorporando recomendações e legislações pertinentes.

Turismo Acessível é o termo técnico para definir a “possibilidade e condição do portador de deficiência alcançar e utilizar, com segurança e autonomia, edificações e equipamentos de interesse turístico”.

O Ministério do Turismo disponibilizou o Programa Turismo Acessível (<https://turismoacessivel.gov.br/ta/adaptar.mtur?windowId=08c>) que constitui sua política de acessibilidade para o período de 2012-2014 e propôs uma série de medidas que visam promover a inclusão social e o acesso de pessoas com deficiência aos benefícios da atividade turística, permitindo o alcance e a utilização dos equipamentos turísticos com segurança e autonomia, como forma de defender e garantir condições de vida com dignidade, a plena participação e inclusão na sociedade, e a igualdade de oportunidades a todas as pessoas com deficiência.

O Estudo do Perfil do Turista – Pessoa com Deficiência, foi uma parceria com a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República e a UNESCO, é resultado de uma das metas do Programa Turismo Acessível lançado em novembro de 2012 pelo Ministério do Turismo em parceria com a Embratur e a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República.

O Ministério do Turismo também produziu as Cartilhas Turismo Acessível (Volumes I a IV). Essas cartilhas apresentam a execução do projeto Sensibilização para o Turismo Acessível, no município de Socorro, em São Paulo. Com o objetivo de apresentar os resultados alcançados por meio desta experiência, foram produzidos quatro volumes, intitulados Turismo Acessível.

O Volume I: Introdução a Viagem de Inclusão apresenta os conceitos e marcos legais em turismo e acessibilidade e orienta os gestores públicos e privados para os procedimentos necessários ao bom desenvolvimento do

turismo acessível nos destinos; o Volume II - Mapeamento e Planejamento - Acessibilidade em Destinos Turísticos, apresenta um instrumento prático para o planejamento e a implantação da acessibilidade nos destinos turísticos, subsidiada no conteúdo das normas técnicas nacionais, legislações municipais, estaduais e federais vigentes; o Volume III: Bem Atender no Turismo Acessível, apresenta subsídios para os prestadores de serviços turísticos adaptarem suas instalações e equipamentos e oferecerem atendimento adequado às pessoas com deficiência e mobilidade reduzida; e o Volume IV: Bem Atender no Turismo de Aventura Adaptada, apresenta os conceitos e marcos legais em turismo e acessibilidade e orienta os gestores para os procedimentos fundamentais para o bom desenvolvimento do turismo acessível e da prática de atividades de aventura adaptada nos destinos.

O Ministério do Turismo elaborou o Manual de Orientações em Turismo e Acessibilidade com base no Manual de Recepção e Acessibilidade de Pessoas com Deficiência a Empreendimentos e Equipamentos Turísticos publicado pela Embratur em 2001, na legislação normas técnicas brasileiras, com o propósito de servir de instrumento orientador sobre temas relativos à acessibilidade, apresentando critérios, parâmetros, recomendações e informações para o exercício da plena cidadania aos que desejem usufruir dos benefícios da atividade turística.

A Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República – SNP/SDH/PR reuniu nesta publicação as principais leis e decretos federais em vigência no Brasil, visando promover o acesso à informação e aos direitos conquistados pelas pessoas com deficiência que são 45,6 milhões de brasileiros, representando 23,92% da população, segundo o Censo IBGE 2010.

A Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência foi incorporada à legislação brasileira em 2008. Após uma atuação de liderança em seu processo de elaboração, o Brasil decidiu, soberanamente, ratificá-la com equivalência de emenda constitucional, nos termos previstos no Artigo 5º, § 3º da Constituição brasileira, e, quando o fez, reconheceu um instrumento que gera maior respeito aos Direitos Humanos o que gerou o documento Cartilha Convenção - Pessoas Com Deficiência.

Segundo o Programa de Ação Mundial para Pessoas Portadoras de Deficiência das Nações Unidas:

Os países membros [da ONU] devem garantir que pessoas com deficiência tenham as mesmas oportunidades de desfrutar de atividades recreativas que têm os outros cidadãos. Isto envolve a possibilidade de freqüentar restaurantes, cinemas, teatros, bibliotecas, etc., assim como locais de lazer, estádios esportivos, hotéis, praias e outros lugares de recreação. Os países membros devem tomar a iniciativa removendo todos os obstáculos neste sentido. As autoridades de turismo, as agências de viagens, organizações voluntárias e outras envolvidas na organização de atividades recreativas ou oportunidades de viagem devem oferecer serviços a todos e não discriminar as pessoas com deficiência (ONU, 1982).

A Cartilha Plano Viver Sem Limite foi elaborada com a participação de mais de 15 ministérios e do Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência (Conade), que trouxe as contribuições da sociedade civil, o Plano Viver sem Limite envolveu todos os entes federados. O detalhamento de todas as ações que compõem o Plano Viver sem Limite descrito nessa cartilha.

O Seminário Diálogos do Turismo: uma viagem de inclusão, realizado em dezembro de 2005 pelo Ministério do Turismo em parceria com o Instituto Brasileiro de Administração Municipal – IBAM teve por objetivo discutir propostas e alternativas de como promover a igualdade de oportunidades, a equidade, a solidariedade e o exercício da cidadania na perspectiva da inclusão por meio da atividade turística, cujos resultados foram retratados no documento Diálogos do Turismo.

No âmbito do Projeto de Extensão Interinstitucional Estudo Analítico e Transdisciplinar sobre Políticas Públicas de Acessibilidade em Turismo no Estado do Rio de Janeiro com a parceria entre a UNIRIO e a Solares, foi realizada a Proposta/Plano de Trabalho SICONV nº 006152/2022 vinculado à emenda de bancada nº 71200004 pelo Parlamentar Senador Romário foram desenvolvidas diversas atividades com o objetivo de promover um levantamento e um estudo sobre a aplicação dos preceitos legais e práticas do Turismo Acessível e concomitantemente criar as bases de uma sensibilização de empresários sobre a importância e as possibilidades do Turismo Acessível que culminou em um programa de capacitação dirigido aos gestores públicos, empresários e funcionários.

Para a capacitação dos Gestores Públicos, Empresários e Profissionais especializados no atendimento ao turista foi utilizada uma plataforma de cursos na modalidade à distância com vistas ao desenvolvimento de um processo de formação e de mudança de comportamentos e conhecimentos dos gestores e empresários do “trade turístico” e dos seus recursos humanos em relação ao Turismo Acessível. O público-alvo definido para este projeto foram os gestores municipais e, por meio deles, os empresários e profissionais responsáveis pelo atendimento direto ao turista para o aprimoramento das Políticas Públicas e práticas locais visando seu aperfeiçoamento bem como, eventualmente, a criação de novas iniciativas legislativas ou de práticas nos Municípios Turísticos do Estado do Rio de Janeiro.

As análises, de acordo com os dados obtidos nos levantamentos foram georreferenciadas e quantificadas de maneira a oferecer diagnósticos e visualizações úteis aos gestores públicos e privados, foco deste trabalho, de maneira a apontar alertas e soluções específicas para realidade da inclusão no estado.

As atividades de pesquisa envolveram coleta, tratamento e sistematização de todo material disponível em fontes oficiais e confiáveis, bibliografia especializada e em outros estudos e projetos acadêmicos; levantamentos preliminares, desenvolvimento de ferramentas de apoio, planejamento detalhado, formação das equipes de campo, de retaguarda e agendamentos; atuação de membros da equipe do projeto junto às fontes públicas (órgãos do Estado) e instituições privadas e empresas com sede no Rio de Janeiro; disponibilização de suporte técnico e administrativo ao pessoal de campo e nas atividades de compilação, armazenamento, interpretação e reportar as informações obtidas no campo.

O cumprimento das metas foi possível por meio do estudo e levantamento sobre a aplicação dos preceitos legais e práticas do Turismo Acessível por meio de um aplicativo destinado à coleta de informações; capacitação, por BLearning, de Gestores Públicos, Empresários e Profissionais ligados ao receptivo turístico; elaboração de relatórios de execução e evolução; publicações periódicas em Web site específico; realização dos eventos lançamento da iniciativa, de lançamento do aplicativo e da publicação final em forma desta coletânea.

Assim, finalizamos o Capítulo 1 desta coletânea apresentando os resultados do Projeto de Extensão Interinstitucional Estudo Analítico e Transdisciplinar

sobre Políticas Públicas de Acessibilidade em Turismo no Estado do Rio de Janeiro.

O Capítulo 2 Ações informacionais sobre turismo acessível em comunidades de prática: diálogos sobre a comunidade PCD, elaborado por Dayanne da Silva Prudencio e Paloma Rodrigues Moreira, nos trás uma reflexão.

A acessibilidade nas comunicações e na informação nos meios de hospedagem é tratada por Janicy Aparecida Pereira Rocha, Claudia Candida Conceição e Júlia Maria Oliveira Ponciano no Capítulo 3.

No Capítulo 4 Carlos Alberto Ferreira, Ciro Italo Tertulino e Lenivaldo Gomes da Silva Junior abordam algumas reflexões sobre a encontrabilidade de informação em sites acessíveis no universo turístico com “O Desafio de ser navegante em um ambiente propício a naufrágios”.

O Turismo acessível em equipamentos culturais é o Capítulo 5 elaborado por Daniele Achilles Dutra da Rosa e Elesbão Oliveira de Matos.

As “Discussões sobre aportes informacionais utilizados por meios de hospedagens, secretarias e operadores de turismo no Estado do Rio de Janeiro” são tratadas por Dayanne da Silva Prudêncio, Janicy Aparecida Pereira da Rocha, Paloma Rodrigues Moreira, João Luiz Santos Rocha Junior, Conceição, Claudia Candida e Júlia Maria Oliveira Ponciano no Capítulo 6.

No Capítulo 7, Carlos Alberto Ferreira, Daniele Achilles Dutra da Rosa, Elesbão Oliveira de Matos, Ciro Italo Tertulino e Lenivaldo Gomes da Silva Junior discutem “O uso das tecnologias digitais em ambientes virtuais voltados à prática turística.

Esperamos que com estudos realizados possamos contribuir com novas atitudes em relação ao atendimento à pessoas com deficiência na área de Turismo, reverberando em múltiplos espaços e evidenciando a importância da qualificação e desenvolvimento de profissionais para a promoção de espaços e lugares mais acessíveis para a transformação da sociedade brasileira.

# REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9050. Acessibilidade a edificações, espaço, mobiliário e equipamentos urbanos. 3.ed. Rio de Janeiro: ABNT, 2015.

BRASIL. Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. 2004. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm)>. Acesso em: 27 maio 2023.

BRASIL. Ministério do Turismo. Cartilhas de Turismo Acessível. Brasília, 2009. BRASIL. Ministério do Turismo. Turismo acessível: introdução a uma viagem de inclusão. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 48 p. v.1. Disponível em: [https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/VOLUME\\_I\\_Introducao\\_a\\_uma\\_Viagem\\_de\\_Inclusao.pdf](https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/VOLUME_I_Introducao_a_uma_Viagem_de_Inclusao.pdf). Acesso em: 20 mar. 2023.

BRASIL. Ministério do Turismo. Turismo acessível: mapeamento e planejamento - acessibilidade em destinos turísticos. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 52 p. v.2. Disponível em: [https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/VOLUME\\_II\\_Mapeamento\\_e\\_Planejamento\\_\\_Acessibilidade\\_em\\_Destinos\\_Turxsticos.pdf](https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/VOLUME_II_Mapeamento_e_Planejamento__Acessibilidade_em_Destinos_Turxsticos.pdf). Acesso em: 20 mar. 2023.

BRASIL. Ministério do turismo. Turismo acessível: bem atender no turismo acessível. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 60 p. v. 3. Disponível em: [https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/VOLUME\\_III\\_Bem\\_Atender\\_no\\_Turismo\\_Acessivel.pdf](https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/VOLUME_III_Bem_Atender_no_Turismo_Acessivel.pdf). Acesso em: 23 maio 2023.

BRASIL. Ministério do turismo. Turismo acessível: bem atender no turismo de aventura adaptada. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 88 p. v.4. Disponível em: [https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/VOLUME\\_IV\\_Bem\\_Atender\\_no\\_Turismo\\_de\\_Aventura\\_Adaptada.pdf](https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/VOLUME_IV_Bem_Atender_no_Turismo_de_Aventura_Adaptada.pdf). Acesso em: 23 maio 2023.

BRASIL. Ministério do Turismo. Turismo e acessibilidade: manual de orientações. 2. ed. Brasília: Ministério do Turismo, 2006. 294 p. Disponível em: [file:///C:/Users/kraia/AppData/Local/Temp/Temp1\\_Manual\\_de\\_Orientaxes\\_TURISMO\\_E\\_ACESSIBILIDADE.zip/manual\\_acessibilidade.pdf](file:///C:/Users/kraia/AppData/Local/Temp/Temp1_Manual_de_Orientaxes_TURISMO_E_ACESSIBILIDADE.zip/manual_acessibilidade.pdf). Acesso em: 23 maio 2023.

BRASIL. Ministério do Turismo. Turismo social: diálogos do turismo – uma viagem de inclusão. Brasília: Ministério do Turismo, 2005. 360 p. Disponível em: [https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/dialogos\\_turismo\\_.pdf](https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/dialogos_turismo_.pdf). Acesso em 23 maio 2023.

BRASIL. Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR). Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência. Viver sem Limite. Brasília: SDH-PR/SNPD, 2013.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Atualizações semânticas na inclusão de pessoas: deficiência mental ou intelectual? Doença ou transtorno mental? Rev. Nac. de Reabilitação, a. ix, n.43, mar./abr., 2005, p.9-10. Disponível em: < <http://www.pjpp.sp.gov.br/wp-content/uploads/2013/12/21.pdf>>. Acesso em: 29 maio 2023.

## CAPÍTULO 2

# AÇÕES INFORMACIONAIS SOBRE TURISMO ACESSÍVEL EM COMUNIDADES DE PRÁTICA: DIÁLOGOS SOBRE A COMUNIDADE PCD



Dayanne da Silva Prudencio  
Paloma Rodrigues Moreira



# INTRODUÇÃO

As pessoas com deficiências (PCD), enquanto consumidoras que são, constituem-se uma potencial fatia do mercado de consumo. Todavia, essa importante parcela da população, ainda, é pouco valorizada pelas empresas públicas e privadas. A ineficácia de tal percepção ocorre em diferentes setores, inclusive do turismo.

Segundo Ignarra (2001, p. 23), turismo é o “o deslocamento para fora do local de residência por período superior a 24 horas e inferior a 60 dias motivado por razões não econômicas.” Neste sentido, o turismo permite ao consumidor da experiência turística o usufruto de lazer, enriquecimento cultural, exercício da liberdade, compreensão mútua e transposição do cotidiano a partir de novas sensações (KRIPPENDORF, 2003).

O Ministério do Turismo classifica os segmentos do turismo em: ecoturismo, turismo cultural, turismo de estudos e intercâmbio, turismo de esportes, turismo de pesca, turismo náutico, turismo de aventura, turismo de sol e praia, turismo de negócios e eventos, turismo rural e turismo de saúde (BRASIL, 2017).

Os dados do último relatório do Ministério do Turismo sobre o perfil do turista – pessoa com deficiência é datado de 2013 e sua coleta de dados restringiu-se apenas a 5 estados de perfil de turismo doméstico no Brasil, isto é: São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Curitiba e Porto Alegre (BRASIL, 2013). Portanto, há uma lacuna acerca de dados de consumo e experiência de turismo da PCD brasileira.

Tal setor configura-se como estratégico e mesmo tendo sido um dos mais impactados pela crise sanitária da Covid-19, fechou o ano de 2021 com um faturamento de R\$ 152,4 bilhões, o que representa aumento de 12% em relação a 2020 (BRASIL, 2022). Especificamente no estado do Rio de Janeiro, dados do Painel do Turismo Carioca revelam que a cidade do Rio de Janeiro arrecadou R\$ 52,5 milhões em ISS do setor de turismo no último verão, quase o dobro do registrado no mesmo período na última temporada (R\$ 27,2 milhões). Isso significa que a arrecadação relacionada à hospedagem, turismo, viagens e congêneres entre dezembro de 2021 e março de 2022 ficou apenas 11,8% abaixo do nível pré-pandemia - R\$ 59,5 milhões, no verão 2020 (MAGALHÃES, 2022).

Para além de evocar um aspecto mercadológico e econômico, as atividades de turismo inclusivo são prerrogativas éticas previstas no Código de Ética Mundial para o Turismo, datado de 1999 (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO, 1999). No normativo há clara indicação que o turismo enquanto prática social que é, deve ser desenvolvido também respeitando a diversidade e o desenvolvimento individual e coletivo para todos. Coaduna com tais preceitos, a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/15) que em seu artigo 43 assegura a participação da pessoa com deficiência em jogos e atividades recreativas, esportivas, de lazer, culturais e artísticas em igualdade de condições com as demais pessoas.

Ainda sobre os dispositivos legais e/ou normativos, o Plano Nacional de Turismo 2018 - 2022 apresenta entre suas diretrizes a perspectiva de estímulo ao desenvolvimento de um turismo acessível a todos (BRASIL, 2022).

A constituição desta engrenagem orientada pelos princípios da acessibilidade atravessa 6 dimensões, segundo Sasaki (2009, p. 01)

*[...] arquitetônica (sem barreiras físicas), comunicacional (sem barreiras na comunicação entre pessoas), metodológica (sem barreiras nos métodos e técnicas de lazer, trabalho, educação etc.), instrumental (sem barreiras instrumentos, ferramentas, utensílios etc.), programática (sem barreiras embutidas em políticas públicas, legislações, normas etc.) e atitudinal (sem preconceitos, estereótipos, estigmas e discriminações nos comportamentos da sociedade para pessoas que têm deficiência).*

Embora não apareça como dimensão, acrescentamos a perspectiva informacional a todas as demais. Isso porque, a adequada capacidade de buscar, acessar, validar e utilizar um estoque informacional pode contribuir com o desenvolvimento de todas as dimensões anteriormente citadas.

Nesta perspectiva, a pesquisa em tela desvenda-se a partir da seguinte questão: Grupos de PCD na rede social Facebook podem operar comunidades de prática?

Em um desdobramento, nosso objetivo é investigar as ações informacionais que existem em grupos e/ou comunidades virtuais de pessoas com deficiência (PCD) acerca do tema turismo acessível.

# PERCURSO METODOLÓGICO

Do ponto de vista metodológico trata-se de uma pesquisa descritiva e exploratória quanto aos fins e abordagem qualitativa e quantitativa.

## ETAPAS DA PESQUISA

Inicialmente foi realizada uma pesquisa exploratória de mapeamento na rede social Facebook. A atividade objetivou a identificação de grupos de discussão e redes de cooperação da comunidade PCD.

A pesquisa cobriu a orientação de grupos e/ou páginas. Os termos empregados para fins de recuperação da informação foram: PCD, Pessoa com Deficiência, Deficiência e Pessoas com Deficiência. Ao fim e a cabo foram recuperados 34 resultados. Os resultados são indicados no quadro 1. Além disso, computamos os seguintes dados: se havia moderação, número de participantes e se o grupo estava ativo.

**Quadro 1 – Mapeamento rede social**

Nome do grupo	Link do grupo	Moderação	Número de participantes	Grupo ativo
AMIGOS PCD'S DO CORAÇÃO	<a href="https://www.facebook.com/groups/3500785276717038/">https://www.facebook.com/groups/3500785276717038/</a>	SIM	1,8 mil membros	SIM
Amigos PCD	<a href="https://www.facebook.com/groups/541573313721839/">https://www.facebook.com/groups/541573313721839/</a>	SIM	2,4 mil membros	SIM
Banco de Talentos - Pessoas com Deficiência	<a href="https://www.facebook.com/groups/520013548025593/">https://www.facebook.com/groups/520013548025593/</a>	SIM	956 membros	SIM
Deficiência em Foco	<a href="https://www.facebook.com/groups/63363527621293/">https://www.facebook.com/groups/63363527621293/</a>	SIM	2,1 mil membros	SIM
Deficiência Intelectual/Cognitiva Leve	<a href="https://www.facebook.com/groups/4662890064130/">https://www.facebook.com/groups/4662890064130/</a>	SIM	7,5 mil membros	SIM
deficiência pessoas com deficiências intelectual ou outra	<a href="https://www.facebook.com/groups/131616128278582/">https://www.facebook.com/groups/131616128278582/</a>	SIM	242 membros	SIM
Deficiências e notícias	<a href="https://www.facebook.com/groups/deficienciasnoticias/">https://www.facebook.com/groups/deficienciasnoticias/</a>	SIM	15,3 mil	SIM
Deficientes do Brasil	<a href="https://www.facebook.com/group/deficientesdobrasil/">https://www.facebook.com/group/deficientesdobrasil/</a>	SIM	5,6 mil membros	SIM
Diário de um PCD II ( Pessoa Com Deficiência )	<a href="https://www.facebook.com/groups/142753773211684/">https://www.facebook.com/groups/142753773211684/</a>	SIM	632 membros	SIM
Direito das pessoas com Deficiência	<a href="https://www.facebook.com/groups/102232528105651/abov">https://www.facebook.com/groups/102232528105651/abov</a>	SIM	71 membros	NÃO
Direitos das Pessoas com Deficiência - SBC	<a href="https://www.facebook.com/groups/134125156945124/">https://www.facebook.com/groups/134125156945124/</a>	SIM	608 membros	SIM
Fórum Permanente de Luta - Pcd	<a href="https://www.facebook.com/groups/fpcdaba/">https://www.facebook.com/groups/fpcdaba/</a>	SIM	1,3 mil membros	SIM
grupo de Apoio Amigos com Deficiência	<a href="https://www.facebook.com/groups/440045913079714/">https://www.facebook.com/groups/440045913079714/</a>	SIM	370 membros	SIM
Grupo de Apoio e Orientação às Pessoas com Deficiência	<a href="https://www.facebook.com/groups/637332828258551/">https://www.facebook.com/groups/637332828258551/</a>	SIM	2,9 mil membros	SIM
Lei Brasileira de Inclusão e os Direitos das Pessoas com Deficiência	<a href="https://www.facebook.com/groups/LB1pessoacomdeficiencia/">https://www.facebook.com/groups/LB1pessoacomdeficiencia/</a>	SIM	15,2 mil membros	SIM
Minha deficiência não me limita, me liberta!!!	<a href="https://www.facebook.com/groups/200628756776693/">https://www.facebook.com/groups/200628756776693/</a>	SIM	3,0 mil membros	SIM
Movimento Nacional pelo Direito das Pessoas com Deficiência	<a href="https://www.facebook.com/groups/205185862585173/">https://www.facebook.com/groups/205185862585173/</a>	SIM	1,7 mil	SIM
Mundo Pcd	<a href="https://www.facebook.com/groups/mundopcd/">https://www.facebook.com/groups/mundopcd/</a>	SIM	1,3 mil membros	SIM
PCD Online - Grupos PCDs	<a href="https://www.facebook.com/groups/738466035548494/">https://www.facebook.com/groups/738466035548494/</a>	NÃO	13,1 mil membros	SIM
PCD UNINDO FORÇAS PARA O BRASIL MAIS ACESSÍVEL	<a href="https://www.facebook.com/groups/135687955128808/">https://www.facebook.com/groups/135687955128808/</a>	SIM	821 membros	SIM
PCDs - Pessoas com Deficiência	<a href="https://www.facebook.com/groups/225857277581314/">https://www.facebook.com/groups/225857277581314/</a>	SIM	13,3 mil membros	SIM
Pessoa com deficiência instituições, simpatisante	<a href="https://www.facebook.com/groups/pessoacomdeficiencia/">https://www.facebook.com/groups/pessoacomdeficiencia/</a>	SIM	26,5 mil membros	SIM
	<a href="https://www.facebook.com/groups/1408669826016207/">https://www.facebook.com/groups/1408669826016207/</a>	SIM	237 membros	NÃO
Pessoa com Deficiência - PCD	<a href="https://www.facebook.com/groups/1247102058976278/">https://www.facebook.com/groups/1247102058976278/</a>	SIM	9,7 mil	SIM
Pessoas com deficiência	<a href="https://www.facebook.com/groups/448294365192834/?muli">https://www.facebook.com/groups/448294365192834/?muli</a>	NÃO	23,3 mil	SIM
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	<a href="https://www.facebook.com/groups/162679610013836/">https://www.facebook.com/groups/162679610013836/</a>	SIM	484 membros	NÃO
Pessoas com Deficiência	<a href="https://www.facebook.com/groups/461358825337201/">https://www.facebook.com/groups/461358825337201/</a>	SIM	307 membros	SIM
Pessoas com Deficiência Motor e Simpatizantes	<a href="https://www.facebook.com/groups/luta.dourado.gremio/">https://www.facebook.com/groups/luta.dourado.gremio/</a>	SIM	577 membros	SIM
Pessoas com deficiência no brasil	<a href="https://www.facebook.com/groups/823395748464937/">https://www.facebook.com/groups/823395748464937/</a>	SIM	131 membros	NÃO
Pessoas com Deficiências	<a href="https://www.facebook.com/groups/170043616347995/">https://www.facebook.com/groups/170043616347995/</a>	SIM	5,7 mil membros	SIM
Portal da Deficiência Visual	<a href="https://www.facebook.com/groups/1390054531290697/abov">https://www.facebook.com/groups/1390054531290697/abov</a>	SIM	2,3 mil membros	NÃO
Rede Pcd - Pessoa com deficiência	<a href="https://www.facebook.com/groups/fcdmuria/abov">https://www.facebook.com/groups/fcdmuria/abov</a>	SIM	4,7 mil membros	SIM
SUPERINTENDÊNCIA DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA	<a href="https://www.facebook.com/groups/77580892422574/">https://www.facebook.com/groups/77580892422574/</a>	SIM	163 membros	NÃO
LP-CD - União das Pessoas com Deficiência	<a href="https://www.facebook.com/groups/648701568529678/">https://www.facebook.com/groups/648701568529678/</a>	SIM	1,1 mil membros	SIM

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Após o mapeamento, iniciou-se uma segunda etapa de aproximação a estas comunidades. Tal fase norteou-se por dois objetivos, a saber: primeiro, apresentar o projeto Turismo Acessível Estado do Rio de Janeiro a estes usuários, então procedeu-se uma atividade de divulgação. A figura 1 contém a representação gráfica do contato.

**Figura 1 – Atividade de divulgação do projeto**



**Fonte: Dados da pesquisa (2023).**

Cumprir informar que objetivando o atendimento aos princípios de acessibilidade fora disponibilizado texto alternativo e, portanto, engajamos no movimento #ParaCegover.

Em 24 grupos o contato assíncrono foi estabelecido, isto é, foi possível apresentar as redes sociais e ações do projeto. Em 10 grupos não foi possível realizar a ação, em 6 grupos não foi permitido, pois a publicação é restrita aos administradores da comunidade, e em 4 grupos não foi possível realizar a ação, pois a integração é restrito aos participantes da comunidade, na oportunidade não havia sido liberado.

A síntese dos resultados são apresentados a seguir.

**Quadro 2 – Contato com os Grupos Facebook**

Nome do grupo	Mensagem Postada no Grupo	Moderação
AMIGOS PCD's DO CORAÇÃO	SIM	SIM
Amigos PCD	Não é permitido postagem - Somente ADM	SIM
Banco de Talentos - Pessoas com Deficiência	Não consegui postar, pois não fui aceita no grupo	SIM
Deficiência em Foco	SIM	SIM
Deficiência Intelectual/Cognitiva Leve	SIM	SIM
deficiência pessoas com deficiências intelectual ou outra	Não consegui postar, pois não fui aceita no grupo	SIM
Deficiências e notícias	SIM	SIM
Deficientes do Brasil	SIM	SIM
Diário de um PCD <sup>II</sup> ( Pessoa Com Deficiência )	SIM	SIM
Direito das pessoas com Deficiência	Não é permitido postagem - Somente ADM	SIM
Direitos das Pessoas com Deficiência - SBC	SIM	SIM
Fórum Permanente de Luta - Pcd	Não consegui postar, pois não fui aceita no grupo	SIM
grupo de Apoio Amigos com Deficiência	SIM	SIM
Grupo de Apoio e Orientação às Pessoas com Deficiência	SIM	SIM
Lei Brasileira de Inclusão e os Direitos das Pessoas com Def	SIM	SIM
Minha deficiência não me limita, me liberta!!!!	SIM	SIM
Movimento Nacional pelo Direito das Pessoas com Defici	Não consegui postar, pois não fui aceita no grupo	SIM
Mundo Pcd	SIM	SIM
PCD Online - Grupos PCDs	Não é permitido postagem - Somente ADM	NÃO
PCD UNINDO FORÇAS PARA O BRASIL MAIS ACESSÍVEL P	SIM	SIM
PCDs - Pessoas com Deficiência	SIM	SIM
Pessoa com deficiência	SIM	SIM
instituições, simpatizante	SIM	SIM
Pessoa com Deficiência - PCD	SIM	SIM
Pessoas com deficiência	Não é permitido postagem - Somente ADM	NÃO
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	SIM	SIM
Pessoas com Deficiência <sup>II</sup>	Não é permitido postagem - Somente ADM	SIM
Pessoas com Deficiência Motora E Simpatizantes	SIM	SIM
Pessoas com deficiência no brasil	SIM	SIM
Pessoas com Deficiências	SIM	SIM
Portal da Deficiência Visual	Não é permitido postagem - Somente ADM	SIM
Rede Pcd - Pessoa com deficiência	Não é permitido postagem - Somente ADM	SIM
SUPERINTENDÊNCIA DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA	SIM	SIM
UPCD - União das Pessoas com Deficiência <sup>II</sup>	SIM	SIM

**Fonte: Dados da pesquisa (2023).**

Em seguida, procedeu-se a uma etapa de análise discursiva acerca do tema do turismo nestas comunidades. Para tanto, tomamos empréstimo da técnica análise de conteúdo segundo diretrizes de Bardin (2011).

Vergara (2013, p. 15), define análise de conteúdo como “[...] uma técnica para o tratamento de dados que visa a identificar o que está sendo dito a respeito de determinado tema.”

Para Bardin (2011) a análise de conteúdo pode ser resumida em três fases:

- pré-análise: “é a fase de organização propriamente dita”;
- exploração do material ou fase de codificação;

c) tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação. A interpretação é a fase na qual os resultados em bruto são tratados de maneira a serem significativos e válidos (BARDIN, 2011, p.125).

Neste sentido, realizamos as fases b e c utilizando os mecanismos de recuperação da informação disponíveis na própria rede social Facebook. Para tanto, selecionamos as seguintes expressões chaves: viagem; lazer; turismo; passeio; atividade cultural e diversão.

Primeiro reunimos todo o corpus em um diretório, em seguida aplicamos uma análise do conteúdo propriamente dita.

Tendo apresentado o percurso metodológico, na seção 3 apresentamos a sustentação teórica da pesquisa.

# PCD EM REDES SOCIAIS: DIÁLOGOS À LUZ DA PERSPECTIVA DO CONCEITO DE COMUNIDADE DE PRÁTICA

A primeira vez que o termo comunidade de prática é apresentado na literatura é no ano de 1991 no livro *Situated learning* de autoria de Jean Lave e Etine Wenger.

Para os autores, comunidade de prática trata-se de grupo de pessoas que compartilham uma preocupação, um conjunto de problemas ou um interesse por um tópico, e que aprofundam seu conhecimento e especialização nessa área pela interação numa base continuada (LAVE; WENGER, 1991). Outros termos foram cunhados para o mesmo conceito, como “comunidade de aprendizagem”, “comunidade de conhecimento”, empregados, respectivamente, por Yi (2002) e Antonello e Ruas (2005).

Em obra colaborativa mais recente, Wenger e Trayner (2015, p.01) definem as comunidades de prática como “[...] grupos de pessoas que compartilham uma preocupação ou paixão por algo que fazem, e aprendem como fazer melhor ao interagir regularmente”.

De acordo com Klein; Connell; Meyer (2005) as comunidades de prática têm algumas características, a saber: grupo, normalmente vocacionado para o informal e auto-organizado, motivados por interesses comuns, preocupações e entusiasmos relacionados a atividades específicas; tem uma expertise compartilhada, porém os indivíduos diferem em termos do grau de conhecimento; os membros são da mesma área de conhecimento; linguagem compartilhada; tem os legitimados; tem os detém a participação periférica legitimada.

Wenger (1998) afañça três características estruturais de uma COP.

**Quadro 3 – Três características essenciais de uma COP**

Domínio	domínio de interesse compartilhado e, para ser membro, deve haver uma dedicação com este domínio, além de competências compartilhadas que diferem os membros de outras pessoas;
Comunidade	os participantes desenvolvem atividades e discussões coletivas, compartilhando informações, constroem relações que possibilita aprender uns com os outros;
Prática	desenvolvem inúmeros recursos compartilhados (experiências, funcionalidades, formas de abordar determinado assunto ou problema), o que demanda tempo e interação.

**Fonte: Adaptado de Wenger (1998).**

Desta forma, há elementos que sustentam uma prática compartilhada e que levam os indivíduos a partir da colaboração a desenvolver novas camadas e/ou infraestruturas de educação e conhecimento. Os mecanismos para tais, são variados. Gerretye et al.(2004), alerta que nas COPs os participantes desenvolvem as suas próprias rotinas, "regras" formais e informais, histórias de suposições e validação. Portanto, estruturas de uma comunidade podem não ser aplicáveis em outra.

Se por um lado, há disposições que parecem auferir certa flexibilidade ao conceito de comunidades de prática. Por outro, é necessário compreender que tal enquadramento diferenciam-se de outros como por exemplo, grupos de trabalho e redes de cooperação. Especialmente sobre essa última, cumpre informar que toda comunidade de prática tem cooperação envolvida, porém nem toda rede de cooperação é uma comunidade de prática. Wenger e Snyder (2000) compilaram o quadro abaixo para diferenciar as comunidades de prática de outros grupos coletivos.

**Quadro 4 – Diferentes grupos e suas principais características comparadas**

<b>Grupo</b>	<b>Qual é o objetivo?</b>	<b>Quem participa?</b>	<b>O que têm em comum?</b>	<b>Quanto tempo duram?</b>
Comunidade de prática	Desenvolver as competências dos participantes; gerar e trocar conhecimentos.	Participantes que se auto selecionam (e integrantes que avaliam a adequabilidade do associado pretendente.	Paixão, compromisso e identificação com os conhecimentos especializados do grupo.	Enquanto houver interesse em manter o grupo.
Grupo de trabalho formal	Desenvolver um produto ou prestar um serviço.	Qualquer um que se apresente ao gerente do grupo.	Requisitos do trabalho e metas comuns.	Até a próxima reorganização.
Equipe de projeto	Realizar determinada tarefa.	Empregados escolhidos por gerentes seniores.	As metas e pontos importantes do projeto.	Até o final do projeto.
Rede informal	Colher e transmitir informações empresariais.	Amigos e conhecidos do meio empresarial.	Necessidades mútuas.	Enquanto as pessoas tiverem um motivo para manter contato.

**Fonte: Wenger e Snyder (2000).**

De acordo com Wenger (1998) a identificação e o entendimento da ideia de comunidade de prática atravessa a clara compreensão da motivação<sup>1</sup> para sua criação. Neste sentido, o autor lista: a necessidade de compartilhamento de conhecimento tácito; a criação de novos conhecimentos; a avaliação de resultados do grupo/organização/processo de trabalho; a promoção da inovação e o reconhecimento/intenção da necessidade de desenvolver os membros da comunidade (quanto a carreira, status ou práticas).

1 - Motivação é o desejo e a energia que causam certos comportamentos no desempenho de tarefas ou no aprendizado. (OH; SYN, 2015, p.2046).

Wenger (1998) ainda esclarece que uma comunidade pode ser criada para atender a um dos mais objetivos, mas que seu sucesso depende da participação ativa dos membros. Ou seja, do seu engajamento.

No campo biblioteconômico os estudos envolvendo motivação tem centrado-se muito na perspectiva do comportamento informacional, isto é, na perspectiva de como as pessoas buscam e usam a informação (NAHL; BILA, 2008). Como cenário empírico destes estudos comumente temos as bibliotecas, os arquivos, os websites, os grupos de apoio social e mais recentemente as redes sociais (OH; SYN, 2015).

Sobre esta última, estudos como os de Oliveira (2012) e Camillis; Baum; Verschoore Filho (2020) realizam uma franca associação entre as redes sociais e comunidades de prática.

Para Camillis; Baum; Verschoore Filho (2020) diferentes redes sociais tem operado como espaço para promoção do relacionamento entre os membros, bem como, que estes possam se conhecer [de modo presencial ou virtual] e trocar informações sobre diferentes assuntos. A partir desta perspectiva, entendemos que os grupos já listados na seção 2 podem operar como comunidades de prática. Vamos nos explicar.

Há um elemento comum no domínio, isto é, ser PCD. Além disso, na comunidade os participantes desenvolvem práticas compartilhadas entorno do que Caran (2015) chama de arenas de suporte. O autor cita o suporte social<sup>2</sup> (baseado em relações pessoais) intra e extra comunidade e suporte tecnológico<sup>3</sup> (apoiado em tecnologias da comunicação e comunicação) (CARAN, 2015).

Além disso, os grupos<sup>4</sup> analisados por nosso estudo operam como redes de relacionamento virtuais e delas decorrem comunidades. Nestas, há fluxos de troca entre indivíduos, troca de informações entre seus grupos sociais bem como decorrem ações de aprendizagem distribuídas pelas práticas sociais, reveladas nas comunidades.

Colocados tais aspectos, na seção seguinte apresentamos nossos resultados de pesquisa.

---

2 - Caran (2015, p. 19) exemplifica citando que cada usuário apoia o outro, através de conselhos, informações de cunho motivacional, relatos de experiências, indicações de possíveis tratamentos, dentre outros.

3 - A partir da indicação de tecnologias assistivas (CARAN, 2015).

4 - Na rede social Facebook – já anunciados na seção 2 da pesquisa em tela

# RESULTADOS DA PESQUISA

Nos 30 grupos examinados foi aplicado o mecanismo de busca simples dos termos: passeio, viagem, lazer, turismo, diversão e atividade cultural. Desta consulta, resultou um total de 372 publicações.

A tabela a seguir representa os resultados por termo.

**Tabela 1 – Representação por termo**

<b>Termo</b>	<b>Quantidade recuperada</b>
Passeio	71
Viagem	77
Lazer	61
Turismo	71
Diversão	47
Atividade cultural	45

**Fonte: Dados da pesquisa (2023).**

No que tange a publicação por grupos x termos, temos os seguintes dados:

**Tabela 2 – Representação de recuperação – relação grupo x termo**

<b>Termo</b>	<b>Quantidade recuperada</b>
1. Grupo AMIGOS PCD's DO CORAÇÃO	Passeio ( 0 ); Viagem ( 0 ); Lazer ( 0 ); Turismo ( 2 ); Diversão ( 0 ); Atividade cultural ( 0 )
2. Amigos PCD	Passeio ( 4 ); Viagem ( 0 ); Lazer ( 3 ); Turismo ( 1 ); Diversão ( 3 ); Atividade cultural ( 1 )
3. Deficiência em Foco	Passeio ( 7 ); Viagem ( 15 ); Lazer ( 2 ); Turismo ( 6 ); Diversão ( 7 ); Atividade cultural ( 8 )

4.	Deficiência Intelectual/Cognitiva Leve	Passeio (2); Viagem (6); Lazer (7); Turismo (4); Diversão (4); Atividade cultural (0)
5.	Deficiências e notícias	Passeio (6); Viagem (5); Lazer (1); Turismo (6); Diversão (4); Atividade cultural (2)
6.	Deficientes do Brasil	Passeio (0); Viagem (0); Lazer (1); Turismo (1); Diversão (1); Atividade cultural (1)
7.	Diário de um PCD (Pessoa Com Deficiência)	Passeio (1); Viagem (1); Lazer (0); Turismo (1); Diversão (2); Atividade cultural (0)
8.	Direito das pessoas com Deficiência	Passeio (0); Viagem (0); Lazer (0); Turismo (1); Diversão (0); Atividade cultural (0)
9.	Direitos das Pessoas com Deficiência – SBC	Passeio (0); Viagem (0); Lazer (0); Turismo (0); Diversão (0); Atividade cultural (0)
10.	Fórum Permanente de Luta – PcD	Passeio (1); Viagem (1); Lazer (1); Turismo (0); Diversão (0); Atividade cultural (1)
11.	grupo de Apoio Amigos com Deficiência	Passeio (1); Viagem (1); Lazer (1); Turismo (1); Diversão (0) Atividade cultural (0)
12.	Grupo de Apoio e Orientação às Pessoas com Deficiência	Passeio (3); Viagem (1); Lazer (2); Turismo (3); Diversão (1); Atividade cultural (1)
13.	Lei Brasileira De Inclusão E Os Direitos Das Pessoas Com Deficiência	Passeio (2); Viagem (3); Lazer (5); Turismo (4); Diversão (2); Atividade cultural (3)
14.	Minha deficiência não me limita, me liberta!!!!	Passeio (3); Viagem (6); Lazer (3); Turismo (4); Diversão (3); Atividade cultural (0)
15.	Mundo PcD	Passeio (2); Viagem (1); Lazer (0); Turismo (2); Diversão (1); Atividade cultural (1)

16.	PCD Online - Grupos PCDs	Passeio (7);Viagem (6);Lazer (5); Turismo (1); Diversão (3);Atividade cultural (1)
17.	Pcd Unindo Forças Para O Brasil Mais Acessível Pelo Direito De Ir E Vir	Passeio (4);Viagem (2);Lazer (3);Turismo (3); Diversão (2);Atividade cultural (2)
18.	PCDs - Pessoas com Deficiência	Passeio (2);Viagem (1);Lazer (2); Turismo (5); Diversão (1); Atividade cultural (4)
19.	Pessoa com deficiência	Passeio (2);Viagem (4); Lazer (5); Turismo (3); Diversão (1); Atividade cultural (3)
20.	"Pessoa com Deficiência - pais, profissionais p/, instituições, simpatizante"	Passeio (4); Viagem (7); Lazer (4); Turismo (8); Diversão ( 5 ); Atividade cultural (4)
21.	Pessoa com Deficiência – PCD	Passeio (1);Viagem (2);Lazer (4);Turismo (1);Diversão (0); Atividade cultural (4)
22.	Pessoas com deficiência	Passeio (0);Viagem (0);Lazer (0); Turismo (0); Diversão (1); Atividade cultural (1)
23.	Pessoas com Deficiência	Passeio (1);Viagem (0);Lazer (3); Turismo (1); Diversão (2); Atividade cultural (1)
24.	Pessoas com Deficiência Motora E Simpatizantes	Passeio (0); Viagem (0); Lazer (1); Turismo (3); Diversão (0); Atividade cultural (0)
25.	Pessoas com deficiência no Brasil	Passeio (4);Viagem (1); Lazer (1); Turismo (3); Diversão (1); Atividade cultural (1)
26.	Pessoas com Deficiências	Passeio (7); Viagem (4); Lazer (2); Turismo (3); Diversão (1); Atividade cultural (1)
27.	Portal da Deficiência visual	Passeio (0); Viagem (0); Lazer (0); Turismo (0); Diversão (0); Atividade cultural (0)

28.	Rede Pcd - Pessoa com deficiência	Passeio (0); Viagem (0); Lazer (0); Turismo (0); Diversão (0); Atividade cultural (0)
29.	Superintendência Da Pessoa Com Deficiência	Passeio (0); Viagem (0); Lazer (1); Turismo (0); Diversão (0); Atividade cultural (0)
30.	UPCD - União das Pessoas com Deficiência!!	Passeio (7); Viagem (10); Lazer (5); Turismo (4); Diversão (2); Atividade cultural (4)

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A seguir apresentamos algumas ilustrações das publicações examinadas.

Figura 2 – Postagem relacionada a temática passeio



Fonte: Facebook Amigos PCD (2022).

**Figura 3 – Postagem relacionada a temática Turismo**



**Fonte: Facebook Deficiência em Foco (2018).**

Foi observado uma concentração de publicações nos seguintes polos:

- publicidade de redes de hotéis/pousadas e agências de turismo;
- publicidade de empresas de tecnologia assistiva;
- ações de divulgação de Secretarias Municipais de Turismo;
- ações de divulgação de políticos e/ou grupos Terceiro Setor;
- ações de pesquisa desenvolvida por universidades;
- ações de extensão desenvolvida por universidades;

No que tange as temáticas observadas verificamos:

- convite para seminário ou congresso que tenha como tema PCD;
- depoimento na utilização de serviços – como hospedagem e transporte;
- divulgação de atividades de lazer e culturais;
- divulgação de direitos da PCD – tais como direito a meia entrada para acompanhante de PCD, exigência de adequação de 10% de quartos para PCD;

divulgação de pesquisa acadêmica e solicitação para resposta no questionário de pesquisa;  
 pergunta sobre experiência em determinada atividade;  
 relato de viagem por localidade.

Foi observado maior engajamento com curtidas, comentários e compartilhamentos nas publicações essencialmente relacionadas a turismo acessível, como por exemplo, envolvendo tecnologias assistivas e direitos da PCD de usufruir de atividades turísticas. Exemplos podem ser verificados nas imagens a seguir.

**Figura 4 – Postagem relacionada a temática Turismo**



**Fonte: Facebook Deficiência em Foco (2018).**

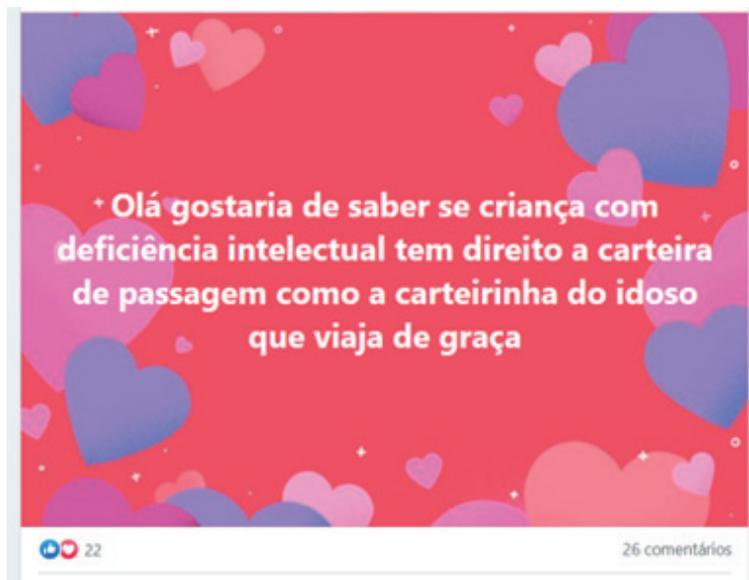
**Figura 5 – Postagem relacionada a temática Turismo**



**Fonte: Facebook Deficiência em Foco (2020).**

Tal perspectiva parece-nos adequada ao cenário das práticas de turismo da PCD. Nosso pressuposto está no reconhecimento que o níveis de escolarização; renda; condição física entre outros impacta e exerce influência no consumo e discursividade acerca das experiências turísticas.

Parece-nos que tais publicações operam como canais de informação, socialização de práticas e encorajamento para que a PCD goze de atividades turísticas. Não incomum foi a observação de utilização destes canais como infraestruturas informacionais visando esclarecer dúvidas e ampliar o debate, conforme pode ser observado a seguir.

**Figura 6 – Esclarecimento de dúvidas nos grupos**

**Fonte: Facebook Deficiência Intelectual/Cognitiva Leve (2021)**

Na visão de Kempen e Van-Eijk (1995) publicações como a exibida acima se enquadrariam nas ações de suporte social tendo efeito desejado na qualidade de vida. Traçando um paralelo com nosso contexto de pesquisa, entendemos que esse suporte aplica-se ao encorajamento a participar de atividades de lazer e turismo.

Nesta linha, é importante retomar as ideias de Lave e Wenger (1991, p. 53) quando estabelecem que o aprendizado alcançado em uma comunidade está intimamente relacionado às possibilidades desenvolvidas a partir do constructo de sistema de relações. São estas que fazem com que desenvolvamos atividades, tarefas, funções e a compreensão do contexto em que estamos inseridos. Aprender desenvolve identidade e o nosso pertencimento à própria comunidade. Portanto, à medida que os partícipes destas comunidades trocam informações constroem conhecimento e aprendizado sobre diferentes temáticas, incluindo o turismo acessível.

Foi observado que há participantes mais engajados e que recorrentemente fazem publicações nas comunidades. Podemos dizer que estes já detêm

a participação periférica legítima (PPL), ou seja, detém o domínio do conhecimento e da prática (LAVE; WENGER, 1991). Naturalmente os demais participantes podem alcançar tal status, para tanto precisam ir acumulando práticas compartilhadas relacionadas a estilo, linguagem, histórias, modos de fazer, etc.

A linguagem inclusive é elemento comum e que contribui para a percepção destes grupos como comunidades de prática, afinal, foi percebido um intenso cuidado no uso de termos adequados para referir-se a PCD, além do frequente uso de descrição e outros mecanismos de acessibilidade atitudinal. Configurando-se como valores e significados intersubjetivos, mas que criam a condição essencial para o estabelecimento de contratos tácitos e explícitos entre os participantes dessa comunidade e orienta a produção de artefatos de conhecimento.

Devemos-nos lembrar que nessas comunidades, é exigido que o ingressante se dedique e se direcione à plena participação nas práticas socioculturais da comunidade, caso contrário ficará marginalizado (LAVE; WENGER, 1991, p. 29).

Destarte, verificou-se que as redes sociais examinadas configuram-se sim como comunidades de práticas da PCD e que estas têm operado como infraestruturas informacionais acerca do turismo acessível. Observa-se que estas publicações atendem aos critérios de Barnes e Vidgen (2004 apud TOMÁEL; ALCARÁ; SILVA, 2008, p. 10-11) no que tange a qualidade das informações, isto é, possuem conveniência da informação para os propósitos do usuário, como, por exemplo, precisão, confiabilidade, pertinência, fácil entendimento, formato apropriado e profundidade da informação.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa teve por objetivo responder se grupos de PCD na rede social Facebook podem operar comunidades de prática. Neste sentido, o percurso desenvolvido permite-nos afirmar que sim.

Nestas comunidades os participantes desenvolvem uma prática compartilhada de discussão sobre temáticas relacionadas a PCD e inclusive observou-se uma profícua interação sobre temas relacionados ao turismo acessível.

As ações informacionais observadas e relacionadas ao turismo acessível aglutinam-se em três polos: divulgação de ações turísticas; compartilhamento de direitos e compartilhamento de práticas vivenciadas. Como limitação da pesquisa apresentamos a não interação direta com os participantes destas comunidades. Possivelmente uma investigação em campo examinando a influência destas ações informacionais nas vivências de práticas de turismo seria reveladora e novas perspectivas seriam descortinadas.

Embora essas infraestruturas informacionais sejam úteis e contribuam com a disseminação da informação, há de se apresentar algumas limitações como: usabilidade; qualidade da interação; hipertextualidade; credibilidade e qualidade das informações.

# REFERÊNCIAS

ANTONELLO, C. S.; RUAS, R. Formação gerencial: pós-graduação lato sensu e o papel das comunidades de prática. *Rev. Adm. Contemp.*, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, p. 35-58, abr./jun. 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rac/v9n2/v9n2a03.pdf>. Acesso em: 18 fev. 2023.

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2011. 279 p.  
BARNES, Stuart J., VIDGEN, Richard. Interactive e-government: evaluating the web site of the UK Inland Revenue. *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, Pennsylvania, v. 2, pp. 42-63, 2004.

BRASIL. Ministério do Turismo. *Estudo de Perfil de Turistas Pessoas com Deficiência: Turismo Acessível*. 2013. Disponível em: [https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-deconteudo-/publicacoes/turismoacessivel/Estudo\\_do\\_perfil\\_do\\_turista\\_pessoa\\_com\\_deficixncia\\_set2013.pdf](https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-deconteudo-/publicacoes/turismoacessivel/Estudo_do_perfil_do_turista_pessoa_com_deficixncia_set2013.pdf). Acesso em: 14 jan. 2023.

BRASIL. Ministério do Turismo. *Segmentos do Turismo*. 2017. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/busca.html?searchword=Segmentos%20do%20Turismo&searchphrase=all>. Acesso em: 01 fev. 2023.

BRASIL. Ministério do Turismo. *Plano Nacional do Turismo: 2018-2022*. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-deconteudo/pnt-2018-2022-pdf>. Acesso em: 14 jan. 2023.

CAMILLIS; Patricia Kinast de; BAUM; Débora Junge; VERSCHOORE FILHO, Jorge Renato de Souza. Aproximando comunidades de prática e análise de redes sociais: uma moldura analítica. *Revista Eletrônica Estratégia e Negócios*, Tubarão (SC), v. 13, n. 1, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.19177/reen.v13e1202058-86>. Acesso em: 18 fev. 2023.

CARAN, Gustavo Miranda. O acesso à informação pelo deficiente visual e suas implicações para a promoção da saúde. Disponível em: <http://ridi.ibict.br/handle/123456789/796>. Acesso em: 07 fev. 2023.

IGNARRA, L.R. *Fundamentos do Turismo*. São Paulo: Pioneira Thomsom Learning, 2001.

KLEIN, J. H., CONNELL, N. A.D.; Meyer, E. Knowledge characteristics of communities of practice. *Knowledge Management Research & Practice*, Sacramento (CA), v. 3, n.2, p. 106–114, 2005. Disponível em: [10.1057/palgrave.kmnp.8500055](https://doi.org/10.1057/palgrave.kmnp.8500055).

KEMPEN, G. I. J. M.; VAN EIJK, L. M. The psychometric properties of the SSL12-I, a short scale for measuring social support in the elderly. *Social Indicators Research*, Sacramento (CA), v. 35, n. 3, p. 303-312, 1995.

KRIPPENDORF, Jost. *Sociologia do turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens*. São Paulo: Aleph, 2003.

LAVE, J.; WENGER, E. *Situated learning: legitimate peripheral participation*. Cambridge: Cambridge University Press, 1991.

MAGALHÃES, Estéfane de. Arrecadação do turismo no Rio supera os R\$ 50 milhões no verão 2021/2022. *Diário do Rio*, Rio de Janeiro, 13 de maio de 2022. Disponível em: <https://diariodorio.com/arrecadacao-do-turismo-no-rio-supera-os-r-50-milhoes-no-verao2021-2022/>.

NAHL, Diane; BILA, Dania (ed.). *Information and emotion: the emergent affective paradigm in information behaviour research and theory*. New Delhi, Ess Ess Publications: Medford, Information Today, 2008.

OH, S., SYN, S. Y. Motivations for Sharing Information and Social Support in Social Media: A Comparative Analysis of Facebook, Twitter, Delicious, YouTube, and Flickr. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, Leesbourg (VA)v. 60, n. 10, 2045-2060, 2015.

OLIVEIRA, D. V. De redes sociais a comunidades de prática: um estudo sobre percepção e efetivação de affordances no ambiente online. *Domínios de Linguagem*. Uberlândia, v. 6, nº2, p. 170-190, 2012.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. Código de Ética Mundial para o Turismo, 1999. Disponível em: [http://www.each.usp.br/turismo/livros/codigo\\_de\\_etica\\_mundial\\_para\\_o\\_turismo\\_UNWTO.p](http://www.each.usp.br/turismo/livros/codigo_de_etica_mundial_para_o_turismo_UNWTO.p) df. Acesso em: 15 jan. 2023.

SASSAKI, R. K. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. *Revista Nacional de Reabilitação (Reação)*, São Paulo, a.XII, mar./abr. 2009, p. 10-16. Disponível em: [https://acessibilidade.ufg.br/up/211/o/SASSAKI\\_-](https://acessibilidade.ufg.br/up/211/o/SASSAKI_-)

Acessibilidade.pdf?1473203319.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana Rosecler; SILVA, Terezinha Elisabeth da. Fontes de Informação na Internet: critérios de qualidade. In: \_\_\_\_\_. Fontes de informação na Internet. Londrina: EdUEL, 2008. p. 3-28.

VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 14 ed. São Paulo: Atlas, 2013.

WENGER, Etienne. Communities of practice. Learning, meaning and identity. Cambridge: University Press, 1998.

WENGER, Etienne. Communities of practice and social learning systems. Organization Articles, Flórida, v. 7, n. 2, p. 225-246, 2000.

WENGER, E.; WENGER-TRAYNER, B. Communities of practice: a brief introduction. 2015. Disponível em: <http://wenger-trayner.com/wp-content/uploads/2015/04/07-Brief-introduction-to-communities-of-practice.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2023.

WENGER, Etienne; MCDERMOTT Richard, SNYDER William. Cultivating communities of practice: a guide to managing knowledge. Harvard Business School Press: 2002.

WENGER, Etienne; SNYDER William. Communities of practice: the organizational frontier. Harvard Business Review, p. 139-145, jan./fev. 2000.  
WENGER, Etienne; WHITE, Nancy, SMITH, John. D. Digital habitats: stewarding technology for communities. CPsquare: Portland, OR, 2009.

YI, J. Q. Facilitating learning and knowledge creation in community of practice: a case study in a corporate learning environment. In: COAKES, E.; WILLIS, D.; CLARKE, S. (ed.). Knowledge management in the sociotechnical world: the graffiti continues. London: Springer-Verlag, 2002.



## CAPÍTULO 3

# ACESSIBILIDADE NAS COMUNICAÇÕES E NA INFORMAÇÃO: O QUE [NÃO] DIZEM OS MEIOS DE HOSPEDAGEM SOBRE SI?



Janicy Aparecida Pereira Rocha  
Claudia Candida Conceição  
Júlia Maria Oliveira Ponciano



# INTRODUÇÃO

Na obra “A sociedade Inclusiva - Falemos dela! Não há vida minúscula” o antropólogo francês Charles Gardou advoga que cada cidadão tem o direito de se beneficiar dos bens sociais de caráter comunitário tais como a cidade e as estruturas de esporte, lazer e turismo, entre outros. Não obstante, “oceanos de impedimentos e exclusão” (GARDOU, 2018, p. 15) atingem o grupo estimado em mais de um bilhão de pessoas que vivem com alguma forma de deficiência em todo o mundo; mais de 45 milhões delas no Brasil<sup>5</sup>, não se excluindo as deficiências temporárias e pessoas com outras incapacidades.

Por múltiplas barreiras, estas pessoas são privadas de usufruir, em igualdade de oportunidade com as demais, dos direitos à educação, ao trabalho, à informação, às comunicações, à cultura, ao lazer, entre outros. Espaços, serviços e produtos sem barreiras são ditos acessíveis. De modo mais abrangente, são ditos inclusivos quando não obstruem ou restringem o acesso de quaisquer pessoas, não obstante suas singularidades.

A Lei nº 13.146/2015, doravante Lei Brasileira de Inclusão (LBI), enumera seis tipos de barreiras impostas pelo meio às pessoas com deficiência, a saber: urbanísticas, arquitetônicas, nos transportes, atitudinais, tecnológicas e nas comunicações e na informação (BRASIL, 2015, online). Destinos, espaços turísticos e meios de hospedagem, não raro, possuem barreiras de acessibilidade que comprometem a hospitalidade, obstaculizando a igualdade de oportunidades para acesso e uso por todas as pessoas (FARIA; MOTTA, 2012; MEIRA et al., 2020; RODRIGUES; VALDUGA, 2021).

Barreiras urbanísticas, arquitetônicas e nos transportes, por serem as mais visíveis e tradicionalmente estudadas, são identificadas mais facilmente e suas estratégias de enfrentamento perpassam por modificações estruturais físicas. Barreiras nas comunicações e na informação, por serem menos perceptíveis, tendem a passarem despercebidas por quem não está suscetível a elas. Apesar disso, elas têm impacto direto nas experiências

---

5 - O quantitativo de pessoas com deficiência no mundo tem como fonte de dados o World Report on Disability, publicado em 2011 pela Organização Mundial da Saúde (OMS). O dado brasileiro é oriundo do Censo Demográfico de 2010, realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Passados mais de 10 anos, estimam-se que esses números sejam ainda maiores, embora ainda não tenham sido divulgados dados oficiais mais atualizados.

turísticas das pessoas com deficiência. Sendo o turismo uma atividade de informação intensiva (LAMAS et al., 2019), é fundamental incluir no debate sobre o turismo acessível a acessibilidade nas comunicações e na informação viabilizada pelos meios de hospedagem.

Assim, questiona-se: como os meios de hospedagem comunicam, em seus ambientes digitais, informações acerca dos recursos de acessibilidade de que dispõem de modo a facilitar a escolha por potenciais hóspedes? Para delinear uma resposta à questão, esta pesquisa, de caráter exploratório-descritivo, vale-se de recorte instrumental e geográfico, para analisar a disponibilidade de informações sobre acessibilidade em ambientes digitais de meios de hospedagem de quatro destinos turísticos do estado do Rio de Janeiro – Penedo, Pirai, Rio de Janeiro e Teresópolis.

Para a seleção dos meios de hospedagem foi utilizada a plataforma de marketplace de viagens Booking.com<sup>6</sup>. A busca, conduzida nos meses de fevereiro e março de 2023, iniciou-se pelo nome de cada destino turístico, adicionando-se o filtro “Hotel” e ordenando-se por “Mais avaliadas”. Esses critério de ordenamento justifica-se pelo interesse em também analisar as avaliações deixadas pelos hóspedes acerca da acessibilidade desses meios de hospedagem. Como recorte, para cada destino foram selecionados os cinco primeiros meios de hospedagem das páginas de busca, à exceção da capital do estado, a cidade do Rio de Janeiro, para a qual foram selecionados 20 meios de hospedagem, cinco em cada região: Centro, Zona Sul, Zona Norte e Zona Oeste. Na localidade de Pirai foram identificados apenas dois meios de hospedagem, ambos selecionados para compor a amostra.

Em seguida, foram consultadas as informações sobre acessibilidade de cada meio de hospedagem em suas respectivas páginas na plataforma Booking<sup>7</sup>. com e em seus respectivos websites. Adicionalmente, as avaliações feitas pelos hóspedes para cada meio de hospedagem foram consultadas, buscando-se pelas palavras-chave: “acessibilidade”, “adaptado”, “deficiência”, “mobilidade”, com o intuito de identificar percepções positivas ou negativas acerca da acessibilidade nesses meios de hospedagem. Todas as avaliações que continham tais palavras foram registradas e consideradas para análise. Visando cumprir o objetivo definido, esse texto organiza-se em duas seções nas quais discutem-se a importância dos meios de hospedagem para o turismo acessível e a acessibilidade nas informações e na comunicação

---

7 - Disponível em: <https://www.booking.com>. Acesso em: 14 fev. 2023

como direito das pessoas com deficiência; uma seção para apresentação e discussão dos resultados e uma seção na qual são traçadas algumas considerações acerca da pesquisa, com suas limitações e indicações de investigações futuras.

# MEIOS DE HOSPEDAGEM E SUA IMPORTÂNCIA PARA O TURISMO ACESSÍVEL

Em 2013 o Ministério do Turismo brasileiro apresentou estudo sobre o perfil do turista com deficiência no qual constam dados do Censo de 2010, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), quando 23,9% da população brasileira, o equivalente a 45 milhões de pessoas, apresentava “[...] pelo menos uma das seguintes deficiências investigadas, em diferentes graus de dificuldade: deficiência visual, deficiência auditiva, deficiência motora e deficiência mental/intelectual.” (BRASIL, 2013, p. 6). Dentre os participantes do estudo, a maioria é bastante ativa nas esferas profissional e de lazer, sendo suas experiências turísticas marcadas por diferentes barreiras de acessibilidade, entre elas, a escassez de informações sobre a acessibilidade dos destinos e prestadores de serviços turísticos.

Além dos tipos de deficiência contemplados pelo estudo, há que se considerar as pessoas com mobilidade reduzida, que possuem “[...] dificuldade de movimentação permanente ou temporária da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, incluindo idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso” (BRASIL, 2015, online). Assim, o número de viajantes/turistas que necessitam de recursos de acessibilidade é bem maior. Para que o setor turístico possibilite a inclusão dessas pessoas é importante que o Programa Turismo Acessível<sup>8</sup> – criado em 2012 pelo Ministério do Turismo objetivando “[...] promover a inclusão social e o acesso de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida à atividade turística...” (BRASIL, 2012, p. 2) – seja implementado efetivamente, promovendo a acessibilidade em diferentes instâncias, entre elas os meios de hospedagem.

Os meios de hospedagem são todos os “[...] empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência [sic] individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária.” (BRASIL, 2008, online). São os meios de hospedagem que contribuem para a estadia dos viajantes/turistas nos

locais e, portanto, além de infraestrutura acessível, também devem contar com equipe preparada e comunicar claramente as informações acerca dos recursos de acessibilidade de que dispõem – ou de que não dispõem, quando for o caso.

Ferst, Souza e Coutinho (2020)<sup>9</sup> afirmam que meios de hospedagem devem extrapolar o básico previsto na legislação, como as adaptações arquitetônicas, criando facilidades que propiciem melhor experiência aos turistas com deficiência, diante de suas particularidades. Entende-se que, ao comunicar claramente em seus ambientes digitais os recursos de acessibilidade de que dispõem, os meios de hospedagem criam facilidades para esse perfil de viajantes/turistas na medida que eles podem fazer escolhas de hospedagem informadas. Por outro lado, ao não comunicar os recursos de acessibilidade de que não dispõem, os meios de hospedagem estão propagando barreiras nas comunicações e na informação, definidas como “[...] qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação (BRASIL, 2015, online).

Tais barreiras podem impactar negativamente nas experiências turísticas das pessoas com deficiência, tendo também influência na percepção destas pessoas acerca do segmento denominado turismo acessível. Meira et al. (2010) definem o turismo acessível como a forma pela qual as atividades turísticas podem ser realizadas por todas as pessoas, a partir da eliminação de barreiras e promoção da igualdade de oportunidades. Assim, defende-se o turismo acessível como um direito das pessoas com deficiência, bem como a acessibilidade nas comunicações e nas informações sobre o setor turístico, conforme Seção 3.

---

9 - Disponível em: <https://turismoacessivel.gov.br/>. Acesso em: 14 mar. 2023.

# ACESSIBILIDADE NAS COMUNICAÇÕES E NA INFORMAÇÃO COMO DIREITO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Conforme a LBI (BRASIL, 2015, online), a acessibilidade para pessoas com deficiência em websites e o acesso pleno, com segurança e autonomia, a quaisquer meios de informação e comunicação, são direitos dessas pessoas. Entende-se por acessibilidade o acesso de pessoas com quaisquer tipos de deficiência ou mobilidade reduzida, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, ao espaço físico, ao transporte, à informação e comunicação, bem como a outros serviços e instalações de uso público, em zonas urbana e rural (BRASIL, 2015, online). A mesma lei estabelece que pessoas com deficiência e mobilidade reduzida têm direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer e que hotéis, pousadas e similares devem adotar, além do desenho universal, as demais formas de acessibilidade conforme legislação em vigor.

Acessibilidade comunicacional é aquela sem barreiras na comunicação interpessoal, seja face-a-face, de modo verbal ou sinalizado; seja à distância, de forma escrita visual, tátil ou sonora, mediada por diferentes recursos de telecomunicação (SASSAKI, 2020; SILVEIRA; FERRARO; BATISTA; GODOI, 2022). Já a acessibilidade informacional é “[...] a ausência de barreiras de acesso às informações que geralmente ocorrem por sua própria inexistência, ou ainda, quando existentes, por sua difícil identificação e/ou compreensão.” (SILVEIRA; FERRARO; BATISTA; GODOI, 2022, p. 243). Acessibilidades comunicacional e informacional contribuem diretamente com a eliminação de barreiras atitudinais, pois auxiliam na revisão e na mudança de condutas e atitudes a respeito das necessidades de pessoas com deficiência.

Para Macedo e Sousa (2019), a popularização da internet e da web tem potencial para eliminar barreiras à comunicação e à informação, porém websites, aplicativos e tecnologias mal concebidos potencializam barreiras. Os autores ressaltam a importância da acessibilidade para o marketing digital no turismo: a criação de destinos turísticos acessíveis implica na eliminação de barreiras informacionais e comunicacionais entre prestadores de serviços e potenciais consumidores, pois “[...] divulgar as condições de

acessibilidade na oferta turística incentivada, potencialmente, a procura dos destinos.” (MACEDO; SOUSA, 2019, p. 711).

Associados à acessibilidade dos websites, obrigatória nos termos da LBI, podem ser utilizados diversos recursos para mitigar barreiras nas comunicações e na informação em ambientes digitais, tais como: legendas, audiodescrição, caracteres ampliados, uso de linguagem simples, escrita em braille e Língua Brasileira de Sinais (Libras) (FUNDAÇÃO..., 2022). Apesar disso, a ausência desses recursos em websites e demais ambientes digitais de diferentes setores brasileiros costuma ser uma constante, inclusive nos ambientes digitais dos meios de hospedagem, importantes componentes do setor turístico. Na Seção 4 são apresentados os resultados dessa pesquisa, cujo foco centra-se na disponibilidade de informações sobre acessibilidade em ambientes digitais de meios de hospedagem

# RESULTADOS E DISCUSSÃO

Aplicados, os métodos para seleção dos meios de hospedagem que compuseram a análise aqui empreendida levaram à identificação de 32 meios de hospedagem, com links para suas respectivas páginas na Booking.com e websites. Além destes dados, no Quadro 1 é indicada a quantidade de comentários deixados por usuários na Booking.com referentes a cada um dos termos de busca utilizados, sem que um recorte temporal fosse definido. Selecionada a amostra, dois movimentos de análise foram empreendidos. O primeiro deles voltado para as informações comunicadas por esses meios de hospedagem tanto nas páginas da Booking.com, quanto em seus websites, no que concerne aos tipos e recursos de acessibilidade de que dispõem, bem como eventuais avisos sobre não disporem de determinados tipos e recursos de acessibilidade. O segundo movimento foi direcionado a identificar o conteúdo dos comentários acerca da (in)acessibilidade destes meios de hospedagem deixados por hóspedes na Booking.com.

Entende-se ambos os movimentos como complementares para o alcance do objetivo estipulado na medida que tanto os meios de hospedagem quanto seus hóspedes podem e devem comunicar informações sobre tal temática auxiliando, assim, que outros hóspedes tomem a decisão informada para uma eventual aquisição de serviços desses espaços. Lamas et al. (2019) defendem que esses comentários, por eles denominados conteúdos gerados pelos usuários, são fundamentais para a autoeficácia dos viajantes no planejamento de suas viagens e devem receber atenção de gestores turísticos, pois influenciam as decisões de compra e a percepções de qualidade pelos viajantes em relação aos meios de hospedagem.

**Quadro 1 - Mapeamento dos meios de hospedagem mais avaliados na Plataforma Booking.com (continua)**

Localidade	Região	Meio de hospedagem	Página no Booking.com	Website	Quantidade de comentários por termo de busca
Penedo	Sul Fluminense / Vale do Paraíba	Pousada Penedo	<a href="https://tinyurl.com/4pdkty9t">https://tinyurl.com/4pdkty9t</a>	<a href="https://tinyurl.com/ydnjh75t">https://tinyurl.com/ydnjh75t</a>	acessibilidade (0); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (0)
		Pousada Terraço Penedo	<a href="https://tinyurl.com/bdzvej9k">https://tinyurl.com/bdzvej9k</a>	<a href="https://tinyurl.com/47m7sven">https://tinyurl.com/47m7sven</a>	acessibilidade (2); adaptado (0); deficiência (3); mobilidade (1)
		Pousada Reserva Penedo	<a href="https://tinyurl.com/47hf6ds7">https://tinyurl.com/47hf6ds7</a>	<a href="https://tinyurl.com/cct8cew3">https://tinyurl.com/cct8cew3</a>	acessibilidade (0); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (0)
		Pousada Rainha da Mata	<a href="https://tinyurl.com/32ft985y">https://tinyurl.com/32ft985y</a>	<a href="https://tinyurl.com/bdz5fspe">https://tinyurl.com/bdz5fspe</a>	acessibilidade (0); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (0)
Pirai	Sul Fluminense / Vale do Paraíba	Hotel Bertell Inn	<a href="https://tinyurl.com/vm68t4dm">https://tinyurl.com/vm68t4dm</a>	<a href="https://tinyurl.com/mscnwrpf">https://tinyurl.com/mscnwrpf</a>	acessibilidade (0); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (0)
		Hotel Colonial	<a href="https://tinyurl.com/2tbm2z84">https://tinyurl.com/2tbm2z84</a>	<a href="https://tinyurl.com/yuaeYkkn">https://tinyurl.com/yuaeYkkn</a>	acessibilidade (0); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (0)
Rio de Janeiro	Capital/ Centro	Pousada Santo Antônio	<a href="https://tinyurl.com/2p88hpwy">https://tinyurl.com/2p88hpwy</a>	<a href="https://tinyurl.com/3wjfrr2">https://tinyurl.com/3wjfrr2</a>	acessibilidade (0); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (0)
		Vila Galé Rio de Janeiro	<a href="https://tinyurl.com/33bm43mr">https://tinyurl.com/33bm43mr</a>	<a href="https://tinyurl.com/8keh25wf">https://tinyurl.com/8keh25wf</a>	acessibilidade (4); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (1)
		Casa Nova Hotel	<a href="https://tinyurl.com/3x57s8e2">https://tinyurl.com/3x57s8e2</a>	<a href="https://tinyurl.com/yk7uj2xy">https://tinyurl.com/yk7uj2xy</a>	acessibilidade (0); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (0)

**Quadro 1 - Mapeamento dos meios de hospedagem mais avaliados na Plataforma Booking.com (continuação)**

Localidade	Região	Meio de hospedagem	Página no Booking.com	Website	Quantidade de comentários por termo de busca
Rio de Janeiro	Capital/ Centro	Prodigy Santos Dumont	<a href="https://tinyurl.com/yc7bpwu9">https://tinyurl.com/yc7bpwu9</a>	<a href="https://tinyurl.com/yhczuu29">https://tinyurl.com/yhczuu29</a>	acessibilidade (1); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (1)
		Selina Lapa Rio de Janeiro	<a href="https://tinyurl.com/48c9mamk">https://tinyurl.com/48c9mamk</a>	<a href="https://tinyurl.com/2t3ryu6u">https://tinyurl.com/2t3ryu6u</a>	acessibilidade (0); adaptado (1); deficiência (1); mobilidade (0)
		Fluminense Hotel	<a href="https://tinyurl.com/3jcvvzy5">https://tinyurl.com/3jcvvzy5</a>	<a href="https://tinyurl.com/2p8hsejd">https://tinyurl.com/2p8hsejd</a>	acessibilidade (0); adaptado (1); deficiência (0); mobilidade (1)
		B&B Hotels Rio de Janeiro	<a href="https://tinyurl.com/mrx2k2eu">https://tinyurl.com/mrx2k2eu</a>	<a href="https://tinyurl.com/22xy7rtz">https://tinyurl.com/22xy7rtz</a>	acessibilidade (0); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (1)
		Ibis Budget Rio de Janeiro Nova América	<a href="https://tinyurl.com/2p8hsatm">https://tinyurl.com/2p8hsatm</a>	<a href="https://tinyurl.com/yr3mwx9b">https://tinyurl.com/yr3mwx9b</a>	acessibilidade (1); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (0)
Rio de Janeiro	Capital/ Zona Norte	Corinto Hotel	<a href="https://tinyurl.com/35r9xbc4">https://tinyurl.com/35r9xbc4</a>	<a href="https://tinyurl.com/4hk3xnay">https://tinyurl.com/4hk3xnay</a>	acessibilidade (1); adaptado (1); deficiência (0); mobilidade (0)
			<a href="https://tinyurl.com/2tqjdres">https://tinyurl.com/2tqjdres</a>	<a href="https://tinyurl.com/yadba9rp">https://tinyurl.com/yadba9rp</a>	acessibilidade (0); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (0)
			<a href="https://tinyurl.com/mrxnfhft">https://tinyurl.com/mrxnfhft</a>	<a href="https://tinyurl.com/yebau8z4">https://tinyurl.com/yebau8z4</a>	acessibilidade (0); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (0)
		Grant Hyatt Rio de Janeiro	<a href="https://tinyurl.com/5y88muku">https://tinyurl.com/5y88muku</a>	<a href="https://tinyurl.com/b696e7zr">https://tinyurl.com/b696e7zr</a>	acessibilidade (0); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (0)
Rio de Janeiro	Capital/ Zona Oeste	Courtyard by Marriott	<a href="https://tinyurl.com/yajxcvmx">https://tinyurl.com/yajxcvmx</a>	<a href="https://tinyurl.com/ysh4ubh3">https://tinyurl.com/ysh4ubh3</a>	acessibilidade (0); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (0)

**Quadro 1 - Mapeamento dos meios de hospedagem mais avaliados na Plataforma Booking.com (continuação)**

Localidade	Região	Meio de hospedagem	Página no Booking.com	Website	Quantidade de comentários por termo de busca
Rio de Janeiro	Capital/ Zona Oeste	Hilton Barra Rio de Janeiro	<a href="https://tinyurl.com/3tf23a8jv213r">https://tinyurl.com/3tf23a8jv213r</a>	<a href="https://tinyurl.com/5e4xsx8ek8mn2">https://tinyurl.com/5e4xsx8ek8mn2</a>	acessibilidade (0); adaptado (0); deficiência (1); mobilidade (0)
		Venit Mio Hotel	<a href="https://tinyurl.com/mry-v213r">https://tinyurl.com/mry-v213r</a>	<a href="https://tinyurl.com/mke-k8mn2">https://tinyurl.com/mke-k8mn2</a>	acessibilidade (0); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (0)
		Windsor Marapendi Hotel	<a href="https://tinyurl.com/y7m-durfdc">https://tinyurl.com/y7m-durfdc</a>	<a href="https://tinyurl.com/ysc9a7zc">https://tinyurl.com/ysc9a7zc</a>	acessibilidade (0); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (0)
		Copacabana Palace	<a href="https://tinyurl.com/mryxps9r">https://tinyurl.com/mryxps9r</a>	<a href="https://tinyurl.com/3nk8ey5">https://tinyurl.com/3nk8ey5</a>	acessibilidade (0); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (0)
		Hotel Fasano	<a href="https://tinyurl.com/4axuk5p2">https://tinyurl.com/4axuk5p2</a>	<a href="https://tinyurl.com/4fxse5r3">https://tinyurl.com/4fxse5r3</a>	acessibilidade (0); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (0)
		Emiliano Rio	<a href="https://tinyurl.com/4e2e45s5">https://tinyurl.com/4e2e45s5</a>	<a href="https://tinyurl.com/mwsevxt">https://tinyurl.com/mwsevxt</a>	acessibilidade (0); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (0)
Rio de Janeiro	Capital/ Zona Sul	Janeiro Hotel	<a href="https://tinyurl.com/2p95yx28">https://tinyurl.com/2p95yx28</a>	<a href="https://tinyurl.com/25384vhr">https://tinyurl.com/25384vhr</a>	acessibilidade (0); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (0)
		Urikana Boutique Hotel	<a href="https://tinyurl.com/45y-ju39e">https://tinyurl.com/45y-ju39e</a>	<a href="https://tinyurl.com/4m-9vu7wu">https://tinyurl.com/4m-9vu7wu</a>	acessibilidade (0); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (0)
		Pousada Magia Verde Terê	<a href="https://tinyurl.com/yutdjevz">https://tinyurl.com/yutdjevz</a>	<a href="https://tinyurl.com/5bdfua46">https://tinyurl.com/5bdfua46</a>	acessibilidade (0); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (0)
Teresópolis	Metropolitana/ Serrana	Pousada Cascata dos Amores	<a href="https://tinyurl.com/6jb8ur">https://tinyurl.com/6jb8ur</a>	<a href="https://tinyurl.com/2p848zt3">https://tinyurl.com/2p848zt3</a>	acessibilidade (0); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (0)
			<a href="https://tinyurl.com/9ak2c856">https://tinyurl.com/9ak2c856</a>	<a href="https://tinyurl.com/yhfnwvf">https://tinyurl.com/yhfnwvf</a>	acessibilidade (0); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (0)

**Quadro 1 - Mapeamento dos meios de hospedagem mais avaliados na Plataforma Booking.com (conclusão)**

Localidade	Região	Meio de hospedagem	Página no Booking.com	Website	Quantidade de comentários: por termo de busca
Teresópolis	Metropolitana/ Serra	Pousada Terê Parque	<a href="https://tinyurl.com/2p94x8e5">https://tinyurl.com/2p94x8e5</a>	<a href="https://tinyurl.com/yd5fzehr">https://tinyurl.com/yd5fzehr</a>	acessibilidade (0); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (0)
		Intercity Teresópolis	<a href="https://tinyurl.com/3k6xfj3n">https://tinyurl.com/3k6xfj3n</a>	<a href="https://tinyurl.com/2644cj3z">https://tinyurl.com/2644cj3z</a>	acessibilidade (0); adaptado (0); deficiência (0); mobilidade (0)

**Fonte: Dados da pesquisa (2023).**

Ao analisar as páginas de cada meio de hospedagem na Booking.com, percebe-se que 22 dos 32 pesquisados informam haver acessibilidade arquitetônica em suas instalações. Todavia, tais informações, geralmente, não trazem descrições detalhadas dos recursos de acessibilidade disponíveis; se estendem-se a todas as áreas comuns ou estão restritas às acomodações e o quantitativo de acomodações acessíveis, por exemplo. Não há informações sobre acessibilidade para outros tipos de deficiência (além da física), à exceção de sete meios de hospedagem, todos na cidade do Rio de Janeiro, que informam haver acessibilidade para pessoas com deficiências visual e auditiva, embora sem descrever exatamente onde estão e a quais serviços se referem. Essas informações estão sintetizadas no Quadro 2 e, a partir delas, podemos concluir que os meios de hospedagem comunicam de forma bastante resumida, nesse ambiente digital, os recursos de acessibilidade de que dispõem.

**Quadro 2 - Informações de acessibilidade nas páginas mantidas na Booking.com (continua)**

Localidade	Meio de hospedagem	Informações disponíveis
Penedo	Hotel Bertell Inn	Acessibilidade em toda a unidade localizada no térreo.
Piraí	Hotel Colonial	Andares superiores acessíveis somente por escada, o que sugere acessibilidade apenas no térreo, embora não explicitamente mencionada.
	Pousada Santo Antônio	Estacionamento acessível. Quarto triplo com acesso para cadeira de rodas, bem como toda a unidade localizada no térreo.
Rio de Janeiro / Centro	Vila Galé Rio de Janeiro	Apartamento totalmente acessível para cadeira de rodas. Não associa claramente a acessibilidade às áreas comuns.
	Casa Nova Hotel	Pia do banheiro mais baixa. Vaso sanitário com barras de apoio. Acessível para cadeiras de rodas.
	Prodigy Santos Dumont	Quarto duplo com acesso para hóspedes com mobilidade reduzida. Andares superiores acessíveis por elevador. Pia do banheiro mais baixa. Vaso sanitário elevado. Vaso sanitário com barras de apoio. Recursos visuais: sinais táteis e braille.
	Fluminense Hotel	Estacionamento acessível. Quarto duplo totalmente acessível para cadeira de rodas. Pia do banheiro mais baixa. Vaso sanitário com barras de apoio.

**Quadro 2 - Informações de acessibilidade nas páginas mantidas na Booking.com (continua)**

Rio de Janeiro / Zona Norte	B&B Hotels Rio de Janeiro	Cordão de emergência no banheiro. Pia do banheiro mais baixa. Vaso sanitário elevado. Vaso sanitário com barras de apoio. Acessível para cadeiras de rodas. Estacionamento acessível.
	Saionara Hotel	Andares superiores acessíveis por elevador. Outros recursos não são mencionados.
	Ibis Budget Rio de Janeiro Nova América	Pia do banheiro mais baixa. Vaso sanitário com barras de apoio. Acessível para cadeiras de rodas. Andares superiores acessíveis por elevador. Orientação auditiva. Recursos visuais: braille.
	Station Hotel	Andares superiores acessíveis por elevador.
Rio de Janeiro / Zona Oeste	Grant Hyatt Rio de Janeiro	Pia do banheiro mais baixa. Vaso sanitário elevado. Vaso sanitário com barras de apoio. Acessível para cadeiras de rodas. Andares superiores acessíveis por elevador. Recursos visuais: braille.

**Quadro 3 - Informações de acessibilidade nas páginas mantidas na Booking.com (continuação)**

Localidade	Meio de hospedagem	Informações disponíveis
Rio de Janeiro / Zona Oeste	Courtyard by Marriott	Pia do banheiro mais baixa. Vaso sanitário elevado. Vaso sanitário com barras de apoio. Acessível para cadeiras de rodas. Andares superiores acessíveis por elevador. Estacionamento acessível. Recursos visuais: braille.
	Hilton Barra Rio de Janeiro	Duas acomodações para "hóspedes com capacidade auditiva e mobilidade reduzidas". Estacionamento acessível. Vaso sanitário com barras de apoio. Acessível para cadeiras de rodas. Andares superiores acessíveis por elevador. Recursos visuais: braille.
	Venit Mio Hotel	Uma acomodação para "hóspedes com mobilidade reduzida". Cordão de emergência no banheiro. Pia do banheiro mais baixa. Vaso sanitário elevado. Vaso sanitário com barras de apoio. Acessível para cadeiras de rodas. Andares superiores acessíveis por elevador. Orientação auditiva. Recursos visuais: sinais táteis.
	Windsor Marapendi Hotel	Andares superiores acessíveis por elevador. Outros recursos não são mencionados.

Quadro 3 - Informações de acessibilidade nas páginas mantidas na Booking.com (conclusão)		
Rio de Janeiro / Zona Sul	Copacabana Palace	“Instalações para pessoas com deficiência”, sem mais informações.
	Hotel Fasano	“Instalações para pessoas com deficiência”, sem mais informações.
	Emiliano Rio	“Instalações para pessoas com deficiência”, sem mais informações.
	Janeiro Hotel	“Instalações para pessoas com deficiência”. Acessível para cadeiras de rodas. Andares superiores acessíveis por elevador.
	Miramar By Windsor	Pia do banheiro mais baixa. Vaso sanitário elevado. Vaso sanitário com barras de apoio. Acessível para cadeiras de rodas. Andares superiores acessíveis por elevador. Estacionamento acessível. Recursos visuais: braile e sinais táteis.
Teresópolis	Urikana Boutique Hotel	Estacionamento acessível. Andares superiores acessíveis por escada, o que sugere e acessibilidade apenas no térreo.
	Intercity Teresópolis	Pia do banheiro mais baixa. Vaso sanitário elevado. Vaso sanitário com barras de apoio. Acessível para cadeiras de rodas.

**Fonte: Dados da pesquisa (2023).**

Ao analisar os websites dos meios de hospedagem, percebe-se que um quantitativo menor comunica informações acerca dos recursos de acessibilidade de que dispõem: 14 dos 32 pesquisados, 13 deles localizados na cidade do Rio de Janeiro e um em Teresópolis. Na maioria desses websites, as informações sobre acessibilidade são localizadas apenas ao se iniciar uma reserva, portanto, demandam dos potenciais hóspedes um esforço maior para encontrá-las. Logo, percebe-se uma barreira de acesso à informação causada por sua difícil identificação ou localização, conforme definem Silveira, Ferraro, Batista e Godoi (2022).

Também não foram identificados padrões na forma como essas informações são comunicadas, mas geralmente estão de forma bastante genérica e resumida, atendo-se à acessibilidade arquitetônica, e havendo ainda o uso de terminologias já não mais recomendadas – como “portadores de necessidades especiais”. Destaca-se o nível de detalhamento das informações comunicadas pelo Courtyard by Marriott e do Hilton Barra Rio

de Janeiro. O último, além de detalhar informações de acessibilidade em suas dependências, informa que seu website está em conformidade com as Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), diretrizes de acessibilidade web mantidas pelo World Wide Web Consortium (W3C).

#### Quadro 4 - Informações de acessibilidade nos websites dos meios de hospedagem

Localidade	Meio de hospedagem	Informações disponíveis
Rio de Janeiro / Centro	Vila Galé Rio de Janeiro	Acessos para pessoas com mobilidade reduzida. 15 Quartos adaptados para pessoas com mobilidade reduzida.
	Casa Nova Hotel	Na área de reservas, há a informação: "Acessibilidade para cadeira de rodas" e "Quartos para deficientes".
	Prodigy Santos Dumont	Apenas ao utilizar a busca por acomodações identifica-se que há um quarto duplo denominado "Standard PCD" descrito como tendo "todas as modificações necessárias para receber pessoas com deficiência", sem mais detalhes. Há fotos das instalações.
	Fluminense Hotel	Palavra "acessibilidade" na homepage. Na seção de acomodações, há um apartamento na categoria PNE [Pessoa com Necessidade Especial], cujas fotos mostram a acessibilidade arquitetônica disponível.
Rio de Janeiro / Zona Norte	Ibis Budget Rio de Janeiro Nova América	Na seção de reservas consta um apartamento standard com cama de casal denominado "Acomodação acessível".
Rio de Janeiro / Zona Oeste	Grant Hyatt Rio de Janeiro	Na seção de reservas constam duas acomodações com banheiros acessíveis.
	Courtyard by Marriott	Há no website um menu "Informações de acessibilidade" no qual constam a descrição detalhada de recursos do hotel para hóspedes com mobilidade reduzida (tanto nas acomodações quanto nas áreas comuns) e um número de telefone para informações adicionais. Informa haver alarmes visuais e dispositivos de notificação visual para a porta e o telefone.
	Hilton Barra Rio de Janeiro	Na área de reservas há opções de filtragem para quartos para pessoas com deficiência. Há "recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência de mobilidade e de audição". Há também a informação de que o website é acessível conforme as WCAG 2.0 e endereços de e-mail para que eventuais problemas de acessibilidade ao site sejam reportados.

Quadro 4 - Informações de acessibilidade nos websites dos meios de hospedagem (conclusão)

Rio de Janeiro / Zona Oeste	Venit Mio Hotel	Na área de reserva há dois tipos de apartamentos “totalmente equipado para hóspedes com necessidades especiais.” Não há descrição dos recursos de acessibilidade.
	Windsor Marapendi Hotel	Na área de reservas há a informação: “Acessibilidade para cadeira de rodas”.
	Hotel Fasano	Na área de reservas, há a informação “Handicap room” associada às acomodações, sem mais informações.
	Miramar By Windsor	Na área de reservas há apartamento adaptado para “para portadores de necessidades especiais”, sem mais informações.
Tererópolis	Intercity Tererópolis	Palavra “acessibilidade” na homepage. Ao tentar efetuar uma reserva, há o aviso “Acessibilidade para Cadeira de Rodas”.

**Fonte: Dados da pesquisa (2023).**

Meios para obtenção ou envio de informações complementares também não foram localizadas (tais como formulários para informar sobre necessidade de acompanhante, de cão guia e outras), à exceção do número de telefone disponibilizado pelo Courtyard by Marriott. Assim, entende-se que a acessibilidade comunicacional à distância e a acessibilidade informacional – aqui entendidas conforme conceituam Silveira, Ferraro, Batista e Godoi (2022) – são insuficientes nos meios de hospedagem pesquisados. Há indícios de que há barreiras que comprometem o acesso à informação e comunicação, nos termos da LBI, o que, conseqüentemente, dificulta a tomada de decisão informada dos viajantes/turistas com deficiência quanto à escolha de um meio de hospedagem.

Analisadas as informações comunicadas pelos meios de hospedagem, passou-se aos conteúdos gerados pelos usuários por meio de 21 comentários sobre a temática deixados nas avaliações dos meios de hospedagem na Booking.com, assim associados quantitativamente às palavras-chave: acessibilidade (8), adaptado (3); deficiência (5) e mobilidade (5), conforme Quadro 1. Durante análise de conteúdo dos comentários, percebeu-se que algumas vezes as palavras-chaves foram utilizadas com sentidos divergentes dos aqui abordados: é recorrente a utilização do termo “mobilidade” com sentido de fácil deslocamento para outros destinos; “adaptado” associado

aos cuidados impostos pela pandemia de COVID-19 ou a improvisado e, em um comentário, foi utilizada a expressão “deficiência de limpeza”. Já os comentários que utilizam as palavras com os sentidos convergentes com a temática aqui abordada são, em maioria, negativos e mais detalhados que os positivos. Estes referem-se a meios de hospedagem que divulgam serem acessíveis:

Eu adorei o hotel, pretendo ir outras vezes, mas não posso pensar só nas minhas satisfações. E me refiro às acessibilidades. O mini elevador de acesso ao hall de chegada estava obstruído por um painel do hotel. Embora minha mãe não seja cadeirante, ela tem dificuldade de descer degraus e ficou constrangida de pedir a retirada do painel para descer no aparelho, logo quando chegou ao hotel. (Comentário atribuído por usuário ao Vila Galé Rio de Janeiro).

A acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida é bastante precária. O hotel não tem rampa na entrada (há um carrinho, mas gera muita burocracia utilizá-lo). Para chegar ao prédio dos apartamentos, há rampa não coberta. Em caso de chuva (como foi o nosso), tivemos que pegar uma escada, para caminhar na lateral, para não nos molharmos. A mobilidade reduzida (meu marido não pode dobrar o joelho) é um fator a ser considerado para ampliar a acessibilidade. (Comentário atribuído por usuário ao Vila Galé Rio de Janeiro).

O hotel é muito bom e muito preparado para atender uma pessoa com deficiência visual, que é o meu caso. (Comentário atribuído por usuário ao Hilton Barra Rio de Janeiro).

Achei incrível como o quarto era todo acessível. Por mais que eu não tenha nenhum tipo de deficiência, achei interessante o quarto ser todo adaptado. (Comentário atribuído por usuário ao Selina Lapa Rio de Janeiro).

Destacam-se, ainda, muitos comentários de pessoas sem deficiência, insatisfeitas por terem sido alojadas em acomodações acessíveis:

Nos colocaram em um quarto adaptado. Me senti em um hospital. Não tinha nada que nos recebesse com aconchego [...]. (Comentário atribuído por usuário ao Vila Galé Rio de Janeiro).

Me acomodaram em um quarto com acessibilidade, ou seja, cama muito baixa, banheiro sem box, ducha manual e fraca. (Comentário atribuído por usuário ao Prodigy Santos Dumont Rio de Janeiro).

[...] quarto que me colocaram era adaptado para deficiente com uma pia minúscula e baixa, tenho 1,92 e para escovar os dentes era um sacrifício [...] (Comentário atribuído por usuário ao Ibis Budget Nova América).

Os comentários de usuários, tanto positivos como negativos, dizem respeito a diferentes meios de hospedagem da cidade do Rio de Janeiro e a apenas um de Penedo. Seus conteúdos convergem para temas tais como ausência de elevadores, falta de acessibilidade nas acomodações e áreas comuns, recursos de acessibilidade existentes, mas com mau funcionamento ou indisponíveis quando se fizeram necessário, entre outros. Ressalta-se a pequena quantidade de comentários acerca do tema, mas os dados não permitem inferir se hóspedes com deficiência preferem não registrar suas avaliações na Booking.com ou se não se hospedam nos locais pesquisados. A maioria das pessoas com deficiência que deixaram comentários relataram percalços em ambientes ditos acessíveis. Ressalta-se, porém, que os conteúdos gerados por usuários dizem respeito às suas percepções em um dado momento ou situação, podendo não refletir a realidade integral e atual do meio de hospedagem em questão. Apesar disso, conforme assinalam Lamas et al. (2019), podem ser utilizados como fontes de informações por potenciais hóspedes, influenciando decisões de compra.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O intuito dessa pesquisa foi verificar se os meios de hospedagem comunicam em seus ambientes digitais informações acerca dos recursos de acessibilidade de que dispõem de forma clara, dados que isso pode facilitar a decisão de potenciais hóspedes. Analisados os conteúdos disponibilizados por 32 meios de hospedagem em diferentes localidades do estado do Rio de Janeiro, conclui-se que as informações compartilhadas não são detalhadas o suficiente para que não parem dúvidas sobre os recursos de acessibilidade disponíveis.

Além disso, a maioria das informações comunicadas referem-se apenas à acessibilidade arquitetônica, destinada a hóspedes com deficiência física e mobilidade reduzida. No entanto, conteúdos gerados por usuários alertam para a existência de barreiras arquitetônicas nesses espaços ditos acessíveis. Ainda, perduram dúvidas acerca da acessibilidade para pessoas com outros tipos de deficiências, sendo que a minoria dos meios de hospedagem analisados afirma disponibilizá-la, no entanto, sem detalhar como isso é feito. Não há, nesses ambientes digitais, informações sobre acessibilidade atitudinal, como por exemplo, equipe treinada para receber e orientar pessoas com diferentes deficiências, e a acessibilidade às comunicações e informação aparenta ser insuficiente, conforme discutido.

Apesar de os resultados obtidos trazerem evidências importantes acerca da disponibilidade de informações sobre acessibilidade em ambientes digitais de meios de hospedagem, não se pode generalizá-los devido à amostra intencional e de tamanho reduzido. Assim, sugere-se estudos futuros que apliquem a metodologia aqui descrita expandindo-a para outras localidades e outras plataformas de viagens, aprofundando a coleta de dados, de forma a promover interação direta tanto com os meios de hospedagem quanto com pessoas com deficiência, com relatos de suas experiências. Sugere-se, ainda, que sejam conduzidas avaliações de acessibilidade nos ambiente digitais dos meios de hospedagem com o intuito de identificar se propiciam boa interação para as pessoas com deficiência, estando acessíveis para elas e em conformidade com as diretrizes de acessibilidade web.

# REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei no 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei no 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei no 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. Diário Oficial da União: Seção 1, Brasília, DF, ano CXLV, n. 181, p. 1-5, 18 set. 2008. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/L11771.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/L11771.htm). Acesso em: 18 mar. 2023.

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). Diário Oficial da União: Seção 1, Brasília, DF, ano 152, n. 127, p. 2-11, 7 jul. 2015. 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: 20 fev. 2023.

BRASIL. Ministério do Turismo. Turismo acessível: estudo do perfil de turistas – pessoas com deficiência. Brasília: Ministério do Turismo, 2013. Disponível em: [https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/turismo-acessivel/Estudo\\_de\\_dem\\_turistas\\_pessoas\\_com\\_def\\_DocCompleto\\_12.2013.pdf](https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/turismo-acessivel/Estudo_de_dem_turistas_pessoas_com_def_DocCompleto_12.2013.pdf). Acesso em 18 mar. 2023.

FARIA, Marina Dias de; MOTTA, Paulo César. Pessoas com deficiência visual: barreiras para o turismo de lazer. Revista Turismo em Análise, São Paulo, v. 23, p. 691-717, 2012. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta/article/download/52440/56434>. Acesso em: 20 fev. 2023.

FERST, Marklea da Cunha; SOUZA, Julia Ismar Silva de; COUTINHO, Helen Rita Menezes. Acessibilidade em meios de hospedagem: o uso de processos inovadores no atendimento das necessidades do turista com deficiência. Santa Catarina, Turismo Visão e Ação, Itajaí (SC), v. 22, n. 3, set./dez 2020, p. 446 - 462. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/rtva/article/view/17002>. Acesso em: 17 mar. 2023.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. Guia de acessibilidade na comunicação: Acessibilidade na comunicação para atenção integral à saúde das pessoas com deficiência. Guia em formatos digital e impresso. Rio de Janeiro: Fiocruz. 2022. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/handle/iciict/53473>. Acesso em: 13 mar. 2023.

GARDOU, Charles. A sociedade inclusiva: falemos dela! Não há vida minúscula. Belo Horizonte: Editora UFMG: Fino Traço, 2018.

LAMAS, Suellen Alice et al. Conteúdos gerados pelos usuários sobre meios de hospedagem em Natal/RN: a Acessibilidade no discurso dos viajantes. Revista Hospitalidade, São Paulo, v. 16, n. 3, p. 198-219, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.21714/2179-9164.2019.v16n3.011>. Acesso em: 20 fev. 2023.

MACEDO, Cátia Filipa; SOUSA, Bruno Miguel. A acessibilidade no etourism: um estudo na ótica das pessoas portadoras de necessidades especiais. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, San Cristóbal de La Laguna, v. 17, n. 4, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2019.17.050>. Acesso em: 20 mar. 2023.

MEIRA, Celso Maciel et al. Acessibilidade em meios de hospedagem: o retrato da rede hoteleira de Barra do Garças-MT. Revista Hospitalidade, São Paulo, v. 17, n. 2, p. 37-55, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.21714/2179-9164.2020.v17n2.003>. Acesso em: 20 fev. 2023.

RODRIGUES, Igor Moraes; VALDUGA, Vander. Turismo acessível para pessoas com deficiências: a produção científica dos periódicos de turismo do Brasil. Revista Turismo em Análise, São Paulo, v. 32, n. 1, p. 59-78, 2021. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/180245/176782>. Acesso em: 20 fev. 2023.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Um panorama dos direitos das pessoas com deficiência no Brasil. In: NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR. Acessibilidade e tecnologias: um panorama sobre acesso e uso de tecnologias de informação e comunicação por pessoas com deficiência no Brasil e na América Latina. 1. ed. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2020. p. 65-90. Disponível em: <https://cetic.br/media/docs/publicacoes/7/20200528104403/estudos-setoriais-acessibilidade-e-tecnologias.pdf>. Acesso em: 09 mar. 2023.

SILVEIRA, Carolina Stolf; FERRARO, Luiza Helena; BATISTA, Júlia Floriano; GODOI, Izabelle Leal. A cidade falada: um projeto de extensão universitária inclusivo. Revista Projetar - Projeto e Percepção do Ambiente, Natal, v. 7, n. 3, p. 239-252, 2022. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/revprojetar/article/view/27479>. Acesso em: 14 mar. 2023.

## **CAPÍTULO 4**

# **O DESAFIO DE SER NAVEGANTE EM UM AMBIENTE PROPÍCIO A NAUFRÁGIOS: REFLEXÕES SOBRE A ENCONTRABILIDADE DE INFORMAÇÃO EM SITES ACESSÍVEIS NO UNIVERSO TURÍSTICO**



Carlos Alberto Ferreira  
Ciro Italo Tertulino  
Lenivaldo Gomes da Silva Junior



# INTRODUÇÃO

Um novo arranjo informacional se apresenta atualmente oriundo muito do conceito da recuperação da informação armazenada, uma guisa de um início informacional digital na Internet.

Esse novo arranjo da sociedade, hiperconectada, tem a informação como seu subsidio fundamental (Werthein, 2000), que vende-se muito bem, cada vez mais e em maior quantidade, onde o rápido consumo de produtos informacionais, surgido na esfera da produção e da troca no modelo mercantil, deu origem às denominadas indústrias de informação com seus produtos informacionais e informatização como parte integrante dos processos.

O presente trabalho pretende efetuar uma reflexão sobre os padrões e recomendações de acessibilidade em páginas web em especial tratando do universo do Turismo.

Tais abordagens são validadas em breves reflexões em dois sites pre-determinados no qual foram verificados se e como a acessibilidade acontece. Desta forma procurar-se-a entender como um ambiente web centrado no usuário e que tenha sido planejado para tal possa ou não facilitar o processo de navegação dos usuários portadores de necessidades especiais.

# ENTENDENDO A ENCONTRABILIDADE DA INFORMAÇÃO DIGITAL

Para trabalhar a encontrabilidade da informação, precisamos abordar a ferocidade da informação, no qual trata de como a informação se comporta no ambiente Digital.

Contexto fundamental para a realização de um mergulho eficaz na linguagem de uma instituição, a identificação e seleção de públicos não apenas cria consistência ao resultado, como explícita com quais receptores de uma informação estamos trabalhando.

Ainda que este seja um aspecto aparentemente óbvio no campo da Comunicação Social, ter a noção cristalina de públicos serão trabalhados, em especial do campo semântico, irá afetar de forma profunda o tom e a voz de quem comunica.

Vale lembrar que, à luz do fenômeno da ferocidade de consumo da informação, característica dos últimos anos no meio digital, a percepção da voz de uma marca tem se alterado de forma implacável.

Entenda-se ferocidade de consumo da informação como a necessidade crescente dos públicos em acessar de forma rápida conteúdos que precisam estar dispostos e constituídos de uma forma muito objetiva.

No centro da construção de uma informação objetivo está o dado, elemento definido há décadas pela Ciência da Informação não apenas números, mas palavras e expressões que têm força de autossuficiência e autoexplicação, sendo um reflexo da comunicação da linguagem dos públicos.

Para identificar quais palavras são, de fato, dados, é preciso método e processo, o que passa ao largo de experiência ou de intuição.

Justamente por conta do fenômeno da ferocidade de consumo da informação que os públicos têm exigido, a cada dia, a aproximação das marcas e instituições da realidade semântica de cada um deles.

Para coletar pedaços de informação que, de fato, sejam dados, é preciso mergulhar na realidade dos públicos - e aplicação de um processo é vital para a construção de um Dicionário de Vocabulário Controlado.

A construção de indicadores são muito utilizados pelos sistemas web, no qual podem auxiliar no tratamento e entendimento de como as soluções de Internet podem melhor alcançar os objetivos que são levar informações a quem necessita.

Um dos principais indicadores são as Heurísticas de Nielsen que tratam de como a usabilidade e a Arquitetura da Informação podem ser mais bem atendidas.

As Heurísticas tratadas por Nielsen (2005), mais precisamente, distribuem-se em 10, tratando vários momentos de usabilidade, como: a visibilidade do estado atual do sistema; a correlação entre o sistema e o mundo real; o controle e liberdade do usuário; a consistência e padrões tratados; a prevenção de erros; o reconhecimento ao invés de memorização; a flexibilidade e eficiência de uso; o projeto estético e minimalista; o suporte aos usuários no reconhecimento; e, por fim, as informações de ajuda e documentação.

No que trata a primeira Heurística de Nielsen, a visibilidade do estado atual do sistema, este deve sempre manter os usuários cientes do que está acontecendo, fazendo, assim, um feedback apropriado em um tempo chamado ideal.

Na segunda Heurística, a correlação entre o sistema e o mundo real, afirma que o sistema deve falar a linguagem do usuário, com palavras, frases e conceitos familiares, ao invés de utilizar termos técnicos. As convenções do mundo real devem ser seguidas, fazendo com que as informações apareçam em uma ordem lógica e natural ao usuário.

A terceira Heurística de Nielsen aborda o controle e a liberdade do usuário. Os usuários costumam escolher, por engano, funções do sistema e precisam encontrar uma maneira de sair da situação ou estado indesejado sem maiores problemas. Deve ser possível ao usuário desfazer e refazer operações executadas.

O quarto item das Heurísticas implantadas por Nielsen é referente a consistência e padrões em que os usuários não devem ter que adivinhar que palavras, situações ou ações diferentes significam a mesma coisa.

A quinta Heurística versa sobre a prevenção de erros. Melhor do que boas mensagens de erro é um projeto cuidadoso que previna, em primeiro lugar, a ocorrência de erros, isto é, melhor evitar os erros que criar ações e avisos chamados bons para passar esta informação.

A sexta Heurística aborda o reconhecimento ao invés da memorização. Este item trabalha objetos, ações e opções para serem visíveis. O usuário não deve ser obrigado a se lembrar de informações, ao passar de um diálogo para outro. As instruções de uso do sistema devem estar baseadas em visibilidade ou facilmente acessíveis, quando necessário.

A sétima Heurística trata a flexibilidade de uso. Nesta deve ser permitido ao usuário personalizar ou programar ações frequentes. Devem ser implementados aceleradores para serem adotados por usuários experientes. Na oitava Heurística, trabalha-se o projeto estético e minimalista. Esta etapa afirma que os diálogos não devem conter informação irrelevante ou raramente necessária. Continua trabalhando que cada unidade extra de informação, em um diálogo, compete com unidades relevantes de informação e diminuem sua visibilidade relativa. Neste momento, temos a grande vertente da usabilidade de Nielsen, isto é, uma aplicação não precisa ser bonita visualmente para ser de fácil uso.

A nona Heurística trata o suporte aos usuários no reconhecimento, diagnóstico e recuperação de erros. Neste momento, as mensagens de erro devem ser expressas em linguagem clara, sem códigos, indicando precisamente o problema e sugerindo soluções.

A décima e última Heurística de Nielsen aborda as informações de ajuda e documentação. Aqui, a documentação do sistema deve sempre estar disponível ao usuário, mesmo que o sistema seja fácil de usar. A documentação de auxílio ao usuário deve ser fácil de pesquisar, focada nas tarefas que o usuário costuma realizar com o sistema e não muito longa.

Com base nos conceitos de Nielsen temos que considerar a usabilidade em ambientes digitais acessíveis, tendo como relevante e porque não importante que sejam aplicadas técnicas que levem em conta a experiência

do usuário como um todo. Levando em consideração tal afirmativa precisa-se lembrar de alguns itens como:

I. Teste com usuários – Deve-se realizar testes de usabilidade com pessoas do grupo focal para que assim possamos identificar problemas de usabilidade que possam afetar a acessibilidade. Os testes podem incluir tarefas específicas, como preencher um formulário ou navegar em um site, e podem ser conduzidos em um ambiente controlado ou no mundo real;

II. Projeto deve contemplar uma ampla variedade de usuários. É importante considerar as necessidades de diferentes tipos de usuários e garantir que a interface do usuário seja projetada para ser usada por todos e qualquer um de forma indiscriminada. Isso pode incluir fatos como legendas para vídeos, opções de alto contraste e teclas de atalho para navegação;

III. Maeda traz o conceito da simplicidade. Esse aborda que para a interface do usuário seja fácil de usar, é importante manter a simplicidade e clareza do conteúdo. Isso pode envolver o uso de uma linguagem simples e direta, fontes legíveis e a organização clara do conteúdo;

IV. Adoção de uma abordagem centrada sempre no usuário. Ao projetar para a acessibilidade, é importante adotar uma abordagem centrada no usuário. Isso envolve a consideração das necessidades e preferências de cada usuário, bem como a avaliação constante da interface do usuário para que assim possa ser garantido que ela atenda às necessidades em evolução;

V. Fornecimento de feedback de maneira clara e consistente. É importante fornecer tal feedback ao usuário para que esse possa interagir com a interface disponível. Isso pode envolver o uso de mensagens de erro claras e legíveis, bem como o fornecimento de feedback visual e auditivo para as ações executadas pelo usuário.

Ao considerar a usabilidade em ambientes digitais acessíveis, é importante levar em conta as necessidades e preferências do grupo focal de usuários, bem como garantir que a interface do usuário seja clara, simples e fácil de usar. Com uma abordagem centrada no usuário e a aplicação de testes e design adequados, é possível a criação de experiências digitais acessíveis e agradáveis para todos.

# O AMBIENTE WEB

A definição de ambiente web, ou Ambiente Internet já foi muito trabalhado em diversos momentos, mas temos que ressaltar que as diversas “ondas” de evolução da Internet trouxeram como a saída de um ambiente mais estático onde o usuário não possuía nenhuma possibilidade de interação com o ambiente até o mais recente uso dinâmico da Internet, quando o usuário pode interagir com mais facilidade e assim ter reduzido a dificuldade em uso do ambiente Internet escolhido.

Um ambiente web se trata de um conjunto de tecnologias, padrões e protocolos que possibilitam que documentos e recursos de multimídia como páginas HTML, arquivos de Imagens, vídeos, áudios entre outros sejam acessados e visualizados através de um navegador web.

A evolução mencionada anteriormente está baseada não somente pela possibilidade de uma experiência mais rica, harmônica e interativa, mas também pelo aumento da velocidade de conexões.

Houve uma aceleração que tratou a Internet por gerações, como a web 1.0, web 2.0, e web 3.0, indo até o ambiente de web móvel até chegar a web intitulada progressiva que tratam os aplicativos e as funcionalidades de maneira responsiva, dando mais interatividade ao usuário e possibilitado assim uma experiência maior e mais intuitiva.

# ENTENDENDO A ACESSIBILIDADE EM PÁGINAS WEB

A Acessibilidade na web, refere-se à prática de projetar e desenvolver sites, aplicativos e outros recursos on-line de forma que possam ser usados por pessoas com diferentes tipos de deficiências e limitações. Isso inclui pessoas com deficiências visuais, auditivas, motoras ou cognitivas, bem como pessoas com habilidades limitadas em relação à tecnologia ou à língua em que o site é apresentado.

A Acessibilidade na web envolve várias considerações, incluindo:

1. Usabilidade: A interface deve ser projetada para que seja fácil de usar e entender. Isso inclui elementos como navegação clara, layout consistente e conteúdo simples e direto;
2. Acessibilidade: A interface deve ser projetada para que possa ser usada por pessoas com diferentes tipos de deficiências. Isso pode incluir o uso de tecnologias assistivas como leitores de tela, teclados especiais ou recursos de ampliação de tela;
3. Compatibilidade: A interface deve ser projetada para ser compatível com diferentes tipos de tecnologia e dispositivos, incluindo navegadores da web, sistemas operacionais e dispositivos móveis;
4. Linguagem e comunicação: O conteúdo deve ser projetado para ser claro e fácil de entender. Isso pode incluir o uso de linguagem simples, exemplos e ilustrações;
5. Design Inclusivo: O design deve levar em consideração as necessidades e preferências de diferentes grupos de usuários, incluindo pessoas com deficiências.

A acessibilidade na web é importante porque garante que todas as pessoas independente de suas habilidades e limitações, tenham acesso às informações e serviços on-line. Além disso, a acessibilidade na web é muitas vezes exigida por leis e regulamentos em vários países.

Existem alguns padrões que são chamados satisfatórios para a construção de soluções web que atendam as mais diversas necessidades e limitações. Esses conjuntos de acessibilidades chamados satisfatórios envolvem conjuntos de padrões e práticas recomendadas afim de garantir que os recursos informacionais digitais possam ser usados por pessoas com os mais diferentes tipos de necessidades especiais e limitações. Abaixo elencamos alguns padrões que podem ser recomendados para garantir uma acessibilidade digital satisfatória.

a. WCAG – Web Content Accessibility Guidelines. As diretrizes de acessibilidade para conteúdo Web (WCAG). São um conjunto de recomendações desenvolvidas pelo W3C (World Wide Web Consortium). As WCAG definem conjuntos de critérios que as páginas web devem atender para serem acessíveis, como contraste de cores adequado, legendas para conteúdo de áudio e vídeo e alternativas textuais para imagens.

b. WAI-ARIA – Accessible Rich Internet Applications: WAI-ARIA é um conjunto de atributos adicionados ao código HTML que permitem que os desenvolvedores criem componentes interativos acessíveis. Os atributos WAI-ARIA podem ser usados para descrever funções, estados e propriedades de elementos de interface do usuário, como botões, menus e controles de formulário.

c. ATAG – Authoring Tool Accessibility Guidelines. As Diretrizes de Acessibilidade para ferramentas de autoria (ATAG), são um conjunto de recomendações desenvolvida pela W3C que visam garantir que as ferramentas de criação de conteúdo possam ser usadas por pessoas com deficiências ou limitações. As ATAG incluem diretrizes para a acessibilidade de interfaces de usuário das ferramentas, bem como para a produção de conteúdo acessível.

d. EAA – European Accessibility Act. O European Accessibility Act (EAA), é uma lei que estabelece padrões de acessibilidade para produtos e serviços em toda União Europeia. O EAA inclui requisitos para acessibilidade em vários setores, incluindo tecnologia da informação e comunicação.

e. ISO/IEC 40500. A Norma Internacional ISO/IEC 40500 é um padrão que estabelece requisitos e diretrizes para acessibilidade em tecnologia da informação. O padrão abrange aspectos como design acessível, interação e recursos assistivos.

Seguir esses padrões e práticas recomendadas pode ajudar a garantir que os recursos digitais sejam acessíveis a pessoas com diferentes tipos de deficiências ou limitações. No entanto, é importante lembrar que a acessibilidade não é apenas uma questão de seguir as diretrizes – ela deve ser uma mentalidade e uma prática contínua de considerar as necessidades e preferências de todos os usuários.

Diante dos padrões de encontrabilidade e navegabilidade analisamos em ambiente web, onde a escolha se baseou por ser uma das mais acessadas na Internet como operadora de turismo, procurando ver como tal site foram pensados com foco da acessibilidade.

Foi usado para tal análise os parâmetros Heuristicos fornecidos por Nielsen, anteriormente tratados nesse documento.

Decolar.com é a filiação brasileira da empresa argentina Despegar, uma das maiores agências de viagens da América Latina, fundada em 1999. Em 2022 o serviço de recomendações Mybest<sup>1</sup> elencou o top 10 de agências de viagens, onde a Decolar ocupa a segunda colocação. Levando em consideração o tempo de atuação no mercado em comparação com a primeira colocada do Ranking elaborado pela Mybest.

A seguir serão apresentadas algumas considerações feitas após a análise do site Decolar.com a partir da heurística de Nielsen, considerando os seguintes aspectos:

- a. Visibilidade do Status do Sistema;
- b. Compatibilidade entre o Sistema e o Mundo Real;
- c. Controle e Liberdade para o Usuário;
- d. Consistência e Padronização;
- e. Prevenção de Erros;
- f. Reconhecimento em vez de Memorização
- g. Eficiência e Flexibilidade de Uso;
- h. Estética e Design Minimalista;
- i. Auxílio no reconhecimento, diagnóstico e recuperação de erros;
- j. Ajuda e Documentação.

No que diz respeito à Visibilidade do Status do Sistema, entendida como o fornecimento, pela interface, do “status em relação à sua posição dentro do sistema, ou seja, informar o usuário sobre qual ambiente ele estava, em qual

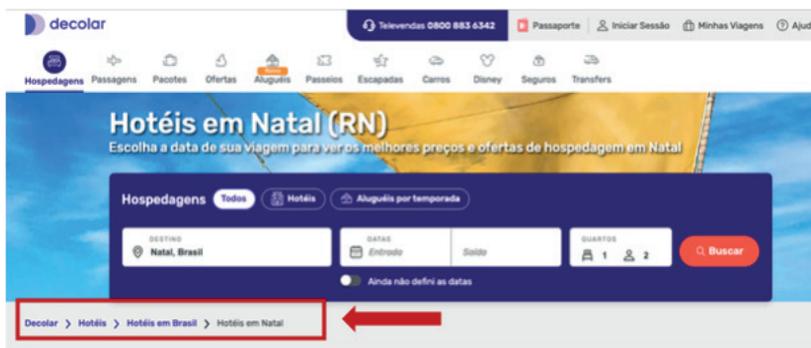
ele está e para quais outros ambientes ele poderá se dirigir a partir de sua localização" (MOMA, 2017, não paginado).

Assim, em um primeiro momento, observa-se no topo da página inicial a presença de um menu principal com as seguintes categorias:

- a. Hospedagens;
- b. Passagens;
- c. Pacotes;
- d. Ofertas;
- e. Aluguéis;
- f. Passeios;
- g. Escapadas;
- h. Carros;
- i. Disney;
- j. Seguros;
- k. Transfers.

Destas, as únicas categorias que fornecem a visibilidade do status do sistema, ou seja, a indicação da página onde o usuário se encontra e a possibilidade de avançar e retroceder página a página na busca por informações dentro do site são Hospedagens, Passagens, Pacotes, Passeios, Carros e Disney. Como se verifica na Figura 1.

**Figura 1 – Visibilidade do Status do Sistema**

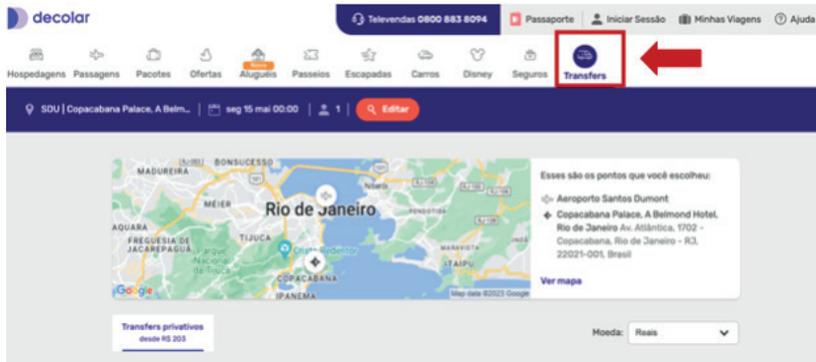


**Fonte: Elaborado pelos autores com base em Decolar.com (2023)**

Nas demais categorias como Ofertas, Aluguéis, Escapadas, Seguros e Transfers é possível apenas verificar a página onde o usuário se encontra por

meio do destaque azul no ícone da categoria em questão e, acessar outras categorias presentes no menu principal. Como se apresenta na Figura 2.

**Figura 2 – Ausência da Visibilidade do Status do Sistema**



**Fonte: Elaborado pelos autores com base em Decolar.com (2023)**

Em relação à Compatibilidade entre o Sistema e o Mundo Real, a qual defende que “escolher corretamente quais ícones serão utilizados para colocar em uma interface pode facilitar ou prejudicar a compreensão das informações” (MOMA, 2017, não paginado), observa-se que os ícones do site são utilizados como um recurso para indicar o tipo de conteúdo de cada categoria, facilitando a compreensão sobre o tipo de informação que será apresentada. Os ícones acima referidos podem ser observados na Figura 3.

**Figura 3 - Compatibilidade entre o Sistema e o Mundo Real**



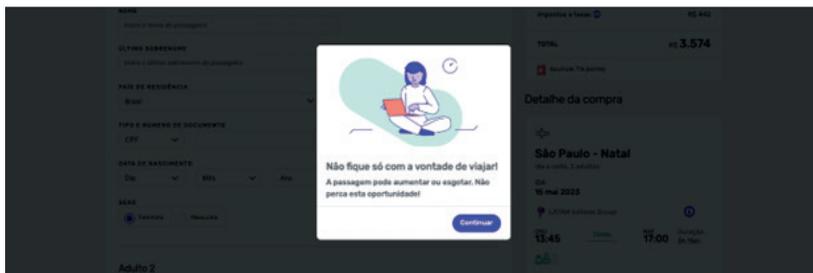
**Fonte: Elaborado pelos autores com base em Decolar.com (2023)**

Ao analisar o aspecto do Controle e liberdade para o usuário, não se identificou comandos que possibilitassem desfazer ações realizadas por engano pelos usuários através de comandos como o Ctrl+Z, por exemplo. Portanto, este item não se aplica ao site Decolar.com no momento da presente análise. Contudo, se apresenta de forma adequada ao quesito da

Consistência e Padronização em suas páginas, no que diz respeito às cores, fontes, posições e tamanhos das imagens. O que dispensa ao usuário “o entendimento de vários padrões e formas de interações diferentes para cada tela” (MOMA, 2017, não paginado).

De acordo com (MOMA, 2017, não paginado) as “caixas de confirmação, como as que aparecem quando você deleta um arquivo, são um exemplo de como evitar erros”. Nesse sentido, uma ação que se relaciona com a Prevenção de Erro no site da Decolar pode ser a saída ou fechamento de um processo de compra de forma não intencional. Contudo, ao simular essa situação no site, não houve nenhum alerta do mesmo indicando a saída da página e potencial perda das informações. Mas sim, do navegador de internet utilizado para acessar o recurso. Como se verifica na Figura 4.

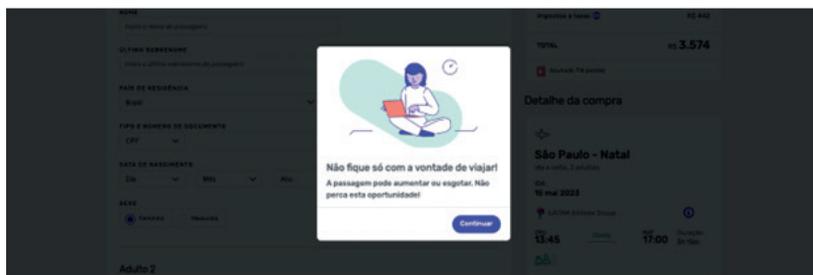
**Figura 4 – Prevenção de Erros**



**Fonte: Elaborado pelos autores com base em Decolar.com (2023)**

Diferente do que ocorre quando o usuário demora no preenchimento dos dados para a compra, onde o próprio site gera uma mensagem, presente na Figura 5.

**Figura 5 – Aviso do site Decolar.com**



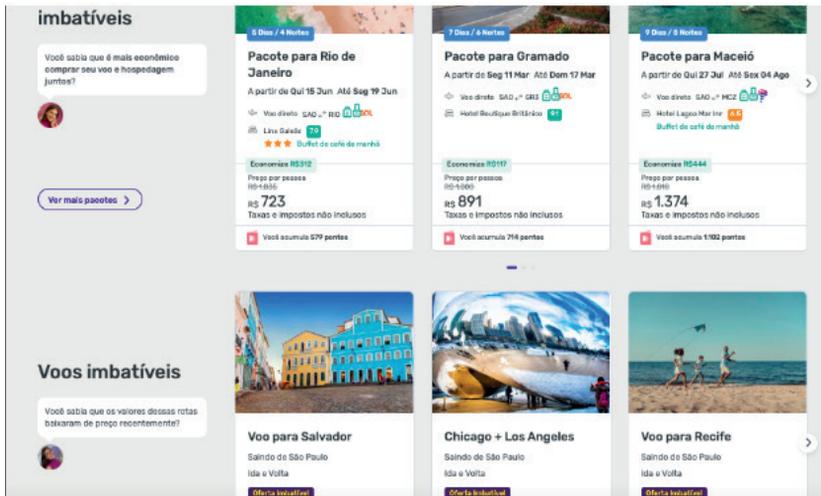
**Fonte: Elaborado pelos autores com base em Decolar.com (2023)**

A estrutura do site da Decolar se assemelha em muitos aspectos aos demais sites, pois utiliza estruturas já convencionadas como o menu principal destacado no topo da página, a opção de Ajuda na parte superior direita e demais informações como contatos e endereços na parte inferior da página. Permitindo ao usuário “reconhecer padrões do que ter que obrigá-lo a memorizar várias informações na medida que ele navega pela aplicação” (MOMA, 2017, não paginado), como recomenda o aspecto do Reconhecimento em vez de Memorização da heurística de Nielsen.

Sobre o aspecto da Eficiência e Flexibilidade de Uso o site da Decolar permite apenas um tipo de uso, a consulta às informações por categorias. Portanto a heurística de flexibilidade de uso parece não se aplicar ao site em questão. Um campo de busca simples talvez pudesse ser uma iniciativa nesse sentido, possibilitando acessar de forma mais rápidas os conteúdos, e até mesmo encontrar informações semelhantes em categorias diferentes.

No quesito Estética e Design Minimalista o site parece estar adequado, uma vez que não disponibiliza informações em excesso sobre determinada questão, mas sim, informações essenciais sobre os tópicos cabendo ao usuário acessá-la ou não. Um exemplo desta questão pode ser observado na categoria Ofertas, Figura 6.

Figura 6 - Estética e Design Minimalista



Fonte: Elaborado pelos autores com base em Decolar.com (2023)

O Auxílio no Reconhecimento, Diagnóstico e Recuperação de erros está relacionado a uma “forma simples de mostrar para o usuário que ele cometeu um erro, onde errou e o que precisa ser feito para corrigir tal erro” (MOMA, 2017, não paginado). Assim como outros sites, onde é necessário preencher formulários, o site da Decolar ajuda os usuários a reconhecerem erros no preenchimento de formulários. Alertando-os sobre a ausência e a obrigatoriedade de determinados dados. Como consta na Figura 7.

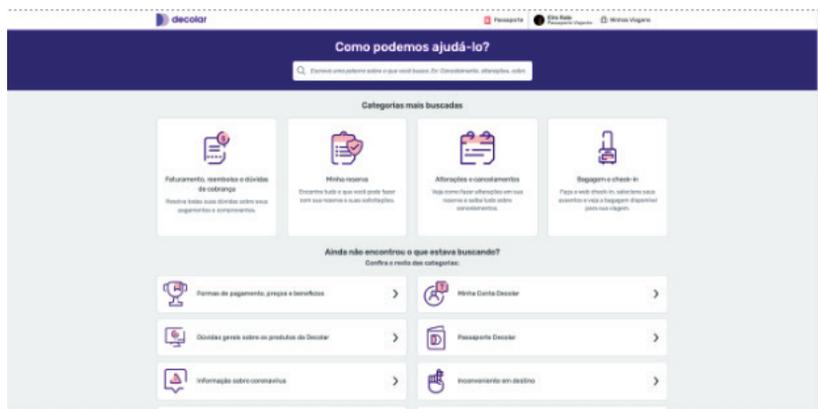
**Figura 7 – Reconhecimento de Erros**



**Fonte: Elaborado pelos autores com base em Decolar.com (2023)**

Por fim, o quesito Ajuda e Documentação é um elemento presente no site da Decolar, o qual, disponibiliza na sessão Ajuda as categorias mais buscadas e um campo de busca simples por palavras-chave, bem como a relação completa das categorias, como consta na Figura 9. Objetivando tornar o usuário mais independente do suporte, esclarecendo ele mesmo suas dúvidas a partir das informações disponibilizadas.

**Figura 8 – Ajuda e Documentação**



**Fonte: Elaborado pelos autores com base em Decolar.com (2023)**

Em sequencia analisamos o site do Resort Le Canton. O Resort Le Canton, localizado no município de Teresópolis, aproximadamente 2 horas da capital carioca, é cercado pelas belezas naturais da Serra dos Órgãos e é inspirado nos charmosos campos suíços em sua construção, decoração e conta com três espaços: Village, Magique e Fazenda Suíça.

Com uma história superior a 30 anos e mais de dois milhões de m<sup>2</sup> de área construída, o resort se divide em área de hospedagem, área de lazer e área de entretenimento e disponibiliza quartos adaptados a pessoas com deficiência, e, nas suas áreas comuns, rampas de acesso.

# ASPECTOS EXTRÍNSECOS DE FONTES DIGITAIS DE INFORMAÇÃO: A ACESSIBILIDADE DE ACORDO COM TOMAEL, ALCARÁ E SILVA (2016).

De acordo com Tomael, Alcará e Silva (2016) os critérios para avaliar a variável da Acessibilidade em fontes de informação digital se referem a:

[...] recursos que possam permitir a todos os usuários da informação, inclusive àqueles com necessidades especiais, a possibilidade de perceber, entender, navegar e interagir com as informações disponíveis na fonte [...] com autonomia total ou assistida para a apropriação dos recursos e dispositivos apresentados, compatibilizando tecnologias assistidas destinadas a pessoas com deficiência (TOMAEL, ALCARÁ, SILVA, 2016, p. 32).

Nesse sentido, as autoras destacam o aspecto da Disponibilidade, que visa facilitar o acesso às informações aos usuários potenciais; da Interpretação, onde a informação disponível precisa ser possível de ler (visível, nítida e distinta), inclusive para pessoas com algum tipo de dificuldade (física ou mental) e ser compreendida (idioma, nível de compreensão intelectual, formação acadêmica, etc.) pelo usuário. Os dois últimos aspectos são o do Auxílio ao Uso (orientações de uso do sistema ou interface) e Agilidade (recursos para diminuir o tempo gasto na busca por informações na fonte) (TOMAEL, ALCARÁ, SILVA, 2016, p. 32).

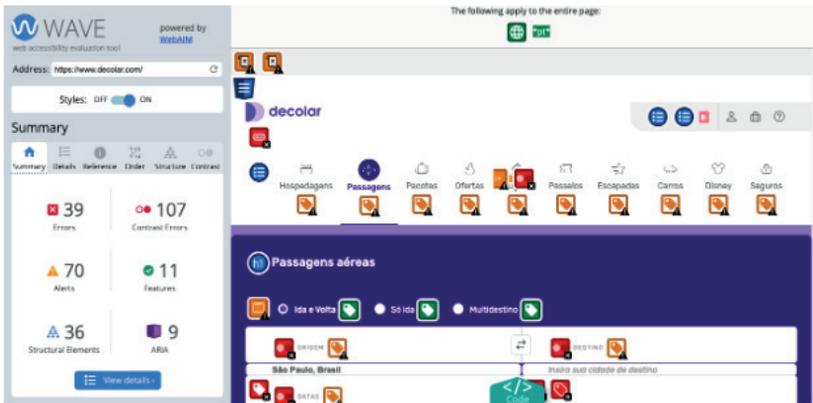
Dito isto, passamos a analisar de que forma os aspectos acima citados se apresentam no site Decolar.com. Sobre o aspecto da Disponibilidade verificamos em uma conferência simples que o site é recuperável pelos mecanismos de busca da internet o que facilita o acesso à fonte, no entanto, para verificar o aspecto da Interpretação usaremos a ferramenta Web Accessibility Evaluation (WAVE)<sup>2</sup>, uma iniciativa do Web Accessibility Initiative do W3C.

Ao avaliar o site da Decolar com o WAVE detectou-se a ausência de textos alternativos nas imagens e erros de contraste, cabe ressaltar que:

[...] o texto alternativo é também de suma importância para as pessoas com deficiência visual. Visto que é pela descrição da imagem que as pessoas cegas conseguem identificar do que se trata o “gráfico” (nome dado pelos leitores de tela para sinalizar que naquele local existe uma imagem, mesmo quando não existe o atributo alt na tag <img>) (GALA, 2023, não paginado).

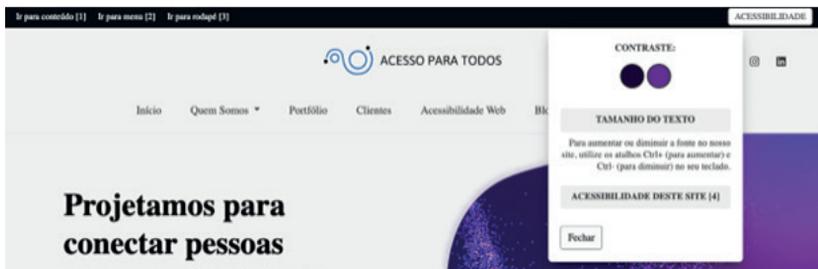
Da mesma forma, o baixo nível de contraste nos textos do site dificulta a legibilidade para as pessoas com baixa visão. A Figura 9 apresenta um panorama da avaliação do site da Decolar pela ferramenta WAVE.

**Figura 9 – Avaliação do site da Decolar pela ferramenta WAVE**



**Fonte: Elaborado pelos autores com base na ferramenta WAVE (2023)**

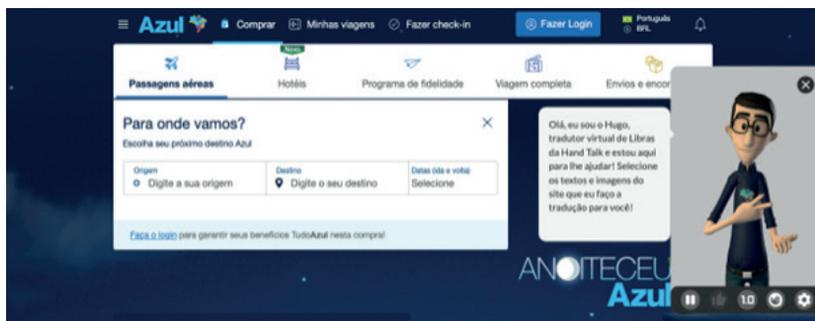
Opções de alterar o contraste da tela, bem como aumentar e diminuir a fonte, por exemplo, permitiriam maior acessibilidade às informações disponibilizadas. As funcionalidades desses recursos podem ser testadas no site Acesso para Todos. A Figura 10 apresenta como esses recursos podem estar dispostos em um site.

**Figura 10 – Recursos de Acessibilidade para Acesso à Informação**


Fonte: Elaborado pelos autores com base em Acesso para Todos (2023)

A Figura 10 apresenta os recursos de aumento de contraste, atalhos para o menu, rodapé e conteúdo da página, bem como aumentar e diminuir a fonte.

Ainda relacionado ao aspecto da Interpretação, o site da Decolar não disponibiliza ferramentas capazes de auxiliar os usuários a ultrapassar barreiras físicas ou intelectuais na busca e acesso às informações. Recursos como o hand talk, plataforma criada em 2013 e que traduz simultaneamente conteúdos em português para a língua brasileira de sinais, auxiliaria na inclusão social de pessoas surdas ao acesso à informação e uso adequado aos serviços do fornecidos pelo site. A Figura 11 apresenta no recurso Hand Talk no site da companhia aérea Azul.

**Figura 11 – Recurso Hand Talk**


Fonte: Elaborado pelos autores com base em Azul (2023)

Por fim, o aspecto de Auxílio ao Uso que poderia ser representado por um mapa do site ou guia de uso e o aspecto da Agilidade que poderia ser representado por um campo de busca simples em todo o site não estão presentes no site da Decolar no momento da presente análise.

Mesmo que o site da Decolar se apresente quase que completamente adequado por meio da abordagem heurística de Nielsen, ao ser analisado por meio dos critérios de Acessibilidade de Tomael, Alcará e Silva (2016) ele se apresenta completamente inadequado para atender pessoas com deficiências auditivas e visuais.

É possível supor que a abordagem de Nielsen, mesmo que tenha foco no usuário da informação, não parece considerar as pessoas com deficiência como usuárias dessas informações. Já a abordagem de Tomael, Alcará e Silva (2016) é elaborada para o acesso de todas as pessoas, inclusive, as pessoas com deficiência

# REFLEXÕES TEMPORÁRIAS

É notório que o uso das tecnologias assistidas podem ser a solução para facilitar o uso sem barreiras das soluções web. Tal afirmativa se baseia na evolução dos sistemas que até o momento foram apresentados, mas apresenta também um desafio que podemos chamar de instigante, visto que a cada momento novas soluções são criadas e desta forma levam a um ambiente mais competitivo e assertivo para usuários atuais e novos entrantes nesse meio.

A chamada Web 3.0, nos apresenta um cenário que pode ser considerado desafiador no que tange os serviços turísticos. Inúmeras iniciativas têm surgido e fazem mais da criatividade do que o aparato tecnológico disponível, para desta forma realçar a forma de navegação e alcance dos objetivos informacionais, que cada vez mais, estão se mostrando dinâmicas e extremamente mutáveis.

Acredita-se que projetos mais centrados não tão tecnológicos consigam através de planejamento abarcar a maior quantidade de usuários possíveis em plataformas de turismo acessível.

A Guisa de um novo tempo navegacional está se mostrando diante das máquinas e disponível para qualquer pessoa, desde que os desenvolvedores de soluções web consigam antenar-se para o que é mais nevrálgico em projetos acessíveis.

Temos a possibilidade de entrar no túnel chamado Internet, utilizando uma bússola acessível chamada usabilidade levar o navegante a não naufragar nesse mundo chamado Internet.

# REFERÊNCIAS

CORRADI, Juliane Adne Mesa. Acessibilidade em ambientes informacionais digitais: uma questão de diferença. São Paulo: Editora Unesp. 2011.

DECOLAR. [S. l.: s. n.], 2023. Disponível em: <https://www.decolar.com/>. Acesso em: 10 maio de 2023.

GALA, A. S. Texto alternativo: o que é, como elaborar e adicionar Alt Text. In: Hand Talk. [S. l.: s. n.], 2023. Disponível em: <https://www.handtalk.me/br/blog/texto-alternativo-alt/>. Acesso em: 10 maio 2023.

MOMA, G. 10 heurísticas de Nielsen para o design de interface. [S. l.: s. n.], 2017. Site. Disponível em: <https://brasil.uxdesign.cc/10-heur%C3%ADsticas-de-nielsen-para-o-design-de-interface-58d782821840>. Acesso em: 10 maio 2023.

NIELSEN, Jakob. *Projetando Websites*. Rio de Janeiro: Elsevier. 2010.

TOMAÉL, M. I.; ALCARÁ, A. R.; SILVA, T. E. Fontes de informação digital: critérios de qualidade. In: TOMAÉL, M. I.; ALCARÁ, A. R. (Org.). *Fontes de informação digital*. Londrina: Eduel, 2016. p. 13 - 44.

WERTHEIN, J. A sociedade da informação e seus desafios. *Ciência da Informação, Brasília*, v.29, n. 2, nov. 2000. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/889/924>. Acesso em: 17 Mar. 2021.

WPT. Vamos, juntas e juntos, tornar todos os sites acessíveis? Disponível em: [www.mwpt.com.br/movimento/](http://www.mwpt.com.br/movimento/) Acesso em: 4 maio 2023.



## CAPÍTULO 5

# TURISMO ACESSÍVEL EM EQUIPAMENTOS CULTURAIS



Daniele Achilles Dutra da Rosa  
Elesbão Oliveira de Matos



# INTRODUÇÃO

A partir do Programa Turismo Acessível, o Projeto “Estudo analítico e transdisciplinar sobre as políticas públicas de acessibilidade do turismo no Estado do Rio de Janeiro”, que tem como proposta promover um levantamento e um estudo sobre a aplicação dos preceitos legais e práticas do turismo acessível por meio da sensibilização de empresários sobre a importância e ampliação do incentivo a essas ações. Nesse sentido, esse texto foi pensado com o objetivo de descortinar uma nova possibilidade: a inclusão de bibliotecas públicas na agenda do turismo acessível. Alinhado ao programa, a proposta “Turismo Acessível em Equipamentos Culturais” busca refletir sobre a importância do envolvimento de bibliotecas públicas, no contexto de turismo e acessibilidade.

Em diversos países do mundo as instituições sociais e culturais são incluídas na agenda no turismo das cidades. No Brasil, é possível observar que poucas bibliotecas públicas são integradas ao rol de espaços classificados como turísticos. Ao identificar tal problemática, essa pesquisa-extensionista traz como contribuição uma reflexão sobre a relação “bibliotecas públicas”, “turismo” e “acessibilidade”. E, por conseguinte, apresenta o seguinte questionamento: os equipamentos culturais como as bibliotecas públicas podem se converter em espaços para o turismo acessível? A partir desse questionamento outras indagações são dispostas, tais como: esses espaços podem ser dinamizadores de informação e conhecimento e promover a disseminação de políticas e legislação sobre turismo e acessibilidade? Como esses espaços lidam com a inclusão social e igualdade de acesso voltado para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida? Quais fontes de informação pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida podem acessar nesses espaços? Esses espaços se constituem como lugares de conscientização sobre o tema?

A crise econômica provocada pela pandemia do COVID-19 desestabilizou uma série de setores sociais e, com isso, o setor de turismo também sofreu fortes impactos. Em um primeiro momento, devido a imobilidade imposta por medidas de isolamento social e, em seguida, as novas formas de retorno à vida, denominada comumente como “novo normal” produziram uma série de desafios individuais e coletivos. Após a implementação de ações para a diminuição dos impactos no setor com vistas na crise econômica global, outros elementos ainda carecem de atenção: novas variantes, guerra, e

mudanças nas práticas sociais têm exigido novas conduções das atividades voltadas para diversos setores, especialmente dos equipamentos culturais. Outro modo de encarar o problema é destacar que a recuperação do setor turismo neste “novo normal” se converteu em uma peça chave para a superação dos problemas e crises no mundo do trabalho, principalmente na América Latina. No caso brasileiro, não é diferente, a situação agravou-se ainda mais pelo atraso na compra de vacinas, pelas políticas federais de descaso com o problema de saúde pública e, conseqüentemente, com a crise econômica. Ao apresentar os equipamentos culturais e sua importância social, educacional e informacional como espaços de possibilidades para alinhar turismo e acessibilidade inauguraram um novo olhar para esses espaços: seria função das bibliotecas públicas atuarem neste segmento?

Os equipamentos culturais, enquanto instituições sociais, fazem parte do imaginário coletivo e identitário, ajudam a construir experiências individuais e coletivas que fundamentam a memória e a afirmação de grupos sociais, reconhecendo e afirmando identidades, neste caso nos referimos principalmente às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. As experiências e histórias compartilhadas, o acesso à informação e ao conhecimento, o desenvolvimento de ações voltadas para grupos específicos também são constructos da memória coletiva e da identidade nacional, como destaca Giddens (2002).

Portanto, é de suma importância que os equipamentos culturais, façam cada vez mais parte da agenda da cidade bem como das dinâmicas de atuação dos setores da sociedade. E, por que não do turismo acessível? Ao observar a relevância do programa turismo acessível, por meio da participação no projeto de pesquisa-extensionista interinstitucional, foi imperativo refletir sobre uma investigação que leva em consideração o viés social, problematizando a importância da presença de iniciativas de conscientização sobre o turismo acessível nesses espaços, além de alertar para a possibilidade de converter esses espaços em lugares para o turismo, desde que alinhados às demandas sociais e a agenda turística das cidades. Ao refletir sobre a perspectiva do turismo acessível em equipamentos culturais, neste caso em bibliotecas públicas, cabe considerar marcações do contexto situacional, tais como: a cultura das localidades, as demandas sociais de grupos específicos, singularidades sobre o território, perfil e necessidades das pessoas que fazem parte do processo de inclusão social e de cidadania. Diante disso, é possível afirmar que, atualmente, bibliotecas públicas podem ser vistas como espaços de patrimônio comunitários pois agregam valores sociais, culturais, econômicos e, sobretudo, informacionais

ao desenvolvimento local voltados à atividade de lazer e turismo no contexto previsto pelo Projeto sobre Políticas Públicas e Acessibilidade do Turismo no Estado do Rio de Janeiro.

# O CONTEXTO SOCIAL E AS DEMANDAS SOCIAIS

Para compreender a relevância e impacto da proposta apresentada, é imprescindível entender o porquê ela se justifica. De acordo com sua própria cartilha, o Programa Turismo Acessível (2009) é o conjunto de ações que objetivam a promoção da inclusão social e o acesso de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida à atividade turística com segurança e autonomia. A partir da enunciação da crise econômica e dos desafios impostos pela pandemia da COVID-19, a reflexão sobre grupos minoritários passou a ser mais pungente. Neste caso, o plano de trabalho, ao refletir sobre a relação entre equipamentos culturais e o turismo acessível coloca em jogo as relações entre inclusão social, cidadania e identidade, destacando que as instituições como patrimônio comunitário local interferem na construção do território da cidade, bem como na formação de identidade e, conseqüentemente, da memória coletiva. No entanto, cabe salientar que as dinâmicas e processos relacionados ao tema possuem como costura a instância política e econômica.

Os desdobramentos produzidos pelos equipamentos culturais que constituem o patrimônio comunitário local podem gerar uma série de benefícios sociais, um deles é o turismo como agente que potencializa a melhoria de vida da localidade e o bem-estar do visitante quanto à educação patrimonial e cultural. Com vistas nisso, a mediação das pessoas por essa via induz o incentivo das práticas relacionadas aos saberes e aos modos de construção de vida (identidade cultural). Farias (2002) aponta que para sensibilizar e conscientizar as comunidades sobre a importância de seus valores, tradições e identidade, todos devem ser inseridos nas práticas da vida sustentável, nas formas de preservação do imaginário coletivo e na construção do patrimônio representativo da cultura.

A partir da década de 1980, novos ditames foram sendo construídos e influenciaram as exigências do mercado de trabalho: competitividade, flexibilidade, segmentação, etc. No setor do turismo não foi diferente, o turismo cultural, assim como o ecológico, religioso, arqueológico, foi se inserindo no contexto econômico e social. O Ministério do Turismo compreende turismo cultural como o conjunto de atividades turísticas relacionadas à vivência do conjunto de elementos significativos do

patrimônio histórico e cultural e dos eventos culturais, valorizando e promovendo os bens materiais e imateriais da cultura (OMT, 2003).

A associação com a cultura supõe o desenvolvimento de um processo social dinâmico composto pela hibridização de diversos grupos sociais. Isso compõe o que chamamos de sociedade, um conjunto de elementos, aspectos, práticas e valores de diferentes expressões que resultam em crenças, rituais, tradições, isto é, em distintos modos de existência. Sabemos que a cultura é mutável e híbrida, como aponta Canclini (1997) e, por esse motivo, devemos estar atentos ao papel desempenhado pelos equipamentos culturais. Com base nisso, esses espaços devem atender às demandas dos grupos e das comunidades e participar direta ou indiretamente das experiências e vivências culturais. A cultura marca o desenvolvimento da humanidade, suas práticas, sua identidade e expressam uma série de disputas nos modos de organização da vida social, como também da apropriação dos diferentes territórios. Nesse sentido, cabe aqui mais um questionamento: as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida estão inseridas nesse contexto?

A variedade de experiências e vivências humanas nos conduz a formação de processos identitários, assim cada cultura é o resultado de uma história/memória particular que prevê dinâmicas, processos e relações entre diferentes grupos sociais. Isso move a própria cultura, mas influi diretamente nos processos econômicos e de acesso à informação e ao conhecimento. São as composições e forças sociais que movem as sociedades. Ao refletirmos sobre esse aspecto alinhando à definição de acessibilidade, é possível perceber o quanto as políticas públicas efetivas são importantes no processo de apropriação dos espaços sociais. Por esse motivo alertar e inserir o turismo acessível nessa discussão se converteu no plano de ação alinhado ao projeto de pesquisa extensionista.

Por meio do entendimento que a formulação da cultura, implica confrontos, tensões, disputas, consensos e negociações, é imperativo que a possibilidade da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida possa alcançar e utilizar com segurança e autonomia tais equipamentos, sem restrições, e, de maneira democrática se justifica porque está em consonância com os interesses da Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo (EMBRATUR), da Organização Mundial de Saúde (OMS), do Plano Nacional de Turismo e, até mesmo com os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) presentes na Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU).

O levantamento proposto e as oficinas de sensibilização, por exemplo, podem ser vistas como boas práticas que servirão para oportunizar e alargar a discussão sobre o tema, bem como podem fomentar a criação de políticas públicas efetivas que permitam a equalização das oportunidades para as ações nesse segmento. O impacto se define na relevância de chamar a atenção para a construção de uma comunicação simbólica que interfere na construção da identidade local e comunitária voltada à inclusão social, cidadania, lazer, cultura e turismo.

# BIBLIOTECAS PÚBLICAS COMO ESPAÇOS DE CONSCIENTIZAÇÃO E AMBIENTAÇÃO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA

A importância do alinhamento dos equipamentos culturais no contexto do turismo acessível se coloca no entremédio interdisciplinar reunindo assim áreas distintas, como: Biblioteconomia, Turismo, Políticas Públicas e Memória Social. É possível prever que as conexões entre ensino, pesquisa, extensão e comunidade estão presentes no enlace entre inclusão social, cidadania e identidade. Segundo Lévi-Strauss (1996, p. 13):

a cidade é primeiramente um espaço, talvez indiferenciado antes que homens o ocupem; mas a maneira como, ao longo dos séculos ou dos anos, eles escolhem se distribuir neste espaço, a maneira como as diversas formas de atividade política, social, econômica se inscrevem no terreno, nada disso se faz ao acaso, e é apaixonante investigar se as cidades se diferenciam em tipos e se é possível discernir constantes em sua estrutura e seu desenvolvimento.

Como as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida se inscrevem nos espaços? Esse foi o mote para refletir sobre a importância dos equipamentos culturais funcionarem como territórios que fomentam a conscientização e também a prática do turismo acessível. Inclusão social, cidadania e identidade são aspectos que devem ser considerados no campo cultural, social e educacional interagindo com a relevância do turismo, visto que ele também pode e deve fomentar a economia, a geografia, as políticas públicas e, sobretudo a integração com a biblioteconomia pública.

Já os desdobramentos sobre patrimônio comunitário (local e turístico) podem ser ativados através das conexões no âmbito da pesquisa em andamento sobre bibliotecas públicas, por meio da compreensão sobre a formação de memórias comunitárias. Que histórias e memórias pessoas

com deficiência ou com mobilidade reduzida constroem no espaço das bibliotecas públicas, e, para, além disso, que histórias os indivíduos de forma geral constroem nesses espaços em interação com essas pessoas? Sendo assim, a investigação proposta alinha-se à extensão porque reflete sobre a formação de comunidades que podem se tornar letradas e ajudar no engajamento para a conscientização sobre o tema. E, além disso, fomenta o desenvolvimento de bibliotecas públicas mais acessíveis e sustentáveis, uma vez que se coloca no cenário das ações voltadas ao turismo. Assim, destaca-se a relevância dos equipamentos culturais (em destaque bibliotecas públicas) no contexto de análise do estudo analítico e transdisciplinar sobre as políticas públicas de acessibilidade do turismo no Estado do Rio de Janeiro.

A biblioteca pública possui um papel importante neste cenário e pode ser conceituada como um espaço de acesso igualitário para todos, independentemente de suas condições, sejam elas físicas ou sociais. Deste modo, os serviços e produtos oferecidos por esta tipologia de biblioteca foram incrementados ao longo do tempo para atender às demandas sociais e se tornarem acessíveis no que tange à acessibilidade física e informacional (SANTOS; DINIZ; SÁ., 2014). Entende-se, portanto, que as bibliotecas públicas podem desempenhar um importante papel com relação à acessibilidade, inclusão social e acesso à informação e o conhecimento.

Neste sentido, a Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e Bibliotecas (2012) em suas diretrizes para bibliotecas públicas, apresenta a biblioteca pública como uma instituição criada, mantida e financiada pela comunidade regional ou nacional com o objetivo de proporcionar acesso ao conhecimento, à informação e à educação através de recursos e serviços que sejam acessíveis a todos os membros da comunidade, sem distinção por nacionalidade, raça, condição física ou econômica. Já o Manifesto da Biblioteca Pública publicado pela IFLA/UNESCO (2022) indica os valores que devem ser incorporados por essas instituições:

A liberdade, a prosperidade e o desenvolvimento social e individual são valores humanos fundamentais. Tais valores só vão ser alcançados por meio da capacidade de cidadãos bem informados exercerem seus direitos democráticos e desempenharem um papel ativo na sociedade. A participação construtiva e o desenvolvimento da democracia dependem de uma educação de qualidade

e do acesso livre e ilimitado ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação.

Os preceitos da IFLA/UNESCO para bibliotecas públicas afirmam ainda mais a importância que esses espaços têm na manutenção da democracia e no acolhimento de diferentes grupos sociais. Além disso, o documento também define a biblioteca pública como:

porta de acesso local ao conhecimento e fornece às condições básicas para a aprendizagem ao longo da vida, a tomada de decisão independente e o desenvolvimento cultural de indivíduos e grupos sociais. Ela sustenta sociedades saudáveis baseadas em conhecimento fornecendo acesso e permitindo geração e compartilhamento de conhecimento de todos os tipos, incluindo conhecimento científico e regional sem barreiras comerciais, tecnológicas ou legais (IFLA/UNESCO, 2022, p. [1]).

A definição de biblioteca pública exposta corrobora com às ideias apresentadas por Costa e Cutrim (2021) com relação a operacionalização da memória, pois pode-se dizer que a biblioteca desempenha um papel essencial, com seus registros sendo basilares na operacionalização da memória, uma vez que seus monumentos, documentos, registros e imaterialidades permitem a reprodução da memória sociocultural e também um direcionamento para o futuro. Além disso, estas instituições possuem a capacidade de reunir, organizar e difundir os traços e evidências da cultura de um povo, fornecendo o caminho para que os indivíduos conheçam sua própria história.

Tudo isto, vai ao encontro das propostas apresentadas neste programa, pois, a biblioteca pública pode portar-se como uma importante via de fomento ao desenvolvimento do turismo em suas comunidades, sendo um local que fornece aos cidadãos vias de acesso para a inclusão social, cidadania e identidade.

# METODOLOGIA

O contexto extensionista prevê a utilização de metodologias ativas, fundamentadas na teoria dialógica freiriana, buscando a participação dos beneficiários. Esse método busca o reconhecimento e valorização da contribuição de cada pessoa para a transformação da realidade local em um processo colaborativo e capacitador (ONWUEGBUZIE et al, 2009). Cabe ressaltar que esse foi o recorte para a coleta de dados referente ao projeto “estudo analítico e transdisciplinar sobre as políticas públicas de acessibilidade do turismo no Estado do Rio de Janeiro”.

Esse texto foi desenvolvido a partir de uma pesquisa social, de cunho teórico, com abrangência qualitativa e elegeu os seguintes procedimentos metodológicos: pesquisa bibliográfica; levantamento de dados; produção de conteúdo; aplicação das oficinas de sensibilização; desenvolvimento de relatórios técnicos e produção acadêmica. Quanto aos instrumentos de avaliação, destaca-se o desenvolvimento de formulário a ser aplicado, o qual os beneficiários poderão indicar pontuações sobre as dinâmicas realizadas.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

O projeto “Estudo Analítico e Transdisciplinar sobre as Políticas Públicas de Acessibilidade do Turismo no Estado do Rio de Janeiro” possibilitou a reflexão sobre aspectos relacionados ao turismo acessível, revelando diferentes vieses de acesso para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. Esse texto enfatizou a importância da inserção dos equipamentos culturais, neste caso bibliotecas públicas, como um espaço potencializador para a conscientização e prática do turismo acessível.

A inserção dos equipamentos culturais na agenda turística da cidade também conduz ao desenvolvimento desses espaços como lugares mais acessíveis e alinhados às demandas sociais. De acordo com o Manifesto da Biblioteca Pública IFLA-UNESCO (2022), a biblioteca pública é uma força viva, um organismo dinâmico e em crescimento voltado à educação, cultura, inclusão e informação. E, por esse motivo, deve servir como um agente essencial para o desenvolvimento sustentável, alinhando-se com os princípios da EMBRATUR, da OMS, do Plano Nacional de Turismo e, principalmente, com os 17 ODS presentes na Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU).

Enxergara biblioteca como território voltado às ações e atividades do turismo acessível é afirmá-las como espaços de transformação social, voltadas à educação e à cidadania. Ao conceber esse alinhamento admitimos a biblioteca pública como lugar de turismo cultural e de conscientização sobre as diferentes dinâmicas e processos identitários. Afinal, segundo Hall (1999) o segmento do turismo permite e oportuniza trocas e intercâmbios culturais onde é possível observar o fortalecimento, acolhimento e afirmação das identidades.

O fortalecimento de identidades no ambiente da biblioteca pública positiva a defesa, o acolhimento e à construção de espaços onde pessoas com deficiência e mobilidade reduzida possam tornar-se conscientes dos seus amplos direitos de acesso ao espaço público, assim como utilizá-los em prol da conscientização e formação de comunidades, além da prática do

# REFERÊNCIAS

BATISTA, Cláudio Magalhães. Memória e identidade: aspectos relevantes para o desenvolvimento do turismo cultural. Caderno virtual de turismo, Rio de Janeiro, v. 5, n. 3, 2005, p. 27-33. Disponível em: <http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/index.php/caderno/article/view/93/88>. Acesso em: 20 mar. 2023

BRASIL. Ministério do Turismo. Cartilhas de Turismo Acessível. Brasília, 2009.  
BRASIL. Ministério do turismo. Turismo acessível: introdução a uma viagem de inclusão. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 48 p. v.1. Disponível em: [https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/VOLUME\\_I\\_Introducao\\_a\\_uma\\_Viagem\\_de\\_Inclusao.pdf](https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/VOLUME_I_Introducao_a_uma_Viagem_de_Inclusao.pdf). Acesso em: 20 mar. 2023.

BRASIL. Ministério do turismo. Turismo acessível: mapeamento e planejamento - acessibilidade em destinos turísticos. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 52 p. v.2. Disponível em: [https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/VOLUME\\_II\\_Mapeamento\\_e\\_Planejamento\\_\\_Acessibilidade\\_em\\_Destinos\\_Turxsticos.pdf](https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/VOLUME_II_Mapeamento_e_Planejamento__Acessibilidade_em_Destinos_Turxsticos.pdf). Acesso em: 20 mar. 2023.

BRASIL. Ministério do turismo. Turismo acessível: bem atender no turismo acessível. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 60 p. v. 3. Disponível em: [https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/VOLUME\\_III\\_Bem\\_Atender\\_no\\_Turismo\\_Acessivel.pdf](https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/VOLUME_III_Bem_Atender_no_Turismo_Acessivel.pdf). Acesso em: 20 mar. 2023.

BRASIL. Ministério do turismo. Turismo acessível: bem atender no turismo de aventura adaptada. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 88 p. v.4. Disponível em: [https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/VOLUME\\_IV\\_Bem\\_Atender\\_no\\_Turismo\\_de\\_Aventura\\_Adaptada.pdf](https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/VOLUME_IV_Bem_Atender_no_Turismo_de_Aventura_Adaptada.pdf). Acesso em: 20 mar. 2023.

BRASIL. Ministério do Turismo. Turismo e acessibilidade: manual de orientações. 2. ed. Brasília: Ministério do Turismo, 2006. 294 p. Disponível em: [file:///C:/Users/kraia/AppData/Local/Temp/Temp1\\_Manual\\_de\\_Orientaxes\\_TURISMO\\_E\\_ACESSIBILIDADE.zip/manual\\_acessibilidade.pdf](file:///C:/Users/kraia/AppData/Local/Temp/Temp1_Manual_de_Orientaxes_TURISMO_E_ACESSIBILIDADE.zip/manual_acessibilidade.pdf). Acesso em: 20 mar. 2023.

BRASIL. Ministério do Turismo. Turismo social: diálogos do turismo – uma viagem de inclusão. Brasília: Ministério do Turismo, 2005. 360 p. Disponível em: [https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/dialogos\\_turismo\\_.pdf](https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/dialogos_turismo_.pdf). Acesso em 20 mar. 2023.

BRASIL. Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016. Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 24 maio 2016. Disponível em: <http://bit.ly/2fmnKeD>. Acesso em: 06 mar. 2022.

CANCLINI, Néstor García. Culturas híbridas: estratégias para entrar e sair da modernidade. Tradução de Ana Regina Lessa e Heloísa Pezza Cintrão. São Paulo: EDUSP, 1997.

COSTA, M. J. M.; CUTRIM, K. D. G. Biblioteca pública, memória e educação patrimonial: a atuação interdisciplinar do bibliotecário e do turismólogo nos serviços educativos da biblioteca pública benedito leite. Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v. 26, n. 4, p. 65-91, 2021. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/169640>. Acesso em: 26 abr. 2023.

FARIAS, Eny Kleyde Vasconcelos. A construção de atrativos turísticos com a comunidade. In: MURTA, Stela Maris; ALBANO, Celina (Orgs.). Interpretar o patrimônio: um exercício do olhar. Belo Horizonte: Ed. UFMG; Território Brasilis, 2002.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E BIBLIOTECAS. Diretrizes da IFLA para bibliotecas públicas. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

FONSECA, Maria Clara. Biblioteca Pública: da extensão à ação cultural como prática de cidadania. 2006. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2006. Disponível em: <<http://tede.bibliotecadigital.puccampinas.edu.br:8080/jspui/handle/tede/769>>. Acesso em: 20 mar. 2023.

GIDDENS, Anthony. Modernidade e identidade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed, 2002.

HALL, Stuart. A identidade cultural na pós-modernidade. 3. ed. Rio de

Janeiro: DP&A Editora, 1999.

IFLA/UNESCO. Manifesto da biblioteca pública. São Paulo: FEBAB, 2022.

LÉVI-STRAUSS, Claude. Saudades de São Paulo. São Paulo: Companhia das Letras, 1996.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). Turismo Internacional: uma perspectiva global. Porto Alegre: Bookman, 2003.

ONWUEGBUZIE A. J. et al. A qualitative framework for collecting and analyzing data in focus group research. International journal of qualitative methods, Edmonton, vol. 8, n.3, 2009, p. 1-21. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/160940690900800301> Acesso em: 15 mar. 2023.

SANTOS, M. P.; DINIZ, C. N.; SÁ, N. A. A importância da acessibilidade nas bibliotecas públicas. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v. 10, n. Especial, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/4811>. Acesso em: 26 abr. 2023.

SEBRAE. Dicas SEBRAE: empreendimentos acessíveis: turismo. Recife: SEBRAE, 2014. 66 p. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/PE/Anexos/cartilha-acessibilidade-turismo.pdf>. Acesso em 20 mar. 2023.

## **CAPÍTULO 6**

# **DISCUSSÕES SOBRE APORTES INFORMACIONAIS UTILIZADOS POR MEIOS DE HOSPEDAGENS, SECRETARIAS E OPERADORES DE TURISMO NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**



Dayanne da Silva Prudêncio  
Janicy Aparecida Pereira da Rocha  
Paloma Rodrigues Moreira  
João Luiz Santos Rocha Junior  
Claudia Candida Conceição  
Júlia Maria Oliveira Ponciano



# INTRODUÇÃO

As Pessoas com Deficiência (PCD) enfrentam muitas barreiras para acessar e usufruir de experiências turísticas. Estas dificuldades e barreiras estão relacionadas à infraestrutura arquitetônica, ao sistema de transporte, a barreiras atitudinais entre outras. Neste contexto, surge o projeto intitulado “Estudo Analítico e Transdisciplinar sobre as Políticas de Acessibilidade do Turismo no Estado do Rio de Janeiro” (SOLARES, 2023).

Este painel tem como objetivo realizar um levantamento e um estudo sobre a aplicação dos preceitos legais e práticas do Turismo Acessível e, simultaneamente, criar as bases de uma sensibilização do poder público e empresários sobre a importância da visão mercadológica deste segmento. Desta forma, o estudo se dará por meio formulário de pesquisa a ser respondido voluntariamente pelas Secretarias de Turismo, Meios de Hospedagem e Operadores e Agências da cadeia produtiva do Turismo. A partir de então, os dados obtidos nos levantamentos serão georreferenciados e quantificados de maneira a oferecer um programa de capacitação dirigido aos gestores públicos, empresários e funcionários (TURISMO ACESSÍVEL, 2023).

O projeto caracteriza-se como um projeto de extensão interinstitucional, sendo gerenciado academicamente pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) e administrativamente pelo ONG Solares - Ação Social e Cidadania<sup>10</sup>, o segundo é o responsável pelo levantamento dos dados discutidos nesta comunicação (SOLARES, 2023).

Como objetivos específicos/metasp do projeto têm-se:

A) desenvolver uma capacitação ao público-alvo do projeto (Gestores Público, Empresários e Profissionais no atendimento ao turista), visando utilizar uma plataforma de curso na modalidade à distância com o intuito de desenvolver um processo de formação e que gere mudanças de comportamento e de conhecimentos.

---

10 - A Solares é uma organização da sociedade civil sediada no Rio de Janeiro e tem como objetivo promover, através da educação profissionalizante e programas de qualificação profissional, a geração de trabalho e renda comunitária (SOLARES, [2021]).

B) A publicação de material em formato impresso e digital contendo os resultados do Painel que reunirá um dispensário, os artigos e textos sobre o tema; um banco de dados com indicadores e mapas que darão sustento a formulação de recomendações para o público-alvo, na aplicação e aprimoramento das políticas Públicas e práticas locais (SOLARES, 2021).

Os dados indicados no objetivo “B” do estudo foram coletados através de questionário fechado aplicados às categorias anteriormente citadas. Entre diferentes aspectos cobertos pelo instrumento, a pesquisa em tela direciona seus esforços a analisar as dinâmicas informacionais que os sujeitos da pesquisa usufruem ou não.

Abalizado pelo exposto, apresentamos o percurso metodológico da pesquisa.

# METODOLOGIA

Os dados indicados no objetivo “B” do estudo foram coletados através de questionário fechado aplicados às categorias anteriormente citadas. Entre diferentes aspectos cobertos pelo instrumento, a pesquisa em tela direciona seus esforços a analisar as dinâmicas informacionais que os sujeitos da pesquisa usufruem ou não.

Abalizado pelo exposto, apresentamos o percurso metodológico da pesquisa.

# ETAPAS DA PESQUISA

Inicialmente foi realizada uma pesquisa documental na base do Instituto Brasileiro de Geografia Estatística visando recuperar dados de contato das ouvidorias e secretarias de turismo dos 92 municípios que compõem o Estado do Rio de Janeiro.

De posse dos dados foi compilado o instrumento de coleta de dados, isto é, três diferentes questionários semiestruturado visando identificar como desenvolvem ações que em última instância promovam ou não o turismo orientado a pessoa com deficiência. O instrumento foi desenvolvido pelo Instituto Solares e recebeu a curadoria da Unirio. Esta segunda foi responsável pela translação do conhecimento e adaptação terminológica de acordo com o Estatuto da Pessoa com Deficiência.

# MATERIAIS DA PESQUISA

O material utilizado na investigação foi de dois tipos: documental e dados de pesquisa, sendo este segundo obtido através da aplicação dos questionários.

# INSTRUMENTOS DE COLETAS DE DADOS

Utilizou-se um questionário semiestruturado, elaborado a partir de plataforma proprietária e disponibilizado no site <https://unirio.turismoeaccessibilidade.com/>.

Todos os sujeitos reais e potenciais da pesquisa receberam contato por e-mail e telefone. Nestes contatos foi disponibilizado o link para acesso ao questionário, texto explicativo sobre a finalidade e objetivos da pesquisa e identificação da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro e Instituto Solares.

O período de coleta de dados ocorreu entre os dias 01 de fevereiro de 2023 e 08 de março de 2023.

Na presente comunicação analisamos as questões a seguir:

- Secretarias de Turismo
  - Questões 2.1 até 2.5 e 4.1 até 4.9
- Operadoras e Agências de Turismo
  - Questões 2.1 a 2.3; 3.3; 4.2 e 5.1
- Meios de Hospedagem
  - Questões 2.4; 3.1 até 3.9

Analisamos, portanto, aspectos relacionados ao acesso à internet; dinâmicas informacionais de atendimento e divulgação dos produtos/serviços, entre outros aspectos.

Tendo apresentado o percurso metodológico, na seção 3 apresentamos o nosso referencial teórico.

# COLÓQUIOS SOBRE APORTES INFORMACIONAIS NO DEBATE SOBRE ACESSIBILIDADE

Diferentes autores relatam um cenário marcado por transformações ocorridas após a terceira revolução industrial no qual avanços tecnológicos modificaram substancialmente os vários campos do conhecimento, desdobrando-se em importantes repercussões sociais. Convencionou-se nomear essa época de Era da Informação, Sociedade da Informação ou, ainda, Sociedade em Rede (CASTELLS, 1999; LÉVY, 1999), sendo caracterizada por intensos fluxos de informação em “um mundo desterritorializado, onde não existem barreiras de tempo e de espaço para que as pessoas se comuniquem.” (COUTINHO, LISBÔA, 2011, p. 5).

A Sociedade da Informação, segundo os pressupostos de Castells (1999), tem como principais características a informação enquanto matéria-prima complementada pela tecnologia; o poder de influência das tecnologias na sociedade, quando a interação entre pessoas assume a lógica das redes; a flexibilidade com a qual a informação pode ser alterada e/ou reconfigurada; e o papel ativo de todas as pessoas na produção da informação em um processo contínuo de convergência tecnológica. Nesse cenário, a popularização da internet e da web possui potencial para ampliar a diversidade de formas de acesso à informação e, conseqüentemente, suprir demandas e necessidades informacionais diversas.

Entende-se que demandas e necessidades informacionais são experiências subjetivas que ocorrem nas mentes de cada sujeito (WILSON, 1981), geralmente motivadas por uma lacuna (DERVIN, 1983) ou por um estado anômalo do conhecimento (BELKIN, 1980). Assim, movidos por lacunas originárias das mais diversas atividades cotidianas, os sujeitos empreendem buscas por informações relevantes para suprir suas demandas informacionais. Em contrapartida, a internet e a web se constituem como importantes espaços de provisão de conteúdos informacionais a partir dos quais os sujeitos orientam suas atividades, ações e decisões, fazendo com que ambos os espaços e processos infocomunicacionais por eles mediados se tornem cada vez mais presentes em distintas áreas.

O Turismo é uma das áreas para as quais as transformações trazidas pelas novas tecnologias digitais têm sido significativas. Produtos turísticos são definidos como intangíveis, ou seja, não podem ser completamente demonstrados, examinados ou experienciados antes da aquisição e, portanto, a decisão de adquiri-los normalmente é mediada por informação (LAMAS et al., 2019; MACHADO; CARVALHO, 2017; SILVA, 2011). Assim sendo, viajantes e turistas utilizam frequentemente a internet e a web visando à satisfação das mais variadas necessidades de informação sobre produtos turísticos: custos, opções de deslocamento, onde se hospedar, o que visitar, dentre outros serviços. Como afirma Silva (2011, p. 127):

A pesquisa por um produto turístico através da Internet, bem como o local a visitar, aumenta a possibilidade de satisfação do cliente pois, por estar mais informado pela pesquisa que efectuou anteriormente, minimiza o “efeito surpresa” que poderia acontecer se não houvesse a hipótese de antes de viajar se informar sobre o produto que posteriormente vai consumir e o local que posteriormente vai visitar.

Guimarães e Borges (2008) alertam que a internet possibilita que o turista seja sujeito de sua viagem, na medida que possibilita que ele planeje sua própria viagem com liberdade de acesso, em qualquer lugar e a qualquer hora, a diferentes informações relativas a ela. Complementarmente, Operadoras e Agências de Turismo, Meios de Hospedagens e demais atores do trade turístico se valem das tecnologias digitais, inclusive de sites de redes sociais, para ofertarem seus serviços, bem como informações sobre eles. Para tanto, “é necessária uma informação clara, concisa e extremamente explícita do produto que se oferece, com o prejuízo de o cliente não perceber a informação ou até de ser induzido em erro” (SILVA, 2011, p. 127).

Há, portanto, uma expectativa de que, na Sociedade da Informação, haja a democratização do acesso à informação turística de forma que viajantes e turistas possam suprir, mais facilmente, suas demandas e necessidades informacionais mediante o acesso à web. Todavia, a Sociedade da Informação ainda é permeada pela exclusão digital, motivada por aspectos tecnológicos, infraestruturais, financeiros, cognitivos e idiomáticos, entre outros. A esses aspectos somam-se outras barreiras impostas especificamente às pessoas com deficiências, que as impedem de acessar espaços, produtos e serviços digitais, obstruindo a plena participação social em igualdade de condições

com as demais pessoas.

A Lei nº 13.146/2015, denominada de Lei Brasileira de Inclusão (LBI), está em vigor desde o ano de 2016 e é o principal instrumento legal brasileiro que aborda a acessibilidade à informação digital como um direito das pessoas com deficiência. Para efeitos da referida lei:

Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas. (BRASIL, 2015, online)

Abordar a acessibilidade como um direito das pessoas com deficiência implica em conceituá-la como a possibilidade de que tais pessoas acessem lugares, serviços, produtos e informações de forma segura e autônoma, sem que haja entraves, obstáculos, atitudes ou comportamentos que limitem ou impeçam o exercício da cidadania e da participação social (BRASIL, 2015). A LBI ainda estabelece como obrigatória a acessibilidade “[...] nos sítios da internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no País ou por órgãos de governo, para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe acesso às informações disponíveis [...]” (BRASIL, 2015, online).

Para tanto, ao se disponibilizar informações em ambientes digitais, devem ser seguidas recomendações oriundas de documentos como as Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web (WCAG – do inglês Web Content Accessibility Guidelines)<sup>11</sup> e Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG)<sup>12</sup>. Esses documentos oferecem orientações de como os websites devem ser estruturados e de como seus conteúdos devem ser elaborados, formatados e organizados de forma a garantir o acesso a todos. Caso não sigam essas diretrizes, tanto os websites quanto a informação neles disponibilizada podem apresentar barreiras de acessibilidade.

Dentre as barreiras definidas pela LBI, três se relacionam diretamente ao escopo dessa pesquisa e a presença de pelo menos uma delas em serviços e ambientes digitais relativos ao setor turístico possui potencial de violação ao direito à acessibilidade. As barreiras nas comunicações e na informação

11 - Disponível em: <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>. Acesso em 03 maio 2023.

12 - Disponível em: <https://emag.governoeletronico.gov.br>. Acesso em 03 maio 2023.

abarcam “[...] qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação [...]” (BRASIL, 2015, online). As barreiras atitudinais compreendem “[...] atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas [...]” (BRASIL, 2015, online). Já as barreiras tecnológicas são aquelas “[...] que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias” (BRASIL, 2015, online).

Defende-se, portanto, que os ambientes e tecnologias digitais possuem potencial para propiciar aos sujeitos aportes informacionais adequados para tomadas de decisões informadas acerca de suas escolhas turísticas. Ainda, os ambientes e as tecnologias digitais são relevantes para o trade turístico, se expandindo para além das atividades gerenciais, conforme argumentam Lamas e outros (2019), ampliando o poder de negociação, mercado e competitividade. No entanto, isso se efetiva apenas se a todas as pessoas, independentemente de suas capacidades física, intelectual ou sensorial, for garantido direito de acesso às informações em igualdade de condições. Em outros termos, é preciso garantir a acessibilidade digital.

Para Neville (2007), a acessibilidade no ambiente digital contempla a harmonia entre informação, comunicação, necessidades e preferências subjetivas de um usuário, permitindo que ele interaja e perceba o conteúdo informacional, inclusive usando alguma Tecnologia Assistiva<sup>13</sup>. Já Mutula (2013) estabelece importante distinção entre acesso e acessibilidade digital: enquanto acesso refere-se à identificação e recuperação em ambientes digitais da informação da qual o usuário necessita; acessibilidade refere-se à igualdade de oportunidades para acesso e utilização dos serviços de informação digitais por todas as pessoas.

Para tanto, é importante que a informação esteja em diferentes formatos para atender a diferentes usuários e suas particularidades. Por exemplo: deve ser possível a ampliação de tamanho do texto e aumento de contraste; a conteúdos gráficos e devem estar associadas descrição textual e/ou sonora; conteúdos audiovisuais devem ter alternativas tais como janela de tradução em Libras e/ou legendas; a conteúdos textuais devem estar

---

13 - Produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social (BRASIL, 2015, online).

associados, ferramentas de tradução automática de Português para Libras; entre outras recomendações.

No Quadro 1 é apresentada uma síntese de requisitos para acessibilidade de conteúdos digitais.

**Quadro 5 - Requisitos para acessibilidade de conteúdos digitais**

TIPO DE CONTEÚDO	REQUISITO
Não textual	Imagens devem ter equivalente em texto ou em áudio.
	Conteúdos não textuais não devem depender apenas de elementos visuais para serem percebidos.
Textual	Elementos visuais que transmitem informações devem ser evitados ou possuir equivalentes não visuais.
	A formatação e a apresentação do conteúdo/informação devem ser estruturadas sem barreiras originárias da adoção de elementos percebidos apenas de forma visual.
	Não devem ser usadas letras serifadas ou estilizadas, pois dificultam a leitura por pessoas com baixa visão, dislexia ou com incapacidades cognitivas.
	Recursos de formatação dos editores de texto devem ser usados adequadamente e para os propósitos a que se destinam.
	A conversão de arquivos textuais para o formato PDF deve preservar as marcações estruturais.
Audiovisual	Conteúdos audiovisuais devem ter equivalente textual, em áudio e/ou em Língua Brasileira de Sinais.

**Fonte: Rocha (2021).**

# APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADO DA PESQUISA

Nesta seção, apresentamos os resultados da pesquisa por órgão de aplicação, em ordem: Secretarias de Turismo; Operadoras e Agência de Turismo e Meios de Hospedagem. Em cada categoria os temas são apresentados segundo a cobertura temática da questão.

## Secretarias de Turismo

Apenas 16 secretarias municipais de Turismo responderam ao questionário, o que significa uma taxa de retorno de 17,39%.

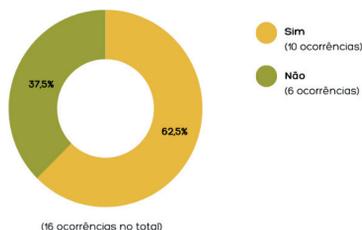
Para essa categoria analisamos aspectos relacionados ao atendimento, acesso à internet.

## Pesquisa sobre o atendimento

A primeira questão analisada refere-se ao perfil do turista que visita o município. Neste sentido, indagou-se se havia um mapeamento sobre o perfil do turista que visita o município. Os resultados são apresentados no Gráfico 1, a seguir:

**Gráfico 1 - Informações sobre o perfil do turista que visita o município**

**2.1 A Cadeia Produtiva do Turismo tem informações sobre o perfil do turista que visita o município?**

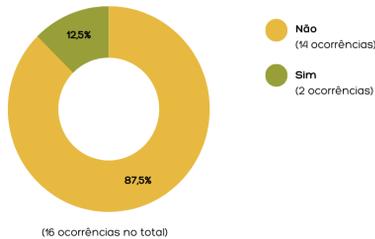


**Fonte: Dados da pesquisa (2023).**

Quando questionados se têm informações sobre o perfil do turista que visita o município, dentre as Secretarias de Turismo participantes, 10 afirmaram que sim, o que corresponde a 62,5%, e seis (37,5%) afirmaram que não. Todavia, quando questionados se têm informações especificamente sobre o perfil do turista com deficiência que visita o município, dentre as Secretarias de Turismo participantes, podemos notar no Gráfico 2 que 14 afirmaram que não, o que corresponde a 87,5%, e apenas duas (12,5%) afirmaram que sim.

**Gráfico 2 - Informações sobre o perfil do turista com deficiência que visita o município**

**2.2 A Cadeia Produtiva do Turismo tem informações sobre o perfil do turista com deficiência que visita o município?**



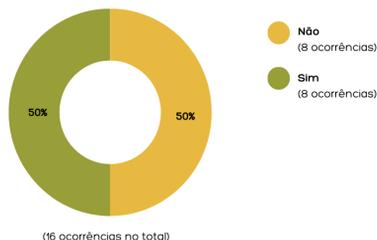
**Fonte: Dados da pesquisa (2023).**

A partir destes dados, é possível inferir que nossa amostra tem procurado pouco conhecer mais sobre o perfil do turista PcD que visita seu município. Tal aspecto vai na contramão das boas práticas em turismo acessível e desconsidera que no Brasil são mais de 45 milhões enquadradas como tendo alguma deficiência (BRASIL, 2012).

Quando questionamos se as Secretarias de Turismo realizam pesquisa junto aos meios de hospedagem sobre o número de quartos acessíveis, os resultados foram os ilustrado no Gráfico 3, isto é, dos participantes oito informaram que não, representando 50% das respostas, e os outros 50% (oito ocorrências) afirmaram que não.

### Gráfico 3 - Pesquisa aos meios de hospedagem sobre o número quartos acessíveis

#### 2.3 A Secretaria de Turismo realiza pesquisa junto aos meios de hospedagem sobre o número quartos acessíveis?

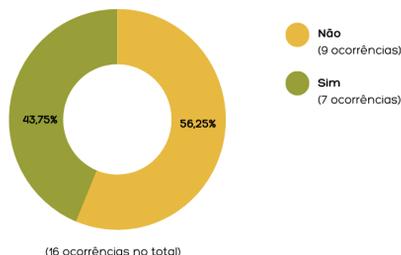


Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Tal aspecto em algum nível representa uma omissão dos respondentes, haja vista que a Lei nº 13.146, popularmente conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência, postula que deve haver condições de igualdade para utilização de espaços públicos e privados. Outrossim, recomenda-se que os espaços públicos e privados sejam providos de infraestrutura de segurança e autonomia para a PcD.

### Gráfico 4 - Mapeamento de produtos e serviços com foco em turismo acessível

#### 2.4 A Secretaria de Turismo realiza mapeamento de informações sobre produtos e serviços turísticos com foco em turismo acessível no município?



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Quando indagados se a Secretaria de Turismo realiza mapeamento de informações sobre produtos e serviços turísticos com foco em turismo

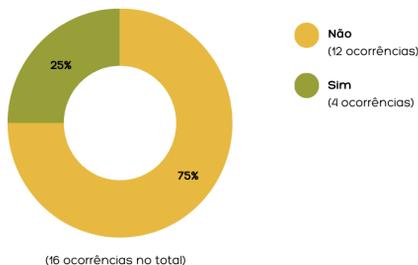
acessível no município, verifica-se no Gráfico 4 que dos 16 respondentes, sete apontaram que sim, representando 43.75%, e nove afirmaram que não, o que representa 56.25%.

Portanto, os dados da amostra sugerem que pouco mais da metade não realiza o mapeamento de informações dos produtos e serviços com foco no turismo acessível, o que pode dificultar acesso a atividades culturais. Contudo, como bem lembra Werneck (1999, p. 30) “Os direitos culturais são parte dos direitos humanos: todas as pessoas devem participar plenamente da vida cultural”. Desta forma, essa é mais uma fragilidade informacional percebida.

Foi indagado se a Secretaria de Turismo realiza levantamento de informações relacionadas à acessibilidade no turismo junto aos principais atores e instituições estaduais, nacionais e internacionais para o mapeamento de boas práticas em Turismo Acessível. Nesta linha, podemos constatar no Gráfico 5 que 75% das respostas informadas por 12 respondentes, afirmam que não, e apenas 25%, o que corresponde a quatro participantes, responderam que sim.

#### Gráfico 5 - Levantamento de informações relacionadas à acessibilidade no turismo

2.5 A Secretaria de Turismo realiza levantamento de informações relacionadas à acessibilidade no turismo junto aos principais atores e instituições estaduais, nacionais e internacionais para o mapeamento de boas práticas em Turismo Acessível?



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Os dados desta dimensão, sugerem que para a amostra investigada, debates e investigações sobre boas práticas para acessibilidade na cadeia do turismo é item ainda fora da agenda de investimentos e esforços políticos e administrativos.

A seguir apresentamos outra dimensão de cobertura temática.

## Do acesso à Internet

Nesta subseção da pesquisa, procuramos identificar quais os tipos de veículos de comunicação utilizados pelas Secretarias de Turismo para informar à população sobre os serviços oferecidos, vejamos nos gráficos os dados obtidos.

No Gráfico 6 nota-se que seis respondentes, correspondente a 40%, possuem site acessível; outras seis (40%) possuem site, porém, sem recurso de acessibilidade e 20 % (três ocorrências) não dispõem de site entre seus canais de informação.

**Gráfico 6 - Página na internet**

### 4.1 Caso a Secretaria de Turismo possua canais de atendimento e informações sobre seus serviços, conta com:

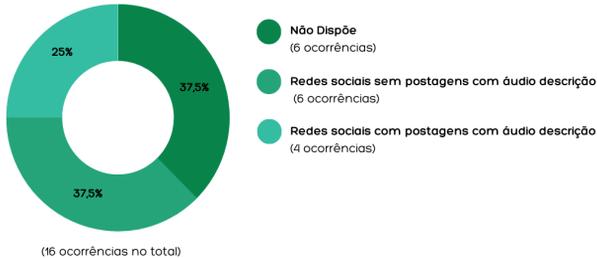


**Fonte: Dados da pesquisa (2023).**

Já no Gráfico 7 verifica-se se as Secretarias de Turismo possuem ou não Redes Sociais. Das 16 respostas obtidas, 37,5% (seis ocorrências) não possuem redes sociais como canal de informação; outras seis (37,5%) possuem redes sociais sem postagens com audiodescrição e/ou descrição de textual e apenas quatro (25%) dispõem de redes sociais com postagens com audiodescrição e/ou descrição de textual. As redes sociais são um importante veículo de comunicação, pois possuem um longo alcance, logo é uma importante ferramenta de comunicação.

## Gráfico 7 - Redes sociais

### 4.2 Caso a Secretaria de Turismo possua canais de atendimento e informações sobre seus serviços, conta com:



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

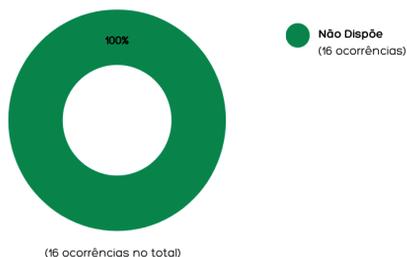
As redes sociais vêm ao longo do tempo passando por aprimoramentos para atenderem as demandas das PcD. Segundo Sousa e Siqueira (2017), o Facebook já incorporou em sua rede um app que permite que as pessoas com deficiência identifiquem em rápidas pistas textuais as imagens que são publicadas. Vale lembrar que os “sistemas iOS e Android incorporaram acessibilidade nativa aos seus dispositivos e há uma verdadeira ecologia de aplicativos para tornar o uso das interfaces amigáveis à pessoa com deficiência visual, auditiva e com mobilidade reduzida” (SOUSA; SIQUEIRA; 2017, p. 126).

Além disso, de acordo com o relatório da We Are Social (HOOTSUITE, 2022), os brasileiros passam em média 9 horas por dia nas redes sociais. Portanto, reconhecendo a importância e alcance dessas plataformas, é fundamental que as secretarias de saúde se engajem em criar suas redes e que os conteúdos sejam acessíveis.

As Secretarias de Turismo também foram questionadas sobre possuírem ou não uma Central de Telefonia. Neste sentido, como pode ser observado no Gráfico 8, 100% das Secretarias, não dispõem de uma central telefônica como veículo de comunicação. O telefone é um tradicional veículo de comunicação, onde os usuários possam sanar suas dúvidas e ter esclarecimentos sobre serviços e eventos ofertados pela Secretaria de Turismo. Desta forma, entendemos essa ausência como uma barreira comunicativa.

### Gráfico 8 - Central de Telefonia

#### 4.3 Caso a Secretaria de Turismo possua canais de atendimento e informações sobre seus serviços, conta com

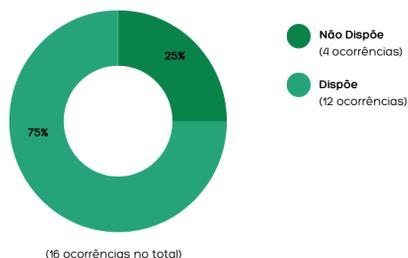


Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Quando questionadas sobre a oferta de material impresso, notou-se maior oferta. No Gráfico 9 podemos observar que 12 ocorrências o que significa (75%) responderam que disponibilizam material impresso para a população, porém, nenhuma oferece material impresso em braille (Sistema de leitura tátil para pessoas com deficiência visual). Já os 25% (quatro ocorrências) restante das Secretarias, não dispõem de material impresso para o seu público, independente de possuir ou não adaptação. Visando a autonomia da pessoa com deficiência, o ideal é que sejam disponibilizados materiais impressos em braille nos locais de distribuição, junto com o material impresso convencional, pois assim a Secretaria se comunicará plenamente com seu público.

### Gráfico 9 - Material Impresso

#### 4.4 Caso a Secretaria de Turismo possua canais de atendimento e informações sobre seus serviços, conta com:



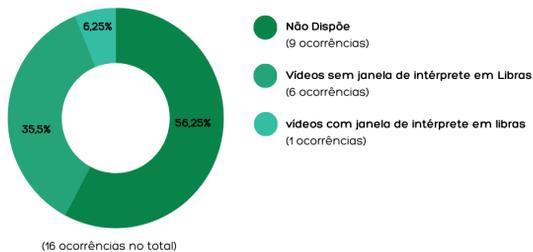
Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Quanto à comunicação com a população com deficiência auditiva, procuramos saber se as Secretarias de Turismo possuíam ou não vídeos com janelas com intérpretes de Libras fazendo a tradução do áudio para a Língua Brasileira de Sinais. Das 16 Secretarias que responderam, podemos identificar no Gráfico 10 que 56,25% (nove ocorrências) não possuem; outras seis (35,5%) responderam que possuem vídeos como canal de comunicação, porém sem a janela com intérprete de Libras e apenas uma (6,25%) possui vídeos com a janela com o intérprete de libras.

Vale lembrar que a Libras é definida como uma língua de modalidade visuoespacial utilizada pelas comunidades de pessoas surdas do Brasil e sendo reconhecida como meio de comunicação e expressão no Brasil, por meio da Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002. Neste sentido, ter a acessibilidade prevista é um direito das pessoas com deficiência. Havendo dificuldades na contratação de pessoal técnico a prefeitura/secretaria de turismo pode/deve buscar parceria com órgãos ligados aos direitos dos surdos e realizar concurso público para cumprimento das exigências sociais e legais.

**Gráfico 10 - Vídeo com janela de intérprete de Libras**

**4.5 Caso a Secretaria de Turismo possua canais de atendimento e informações sobre seus serviços, conta com:**



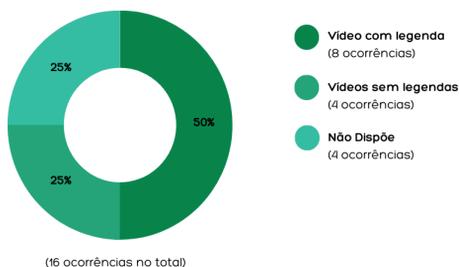
**Fonte: Dados da pesquisa (2023).**

Ainda no campo do audiovisual como veículo de comunicação, perguntamos se as Secretarias de Turismo utilizavam vídeos com legendas. Das 16 Secretarias que responderam, podemos reconhecer no Gráfico 11 que 50% (oito ocorrências) disseram que possuem vídeos com legendas; quatro (25%) possuem vídeos sem legendas e outras quatro (25%) não

dispõem de veículo com legendas. Sousa e Siqueira (2017) informam que as comunidades surdas começam a ter aplicativos que interpretam o conteúdo para a língua brasileira de sinais. Isso é importante, pois nem sempre os surdos oralizados contam com legendas e conteúdo audiovisual como clips, vídeos e outros. Vale lembrar também que as legendas em vídeos atingem a todos os públicos.

### Gráfico 11 - Vídeos com Legendas

#### 4.6 Caso a Secretaria de Turismo possua canais de atendimento e informações sobre seus serviços, conta com:

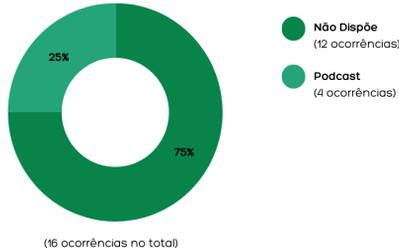


**Fonte: Dados da pesquisa (2023).**

Foi perguntado às Secretarias de Turismos se elas possuíam ou não algum Podcast como veículo de comunicação com o seu público. No Gráfico 12 é possível identificar que 75% (12 ocorrências) não dispõe desse veículo e outras quatro (25%) dispõe de um Podcast como veículo, porém não são acessíveis, ou seja, não possuem transcrição do áudio ou janelas com Intérpretes de Libras.

## Gráfico 12 - Podcasts

### 4.7 Caso a Secretaria de Turismo possua canais de atendimento e informações sobre seus serviços, conta com:



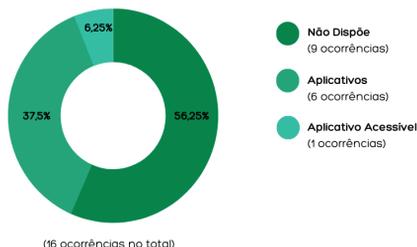
Fonte: Dados da pesquisa (2023).

O desenvolvimento de tecnologias da Comunicação vem possibilitando avanços em diversas áreas e o podcast vem se tornando uma tecnologia para a transmissão de informações eficaz e vem se popularizando inclusive no mundo acadêmico. Esta ferramenta é facilmente acessada na era da cibercultura. Segundo Braga, Sousa, Mendonça, Castro e Sena (2022) o podcast é um espaço onde podem ser transmitidos programas completos, entrevistas, palestras em formato de áudio e disponibilizado na Web, podendo ser acessado a qualquer momento. Os autores destacam que um aspecto importante é que a criação de um podcast é de baixo custo de produção.

No Gráfico 13 é ilustrado que entre as 16 Secretarias de Turismo que responderam ao questionário sobre possuírem ou não aplicativos, representando 56,25% não dispõem desse serviço, contudo, seis (37,5 %) Secretarias oferecem o serviço sem acessibilidade e apenas uma (6,25%) oferece aplicativo acessível para pessoas com deficiência. Cada vez mais os órgãos públicos têm adotado os aplicativos como uma ferramenta de comunicação e divulgação de seus serviços. Os aplicativos podem ser um ótimo aliado para fazer cadastros de seus usuários, permitindo assim que a Secretaria de Turismo possa planejar suas estratégias com dados mais precisos sobre o seu público-alvo.

### Gráfico 13 - Aplicativo

#### 4.8 Caso a Secretaria de Turismo possua canais de atendimento e informações sobre seus serviços, conta com:



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Foi questionado sobre que tipo de acessibilidade possui o site onde a Secretarias de Turismo é apresentada a população. No Gráfico 14 podemos averiguar que nove, representando 56.25%, não atende aos princípios de acessibilidade; três (18.75%) dispõe de textos alternativos das imagens, ou seja, descrevem em palavras o que contém nas figuras; duas (12,5%) possibilitam a navegação via teclado, uma (6.25 %) dispõe de recurso de contraste visual e fonte ampliada para pessoas com baixa visão e somente uma (6.25 %) dispõe de aplicativo para tradução automática do Português para Libras (Língua Brasileira de Sinais).

### Gráfico 14 - Acessibilidades no Site da Secretaria

#### 4.9 O site que representa a Secretaria de Turismo no município atende estes princípios de acessibilidade?



Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Há se apresentar que as plataformas digitais, incluindo sites, integram a vida social e atualmente constituem-se como importantes canais de comunicação das ações e relações humanas diárias. Portanto, entendemos que seja fundamental que as Secretarias de Turismo, enquanto órgãos oficiais que são, disponham de páginas acessíveis e atualizadas. Além disso, um site oficial comumente não recebe ações de divulgação e, portanto, gera um tráfego orgânico e gratuito.

Sousa e Siqueira (2017) apresentam que a hipertextualidade, indexação, hashtaguização no mundo do ciberespaço, as pessoas com deficiência já podem ser encontradas, rastreadas, classificadas por seus gostos e interesses. As PcD devem ser percebidas como consumidoras que são, e principalmente como contribuintes, já que também pagam seus impostos e, portanto, precisam que os órgãos públicos deem algum retorno para essa comunidade. Quando a Secretaria possui um site acessível, ela está incluindo a pessoa com deficiência em sua comunicação, informando-as sobre os serviços que estão sendo ofertados.

Na seção 4.2 apresentamos os resultados obtidos mediante a coleta de dados com as Operadoras e Agências de Turismo.

## **Operadoras e Agências de Turismo**

O instrumento de coleta de dados foi enviado para 91 Operadoras e Agências, sendo respondido por 52 delas, o que corresponde a uma taxa de retorno de 57,1%. Foi facultado às Operadoras e Agências optarem por responder a algumas questões e não responder a outras.

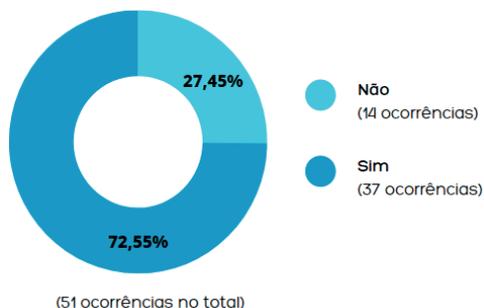
Nesta seção e suas categorias analisamos as respostas relativas ao uso da internet tanto para relacionamento com os clientes, quanto para busca de informações sobre turismo acessível, inclusive diretamente no site <https://turismoacessivel.gov.br>, do Ministério do Turismo. Analisamos ainda respostas acerca dos tipos de acessibilidade oferecida aos clientes pelas respondentes.

### **Uso da internet**

Questionadas se utilizam a internet para realizar buscas de informações para elaborar roteiros direcionados às pessoas com deficiência, todas as 52 Operadoras e Agências participantes responderam. Delas, 37 (72,55%)

afirmaram que sim, enquanto 14 (27,45%) afirmaram que não, conforme ilustrado pelo Gráfico 15.

**Gráfico 15 - Uso da internet para elaboração de roteiros turísticos para pessoas com deficiência**

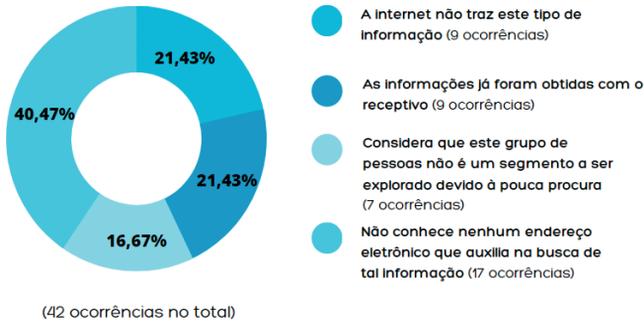


**Fonte: Dados da pesquisa (2023).**

Relatórios como aqueles publicados pela We Are Social e HootSuite indicam que cresce a cada ano o número de usuários da internet – chegando a 4,95 bilhões em 2022. Assim, o percentual de Operadores que não utilizam a internet nos chama a atenção e, portanto, foi solicitado a eles que indicassem os motivos para tal.

A partir do Gráfico 16 pode ser observado que nove respondentes (21,43%) afirmaram que a internet não traz este tipo de informação; outras nove (21,43%) responderam que as informações necessárias já foram obtidas com o receptivo; sete (16,67%) Operadoras e Agências consideram que este grupo de pessoas não é um segmento a ser explorado devido à baixa procura; 17 (40,47%) respondentes afirmaram desconhecer endereços eletrônicos que auxiliem no encontro destas informações.

**Gráfico 16 - Motivos pelos quais não utilizam a internet para buscar informações sobre acessibilidade**



**Fonte: Dados da pesquisa (2023).**

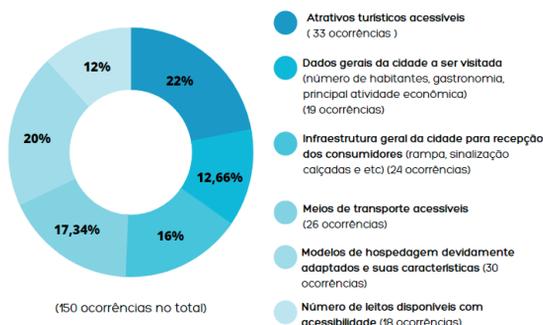
Destacam-se, principalmente, as afirmações de que a internet não tem esse tipo de informação e que as pessoas com deficiência não são um tipo de público que consome experiências turísticas. A primeira afirmativa sugere um desconhecimento de fontes de informação adequadas a tal objetivo. Já em relação à segunda afirmativa, é importante destacarmos que existem mais de 45 milhões de pessoas com deficiência no Brasil, número ao qual podem ser somados os quantitativos de pessoas com mobilidade reduzida (como os idosos, gestantes e obesos). Diferentes estudos indicam que essas pessoas consomem produtos e serviços turísticos e, muitas vezes, viajam acompanhadas, o que torna o número ainda mais expressivo (BRASIL, 2023; DEVILE et al., 2022; FERST; SOUZA; COUTINHO, 2020; LAMAS et al., 2019). Todavia, pesquisa recente divulgada pelo Ministério do Turismo mostra que muitos turistas em potencial desistem de viagens, ou viajam menos do que gostariam, devido a diferentes barreiras de acessibilidade com as quais se deparam, o que faz com que o turismo acessível seja uma realidade distante (BRASIL, 2023).

As Operadoras e Agências de Turismo que afirmaram utilizar a internet foram, então, questionados acerca da tipologia das informações que buscam, sendo facultado que assinalassem mais de um tipo (Gráfico 17). Os atrativos turísticos acessíveis obtiveram 33 marcações (22%). Os dados gerais da cidade a ser visitada foram assinalados por 19 Operadores (12,66%). A infraestrutura geral da cidade para recepção dos consumidores foi selecionada 24 vezes, totalizando 16%. Já os meios de transporte

acessíveis foram selecionados por 26 Operadoras, contabilizando 17,34%. Os modelos de hospedagem devidamente adaptados obtiveram 30 ocorrências, representando 20%. E, por fim, o número de leitos disponíveis com acessibilidade foi assinalado por 18 Operadoras, ou seja, 12%.

Percebe-se, portanto, que as Operadoras e Agências respondentes se valem da internet para identificar informações diversas acerca da acessibilidade do trade turístico, em seus diferentes elementos. Quando esses diferentes elementos disponibilizam informações sobre si e seus recursos de acessibilidade em seus ambientes digitais, eles contribuem para que demandas e necessidades informacionais de Operadoras e Agências sejam atendidas e, conseqüentemente, os turistas com deficiência sejam beneficiados.

**Gráfico 17 - Tipologia das informações pesquisadas pelos Operadoras na internet**



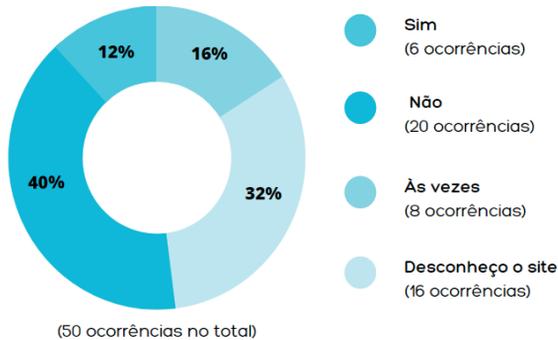
**Fonte: Dados da pesquisa (2023).**

Perguntamos as Operadoras e Agências participantes da pesquisa se costumam acessar informações através do site <https://turismoacessivel.gov.br>, do Ministério do Turismo. Conforme Gráfico 18, 20 Operadoras e Agências (40%) afirmaram que não, enquanto seis (12%) afirmaram que sim. Ainda, oito Operadoras e Agências (16%) acessam às vezes e 16 (32%) alegaram desconhecer o referido site. Duas Operadoras e Agências, dentre as 52 participantes, optaram por não responder a esta questão.

O referido site é do Programa Turismo Acessível mantido pelo Ministério do Turismo brasileiro e contém “um conjunto de ações para promover a inclusão e o acesso de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida

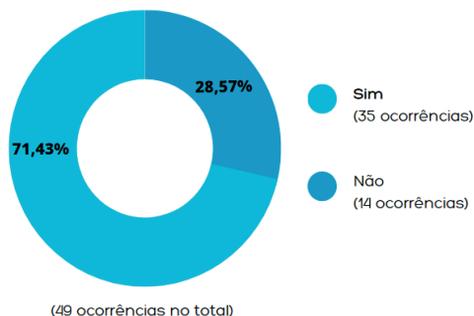
à atividade turística com segurança e autonomia” (BRASIL, [2012?]). O grande quantitativo de Operadoras e Agências que alegaram desconhecer tal fonte de informação sobre acessibilidade no Turismo se destaca, bem como o quantitativo que alegou não utilizá-la em suas buscas por informações. Todavia, os participantes não foram questionados sobre os motivos pelos quais não acessam o referido site.

**Gráfico 18 - Acesso a informações pelo site Turismo Acessível**



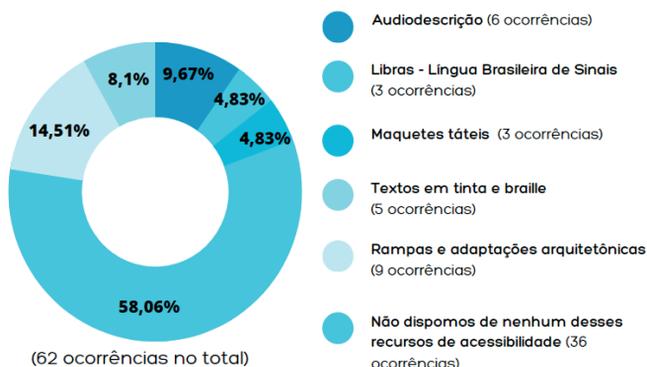
**Fonte: Dados da pesquisa (2023).**

Buscamos identificar se as Operadoras e Agências mantêm algum tipo de relacionamento com parceiros e clientes por meio da internet: 14 respondentes (28,57%) afirmaram que não; 35 (71,43%) afirmaram que sim e três optaram por não responder à pergunta, conforme ilustrado pelo Gráfico 19. A maioria dos respondentes alegar que utiliza a internet vai ao encontro dos pressupostos tratados na seção 3 de que, na Sociedade da Informação, o uso da internet é relevante para o trade turístico, assim como para os próprios turistas.

**Gráfico 19 - Relacionamento com clientes e parceiros por meio da internet**


Fonte: Dados da pesquisa (2023).

No Gráfico 20 são apresentados os diferentes recursos de acessibilidade que as Operadoras e Agências indicaram oferecer aos turistas com deficiência durante o atendimento, sendo permitido que um mesmo Operador indicasse mais de um recurso. Seis respondentes (9,67%) afirmaram oferecer audiodescrição; três (4,83%) indicaram oferecer Libras, três (4,83%) indicaram disponibilizar maquetes táteis e cinco (8,1%) relataram disponibilizar textos em braille. Ainda, cinco (8,1%) respondentes afirmaram possuir rampas e adaptações arquitetônicas e trinta e seis (58,06%) Operadores relataram que não dispõem de nenhum dos recursos de acessibilidade enumerados pelo questionário. Este oferecia também a opção réplicas táteis, não selecionada por nenhuma das respondentes.

**Gráfico 20 - Recursos de acessibilidade oferecidos pelas Operadoras e Agências**


Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Não oferecer nenhum recurso de acessibilidade, como informou a maioria dos respondentes, está em claro desacordo com a Lei 13.146/2015, a LBI, segundo a qual toda e qualquer pessoa deve poder usufruir da atividade turística em igualdade de condições com as demais, independentemente da sua condição física ou sensorial (BRASIL, 2015, online).

Diante das respostas, identificamos que aquelas Operadoras e Agências que não dispõem dos recursos de acessibilidade enumerados, estão propagando barreiras nas comunicações e na informação, bem como barreira arquitetônicas e, em alguma medida, barreiras atitudinais.

Na seção 4.3 apresentamos os resultados obtidos mediante a coleta de dados com os Meios de Hospedagem.

## **Meios de hospedagem**

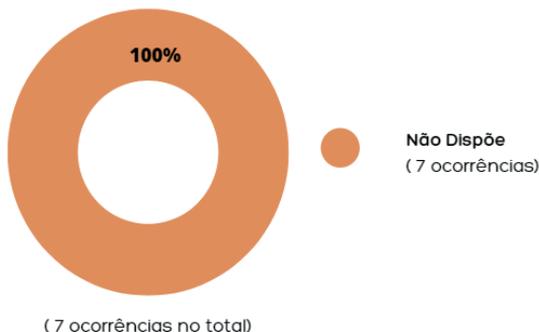
O instrumento de coleta de dados foi enviado para 98 Meios de Hospedagem, sendo respondido por apenas oito, o que equivale a uma taxa de retorno de 8,2%. Ressalta-se que foi facultado aos Meios de Hospedagem optarem por responder a algumas questões e não responder a outras.

Nesta seção e suas categorias analisamos as respostas relativas a recursos de acessibilidade nas comunicações e na informação para atendimento aos hóspedes com deficiência, bem como ao uso da internet durante a prestação de serviços.

## **Atendimento ao hóspede surdo**

Questionados se possuem, em seu quadro de funcionários, intérpretes de Libras para atendimento ao hóspede surdo, todos os sete meios de hospedagem respondentes afirmaram que não (Gráfico 21), enquanto um único meio de hospedagem optou por não responder à questão.

**Gráfico 21 - Presença de intérprete de Libras no quadro de funcionários dos Meios de Hospedagem**



**Fonte: Dados da pesquisa (2023).**

Conforme exposto na Seção 4.1, a Libras é reconhecida como meio legal de comunicação para as pessoas surdas (BRASIL, 2002). Não ofertar tal recurso de acessibilidade a prováveis hóspedes surdos sinalizados é propagar uma importante barreira às comunicações e informação, nos termos da Lei Brasileira de Inclusão.

## Do acesso à internet

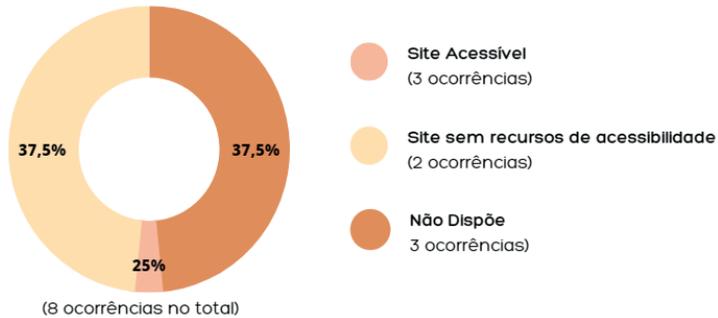
Assim como feito com as Secretarias de Turismo (seção 4.1), buscamos identificar os diferentes canais de comunicação, inclusive os digitais, utilizados pelos meios de hospedagem para informar sobre os serviços que ofertam, bem como os recursos de acessibilidade presentes em tais canais de comunicação.

Inicialmente, perguntamos se os respondentes dispunham de sites como canais de atendimento e de informações sobre seus serviços. Conforme representado no Gráfico 22, três (37,5%) respondentes informaram dispor de sites acessíveis, enquanto dois (25%) informaram dispor de sites, porém sem recursos de acessibilidade e os outros três (37,5%) informaram não dispor de canais de atendimento e informações sobre seus serviços.

Especificamente em relação aos respondentes que afirmam possuírem sites sem recursos de acessibilidade, cumpre destacar o Artigo 63 da Lei Brasileira de Inclusão, segundo o qual "é obrigatória a acessibilidade nos sítios da

internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no País [...]” (BRASIL, 2015, online). Caso tal obrigatoriedade não seja observada, além de importante barreira nas comunicações e na informação, fica a empresa impedida de obter financiamento a partir de recursos públicos, nos termos do Artigo 54 da mesma lei.

**Gráfico 22 - Sites dos Meios de Hospedagem**



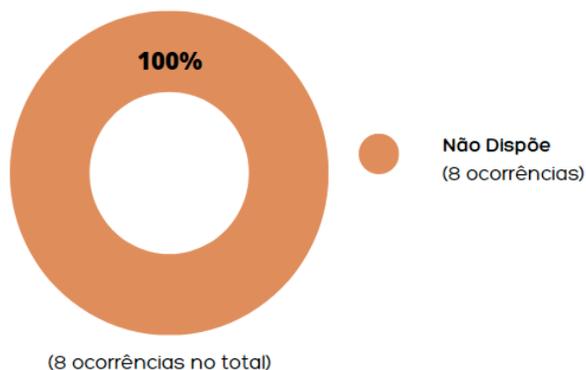
**Fonte: Dados da pesquisa (2023).**

Já no Gráfico 23 são sintetizadas as respostas dos Meios de Hospedagem ao questionamento acerca de possuírem, ou não, redes sociais. Foram obtidas setes respostas: três (28,55%) informaram possuir redes sociais nas quais as postagens possuem audiodescrição e/ou descrição de textual; dois (28,55%) afirmaram ter redes sociais, porém com postagens sem audiodescrição e/ou descrição de textual e dois (42,9%) informaram não possuir redes sociais. Da mesma forma, a ausência de audiodescrição e/ou descrição de textual constitui barreira de acessibilidade, especialmente para pessoas com deficiências visuais.

**Gráfico 23 - Redes sociais dos Meios de Hospedagem**


**Fonte: Dados da pesquisa (2023).**

Questionados se dispunham de central de telefonia para atendimento aos hóspedes, todos os oito Meios de Hospedagem afirmaram que não, conforme Gráfico 24. Entendemos que, ao não disponibilizar acesso via telefone aos hóspedes, os Meios de Hospedagem propagam barreiras comunicativas, dificultando aos hóspedes contatos diretos para esclarecimentos de dúvidas, inclusive sobre a disponibilidade de recursos de acessibilidade arquitetônica.

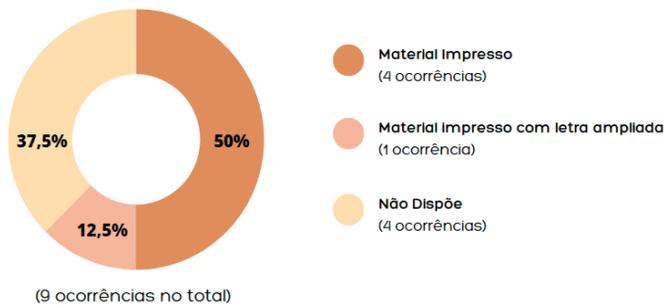
**Gráfico 24 - Central de Telefonia dos Meios de Hospedagem**


**Fonte: Dados da pesquisa (2023).**

Se a utilização de canais digitais de atendimento e de informações sobre os serviços dos Meios de Hospedagem respondentes alcançou pouca

expressividade, o mesmo ocorre com uso de materiais impressos. Quatro (50%) respondentes disseram utilizar tais materiais, enquanto três (37,5%) afirmaram não utilizar e um (12,5%) informou que utiliza materiais impressos com fonte ampliada. Embora tenha sido oferecida a alternativa “Material impresso em braille”, nenhum Meio de Hospedagem a assinalou. Esses números são representados no Gráfico 25. A ausência de material impresso em braille dificulta a independência de eventuais hóspedes cegos que ficam impedidos, por exemplo, de terem acesso a cardápios, rótulos de produtos disponíveis em frigobares, entre outros.

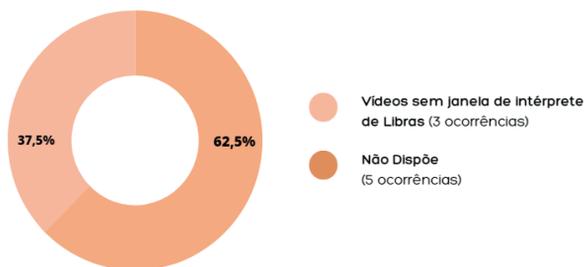
**Gráfico 25 - Uso de materiais impressos pelos Meios de Hospedagem**



**Fonte: Dados da pesquisa (2023).**

Especificamente acerca de materiais audiovisuais, questionamos os Meios de Hospedagem se são disponibilizados e se possuem recursos de acessibilidade para pessoas surdas e as respostas são quantificadas no Gráfico 26. Embora a opção “Vídeos com janela de intérprete de Libras” tenha sido disponibilizada, nenhum respondente a indicou; três (37,5%) respondentes afirmaram disponibilizar vídeos sem janela de intérprete de Libras e a maioria – cinco (62,5%) respondentes – alegou não disponibilizar materiais audiovisuais.

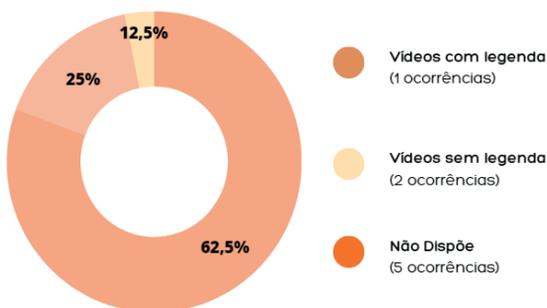
Assim, embora fique evidente que alguns Meios de Hospedagem participantes da pesquisa utilizam vídeos para comunicar informações, eles não são acessíveis para surdos sinalizados, o que também consiste em considerável barreira na informação e nas comunicações. Soma-se a isso a ausência de Intérpretes de Libras, conforme identificado a partir do Gráfico 21, o que nos leva a concluir que, dentre os Meios de Hospedagem participantes, nenhum é acessível para surdos sinalizados.

**Gráfico 26 - Oferta de vídeos com e sem janelas de Intérpretes de Libras**


(8 ocorrências no total)

**Fonte: Dados da pesquisa (2023).**

Ainda sobre materiais audiovisuais, os Meios de Hospedagem foram solicitados a assinalar a presença e ausência de legendas nos vídeos que, porventura, disponibilizassem. Conforme Gráfico 27, dentre os respondentes, cinco (62,5%) relataram não disponibilizar vídeos e, dentre os que informaram disponibilizar esse tipo de conteúdo, apenas um (12,5%) utiliza legendas; os outros dois (25%) não inserem legendas nos vídeos. A exemplo do que ocorreu nas respostas acerca da presença de intérprete de Libras no quadro de funcionários (Gráfico 21) e da oferta de janela de Libras nos vídeos (Gráfico 26), a ausência de legendas nos vídeos amplia as barreiras na informação e nas comunicações para pessoas surdas, agora atingido os surdos bilíngues.

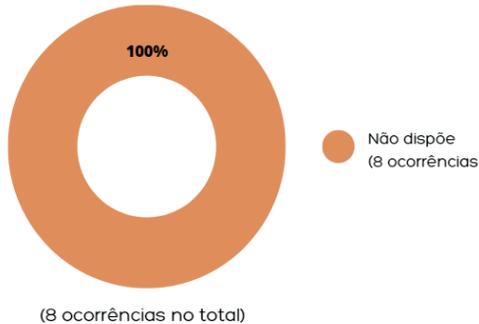
**Gráfico 27 - Oferta de vídeos com e sem legendas**


(8 ocorrências no total)

**Fonte: Dados da pesquisa (2023).**

Na sequência, indagamos se os Meios de Hospedagem dispõem de podcasts e, mais especificamente, de podcasts com recursos de acessibilidade e todos os oito respondentes afirmaram que não, conforme Gráfico 28.

**Gráfico 28 - Podcasts de Meios de Hospedagem**



**Fonte: Dados da pesquisa (2023).**

Buscamos identificar se os participantes possuem aplicativos, acessíveis ou sem recursos de acessibilidade, sendo os resultados apresentados no Gráfico 29. Apenas um (12,5%) Meio de Hospedagem informou ter aplicativo, sem recurso de acessibilidade; a maioria, representada pelos sete (87,5%) restantes alegou não ter aplicativos. Assim como ocorre com os sites, a acessibilidade nos aplicativos é obrigatória e, ao não existir, reflete descumprimento da legislação e obstaculiza o acesso à informação para pessoas com deficiência.

**Gráfico 29 - Aplicativos de Meios de Hospedagem**



**Fonte: Dados da pesquisa (2023).**

Questionados sobre quais recomendações de acessibilidade seus sites atendem, quatro (50%) Meios de Hospedagem informaram que seus sites não atendem nenhum princípio de acessibilidade; três (37,5%) afirmaram que dispõem apenas de descrição textual para as imagens, e um (12,5%) informou possibilitar navegação por teclado. Esses quantitativos são ilustrados por meio do Gráfico 30. Ainda que outras recomendações de acessibilidade estivessem disponíveis como alternativas de resposta – audiodescrição; recursos de ampliação de contraste visual e de fonte para pessoas com baixa visão; aplicativo para tradução do Português para Libras –, elas não foram selecionadas por nenhum respondente. Ressalta-se que os Meios de Hospedagem poderiam assinalar mais de uma alternativa nesta questão, o que também não ocorreu.

**Gráfico 30 - Recursos de acessibilidade nos sites dos Meios de Hospedagem**



**Fonte: Dados da pesquisa (2023).**

A partir dos dados apresentados, é possível concluir que os Meios de Hospedagem participantes da pesquisa ainda precisam avançar muito acerca da acessibilidade à informação e à comunicação, com vistas ao cumprimento da legislação brasileira e, principalmente, a propiciar aos hóspedes com deficiência igualdade de condições no direito ao turismo. Pelo ordenamento jurídico brasileiro, a acessibilidade, a eliminação das barreiras e a não discriminação estão garantidas às pessoas com deficiência, porém, falta efetividade na implementação desses direitos (BRASIL, 2023).

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

Objetivamos com essa pesquisa analisar, sob uma perspectiva infocomunicacional, as dinâmicas informacionais estabelecidas por Meios de Hospedagens, Secretarias de Turismo, Operadoras e Agências de Turismo sediados no estado do Rio de Janeiro para potenciais turistas com deficiências. O intuito foi identificar se essas três categorias do setor turístico aplicam os preceitos legais e as práticas do Turismo Acessível de forma a eliminar barreiras nas comunicações e na informação em seus ambientes digitais de forma a propiciar às pessoas com deficiência aportes informacionais adequados para decisões acerca de suas escolhas turísticas. Os resultados indicam que a maioria dos participantes, independentemente da categoria, não viabiliza recursos de acessibilidade em seus ambientes digitais, especialmente nos sites e redes sociais. Observamos, a partir das respostas às diferentes questões, que as informações disponibilizadas não estão em diferentes formatos e, portanto, não são adequadas o bastante para o atendimento à diversidade dos sujeitos. Ainda, os dados mostram que as principais recomendações de acessibilidade para conteúdos digitais não são seguidas.

Uma das limitações da pesquisa foram as taxas de retorno dos questionários enviados às Secretarias de Turismo, as Operadoras e Agências de Turismo e aos Meios de Hospedagem – 17,39%; 57,1% e 8,2%, respectivamente. Marconi e Lakatos (2005) afirmam que questionários digitais enviados alcançam, em média, 25% de devolução. Ao observarmos os resultados, percebemos que as Operadoras e Agências de Turismo foram a categoria com maior retorno; os Meios de Hospedagem obtiveram taxa de retorno bastante inferior à média e as Secretarias de Turismo, embora mais próximas da média, não atingiram. Assim, além do alerta acerca da pouca quantidade de respostas obtidas, o pode sugerir certo não comprometimento com a temática; nos cumpre assinalar que não é possível fazer generalizações a partir dos dados obtidos. Apesar disso, a falta de acessibilidade aqui observada vai ao encontro de resultados de outras pesquisas com resultados similares (BRASIL, 2023; FERST; SOUZA; COUTINHO, 2020; LAMAS et al., 2019).

Diante disso, ressaltamos a importância de que a legislação e as melhores práticas de acessibilidade sejam adotadas, indistintamente, nos ambientes digitais de Meios de Hospedagem, Secretarias de Turismo, Operadoras e Agências de Turismo, para que não seja violado o direito à

acessibilidade, que deve ser garantido às pessoas com deficiência. O princípio da equidade deve guiar as configurações dos espaços físicos, mas também dos espaços digitais. A existência de barreiras de acessibilidade, ainda que produzidas ou propagadas involuntariamente ou por desconhecimento, afeta o direito à cidadania, obstruindo a participação social das pessoas com deficiência.

# REFERÊNCIAS

BELKIN, Nicholas J. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. Canadá: The Canadian Journal of Information Science, v. 5, p. 133-143, 1980. Disponível em: [https://faculty.washington.edu/harryb/courses/INFO310/Belkin1980\\_ASK.pdf](https://faculty.washington.edu/harryb/courses/INFO310/Belkin1980_ASK.pdf). Acesso em: 27 abr. 2023.

BRAGA, Gabriel Gustavo Carneiro; SOUSA, Jorge Leandro Martins; MENDONÇA, Leticia Silva; CASTRO, Maurício Marques; SENA, Patrícia Rakel de Castro. Podcast: acessibilidade para pessoas com deficiência visual no ensino superior. Revista Mosaico, v. 14, n. 22, 2022. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/mosaico/article/view/84994>. Acesso em: 03 mai. 2023.

BRASIL. Lei n. 13.146, de 6 de jul. de 2015. Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm). Acesso em: 03 maio 2023.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo Demográfico 2010. 2012. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd\\_2010\\_religiao\\_deficiencia.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia.pdf). Acesso em: 28 abr. 2023.

BRASIL. Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10436.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm). Acesso em: 03 maio 2023.

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). Diário Oficial da União: Seção 1, Brasília, DF, ano 152, n. 127, p. 2-11, 7 jul. 2015. 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: 20 fev. 2023.

BRASIL. Ministério do Turismo. Programa Turismo Acessível. [2012?]. Disponível em: <https://turismoacessivel.gov.br>. Acesso em: 03 maio 2023.

BRASIL. Ministério do Turismo. Turismo Acessível: Mapeamento do Perfil do Turista com Deficiência. 2023. Disponível em: <https://tinyurl.com/24zrcrt6b>. Acesso em: 14 maio 2023.

CASTELLS, Manuel. A Era da Informação: economia, sociedade e cultura, vol. 3. 2. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

COUTINHO, Clara Pereira; LISBÔA, Eliana Santana. Sociedade da informação, do conhecimento e da aprendizagem: desafios para educação no século XXI. Revista de Educação, v. 18, n. 1, p. 1-22, 2011. Disponível em: <https://tinyurl.com/3vwb8yp2>. Acesso em: 27 abr. 2023.

DERVIN, Brenda. An overview of Sense-Making research: concepts, methods, and results to date. In: PROCEEDINGS OF ANNUAL MEETING OF THE INTERNATIONAL COMMUNICATION ASSOCIATION. Dallas, Texas. Anais [...]. Dallas: International Communication Association, 1983. Disponível em: <https://tinyurl.com/rvypmx3y>. Acesso em: 27 abr. 2023.

DEVILE, Eugénia et al. Constrangimentos e estratégias de negociação das pessoas com necessidades especiais para participarem na atividade turística. In: EUSÉBIO, Celeste et al. Cocriação de experiências turísticas acessíveis: conceitos, ferramentas e aplicações. Aveiro: UA Editora, 2022. Disponível em: <https://accessibleportugal.com/wp-content/uploads/2022/05/Cocriacao-de-experiencias-turisticas-acessiveis.pdf#page=46>. Acesso em: 14 maio 2023.

FERST, Marklea da Cunha; SOUZA, Julia Ismar Silva de; COUTINHO, Helen Rita Menezes. Acessibilidade em meios de hospedagem: O uso de processos inovadores no atendimento das necessidades do turista com deficiência. Turismo: Visão e Ação, v. 22, N. 3, p. 446-462, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.14210/rtva.v22n3.p446-462>. Acesso em: 14 maio 2023

GUIMARÃES, André Sathler; BORGES; Marta Poggi e. E-Turismo: internet e negócios do turismo. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

HOOTSUITE. Digital Global Overview 2022. Disponível em: <https://www.amper.ag/post/we-are-social-e-hootsuite-digital-2022-resumo-e-relatorio-completo>. Acesso em mar. 2022.

INTERNATIONAL COMMUNICATION ASSOCIATION. Dallas, Texas. Anais [...]. Dallas: International Communication Association, 1983. Disponível em: <https://tinyurl.com/rvypmx3y>. Acesso em: 27 abr. 2023.

LAMAS, Suellen Alice et al. Conteúdos gerados pelos usuários sobre meios

de hospedagem em Natal/RN: a Acessibilidade no discurso dos viajantes. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, v. 16, n. 3, p. 198-219, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.21714/2179-9164.2019.v16n3.011>. Acesso em: 26 abr. 2023.

LEVY, Pierre. *Cibercultura*. São Paulo: Ed. 34, 1999.

MACHADO, Andreia Ramos; CARVALHO, Cristiane Mafacioli. A sociedade da informação e as transformações no turismo. *Revista Cadernos de Comunicação*. Santa Maria, v. 21, n.1, p. 109-123, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.5902/2316882X21619>. Acesso em: 28 abr. 2023.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Fundamentos de metodologia científica*. 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MUTULA, Stephen M. Information access/accessibility in a digital environment. *African Journal of Library, Archives & Information Science*, v. 23, n.1, 2013, p. 1-4.

NEVILLE, Liddy. *Access For All Accessibility: an inclusive approach*. 2007. La Trobe University. OZEWAI 2007. Disponível em: <https://www.slideshare.net/ozewai/afa-liddy-neville?src=embed>. Acesso em: 03 maio 2023.

ROCHA, Janicy Aparecida Pereira. Incluir para emancipar: bibliotecas e acessibilidade para pessoas com deficiência em ambientes informacionais digitais. In: Jorge Santa Anna; Maria Elizabeth de Oliveira da Costa; Samuel de Carvalho Alves Dantas. (Org.). *Acessibilidade em bibliotecas: ações inclusivas*. Belo Horizonte: BMG Editora, 2021, v. 1, p. 56-70.

SILVA, Vera Dias. O Pós-Turismo na Sociedade da Informação. *Revista Internacional de Gestão e Comunicação*, v. 1, n. 2, p. 123-135, 2011. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10437/5341>. Acesso em: 28 abr. 2023.

SOLARES. *Histórico e Missão da Instituição*. Rio de Janeiro, [2021] Disponível em: <https://storage.googleapis.com/wzukusers/user-34501620/documents/ac5c59d3a4f345e7bbbf5a0f56981c5b/Historico%20e%20Parcerias%20com%20Logos%20e%20Fotos%2022062021.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2022

SOUSA, Joana Belarmino de; SIQUEIRA, Jonara Medeiros. Redes Sociais: tecnologias assistivas para a inclusão e a cidadania. *Revista Periferia*, v.9,

n.1, 2017. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/periferia/article/view/28996>. Acesso em: 03 mai. 2023.

TURISMO ACESSÍVEL RJ. Projeto. Rio de Janeiro, 2023. Disponível em: <https://turismoeaccessibilidade.com/>. Acesso em: 20 abr. 2023.

WERNECK, Claudia. Sociedade inclusiva. Quem cabe no seu todos?. Rio de Janeiro: WVA, 1999.

WILSON, Thomas D. On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, v. 31, n. 1, p. 3-15, 1981.

## CAPÍTULO 7

# O USO DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS EM AMBIENTES VIRTUAIS VOLTADOS À PRÁTICA TURÍSTICA



Carlos Alberto Ferreira  
Daniele Achilles  
Elesbão Oliveira de Matos  
Ciro Italo Tertulino  
Lenivaldo Gomes da Silva Junior



# INTRODUÇÃO

Esse texto apresenta a discussão sobre o uso das tecnologias digitais em ambientes virtuais turísticos. Com vistas nisso, a expressão ‘acessibilidade Web’, que se refere à prática inclusiva de fazer websites, deve ser levada em consideração, uma vez que os websites são ambientes virtuais utilizados por todas as pessoas que tenham algum tipo de deficiência ou não. Na medida em que os sites são corretamente concebidos, desenvolvidos e editados, todos os usuários podem ter igual acesso à informação, bem como às suas funcionalidades. A partir dessa abordagem é possível iniciar uma análise das características de acessibilidade de como os ambientes virtuais, com foco no turismo, podem auxiliar as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, por exemplo.

A acessibilidade digital consiste em eliminar, ou até mesmo diminuir as barreiras relativas aos tipos e formatos de navegação na web, procurando, desta forma, entregar o conteúdo e a informação que o usuário portador de algum tipo de limitação consiga ter sua necessidade atendida. Precisamente existem práticas de navegabilidade que são recomendadas pelo consórcio da World Wide Web Consortium (W3C) no qual são fornecidas diversas possibilidades de construção e boas práticas para que soluções baseadas em padrões web. Com vistas nisso, é possível citar os exemplos de construção e práticas para conteúdos acessíveis, a saber:

1. Entendimento do que seriam as tecnologias assistivas;
2. Criação de conteúdo em multiplataforma e que sejam multissensorial;
3. O uso de legendas nos vídeos;
4. Inclusão de descrição nas imagens;
5. E a construção de textos de maneira acessível.

No que tange a acessibilidade digital, é importante enfatizar que os benefícios não devem estar voltados a um ou outro grupo, mas sim a todos que realmente necessitam de tais “atributos”. Essa forma de compreensão sobre a acessibilidade digital gera a todos os navegantes o acesso às informações de maneira mais orgânica e harmônica, pois eleva a possibilidade de trazer mais facilidades de navegação nos sites.

O uso de práticas de acessibilidade digital é indispensável para que as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, ou aquelas com qualquer tipo de limitação possam alcançar o que desejam no ambiente virtual em termos de informações que as auxiliam em diferentes dimensões, visando assim, cumprir com as funções básicas presenciais ou on-line de maneira autônoma e independente. Exemplos de tais ações são compras em sites de e-commerce, leitura de jornais, uso das redes sociais, pesquisas em ferramentas de busca, estudo on-line, trabalho remoto e uso e prática de ações na área de turismo.

Quando se fala em acessibilidade em ambientes digitais é também relevante marcar que não só as pessoas de qualquer deficiência ou limitação serão os beneficiários, mas também idosos, crianças e pessoas que, momentaneamente, possuem algum tipo de limitação física.

Diante do exposto, é possível observar uma série de desafios que se impõem à construção de tecnologias digitais. Tais desafios são categorizados a partir de princípios utilizados no âmbito da acessibilidade digital e devem ser mencionadas, a saber: a) perceptível; b) operável; c) compreensível; d) robusto.

As recomendações sobre acessibilidade presentes na Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG2) contribuíram para esse entendimento e, por esse motivo, o quadro abaixo foi desenvolvido:

### Recomendações sobre Acessibilidade Digital

Princípio	Definição
Perceptível	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Fornecer alternativas textuais para qualquer conteúdo não textual;</li> <li>· Fornecer alternativas para multimídias;</li> <li>· Criar conteúdos que possa ser apresentado de modos diferentes sem perder informação ou estrutura;</li> <li>· Tornar mais fácil aos usuários a visualização e audição de conteúdos incluindo as separações das camadas da frente e do fundo.</li> </ul>

Operável	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Fazer com que todas as funcionalidades estejam disponíveis no teclado;</li> <li>· Prover tempo suficiente para os usuários lerem e usarem o conteúdo;</li> <li>· Não projetar conteúdo de uma forma conhecida por causar ataques epiléticos;</li> <li>· Prover formas de ajudar os usuários a navegar, localizar conteúdos e determinar onde se encontram.</li> </ul>
Compreensível	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Tornar o conteúdo de texto legível e compreensível;</li> <li>· Fazer com que as páginas da Web apareçam e funcionem de modo previsível;</li> <li>· Ajustar os usuários a evitar e corrigir erros.</li> </ul>
Robusto	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Maximizar a compatibilidade entre os atuais e futuros agentes do usuário, incluindo os recursos de tecnologia assistiva.</li> </ul>

**Fonte: ACHILLES; FERREIRA; MATOS (2023) – Quadro adaptado do W3C e e Mari (2011).**

Esse quadro aponta de forma rápida alguns entendimentos para tais princípios, no entanto, recomenda-se a verificação do detalhamento das diretrizes de acessibilidade para conteúdo web (WCAG) 2.0 acessando o documento completo .

A partir da perspectiva exposta, esse texto conta os dados coletados sobre a compreensão a respeito do turismo acessível, focalizado em pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Quanto à massa de dados investigados, destaca-se a aplicação de questionários para as Secretarias de Turismo de 20 Municípios do Estado do Rio de Janeiro com vistas às Operadoras e Agência de Turismo e os Meios de Hospedagem.

A pesquisa realizada faz parte das investigações sobre o Programa Turismo Acessível, do Projeto “Estudo Analítico e Transdisciplinar sobre as Políticas Públicas de Acessibilidade do Turismo no Estado do Rio de Janeiro”, que propõe um levantamento e estudo sobre a aplicação dos preceitos legais e práticas do turismo acessível por meio da sensibilização de empresários sobre a importância e ampliação do incentivo a essas ações. Nesse sentido, esse texto serve como uma dos alinhamentos investigativos voltados à análise do uso das tecnologias digitais em ambientes virtuais voltados à prática turística no Estado do Rio de Janeiro.

# METODOLOGIA

Com a finalidade de analisar quais as ações que no Estado do Rio de Janeiro são executadas para que as soluções tecnológicas possuam acessibilidade quando se trata de turismo, cabe destacar que a pesquisa se define como social, com recorte descritivo. Segundo Gil (2008), a pesquisa descritiva tem como objetivo descrever características de determinados grupos sociais ou fenômenos, usando de técnicas padronizadas de coleta de dados, como o questionário, por exemplo.

Quanto aos objetivos, a pesquisa extensionista se caracteriza como qualitativa, uma vez que responde a questões particulares, nas ciências sociais, com um nível de realidade que, nesta dimensão não é quantificado (motivos, significados, valores, etc). Ou seja, estabelece correlações entre os processos e fenômenos (MINAYO, 2001, p.22). E, quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa se define como quantitativa. Dessa maneira, a diferença entre o recorte qualitativo e quantitativo se define pela natureza da pesquisa. Sobre os procedimentos técnicos utilizados na investigação destacam-se: a pesquisa bibliográfica; seleção e revisão da literatura; o levantamento de dados a partir de questionários aplicados para as Secretarias de Turismo, Operadoras e Agência de Turismo e Meios de Hospedagem.

Os questionários foram aplicados em três segmentos (Secretarias de Turismo, Operadoras e Agência de Turismo e Meios de Hospedagem). O primeiro foi definir o escopo de alcance das questões alinhadas ao objetivo do projeto. Assim, optou-se por investigar: a estrutura básica do destino, se os Meios de Hospedagem eram acessíveis ou adequados/ adaptados e, por último, se as Secretarias de Turismo tinham algum tipo de programa para atrair usuários de turismo acessível. A partir daí, foram estabelecidos filtros para sistematizar o contato com as instituições. A abrangência foi de 20 municípios do Estado do Rio de Janeiro. Em seguida, foram criados os check-lists, validados pelos pesquisadores que serviram de base para a criação do aplicativo. Uma vez desenvolvido, o aplicativo serviu para registrar os dados coletados. Sobre a aplicabilidade dos questionários, o contato com as instituições foi feito utilizando um catálogo de contatos já existente, e, em seguida, os ligadores entraram em contato com as instituições perguntando se havia o interesse em participar da pesquisa. As instituições que demonstraram interesse, receberam uma carta convite, por e-mail, com o link do questionário. O

universo da pesquisa foi: 281 instituições, 90 perguntas, 03 segmentos e 76 respondentes.

Para a análise dos dados coletados foi conformada o seguinte passo a passo:

- 1) Verificação das respostas e gráficos gerados pelo sistema;
- 2) Seleção das perguntas que possuem relação com o uso de tecnologias digitais em ambientes virtuais voltadas à prática do turismo;
- 3) Análise dos dados e gráficos das perguntas selecionadas;
- 4) Descrição dos gráficos selecionados;
- 5) Interpretação dos dados à luz da teoria sobre acessibilidade digital.

### **Os questionários aplicados continham a seguinte formatação:**

Escopo da Coleta de Dados	Número total de perguntas	Número de perguntas aproveitadas para esse recorte
Dados sobre as secretarias de turismo	30	08
Dados sobre operadoras	30	03
Dados sobre meios de hospedagem	30	08

Fonte: ACHILLES; FERREIRA; MATOS (2023).

O universo de aplicação foi: 281, sendo 76 respondentes. Com vistas nas ações procedimentais adotadas, cabe destacar as questões presentes nos questionários veiculados que foram selecionadas para análise:

Tipo de Questionário (por aplicação)	Questões Selecionadas
Secretarias de Turismo	4.1 Caso a Secretaria de Turismo possua canais de atendimento e informações sobre seus serviços, conta com? 4.2 Caso a Secretaria de Turismo possua canais de atendimento e informações sobre seus serviços, conta com? 4.3 Caso a Secretaria de Turismo possua canais de atendimento e informações sobre seus serviços, conta com: 4.4 Caso a Secretaria de Turismo possua canais de atendimento e informações sobre seus serviços, conta com? 4.5 Caso a Secretaria de Turismo possua canais de atendimento e informações sobre seus serviços, conta com? 4.6 Caso a Secretaria de Turismo possua canais de atendimento e informações sobre seus serviços, conta com? 4.7 Caso a Secretaria de Turismo possua canais de atendimento e informações sobre seus serviços, conta com? 4.8 Caso a Secretaria de Turismo possua canais de atendimento e informações sobre seus serviços, conta com? 4.9 O site que representa a Secretaria de Turismo no município atende estes princípios de acessibilidade?
Operadoras e Agências de Turismo(continua)	2.1 Em relação às pessoas com deficiência, a internet é utilizada pela operadora/agência para busca de informações para a elaboração de algum tipo de roteiro, por exemplo consulta nos meios de hospedagem e traslado? 2.2 Que tipo de informações são pesquisadas pela operadora/agência na internet? (assinale quantas alternativas forem necessárias) 2.3 Caso sua operadora/agência não realize pesquisa na internet para a elaboração de roteiros acessíveis, por que a internet não está sendo utilizada? (assinale quantas alternativas forem necessários) 3.1 Quais informações que você gostaria que constasse no portal voltado para acessibilidade no turismo para pessoas com deficiência? (assinale quantas alternativas forem necessárias) 3.2 Quais serviços você gostaria que constasse em um portal relativo ao turismo para pessoas com deficiência? (assinale quantas alternativas forem necessárias) 3.3 Você costuma acessar informações através do site <a href="https://turismoacessivel.gov.br">https://turismoacessivel.gov.br</a> do Ministério do Turismo? 4.2 Em relação ao turismo, sua operadora/agência já mantém algum tipo de relacionamento com o cliente e parceiros

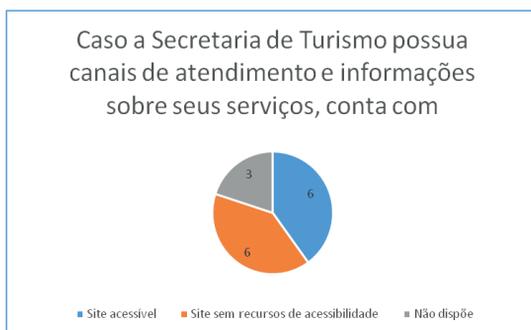
<p>Operadoras e Agências de Turismo (continuação)</p>	<p>através da internet? 4.2 Sua operadora/agência tem interesse em receber e enviar boletins de notícias (informativos) sobre turismo para pessoas com deficiência? 4.3 Na sua opinião, como o referido portal poderá auxiliar a sua operadora/agência? (assinale quantas alternativas forem necessárias) 4.4 Tendo em vista que o portal em questão buscará o estreitamento das relações sociais, permitindo a troca de experiências entre os seus membros, quais ferramentas sua operadora/agência julga importante para interagir com ele? (assinale quantas alternativas forem necessárias)</p>
<p>Meios de Hospedagem (Descartado para análise)</p>	<p>3.1 Caso o estabelecimento possua canais de atendimento e informações sobre seus serviços, conta com: 3.2 Caso o estabelecimento possua canais de atendimento e informações sobre seus serviços, conta com: 3.3 Caso o estabelecimento possua canais de atendimento e informações sobre seus serviços, conta com: 3.4 Caso o estabelecimento possua canais de atendimento e informações sobre seus serviços, conta com: 3.5 Caso o estabelecimento possua canais de atendimento e informações sobre seus serviços, conta com: 3.6 Caso o estabelecimento possua canais de atendimento e informações sobre seus serviços, conta com: 3.7 Caso o estabelecimento possua canais de atendimento e informações sobre seus serviços, conta com: 3.8 Caso o estabelecimento possua canais de atendimento e informações sobre seus serviços, conta com: 3.9 Indique quais das recomendações de acessibilidade abaixo que o site atende (assinale quantas alternativas forem necessárias):</p>

Fonte: ACHILLES; FERREIRA; MATOS (2023).

# ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

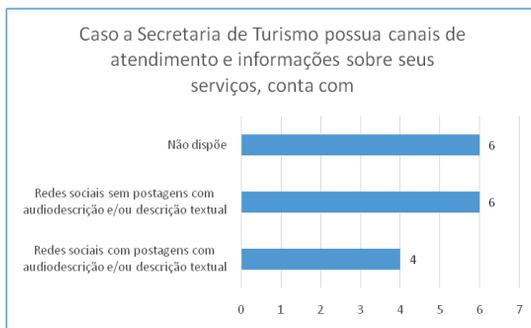
Sobre os Canais de Atendimento das Secretarias de Turismo do Estado do Rio de Janeiro, foi possível constatar que o mesmo quantitativo de sites são acessíveis do que não são acessíveis (isso significa 40% do total dos respondentes). Esse cenário tem um agravante de 20 % dos respondentes não dispõem de canais de atendimento e informações sobre seus serviços no site.

**Gráfico 01**



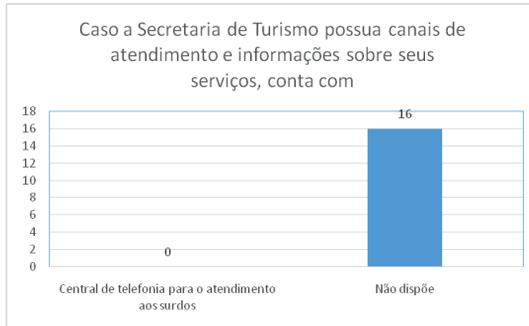
Com relação a perfil de redes sociais e postagens de conteúdos acessíveis, é possível destacar que 37,5% dos respondentes não dispõem deste tipo de serviço, 37,5% possuem redes sociais sem postagens com audiodescrição e/ou descrição textual e que apenas 25% possuem redes sociais com postagens com audiodescrição e/ou descrição textual.

**Gráfico 02**



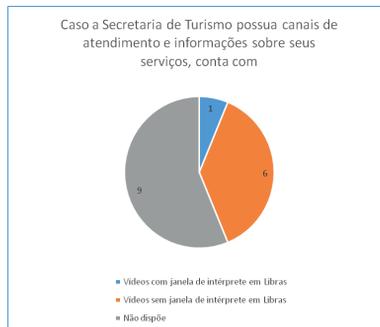
Já sobre a rede de telefonia, o atendimento voltado à pessoas com deficiência auditiva é praticamente inexistente, visto que 100% dos respondentes afirmaram não possuir central de telefonia para atendimento aos surdos.

**Gráfico 03**



Com relação a disponibilização de vídeos para divulgação de serviços e a utilização de janela de intérprete em Libras nos mesmos, apenas 6,25% possuem vídeos com janela de intérprete em Libras, 37,5% afirmaram disponibilizar vídeos mas sem a utilização de janela de intérprete em Libras, enquanto 56,25% não disponibilizam nenhum tipo de vídeo para divulgação de seus serviços.

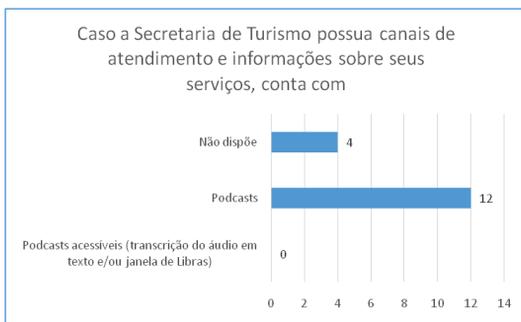
**Gráfico 04**



No que refere a utilização de vídeos em seus canais de atendimento e informações, 50% dos respondentes afirmaram utilizar vídeos com legenda, 25% utilizam vídeos sem legenda, enquanto 25% responderam que não utilizam vídeos em seus canais.

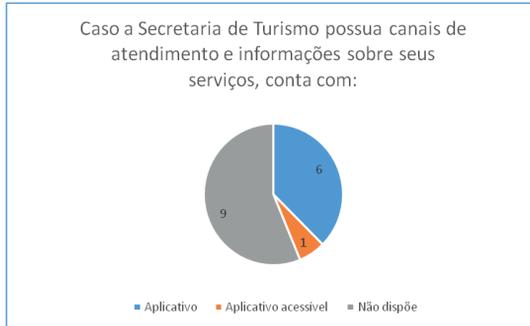
**Gráfico 05**


Já sobre a disponibilização de podcasts em seus canais de atendimento e serviço, 25% afirmaram não dispor deste recurso e 75% dizem possuir este recurso. No entanto nenhum respondente disponibiliza podcasts acessíveis com transcrição do áudio em texto e/ou janela de Libras.

**Gráfico 06**


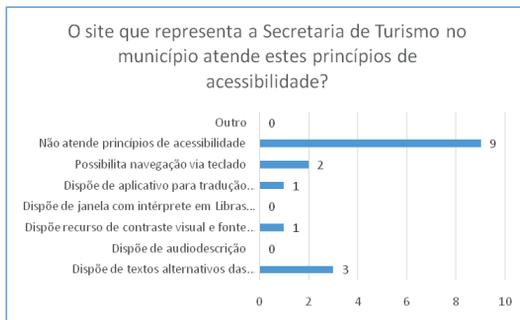
Com relação à disponibilização de aplicativo em seus canais de atendimento e informação, 37,5% dos respondentes disponibiliza o aplicativo mas apenas 6,25% disponibiliza aplicativo considerado acessível. Por outro lado, mais da metade, 56,25% não dispõe de aplicativo em seus canais de atendimento e informação.

**Gráfico 07**



- Outro 0%
- Não atende aos princípios de acessibilidade 56,25%
- Possibilita a navegação via teclado 12,5%
- Dispõe de aplicativo para tradução automática do Português para Libras (Língua Brasileira de Sinais) 6,25%
- Dispõe de Janela com intérprete em Libras 0%
- Dispõe recurso de contraste visual e fonte ampliada para pessoas com baixa visão 6,25%
- Dispõe de audiodescrição 0%
- Dispõe de textos alternativos das imagens, ou seja, descrevem em palavras o que contém nas figuras 18,75%

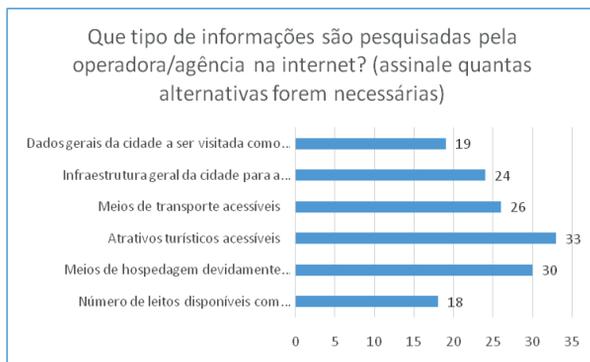
**Gráfico 08**



## Gráficos das Operadoras e Agências de Turismo

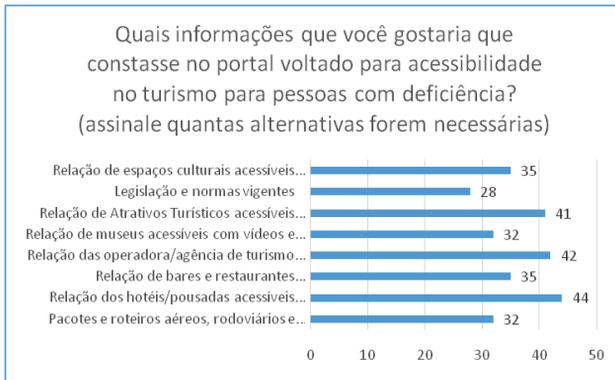
- Dados gerais da cidade a ser visitada como número de habitantes, gastronomia, principal atividade econômica (subsistência), atrativos turísticos, entre outros 12,7%
- Infraestrutura geral da cidade para a recepção desses consumidores (rampas, sinalização, calçadas etc) 16%
- Meios de transporte acessíveis 17,3%
- Atrativos turísticos acessíveis 22%
- Meios de hospedagem devidamente adaptados e suas características (como banheiros adaptados, rampas de acesso, estacionamento, pisos antiderrapantes, etc.) 20 %
- Número de leitos disponíveis com acessibilidade 12%

**Gráfico 09**



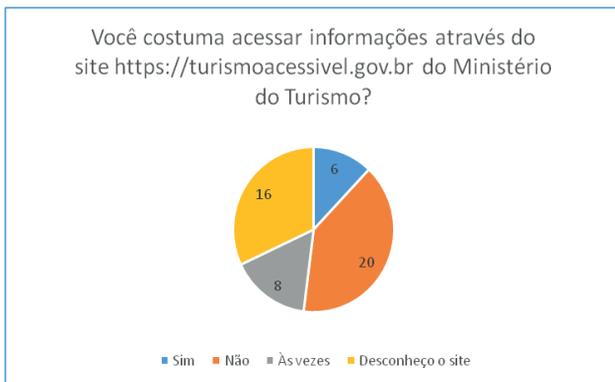
- Relação de espaços culturais acessíveis com vídeos, áudio e fotos ilustrativas 12,1%
- Legislação e normas vigentes 9,7%
- Relação de Atrativos Turísticos acessíveis com vídeos e fotos ilustrativas 14,2%
- Relação de museus acessíveis com vídeos e fotos ilustrativas 11,1%
- Relação das operadora/agência de turismo que realizam roteiros inclusivos 14,5%
- Relação de bares e restaurantes adaptados, locadoras de veículos com vídeos e fotos ilustrativas 12,1%
- Relação dos hotéis/pousadas acessíveis com vídeos e fotos ilustrativas 15,2%
- Pacotes e roteiros aéreos, rodoviários e náuticos 11,1%

**Gráfico 10**



Com relação ao acesso de informações através do site “turismo acessível” do Ministério do Turismo, apenas 12% do total de respondentes afirmaram utilizar o site regularmente, enquanto 16% utilizam o site às vezes. Por outro lado, a maioria, que corresponde a 40% do total, afirmou não utilizar e outros 32% nem mesmo tinham conhecimento do site.

**Gráfico 11**



# CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do que foi exposto podemos ver que ainda são modestas as ações efetivas em relação ao uso de tecnologias acessíveis para o turismo e desta forma ainda traz dificuldade para esse público acessar e usar as informações que ora estão disponíveis.

A acessibilidade na web, segundo Dias (2003), é vista como a possibilidade de qualquer tipo de tecnologia de navegação como gráficos, textuais, e materiais especiais capazes de oferecer interatividade com o usuário portador de deficiência para que torne a experiência informacional mais acessível.

No âmbito da Arquitetura da Informação, pela perspectiva prática, bem como por meio do estudo científico, profissionais e pesquisadores estão voltados para a simplificação dos desenhos, vistos como universais, dos sites. Esse modo de atuação acaba gerando uma maneira mais harmônica, não somente no que se refere à apresentação da informação, mas admite a encontrabilidade da informação, com vistas na construção de soluções navegáveis que possam ser aplicadas ao uso eficiente e eficaz dos usuários.

O presente texto partiu do alinhamento de dois planos de ação da pesquisa extensionista do Programa Turismo Acessível, que acolheu o Projeto “Estudo Analítico e Transdisciplinar sobre as Políticas Públicas de Acessibilidade do Turismo no Estado do Rio de Janeiro”. Com base no objetivo traçado pelo projeto citado, esse texto traz como contribuição uma breve análise sobre às ações dos 20 municípios do Estado do Rio de Janeiro, com vistas em três segmentos (Secretaria de Turismo, Operadoras e Agências de Turismo e Meios de Hospedagem) sobre a presença de as soluções tecnológicas possuam acessibilidade quando se trata de turismo.

No que tange às tecnologias digitais, Silva (2004) afirma que elas possibilitam a distribuição instantânea e global de ideias, o que envolve mudanças sociais advindas de seus impactos como desenvolvimento de novas formas de cultura e uma maior amplitude de possibilidades de acessibilidade. A tecnologia desempenha um papel fundamental no processo de inclusão para as pessoas que necessitam de algum tipo de acesso diferenciado. Podemos apresentar alguns exemplos pelas quais a tecnologia pode auxiliar nesse processo.

O primeiro exemplo seriam as tecnologias assistivas, as quais procuram atender pessoas com necessidades especiais ou com limitações funcionais. Um exemplo disso são os leitores de tela que ajudam pessoas com deficiência visual a acessar informações em dispositivos eletrônicos, enquanto dispositivos de controle de voz permitem que pessoas com deficiência motora controlem computadores e dispositivos sem uso de teclado ou mouse.

Outro exemplo que vale ser citado, levando em consideração está na acessibilidade da web. Onde essa tecnologia, isto é, a acessibilidade na web, desempenha um papel importante na criação de ambientes web acessíveis, como recursos de legendas em vídeos, alternativas textuais para imagens, navegação por teclado e controle de contraste de cores que permitem a pessoas com deficiências visuais, auditivas, motoras ou cognitivas possam acessar e interagir com os conteúdos que se encontram em formato on-line. Dando sequência nos exemplos abordados temos a realidade virtual (RV) e a realidade aumentada (RA). A Realidade Virtual e a Realidade Aumentada têm sido utilizadas para criar ambientes simulados que oferecem experiências acessíveis e inclusivas. Por exemplo, pessoas com mobilidade reduzida podem experimentar atividades e lugares virtualmente, ou pessoas com deficiência cognitivas podem usar a realidade aumentada para obter apoio visual em tarefas diárias.

Esses são alguns exemplos de maneiras pelas quais a tecnologia pode auxiliar no processo de inclusão. É importante que a tecnologia seja projetada considerando as necessidades e preferências de todos os usuários, promovendo a igualdade de oportunidades e a participação plena na sociedade.

Temos após as análises apresentadas um panorama que trata a acessibilidade de forma ainda incipiente o que nos leva a entender que o caminho ainda a ser percorrido se mostra longo, pois as ações acontecem mais ainda em número considerado pequeno para os anseios de uma comunidade que necessita de uma atenção especial e que por um longo tempo ainda ficou sem um acesso considerado minimamente satisfatório.

Então, acreditamos que, tendo práticas de políticas públicas com foco na acessibilidade em todos os níveis e tipos, há de se conseguir um avanço e por conseguinte uma melhoria não somente no tipo de acesso, mas também no que diz respeito a maior e melhor oferta de produtos e serviços para quem deseja praticar o turismo acessível.

# REFERÊNCIAS

CORRADI, Juliane Adne Mesa. Acessibilidade em ambientes informacionais digitais: uma questão de diferença. São Paulo: unesp, 2011.

MARI, C. M. M. Avaliação da acessibilidade e da usabilidade de um modelo de ambiente virtual de aprendizagem para a inclusão de deficientes visuais. 2011. 96f. Dissertação (Mestrado). Centro de Ciências Exatas e de Tecnologia, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2011.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

W3C. Cartilha Acessibilidade na Web. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil. 2015. Disponível em <<https://www.w3c.br/pub/Materiais/PublicacoesW3C/cartilha-w3cbr-acessibilidade-web-fasciculo-II.pdf>> , Acesso em 18/05/2023.

## CAPÍTULO 8

# MAPEAMENTO DAS ATIVIDADES TURÍSTICAS DE CIDADES DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



Marcos Luiz Cavalcanti de Miranda  
Fábio Gomes da Silva  
Giovana Vicchione Mariz Sarmiento  
Gustavo Henrique Gomes dos Santos  
Haroldo de Araujo Marinho  
Rafael Magalhães Girardin Pimentel Furtado



# INTRODUÇÃO

Este estudo se refere ao mapeamento das iniciativas de acessibilidade no Estado do Rio de Janeiro. Neste sentido, acessibilidade se refere a:

Condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Neste capítulo apresentamos a análise dos dados sobre políticas e iniciativas de Acessibilidade do Turismo nas cidades de Araruama, Arraial do Cabo, Armação de Búzios, Campos dos Goytacazes, Maricá, Miguel Pereira, Niterói, Paraty, Penedo, Rio das Ostras, São Francisco de Itabapoana e Saquarema.

## Araruama

Pelo site Booking.com, foram encontradas 6 opções de hospedagem que contam com o símbolo de “instalações para pessoas com deficiência”. Dentre elas: Pousada Recanto Verde Mar, Pousada Tourne Bride e Pousada Algodão da Praia. Em relação a essa última, vale destacar que a pousada possui a Suíte Master PNE, completamente adaptada para pessoas com mobilidade reduzida. A acomodação fica no térreo e apresenta barras de apoio, amplo espaço de circulação, box amplo, tomadas próximas da cama e facilidades de locomoção ao jardim e demais áreas da pousada.

Pelo site Tripadvisor, entre as opções de restaurantes, lanches rápidos, bares e pubs, docerias, café e chá e padarias, foram encontrados 2 estabelecimentos acessíveis para cadeirantes e, dentre esses, apenas 2 com estacionamento disponível no local. Algumas opções acessíveis para cadeirantes são: Café Capri do Brasil, Bendita Pizza Araruama e Restaurante do Wellington.

Em 2021, a prefeitura de Araruama inaugurou uma rampa e um deck apropriado para receber pessoas em cadeiras de rodas às margens da Lagoa de Araruama. Foram adquiridas, ainda, cadeiras anfíbias, que ficam à disposição dos visitantes e sob cuidado de agentes da prefeitura. A iniciativa faz parte do projeto “Araruama para todos”.

## Armação de Búzios

Como parte do plano municipal de acessibilidade, sites informam que Búzios oferece diversas adaptações para garantir que todos possam usufruir das atrações da cidade. Diversas vagas são destinadas a pessoas com deficiência física, em pousadas (algumas inclusive oferecem apartamentos adaptados para PCD), restaurantes e outras atrações. No geral, a cidade de Búzios é plana, sem grandes ladeiras e escadarias, oferecendo pontos de rampa e calçadas mais baixas.

## Arraial do Cabo:

O mergulho está entre as principais atrações turísticas desse município, sediando inclusive encontros de mergulho adaptado, um conjunto de atividades subaquáticas, em mergulho livre ou com equipamento autônomo, realizado por pessoas com deficiência. As necessidades especiais desses atletas exigem uma série de adaptações, tanto no equipamento utilizado quanto na técnica, logística ou na escolha dos instrutores, o que permite que essas pessoas pratiquem mergulho nas mesmas condições de segurança daqueles que não possuem nenhum tipo de deficiência. Em 2014, a Secretaria de Turismo em parceria com a HSA Brasil criou oficialmente o selo de mergulho adaptado, onde as operadoras de mergulho podem se certificar e vender este novo produto para as pessoas com deficiência que desejam desfrutar da beleza subaquática da cidade.

Em 2018, foi aprovado pela Secretaria Municipal de Ambiente o Projeto de Paisagismo e Acessibilidade nas areias da Praia Grande, cujo objetivo é garantir o acesso de pessoas com mobilidade reduzida, aproveitando a rampa que já existe no local, além de tornar a praia mais atrativa com o paisagismo. Atualmente, o site da Prefeitura de Arraial do Cabo disponibiliza o projeto de um manual técnico de calçadas acessíveis, o qual foi encaminhado para ser votado na Câmara de Vereadores. Com base no artigo 5º da Constituição Federal que estabelece o direito de ir e vir de todo cidadão brasileiro, foi criado este manual denominado “Arraial Acessível”, resultante de uma parceria entre a Prefeitura Municipal de Arraial do Cabo com a Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro - FIRJAN e Associação Brasileira de Cimento Portland - ABCP, com o objetivo principal de estabelecer diretrizes para que a população em geral e os profissionais da construção civil tenham orientações quando forem reformar, projetar ou executar suas calçadas, visando incluir o público PCD.

## Campos dos Goytacazes

A prefeitura de Campos dos Goytacazes, desde 2013, tem incluído a pauta da acessibilidade nas reformas urbanas realizadas pela Secretaria de Obras, Urbanismo e Infraestrutura. Os programas financiados pelo governo, como o “Morar Feliz” e o “Bairro Legal”, também procuram atender às demandas das pessoas com deficiência. Segundo informações do site da prefeitura, as obras realizadas no Centro Histórico de Campos se ocupam do nivelamento das ruas para facilitar a locomoção de pessoas em cadeiras de rodas. Já pelo programa “Bairro Legal”, além de niveladas, as ruas estão recebendo rampas e pisos táteis. Finalmente, pelo programa “Morar Feliz”, 10% das casas são adaptadas a pessoas com deficiência

Pelo site Booking.com, foram encontradas 12 opções de hospedagem que contam com o símbolo de “instalações para pessoas com deficiência”. Dentre elas: Hotel Pousada Cravo e Canela, Hotel Rede 1 e Comfort Hotel Campos dos Goytacazes.

Pelo site Tripadvisor, entre as opções de restaurantes, lanches rápidos, bares e pubs, docerias, café e chá e padarias, foram encontrados 53 estabelecimentos acessíveis para cadeirantes, dentre esses: Sem Frescura Burger e Speciale Pizza e Pasta.

Segundo um estudo de 2019, apesar das iniciativas de 2013 da prefeitura de realização de obras para garantir a acessibilidade nas ruas de Campos, o centro histórico e comercial da cidade ainda enfrenta muitos problemas e desafios em relação ao direito de ir e vir das pessoas com deficiência.

## Maricá

Em abril 2021, a prefeitura de Maricá em colaboração com a ONG Contato, por meio da Secretaria de Políticas Inclusivas, criou um novo projeto que visa promover a inclusão social de pessoas com deficiência e garantir seus direitos na sociedade contemporânea, o CRPI (Centro de Referência em Políticas Inclusivas). No espaço são promovidas oficinas, cursos e rodas de conversa sobre o assunto.

Além disso, em 2022, Maricá conquistou o selo internacional de turismo sustentável. Isso atesta o comprometimento da cidade com a construção de um novo modelo de desenvolvimento turístico com base nos princípios da

sustentabilidade, da diversidade cultural e da responsabilidade social.

Pelo site Booking.com, foram encontradas 5 opções de hospedagem que contam com o símbolo de “instalações para pessoas com deficiência”. Dentre elas: Pousada Potigua, que não inclui estacionamento no local, e Pousada Vila da Praia, que compreende estacionamento gratuito. Já pelo site Conheça Maricá, duas acomodações foram encontradas: Pousada Maricá, que conta com acessibilidade para cadeirantes e Pousada Real Park, a qual, além do símbolo de acessibilidade para cadeirantes, também inclui acessibilidade para pessoas com deficiência visual.

No site Tripadvisor, entre as opções de restaurantes, lanches rápidos, bares e pubs, docerias, café e chá e padarias, foram encontrados 29 estabelecimentos acessíveis para cadeirantes e, dentre esses, apenas 8 com estacionamento disponível no local. Algumas opções acessíveis para cadeirantes são: Toca do Espanhol, Oliver’s Pizza Maricá e Beco do Chopp. Já o site Conheça Maricá indicou o restaurante Moinho do Sul, que inclui estacionamento no local e é acessível para cadeirantes.

Desde 2020, a partir do programa Praia para Todos, Maricá realiza iniciativas voltadas para a acessibilidade nas suas praias. O programa disponibiliza aos usuários itens como esteira para passagem de cadeiras de rodas, cadeiras anfíbias que flutuam na água, vagas de estacionamento especiais (com rampas de acesso, sinalização sonora e piso tátil) e atividades esportivas (como frescobol, peteca e vôlei de praia), além de guarda-sóis e tendas de apoio com equipe especializada

A Igreja Matriz de Nossa Senhora do Amparo, segundo o site Conheça Maricá, apresenta acessibilidade para cadeirantes.

Segundo informações do próprio site, a Autarquia Empresa Pública de Transporte de Maricá-EPT “tem trabalhado para garantir que todos os veículos da sua frota circulem no Município obedecendo as normas técnicas de acessibilidade. Nossos ônibus são equipados com elevador, box e sistema de segurança, permitindo ao usuário um transporte digno e confortável”.

## Miguel Pereira

O município possui entre suas atrações o Lago Javary – com os populares passeios de pedalinho -, o Parque das Aves, o Museu Francisco Alves, o

parque temático Terra dos Dinos, Viaduto Ferroviário Paulo de Frontin, além de feiras, pousadas e restaurantes. Na pesquisa não foram localizadas informações sobre a oferta efetiva de acessibilidade no turismo, porém o assunto está presente numa nota no site do Ministério da Justiça, o qual informa que no final do ano passado a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) notificou o parque temático Terra dos Dinos, após tomar conhecimento sobre a falta de acessibilidade para pessoas com deficiência. A atração foi inaugurada em 27 de outubro de 2022 e é considerada o maior parque de dinossauros do mundo. Na notificação encaminhada à empresa, dentre outros quesitos, a Senacon questiona sobre a existência de tecnologias e/ou pessoas treinadas para dar suporte aos consumidores portadores de necessidades especiais, bem como sobre as experiências que o parque proporciona aos portadores de deficiências visual, auditiva e física.

## Niterói

O município é o terceiro destino turístico mais procurado do Estado do Rio de Janeiro, ficando somente atrás da Cidade do Rio de Janeiro e de Búzios. A cidade possui diversas atrações turísticas voltadas a sua natureza, história e cultura, como por exemplo praias, museus, gastronomia e centros culturais. No tocante a acessibilidade, o projeto EcoTur sem Barreiras possibilita que pessoas cadeirantes e com dificuldade de locomoção possam participar de trilhas ao ar livre a aproveitar um pouco da natureza da cidade. O passeio é gratuito e acontece duas vezes por mês, saindo do Centro de Visitantes do Parque da Cidade, em São Francisco. A trilha é feita usando uma cadeira de rodas especial e adaptada, levada por voluntários e funcionários do parque. As inscrições podem ser feitas pelo site [www.visit.niteroi.br/niteroiecotur](http://www.visit.niteroi.br/niteroiecotur).

- O Museu de Arte Contemporânea possui rampa de acesso e disponibiliza cadeira de rodas.
- O Teatro Municipal João Caetano de Niterói possui rampas de acesso.
- O Centro Cultural Solar do Jambeiro também possui rampas de acesso, porém a rua onde se localiza o imóvel não oferece meios para que um cadeirante possa se locomover com independência, dificultando o acesso do mesmo não só ao Centro Cultural, como também a outros espaços públicos.

## Penedo

O site de hospedagem Booking.com apresenta uma lista com os 13 melhores hotéis que oferecem acessibilidade na região. No entanto, não há maiores informações sobre a presença de acessibilidade no município, que entre suas atrações oferece cachoeiras, museus, shoppings, visitação a fábricas, passeios de quadriciclo etc.

## Paraty

O Centro Histórico de Paraty é um dos principais pontos turísticos da cidade, pois é uma paisagem composta por casarões coloridos, igrejas históricas e museus, além da gastronomia. Porém, foram localizados artigos sobre essa região que apontam ausência de ações efetivas do poder público para reduzir ou extinguir os diversos obstáculos que impedem a mobilidade físico-espacial plena das PCD, sobretudo no Centro Histórico e adjacências. Não obstante, foram encontrados projetos que visam reparar essa ausência, como por exemplo o Paraty Acessibilidade. Iniciado em 2021, trata-se de um movimento que busca fomentar o turismo de inclusão, e que conta com o apoio de moradores, empresários e do poder público, através de conversas e encaminhamentos de demandas. Em consequência dessa mobilização, no dia 15 de dezembro de 2022 a Prefeitura de Paraty anunciou em seu site a criação de um Projeto-Piloto de Acessibilidade, no qual irá instalar rampas para melhoria da acessibilidade nos passeios turísticos e melhorar a pavimentação das ruas e calçadas. Alguns testes já estão sendo realizados.

## Rio das Ostras

Rio das Ostras apresenta uma instituição, o Comdef – Conselho Municipal de Direitos da Pessoa com Deficiência. Dentre suas ações e objetivos estão incluídas estratégias efetivas para acompanhar a implantação e a implementação da política para a inclusão, promoção, independência e autonomia de PCDs.

Pelo site Booking.com, foram encontradas 10 opções de hospedagem que contam com o símbolo de “instalações para pessoas com deficiência”. Dentre elas: Hotel Vilarejo Praia, Pousada Casa D’Guio e Pousada Baleia Azul.

De acordo com o site Tripadvisor, entre as opções de restaurantes, lanches rápidos, bares e pubs, docerias, café e chá e padarias, foram encontrados

8 estabelecimentos acessíveis para cadeirantes e, dentre esses, apenas 2 com estacionamento disponível no local. Algumas opções acessíveis para cadeirantes são: Hamburgueiro, Tropic Thunder Rock Café e Subway.

No site da prefeitura, não foram encontradas medidas relacionadas à acessibilidade nas praias.

Em 2015, o Museu de Sítio Arqueológico Sambaqui da Tarioba de Rio das Ostras passou por uma reforma que incluiu medidas de acessibilidade no local. A preocupação da prefeitura e, sobretudo, da Fundação de Cultura permaneceu. Em 2021, as autoridades locais inscreveram esse museu e o Centro Ferroviário de Cultura no Edital HUB+. O projeto visa identificar as necessidades de cada espaço e, de forma colaborativa e integrada, criar uma rede com foco em educação, preservação de acervos e acessibilidades para ampliação do acesso e novos formatos de conexão com o público.

Além dos museus, Rio das Ostras conta com a Reserva Biológica União (REBIO União). Em 2013, a reserva inaugurou a Trilha Interpretativa do Pilão, garantindo acessibilidade a pessoas em cadeiras de rodas e pessoas com deficiência visual. No entanto, conforme crítica dos pesquisadores Julia Barral, Felipe Giraud e Vivian M. Rumjanek (2021), as pessoas surdas não foram contempladas.

A Comissão do Plano de Diretrizes para Mobilidade Urbana da Prefeitura de Rio das Ostras, desde 2019, em parceria com a Secretaria de Transportes Públicos, Acessibilidade e Mobilidade Urbana busca soluções para melhorar a acessibilidade e mobilidade dos portadores de deficiência no Município. Conforme informações do site da prefeitura: “Entre as melhorias estão previstas mudanças em ponto de vans, melhor acesso aos transportes públicos, sinalização específica para surdos, melhorias em rampas de acesso, piso tátil para deficientes visuais, entre outros serviços”.

## **São Francisco de Itabapoana**

Desde 2018, a prefeitura de Itabapoana disponibiliza mecanismos de acessibilidade em seu site, como o botão “player” e “ouça a matéria”, que permite que pessoas com deficiência visual possam se inteirar da informação. Em 2022, a prefeitura realizou obras de acessibilidade na praça dos Três Poderes, que incluem “faixa de travessia e pontos de atendimento ao público adaptados com altura adequada, vagas exclusivas no estacionamento para

idosos e cadeirantes, piso e mapa tátil para fornecer auxílio na locomoção pessoal de deficientes visuais, corrimão nas escadas e nos caixas eletrônicos, manutenção do elevador, todos os banheiros com acessibilidade e campanha para pedido de socorro em caso de queda de pessoa com deficiência ou dificuldade de locomoção”.

Pelo site Booking.com, foi encontrada 1 opção de hospedagem que conta com o símbolo de “instalações para pessoas com deficiência”: Fazenda São Felipe

As orlas de Guaxindiba e Santa Clara estão passando por reformas de acessibilidade. Dentre as mudanças, estão incluídas: quiosques e banheiros com acessibilidade, decks e rampas na areia com acesso à praia.

## Squarema

As normas gerais sobre acessibilidade são regidas pela lei municipal 1544 de 27 de dezembro de 2016 que “estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, nos termos das leis federais 10.048 e 10.098 de 2000, e do decreto federal 5296 de 2004” (SAQUAREMA, 2016). Neste sentido, a lei 1.544 regula a Acessibilidade referente ao acesso aos bens culturais, aos aspectos arquitetônicos e urbanísticos, aos serviços de transportes coletivos e da Ajuda Técnica. A lei também regulamenta a criação do Plano Municipal de Acessibilidade, sob a responsabilidade do Poder Executivo e integrado aos planos plurianuais, estabelecidas diretrizes orçamentárias e orçamentos anuais.

Em 21 de Outubro de 2022, a Secretaria de Desenvolvimento Econômico (SMDE) de Squarema promoveu uma roda de conversa que discutiu estratégias para efetivar o projeto PlanMob Squarema 2023. O plano consiste em uma reforma na mobilidade urbana a partir do conceito de Ruas Completas. A iniciativa demonstra a preocupação do município com a acessibilidade, já que a ideia de Ruas Completas denota o direito de todos à circulação pelas ruas com conforto e segurança, independentemente de sua idade, renda e limitações físicas - a pé, de bicicleta, carro ou transporte coletivo.

Pelo site Booking.com, foram encontradas 9 opções de hospedagem que contam com o símbolo de “instalações para pessoas com deficiência”. Dentre

elas: Pousada das Garças, Pousada Villa Itália e Hotel Aconchego da Vila. As hospedagens citadas também incluem o símbolo de “estacionamento gratuito no local”.

Em relação à alimentação pelo site Tripadvisor, entre as opções de restaurantes, lanches rápidos, bares e pubs, docerias, café e chá e padarias, foram encontrados 23 estabelecimentos acessíveis para cadeirantes e, dentre esses, apenas 4 com estacionamento disponível no local. Algumas opções acessíveis para cadeirantes são: Pizza na Pedra, Restaurante Garota de Itaúna, Quiosque 12, Bold Burger e Casa Rosário.

Saquarema, anualmente, conquista o selo Bandeira Azul em algumas praias. O programa inclui 34 rigorosos critérios para distribuição e manutenção do selo, dentre eles, a acessibilidade. Assim, a praia de Itaúna, por exemplo, é referência nesse quesito.

A Paróquia Nossa Senhora de Nazaré é o cartão postal da cidade de Saquarema. Ela está localizada no ponto alto da cidade. Apesar da longa escadaria, por meio de fotos do ponto turístico no Google, é possível constatar a existência de rampa no local que viabiliza o acesso de pessoas com deficiência à paróquia.

Saquarema conta com inúmeras praças. Dentre elas, a praça da Vila, no centro de Saquarema, semanalmente, recebe uma feirinha no local, onde são vendidas, sobretudo, bijuterias e bebidas. É possível estacionar o carro nas ruas próximas, que incluem vagas reservadas a idosos e a pessoas com deficiência. Além disso, recentemente, a prefeitura inaugurou a Praça do Bem-Estar, na rua Barão de Saquarema, que inclui uma academia pública para a terceira idade.

# REFERÊNCIAS

ARAÚJO, R. S.; FERREIRA, A. C. B.; TEIXEIRA, M. S. S.; MARTINS, R. C. Acessibilidade Urbana na Zona Centro Histórica (ZCH) de Campos dos Goytacazes –RJ. Perspectivas Online: Humanas e Sociais Aplicadas, Campos dos Goytacazes, v. 9, n.25, p.1-13,2019. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/336621205\\_ACESSIBILIDADE\\_URBANA\\_NA\\_ZONA\\_CENTRO\\_HISTORI\\_CA\\_ZCH\\_DE\\_CAMPOS\\_DOS\\_GOYTACAZES\\_RJ](https://www.researchgate.net/publication/336621205_ACESSIBILIDADE_URBANA_NA_ZONA_CENTRO_HISTORI_CA_ZCH_DE_CAMPOS_DOS_GOYTACAZES_RJ) . Acesso em: 10 Fev. 2023.

BARRAL, J.; GIRAUD, F.; RUMJANEK, V. M. A natureza em suas mãos: aproximando Surdos e a educação ambiental. In: ROCHA, J, N. (org.). Acessibilidade em museus e centros de ciências: experiências, estudos e desafios. Rio de Janeiro: CECIERJ, 2021. Disponível em: [https://grupomccac.org/wp-content/uploads/2021/03/Livro\\_AcessibilidadeEmMuseusDeCiencias\\_v2021-03-30b.pdf](https://grupomccac.org/wp-content/uploads/2021/03/Livro_AcessibilidadeEmMuseusDeCiencias_v2021-03-30b.pdf) . Acesso em: 02 Fev. 2023.

CAMPOS DOS GOYTACAZES (RJ). Acessibilidade é a palavra de ordem nas obras de Campos. Disponível em: [https://campos.rj.gov.br/exibirNoticia.php?id\\_noticia=19155](https://campos.rj.gov.br/exibirNoticia.php?id_noticia=19155) . Acesso em: 14 Fev. 2023.

CAMPOS DOS GOYTACAZES: 12 acomodações encontradas. Disponível em: <https://www.booking.com/> . Acesso em: 01 Mar. 2023.

CONHEÇA MARICÁ. Pousada Maricá (Selo de Turismo Consciente). Disponível em: <https://www.conhecamarica.com.br/hoteis-e-pousadas/15/pousada-marica-selo-de-turismo-consciente-> . Acesso em 25/02/2023.

CONHEÇA MARICÁ. Pousada Real Park. Disponível em: <https://www.conhecamarica.com.br/hoteis-e-pousadas/20/pousada-real-park> . Acesso em 25 Fev. 2023.

CONHEÇA MARICÁ. Moinho do Sul. Disponível em: <https://www.conhecamarica.com.br/bares-e-restaurantes/100/moinho-do-sul> . Acesso em: 25 Fev. 2023.

CONHEÇA MARICÁ. Igreja Matriz de Nossa Senhora do Amparo. Disponível em: <https://www.conhecamarica.com.br/pontos-turisticos/4/igreja-matriz-de-nossa-senhora-do-amparo> . Acesso em: 25 Fev. 2023.

CENTRO DE REFERÊNCIA EM POLÍTICAS INCLUSIVAS (Maricá, RJ). C2023. Novo projeto visa inclusão social e auxílio a Pessoas com Deficiência em Maricá. Disponível em: <https://www.maricapoliticasinclusivas.com.br/noticias.php?id=6> . Acesso em: 25/02/2023.

Conheça as Maravilhas de Miguel Pereira – Rio de Janeiro! Transportal. Disponível em: <https://www.transportal.com.br/noticias/rodoviaria-novorio/conheca-miguel-pereira-rio-de-janeiro/> . Acesso em: 21 Fev. 2023. EMPRESA PÚBLICA DE TRANSPORTE. Acessibilidade: direito de todos! Disponível em: <https://www.eptmarica.rj.gov.br/index.php/noticias/item/23- acessibilidade-direito-de-todos#:~:text=A%20Autarquia%20Empresa%20%C3%BABlica%20de,um%20transporte%20digno%20e%20confort%C3%A1vel> . Acesso em: 25 Fev. 2023.

ERREJOTA. ‘Praia para Todos’ promoverá acessibilidade nas praias de Maricá. Disponível em: <https://errejotanoticias.com.br/praias-para-todos-promovera- acessibilidade-nas-praias-de-marica/> . Acesso em: 25 Fev. 2023. EU AMO PARATY. Fomentar o turismo de inclusão em Paraty é o objetivo deste projeto! Conheça o Paraty Acessibilidade Disponível em: <https://euamoparaty.com.br/fomentar-o-turismo-de-inclusao-em-paraty-e-o-objetivo- deste-projeto-conheca-o-paraty-acessibilidade/> . Acesso em: 21 Fev. 2023.

GUIA DE RODAS. Araruama oferece programa de acessibilidade na Lagoa do Centro. Disponível em: <https://guiaderodas.com/araruama-oferece-programa-de- acessibilidade-na-lagoa-do-centro/> . Acesso em: 16 Fev. 2023. HOTÉIS COM ACESSIBILIDADE EM MARICÁ. Disponível em: <https://www.booking.com/accessible-traveling/city/br/marica.pt-br.html> . Acesso em: 25 Fev. 2023.

Hotéis com Acessibilidade em Araruama. Disponível em: <https://www.booking.com/accessible-traveling/city/br/araruama.pt-br.html?aid=356980&label=gog235jc-1DCAYY9gcoggJCDGxhZ29zLXJlZ2lvdkggtWANolIlgBAZgBLbgBF8gBDNgBA-gBAfgBAogCAagCA7gC9JDKoAbAAgHSAiRjZmRjOTNhZS02ZTAxLTRmM2QtOTgxMy04YTRhNmQyNDMyNzYAgTgAgE>. Acesso em: 21 Fev. 2023.

LEANDRO, Karen dos Reis. Turismo e acessibilidade: um estudo sobre os atrativos turístico-culturais no município de Niterói – RJ. 2013. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Turismo) – Universidade

Federal Fluminense, Niterói, 2013. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/1350> . Acesso em: 21 Fev. 2023.

MARICÁ (RJ). Maricá terá selo internacional de turismo sustentável. Disponível em: <https://www.marica.rj.gov.br/noticia/marica-tera-selo-internacional-de-turismo-sustentavel/> . Acesso em: 25 Fev. 2023.

MELHORES RESTAURANTES: Araruama, RJ. Disponível em: Disponível em: [https://www.tripadvisor.com.br/Restaurants-g1598513-Araruama\\_State\\_of\\_Rio\\_de\\_Janeiro.html](https://www.tripadvisor.com.br/Restaurants-g1598513-Araruama_State_of_Rio_de_Janeiro.html) . Acesso em: 16 Fev. 2023.

MELHORES RESTAURANTES: Campos dos Goytacazes, RJ. c2023. Disponível em: [https://www.tripadvisor.com.br/Restaurants-g2342757-Campos\\_dos\\_Goytacazes\\_State\\_of\\_Rio\\_de\\_Janeiro.html](https://www.tripadvisor.com.br/Restaurants-g2342757-Campos_dos_Goytacazes_State_of_Rio_de_Janeiro.html) . Acesso em: 15 Fev. 2023.

MELHORES RESTAURANTES: Maricá, RJ. Disponível em: [Restaurants-g1747466-Marica\\_State\\_of\\_Rio\\_de\\_Janeiro.html](https://www.tripadvisor.com.br/Restaurants-g1747466-Marica_State_of_Rio_de_Janeiro.html) . Acesso em: 25 Fev. 2023.

MELHORES RESTAURANTES: Saquarema, RJ. Disponível em: [Restaurants-g1096016-Saquarema\\_State\\_of\\_Rio\\_de\\_Janeiro.html](https://www.tripadvisor.com.br/Restaurants-g1096016-Saquarema_State_of_Rio_de_Janeiro.html) . Acesso em: 24 fev. 2023.

MERECI, Andréa Mary da Silva. Acessibilidade do cadeirante no Centro Cultural

Solar do Jambuí. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Hotelaria) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2017. <https://app.uff.br/riuff/handle/1/4726> . Acesso em: 21 Fev. 2023.

NITERÓI (RJ). Reparo no Teatro Municipal, construção de rampas no Centro e Engenhoca e outras obras (14 e 15/09/2021). Disponível em: <https://www.seconser.niteroi.rj.gov.br/noticias/reparo-no-teatro-municipal-construcao-de-rampas-no-centro-e-engenhoca-e-outras-obras-14-e-15-09-2021> . Acesso em: 21 Fev. 2023.

NITERÓI (RJ). Niterói inicia trilhas acessíveis para cadeirantes no Parque da Cidade. Disponível em: <http://www.niteroi.rj.gov.br/2021/05/23/niteroi-inicia-trilhas-acessiveis-para-cadeirantes-no-parque-da-cidade/> . Acesso em: 21 Fev. 2023.

Obra da nova Orla de Santa Clara é retomada em São Francisco de

Itabapoana. J3NEWS. Disponível em: <https://www.jornalterceiravia.com.br/2022/09/08/obra-da-nova-orla-de-santa-e-retomada-em-sao-francisco-de-itabapoana/> . Acesso em: 21 Fev. 2023.

PARATY (RJ). Projeto-piloto de acessibilidade do Centro Histórico. Disponível em: <https://www.paraty.rj.gov.br/informativo/noticias/projetopiloto-de-acessibilidade-do-centro-historico> . Acesso em: 21 Fev. 2023.

POUSADA ALGODÃO DA PRAIA. Acomodações. Disponível em: <https://pousadaalgodao.dapraia.site.hotelariaweb.com/rooms/> . Acesso em: 16 Fev. 2023.

RESTAURANTES PARA COMER BARATO: Rio das Ostras. Disponível em: [https://www.tripadvisor.com.br/Restaurants-g1487720-zfp16-Rio\\_das\\_Ostras\\_State\\_of\\_Rio\\_de\\_Janeiro.html](https://www.tripadvisor.com.br/Restaurants-g1487720-zfp16-Rio_das_Ostras_State_of_Rio_de_Janeiro.html) . Acesso em: 25 fev. 2023.

RODRIGUES, L.; CHEIBUB, B. L. Acessível ou não? Eis a questão! Analisando a acessibilidade do centro histórico da cidade turística de Paraty (RJ). Revista Turismo em Análise, São Paulo, v. 31, n. 2, p. 358-380, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v31i2p358-380> . Acesso em: 21 Fev. 2023.

RIO DAS OSTRAS – encontramos 10 hotéis com acessibilidade. Disponível em: <https://www.booking.com/accessible-traveling/city/br/rio-das-ostras.pt-br.html> . Acesso em: 25/02/2023.

RIO DAS OSTRAS (RJ). Comdef promove a inclusão e o bem-estar de PCDs. Disponível em: <https://www.riodasostras.rj.gov.br/comdef-trabalha-para-garantir-a-inclusao-e-o-bem-estar-de-pcds/> . Acesso em: 27 Fev. 2023.

RIO DAS OSTRAS (RJ). A natureza foi generosa com Rio das Ostras. Disponível em: <https://www.riodasostras.rj.gov.br/praias/> . Acesso em: 27 Fev.2023.

RIO DAS OSTRAS (RJ). Prefeitura estuda plano de acessibilidade para deficientes físicos. Disponível em: <https://www.riodasostras.rj.gov.br/prefeitura-estuda-plano-de-acessibilidade-para-deficientes-fisicos/> . Acesso em: 27/02/2023.

RIO DAS OSTRAS (RJ). Rio das Ostras participa do Edital HUB+ de acessibilidade em Museus. Disponível em: <https://www.riodasostras.rj.gov.br/rio-das-ostras-participa-do-edital-hub-de-acessibilidade-em-museus//> .

Acesso em: 27 Fev. 2023.

São Francisco do Itabapoana: 1 acomodação encontrada. Disponível em: <https://www.booking.com> . Acesso em: 20 Fev. 2023.

SÃO FRANCISCO DE ITAPABOANA (RJ). Site da Prefeitura de SFI passa a disponibilizar acessibilidade para deficientes visuais. Disponível em: <https://pmsf.rj.gov.br/siteantigo/site-da-prefeitura-de-sfi-passa-a-disponibilizar-acessibilidade-para-deficientes-visuais/> . Acesso em: 27 Fev. 2023.

SAQUAREMA (RJ). Plano de Mobilidade Urbana. Disponível em: <https://www.saquarema.rj.gov.br/plano-de-mobilidade-urbana/> . Acesso em: 24 Fev. 2023.

SAQUAREMA (RJ). Prefeitura de Saquarema inaugura a nova Praça do Bem-Estar Herval Antunes Pinheiro. Disponível em: <https://www.saquarema.rj.gov.br/prefeitura-de-saquarema-inaugura-a-nova-praca-do-bem-estar-herval-antunes-pinheiro/> . Acesso SAQUAREMA (RJ). Prefeitura de Saquarema realiza visita técnica na praia de Itaúna.

Disponível em: <https://www.saquarema.rj.gov.br/prefeitura-de-saquarema-realiza-visita-tecnica-na-praia-de-itauna/> . Acesso em: 25 Fev. 2023.

Sede da Prefeitura de São Francisco de Itabapoana vai passar por reforma. J3NEWS. Disponível em: <https://www.jornalterceiravia.com.br/2022/03/15/sede-da-prefeitura-de-sao-francisco-de-itabapoana-vai-passar-por-reforma/> . Acesso em: 21 Fev. 2023.

SENACON notifica Parque Terra dos Dinos após denúncias de falta de acessibilidade.2022.<https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacon-notifica-parque-terra-dos-dinos-apos-denuncias-de-falta-de-acessibilidade-1> . Acesso em: 21 Fev. 2023.

VIRGÍLIO, P. Museu de sítio arqueológico é reaberto em Rio das Ostras. EBC. Disponível em: <https://memoria.ebc.com.br/cultura/2015/06/museu-de-sitio-arqueologico-e-reaberto-em-rio-das-ostras> . Acesso em: 24 Mar. 2023.

## **CAPÍTULO 9**

# **CONCLUSÕES ACERCA DAS POLÍTICAS PÚBLICAS E ESTRATÉGIAS PARA MELHORIA DA ACESSIBILIDADE EM TURISMO NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**



Marcos Luiz Cavalcanti de Miranda



Quais as estratégias para promoção da diversidade e inclusão para Pessoa ou Grupo de Pessoas em Vulnerabilidade?

Apesar de iniciativas e o delineamento de políticas públicas por parte do Ministério do Turismo, a sociedade contemporânea cada vez mais precisa avançar em termos de diversidade, inclusão e equidade.

A diversidade pode ser definida como a soma das maneiras pelas quais as pessoas são iguais e diferentes. Quando reconhecemos, valorizamos e abraçamos a diversidade, estamos reconhecendo, valorizando e abraçando a singularidade de cada indivíduo.

A inclusão significa um ambiente no qual todos os indivíduos são tratados de forma justa e respeitosa; são valorizados por suas habilidades, experiências e perspectivas distintas; ter igual acesso a recursos e oportunidades; e pode contribuir plenamente para o sucesso da organização.

A equidade considera a diferença para garantir um processo justo e, em última análise, um resultado justo. Reconhece que alguns grupos foram (e são) desfavorecidos no acesso a oportunidades educacionais e de emprego e são, portanto, sub-representados ou marginalizados em muitas organizações e instituições.

Significa aumentar a diversidade melhorando as condições dos grupos desfavorecidos.

O Plano Nacional do Turismo 2018-2022 – Mais Emprego e Renda para o Brasil traz dentre suas linhas de atuação o incentivo ao turismo responsável, numa abordagem mais ampla, que acolhe a defesa do desenvolvimento de temas, como ética e responsabilidade socioambiental e parte da compreensão e da promoção dos valores éticos comuns à humanidade, num espírito de tolerância e de respeito pela diversidade das crenças religiosas, filosóficas e morais.

No estado do Rio de Janeiro, o Programa Turismo Presente foi instituído por meio do Decreto nº 47.878 de 16.12.2021 com o objetivo de implementar projetos de infraestrutura turística no estado do Rio de Janeiro, contribuindo para um ambiente favorável para o desenvolvimento do turismo, gerando benefícios econômicos e sociais que ajudarão a impulsionar a economia dos destinos.

Lembramos que o art. 43 da Lei nº 13.146/15 indica que compete ao poder público a promoção e a participação da pessoa com deficiência em atividades artísticas, intelectuais, culturais, esportivas e recreativas, com vistas ao seu protagonismo, devendo incentivar a provisão de instrução, de treinamento e de recursos adequados, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas; assegurar acessibilidade nos locais de eventos e nos serviços prestados por pessoa ou entidade envolvida na organização das atividades de que trata este artigo; e assegurar a participação da pessoa com deficiência em jogos e atividades recreativas, esportivas, de lazer, culturais e artísticas, inclusive no sistema escolar, em igualdade de condições com as demais pessoas.

Uma das iniciativas do plano prevê o acesso democrático de públicos prioritários à atividade turística, promovendo a incorporação de segmentos espaciais de demanda ao mercado interno, em especial as pessoas idosas e as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

A Secretaria de Turismo do Estado do Rio de Janeiro tem desenvolvido parcerias e projetos voltados para o desenvolvimento do Turismo Regional, mas precisa de mais investimentos em políticas públicas, programas socioculturais, projetos educacionais, culturais e sociais para atender às demandas de acessibilidade e fomentar o turismo acessível no estado.

# **SOBRE OS AUTORES**







## **CARLOS ALBERTO FERREIRA**

Possui graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (2000), Especialista em Inteligência Competitiva, e Gestão do Conhecimento e Mestre em Ciência da Informação, Doutor em Ciência da Informação, pela IBICT/UFRJ. Atualmente é professor Professor Adjunto na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. Tem experiência na área de Ciência da Informação, com ênfase em Ciência da Informação, atuando principalmente nos seguintes temas: comunicação científica, literatura cinzenta, bibliotecas Digitais, Arquitetura da Informação, Interação Humano Computador, Marketing Digital e Usabilidade.



## **CIRO ITALO TERTULINO**

Mestrando em biblioteconomia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (Unirio), graduado em biblioteconomia pela Universidade de Caxias do Sul, MBA em História da Arte pela Universidade Estácio de Sá, formado no curso básico e no curso técnico em Artes Circenses da Escola Nacional de Circo Luiz Olimecha, RJ. Membro do grupo de pesquisa Fundamentos Teóricos, Metodológicos e Históricos da Organização da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais coordenado pela Profa. Dra. Cristina Dotta Ortega. Atua como professor e artista circense independente em festivais, mostras, workshops e espetáculos, nacional e internacionalmente. Tem como campo de interesse acadêmico o da competência informacional e organização do conhecimento. Busca aproximar o circo e a biblioteconomia no que se refere à pesquisa, produção e organização do conhecimento circense.



## **CLAUDIA CANDIDA CONCEIÇÃO**

Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia da UNIRIO (2018), Curso de Extensão em Tutoria EAD da Pós-Graduação e Pesquisa e Inovação/UFF (2018), possui graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (2017) Estudos na área de Ciência da Informação, com ênfase nos seguintes temas: Gestão de Coleções, Mapas Conceituais, Organização e Representação do Conhecimento, Sistemas de Recuperação da informação, Ambiente Virtual de Aprendizagem e EaD.



## **DANIELE ACHILLES DUTRA DA ROSA**

Doutora em Memória Social pelo Programa de Pós-Graduação em Memória Social (PPGM-UNIRIO, 2018). Estágio Doutoral em Ciência da Informação pela Universidad de Antioquia (UdeA), Medellín, Colombia - (Doutorado Sanduíche, 2017) com bolsa financiada pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Mestre em Memória Social pelo Programa de Pós-Graduação em Memória Social (PPGMS-UNIRIO, 2008). Bacharel em Biblioteconomia (UNIRIO, 2006). Professora Adjunto do Departamento de Biblioteconomia (UNIRIO). Professora Permanente do Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia (PPGB/UNIRIO). Professora Permanente do

Programa de Pós-Graduação em Memória Social (PPGMS/UNIRIO). Líder do Grupo de Pesquisa "Bibliotecas, Memória e Resistência". Fórum Permanente Fluminense sobre Livros, Leitura e Bibliotecas. Atuou como bibliotecária da Universidade Federal do Rio de Janeiro e bibliotecária - UFRJ (2009-2010).



### **DAYANNE DA SILVA PRUDÊNCIO**

Doutora em Ciência da Informação pelo PPGCI IBICT/UFRJ (2019). Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal Fluminense (2015). Especialista em Gestão Empresarial e Sistema de Informação pela UFF (2013). Especialista em Tecnologias da Informação e da Comunicação aplicadas à Educação na Universidade Federal de Santa Maria (2019) e Bacharela em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (2011). Professora Permanente do Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia da Unirio e Professora Colaboradora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal Fluminense. Pesquisa e desenvolve ações de extensão nas áreas de Informação e Saúde; Inteligência Artificial aplicada ao campo biblioteconômico; Formação do Bibliotecário; Gestão da Informação e do Conhecimento e Inovação no ensino com foco em: Recursos Educacionais Abertos. Líder do grupo de pesquisa: Estudos sobre práticas inovadoras de ensino-aprendizagem em Biblioteconomia da (UNIRIO) E-mail para contato: dayanne.prudencio@unirio.br



### **ELESBÃO OLIVEIRA DE MATOS**

Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Discente do programa de pós-graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Bibliotecário da Seção de Atendimento e Pesquisa da Divisão de Bibliotecas e Documentação da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.



### **FÁBIO GOMES DA SILVA**

Discente do Mestrado profissional em Biblioteconomia do Programa de Pós-graduação em Biblioteconomia (PPGB) da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro desde outubro de 2021. Bolsista de Pós Graduação do Projeto de extensão Universitária Interinstitucional Transformação. Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (2018). Tem experiência na área de Ciência da Informação, com ênfase em Biblioteconomia, atuando principalmente nos seguintes temas: sistemas de organização do conhecimento, desvios na representação da informação, identidade e organização e representação do conhecimento.



### **GIOVANA VICCHIONE MARIZ SARMENTO**

Possui Bacharelado e Licenciatura em História pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e Bacharelado em Teatro pela Faculdade Cal de Artes Cênicas (CAL). Atualmente, cursa uma Especialização em Ensino de História no Colégio Pedro II e um mestrado em Artes Cênicas na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) com fomento de bolsa da CAPES. Atuou como professora de História da Educação Básica. Tem experiência nas área de História da Grécia Antiga, com ênfase em teatro grego clássico; Ensino de História, com destaque para a interdisciplinaridade entre a História escolar e as metodologias teatrais; e História do Teatro brasileiro, com ênfase no teatro carioca do final do século XIX.



### **GUSTAVO HENRIQUE GOMES DOS SANTOS**

Graduação em andamento em Biblioteconomia. Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, UNIRIO, Brasil.



### **HAROLDO DE ARAUJO MARINHO**

Atualmente é Bibliotecário Estatístico da Superintendência Regional de Polícia Federal no Rio de Janeiro (RJ). Tem experiência na área de Ciência da Informação, com ênfase em Biblioteconomia.



### **JANICY APARECIDA PEREIRA ROCHA**

Professora na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - área: Informação e Tecnologia, onde integra o Núcleo de Acessibilidade da UNIRIO. Docente colaboradora do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Documentos e Arquivos (PPGARQ/UNIRIO). Líder do grupo de pesquisa: "Observatório de Tendências: Interoperabilidade e Metadados para Organização do Conhecimento". Coordenou, entre 2020 e 2022, o Projeto de Tutoria Especial intitulado Centro de Tutoria Pedagógica - Deficiência Visual, com o objetivo de auxiliar discentes com deficiência visual no enfrentamento de barreiras atitudinais e comunicacionais encontradas no cotidiano acadêmico. Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (2018). Mestra em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (2013). Bacharela em Sistemas de Informação pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (2010). Tem como interesse de pesquisa os aspectos sociais do uso da tecnologia, atuando nas seguintes temáticas: "planejamento, projeto e avaliação de serviços de informação inclusivos e adaptáveis"; "acessibilidade digital"; "Interação Humano-Computador"; "usuários da informação"; "práticas informacionais", padrões de metadados" e "interoperabilidade".



## JÚLIA MARIA OLIVEIRA PONCIANO

Graduanda em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. Realizei trabalho voluntário na Biblioteca Lúcia Benedetti, da Escola Municipal do Jardim Sulacap, onde desempenhei as atividades de organização e higienização do acervo e serviço de referência. Particpei de cursos de latim e grego em obras raras, acesso e uso de fontes de informação, conservação preventiva, introdução ao livro antigo, além de outros cursos oferecidos pela Fundação Biblioteca Nacional, Fundação Oswaldo Cruz, Biblioteca Histórica do Itamaraty, dentre outros. Pretendo adquirir mais experiências e ampliar minhas habilidades e conhecimentos na minha área. Almejo por em prática saberes e métodos já adquiridos no curso de Biblioteconomia. Dentre meus principais interesses estão os temas: acessibilidade, relações étnico-raciais e gestão da informação.



## LENIVALDO GOMES DA SILVA JUNIOR

Graduando em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Assistente Administrativo de Saúde A nível XI da Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro (SES-RJ). Atuando na Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro (PGE-RJ) desde julho de 2019. Assessor Técnico na Superintendência de Recursos Humanos da SES-RJ de 2013 à 2019. Coordenador Administrativo na Subsecretaria Jurídica e de Corregedoria de 2002 à 2019. Presidente da Comissão de Ética Setorial da SES-RJ biênio 2014/2015 e membro titular no ano de 2013. Presidente, Secretário e Membro em Comissões de Sindicância Disciplinar nos anos 2008 à 2019. Participou na implantação e desenvolvimento da Central de Atendimento à Demandas Judiciais da SES-RJ nos anos 2003/2007.



## MARCOS LUIZ CAVALCANTI DE MIRANDA

Bacharel em Biblioteconomia e Documentação pela Universidade Federal Fluminense - UFF (1989), Mestre (1997) e Doutor (2005) em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro em Convênio com o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - CNPq/IBICT-UFRJ/ECO. Atualmente é Professor Associado atuando nos Cursos de Bacharelado em Biblioteconomia nas modalidades presencial e a distância, Licenciatura em Biblioteconomia e no Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia - PPGb/ Mestrado Profissional em Biblioteconomia - MPB da UNIRIO. Tem experiência na área de Biblioteconomia, Ciência da Informação e Organização e Gestão do Conhecimento, trabalhando principalmente nos seguintes temas: organização do conhecimento, ambientes Web, gestão do conhecimento, acessibilidade, patrimônio imaterial, ensino e formação de bibliotecários. Realizou Estágio Pós-Doutoral em Ciência da Informação pelo Programa Nacional de Pós-Graduação (PNPD) da Coordenadoria de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior (CAPES) no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal Fluminense (UFF). Líder do Grupo de Pesquisa Organização do Conhecimento para Recuperação da Informação (UNIRIO) e Membro dos Grupos

de Pesquisa Organização do Conhecimento (IBICT); Excelência, Sustentabilidade e Inovação Social: Engenharia das Organizações Criativas e Soluções Tecnológicas Educacionais (UNIRIO); Estudos Ônticos e Ontológicos em Contextos Informacionais: representação, recuperação e métricas (UFF). Coordenador Acadêmico do Projeto de Extensão Interinstitucional Estudo Analítico Transdisciplinar sobre as Políticas Públicas de Acessibilidade do Turismo no Estado do RJ. É Membro do Conselho Editorial das revistas Informação e Informação (1981-8920), BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação (0102-4388) e SENAC.DOC: Revista de Informação e Conhecimento (2527-1407). Integrante do Banco Nacional de Avaliadores do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior. Membro da International Society of Knowledge Organization - ISKO/Brasil, da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia - ANCIIB e da Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação - ABECIN. Presidente do Conselho Regional de Biblioteconomia da 7ª Região (Rio de Janeiro) (2012-2014 ? 15ª Gestão e 2015 ? 16ª Gestão) Coordenador da Comissão de Legislação e Normas e da Comissão de Acessibilidade em Bibliotecas do Conselho Federal de Biblioteconomia - 17ª Gestão (2016-2018). Presidente do Conselho Federal de Biblioteconomia - CFB - 18ª Gestão (2019-2021).



### **PALOMA RODRIGUES MOREIRA**

Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (2014), Mestranda em Biblioteconomia na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), 2021-2023. MBA em Gestão Empresarial pela AVM Faculdade Integrada Cândido Mendes (2016) e Pós graduada em Educação Infantil pelo Faculdade de Ciências e Educação do Espírito Santo - Unives . Mantém vínculo com a Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) como Bibliotecária. Participa do Grupo de Pesquisa Estudos em Organização e Gestão Estratégica de Bibliotecas, da Informação e do Conhecimento (GEORGEA), coordenado pela professora Dra Jaqueline Santos Barradas e Projeto Interinstitucional ?Estudo Analítico E Transdisciplinar Sobre As Políticas Públicas De Acessibilidade Do Turismo No Estado Do RJ? coordenado pelo professor Dr. Marcos Luiz Cavalcanti de Miranda. Integrou o projeto de extensão Rodando as Leituras no Instituto Benjamin Constant (IBC) com a estante circulante, coordenado pela professora Drª Maura Esandola. Tem experiência na área de Ciência da Informação, com ênfase em Processos de Disseminação da Informação. Licença maternidade entre as datas: julho de 2019 a janeiro de 2020 e abril de 2022 a outubro de 2022. Contato: palomarodrigues.biblio@gmail.com



### **RAFAEL MAGALHÃES GIRARDIN PIMENTEL FURTADO**

Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas pelas Faculdades Integradas Vianna Júnior (Juiz de Fora - MG). Atualmente, sou graduando em Matemática pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, com previsão de conclusão da Licenciatura para Julho de 2024. Concomitantemente, curso pós-graduação Lato Sensu em Ciência de Dados, na Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, com previsão de término da especialização em Dezembro de 2023.









