



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE TURISMO
CURSO DE TURISMO

THIAGO HENRIQUE AMORIM LIMA

**ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES OFERECIDAS PELOS APLICATIVOS ASSISTIVOS
UTILIZADOS POR DEFICIENTES FÍSICOS EM SUAS VIAGENS**

NATAL - RN

2020

Thiago Henrique Amorim Lima

**ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES OFERECIDAS PELOS APLICATIVOS ASSISTIVOS
UTILIZADOS POR DEFICIENTES FÍSICOS EM SUAS VIAGENS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo, na modalidade de artigo científico.

Orientador: Dr. Luiz Augusto Machado Mendes Filho.

NATAL - RN

2020

Thiago Henrique Amorim Lima

**ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES OFERECIDAS PELOS APLICATIVOS ASSISTIVOS
UTILIZADOS POR DEFICIENTES FÍSICOS EM SUAS VIAGENS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo, na modalidade de artigo científico..

Natal/RN, 09 de Dezembro de 2020.

Luiz Augusto Machado Mendes Filho, Prof. Dr. – Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)

Presidente da Banca Examinadora

Andrea Vigínia Sousa Dantas, Prof. Dr. – Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)

Membro da Banca Examinadora

André Luiz Vieira Soares, MSc. – Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)

Membro da Banca Examinadora

RESUMO

Cada turista tem os seus gostos, desejos e necessidades particulares. Para que a atividade turística ocorra de forma plena e igualitária, é preciso levar em consideração todos esses fatores. O turismo acessível surge como uma tipologia que vem assegurar o direito de todos a usufruírem os serviços oferecidos por tal fenômeno, independente das suas limitações, seja física, auditiva, intelectual, visual, entre outros. Levando em consideração o advento da tecnologia e a popularização dos dispositivos móveis, em especial o smartphone, os aplicativos assistivos surgem como um recurso para auxiliar os turistas com deficiência física. Sendo assim, o presente estudo tem como objetivo analisar as informações oferecidas pelos aplicativos assistivos utilizados por deficientes físicos em suas viagens. A pesquisa em questão tem caráter descritivo-exploratório, de cunho qualitativo, fazendo uso de pesquisas bibliográficas sobre o tema estudado. Foram analisados os aplicativos Wheelmap e Guiaderodas levando em consideração as categorias de conteúdo informativo, comercialização, interatividade e idiomas, baseados no modelo de Diaz Luque e Corrêa (2012). A partir da análise foi possível observar que apesar dos aplicativos carecerem em alguns pontos relevantes para os deficientes físicos, os apps podem desempenhar o papel de um importante instrumento de auxílio na experiência turística dos seus usuários.

PALAVRAS-CHAVE: Turismo acessível, Pessoas com deficiência, Tecnologias Assistivas, Aplicativos, Dispositivo móveis.

ABSTRACT

Each tourist has their own tastes, desires and needs. For the tourist activity to occur fully and equally, it is necessary to take into account all these factors. Accessible tourism emerges as a typology that ensures the right of everyone to enjoy the services offered by this phenomenon, regardless of their limitations, whether physical, auditory, intellectual, visual, among others. Taking into account the advent of technology and the popularization of mobile devices, especially the smartphone, assistive applications appear as a resource to assist tourists with physical disabilities. Thus, the present study aims to analyze the information offered by assistive applications used by disabled people on their travels. The research in question has a descriptive-exploratory character, of a qualitative nature, using bibliographic research on the topic studied. The Wheelmap and Guiaderodas applications were analyzed taking into account the categories of informative content, commercialization, interactivity and languages, based on the model of Diaz Luque and Corrêa (2012). From the analysis it was possible to observe that despite the applications lacking in some relevant points for the physically disabled, they can play the role of an important aid tool in the tourist experience of its users.

KEYWORDS: Accessible Tourism, People with Disabilities, Assistive Technologies, Applications, Mobile Device.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 REFERENCIAL TEÓRICO	9
2.1 VIAGENS, TURISMO E TECNOLOGIA	9
2.2 APLICATIVOS MÓVEIS	11
2.3 TURISMO ACESSÍVEL	13
3 METODOLOGIA	16
4 ANÁLISE DOS APLICATIVOS	17
- WHEELMAP.ORG	17
- GUIADERODAS ACESSIBILIDADE	18
4.1 CONTEÚDO INFORMATIVO	19
4.1.1 LOCALIZAÇÃO	19
4.1.2 INFORMAÇÕES EDUCATIVAS	19
4.1.3 INFORMAÇÕES TURÍSTICAS (TURISMO ACESSÍVEL)	20
4.2 COMERCIALIZAÇÃO	22
4.3 INTERATIVIDADE	24
4.4 IDIOMAS	26
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
REFERÊNCIAS	28

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas é possível observar que o modo de se vivenciar e se comunicar vêm se modificando, seja na maneira de pensar e/ou interagir, em sua grande maioria por conta da evolução tecnológica. A partir disso, em um mundo com um maior acesso à tecnologia e às redes móveis, a difusão das informações e do conhecimento ocorre de forma muito mais rápida e alcança um número muito maior do que nas décadas anteriores.

MENDES FILHO, BATISTA, CACHO e SOARES (2017) comentam que a Internet e o seu processamento em tempo real funciona para os consumidores do produto turístico como uma ferramenta capaz de minimizar transtornos durante sua viagem, servindo como um suporte e possibilitando assim que tenham uma viagem bem mais proveitosa. Além dos diversos benefícios citados, a tecnologia também serve como instrumento facilitador de integração. Esse instrumento pode ser alcançado a partir dos aplicativos assistivos, que podem ser definidos como softwares desenvolvidos para dispositivos móveis que têm como função auxiliar pessoas com necessidades especiais a desenvolverem suas atividades de forma autônoma e independente.

A forma de se consumir o produto turístico se modificou, assim como o conceito de acessibilidade, levando em conta toda a sua extensão. Tendo em vista que o turismo é uma das formas de se proporcionar o lazer, e sendo este um direito resguardado por lei (Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, Cap. II, Art. 6), o seu acesso deve ser assegurado a todos, independentemente de suas limitações e peculiaridades.

Assim sendo, levando em consideração a popularização dos dispositivos móveis, como smartphones e tablets e imensa gama de aplicativos à disposição do usuário, o uso de aplicativos assistivos por pessoas com deficiência pode ser visto como um modo de expressar sua autonomia, proporcionando oportunidades equivalentes que viabilizem o consumo de destinos turísticos de forma autossuficiente. Sendo assim, o tema desta pesquisa é a análise das informações oferecidas pelos aplicativos assistivos utilizados por deficientes físicos em suas viagens.

Referente ao tema, de acordo com pesquisas realizadas nos sites da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), Portal de Periódicos (CAPES/MEC) e Google Acadêmico, existem alguns autores que tratam sobre o assunto de aplicativos assistivos em outras instâncias. Entre eles, o principal é o COUCEIRO (2018), que

discute sobre o uso de aplicativos como apoio a pessoas com deficiência, em foco nas com deficiência visual e com mobilidade reduzida, em destinos turísticos, mais especificamente, a cidade de Leiria em Portugal. O mesmo ainda fala que as funcionalidades mais importantes que um aplicativo de apoio ao turismo devem conter são as informações de acessibilidade.

Relacionado a situação do turismo no país, dados coletados pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) apontam que, em 2018, a intenção de viajar aumentou 27% quando comparado ao mesmo período do ano anterior (BRASIL, 2018). E levando em consideração o último Censo aplicado pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), o Censo 2010, que aponta que a população brasileira de pessoas com algum tipo de deficiência já ultrapassa os 45 milhões, em virtude disso o turismo também deve ser pensado e planejado para a inclusão desse público.

Levando em consideração a questão acima, a relevância social do estudo está na difusão do conhecimento relacionado aos aplicativos assistivos e observar se as informações disponibilizadas são úteis para os usuários e assim podem funcionar como um instrumento facilitador de autonomia e melhoria da experiência pelo público a quem ele é destinado. Além disso, observando a escassez de estudos relacionados a aplicativos (apps) assistivos no turismo, o estudo propõe uma nova visão sobre estes turistas e como estes se relacionam com o local através dos apps, considerando suas necessidades particulares.

Como foco principal do presente estudo está analisar as informações oferecidas pelos aplicativos assistivos utilizados por deficientes físicos em suas viagens. Levando em consideração os seguintes objetivos específicos:

- Descrever as informações encontradas nos aplicativos;
- Avaliar os aplicativos de acordo com as categorias de conteúdo informativo, comercialização, interatividade e idiomas;
- Discutir sobre as informações disponibilizadas pelos aplicativos como um instrumento de melhoria na experiência turística para o deficiente físico.

Levando em consideração a estrutura padrão para elaboração de um trabalho acadêmico, o estudo conta com o referencial teórico, a fim de entender os conceitos de turismo acessível, as relações de viagens, turismo e tecnologia, além das tipologias dos aplicativos móveis. Em seguida, foi tratado sobre a metodologia, referente aos métodos que foram aplicados para o recolhimento das informações e, a partir disso, ocorreu a análise dos dados coletados, seguidamente da conclusão do estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A fim de compreender melhor sobre o tema proposto, é necessário entender os conceitos básicos de turismo acessível, acessibilidade, aplicativos assistivos e tecnologia no turismo. Sendo assim, o referencial teórico fica segmentado em 3 (três) marcos teóricos: viagens, turismo e tecnologia; aplicativos móveis; e turismo acessível.

2.1 VIAGENS, TURISMO E TECNOLOGIA

A utilização de tecnologias da informação (TI) no meio turístico nas últimas décadas modificou como ele se relaciona entre os seus vários níveis, inclusive com o consumidor.

Esse processo que foi iniciado no século XX e vem se desenvolvendo é caracterizado por GUIMARÃES e BORGES (2008, p.5) como “modo informacional de desenvolvimento”, que consiste em “[...] a etapa na história da humanidade em que a tecnologia da geração de conhecimentos, de processamento de informações e de comunicação de símbolos se torna a principal forma de produtividade.”

Esse modo informacional de desenvolvimento trouxe ao setor turístico uma série de modificações, sendo assim, o turismo um absorvedor e utilizador de tecnologia, nos seus diversos âmbitos (GUIMARÃES e BORGES, 2008), como por exemplo o setor de agência de viagens. O uso de ferramentas tecnológicas ofereceu a esta área uma série de benefícios, como a oferta de uma nova forma de divulgação dos serviços prestados e promoções, através das redes sociais; modificou as formas de venda e compra, oferecendo mais opções para o cliente final; entre outros.

Além do setor das agências de viagem, a hotelaria também incorporou os benefícios provenientes da utilização de TI's no turismo. No setor em questão, isso pode ser visto na rapidez da realização de reservas, o oferecimento de conectividade como fator determinante de compra por parte do cliente, além da modificação na gestão dos negócios, trazendo um maior controle sobre o empreendimento. Como fala MENDES FILHO e TEIXEIRA (2003, p.1) “com a nova tecnologia, reduzem-se os custos de comunicação e operação e aumentam a flexibilidade, a interatividade, a eficiência e a produtividade.”.

Mas não foram apenas os empreendimentos turísticos que sofreram modificação a partir desse modo de desenvolvimento com a utilização de TI's, os destinos passaram a observar as novas tecnologias como uma forma de reinvenção. Um

exemplo disso são os destinos turísticos inteligentes, que segundo BOES et al (2015 apud SILVA, 2016, p. 2):

[..] um Destino Turístico Inteligente pode ser percebido como lugares que utilizam ferramentas tecnológicas disponíveis, que possibilitam demandas e ofertas para co-criar valor, prazer e experiências para o turista, além de riqueza, lucros, e benefícios para as organizações e destinos turísticos.

Salvo esses elementos citados anteriormente que compõem o turismo como um todo, outro elemento que foi fortemente impactado com essa “revolução tecnológica” sofrida pelo setor foram os viajantes.

A partir dessa “revolução”, o consumidor se deparou com uma realidade diferente: não existe mais apenas a agência física, existem também as chamadas agências virtuais, as ofertas multiplicaram e as informações também, assim como as formas de adquirir o produto turístico. MENDES FILHO et al. (2017, p. 184) afirmam que “A internet possibilita a realização de buscar uma gama de informações capazes de auxiliar o viajante sem que ele ao menos precise entrar em contato com uma agência de viagens. Isso caracteriza um comportamento mais autônomo”.

Muito além do que apenas um novo canal de compra, esse novo cenário trouxe ao turista uma forma diferente de se relacionar com o turismo, trazendo os impactos do *web 2.0* na atividade, que em linhas gerais pode ser visto como, segundo BRESSAN (2008) uma segunda forma de produção de serviços e aplicações da rede que permitem uma maior interação e colaboração por parte do usuário na utilização da internet. COLE (2009 apud FUNCIA, 2010, p. 25) afirma que a *web 2.0* trouxe para o turismo diferenciações, ao contribuir para o enriquecimento da experiência do consumidor.

O consumidor passou a ter acesso a informação a todo momento e lugar e a utilizar essas informações como fonte decisiva de compra. Em pesquisa realizada pela Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de São Paulo (2015) foi apontado que 68,9% dos entrevistados planejam viagens pela internet.

A partir disso surgiram mudanças no comportamento do consumidor e na maneira de como o turismo se comporta no destino, gerando o surgimento de novos segmentos, além de um novo perfil de turistas e demandas. (MENDES FILHO et al, 2017).

Sendo assim, é possível observar que, ao longo das últimas décadas, a relação do turismo e as tecnologias, sendo as TI's ou as novas formas de consumo dessas tecnologias, como por exemplo a *web 2.0*, se tornou muito mais forte e necessária.

2.2 APLICATIVOS MÓVEIS

Para entender um pouco melhor sobre o tema proposto, antes é necessário falar sobre os dispositivos móveis, que segundo BEAL (2015) são objetos multifuncionais capazes de agregar uma ampla gama de aplicações, permitindo ao usuário diversos usos.

Estes dispositivos proporcionam ao usuário acesso a diferentes meios de comunicação, como internet, telefonia e como também já explanado, o uso de aplicativos, sendo eles das mais diferentes utilidades. Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (2017) estima-se que 93,2% dos domicílios brasileiros tenham aparelho de telefone móvel, 43,4% tenham aparelho de microcomputador (notebook), 13,7% tenham tablet, sendo 74,9% dos domicílios com acesso a internet.

Dentro dos dispositivos móveis, existem diversos tipos e modelos, mas o que mais se destaca é o smartphone, cujo segundo dados do Centro de Tecnologia de Informação Aplicada da Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getulio Vargas - FGV-EAESP (2019), em uso, no Brasil, tem mais de um smartphone por habitante, sendo um total de 230 milhões de celulares inteligentes, e quando somados aos notebooks e tablets são um total de 340 milhões de dispositivos móveis. Além disso, segundo notícia da Agência Brasil (2019) o Brasil aparece em 5º lugar no ranking mundial de uso diário de celulares, ficando atrás apenas de Indonésia, Tailândia, China e Coreia do Sul. Esses dados mostram que os dispositivos móveis já estão inseridos no cotidiano dos brasileiros.

Os smartphones, também denominados de celulares inteligentes, permitem aos seus usuários diversos tipos de aplicações, como o acesso a informações de forma instantânea em qualquer lugar que lhe ofereça dados de acesso a internet, abrindo diversas possibilidades, inclusive para o turismo e seus usuários.

A partir desse acesso é que surgem os aplicativos (apps) que podem ser denominadas, segundo o Cambridge Dictionary (tradução nossa), como “[...] programa ou pedaço de software projetado para uma determinada finalidade que você

pode baixar em um telefone ou outro dispositivo móvel¹". Sendo esses aplicativos responsáveis por abranger ainda mais a utilização dos smartphones.

O uso de aplicativos, seja das suas mais diversas tipologias, por parte dos turistas já é algo que faz parte da sua realidade. Os mesmos podem ser adquiridos em basicamente duas grandes "lojas virtuais" que são a Apple Store, a banca de aplicativos do sistema IOS, gerido pela Apple Inc. e a Google Play, sendo a banca de aplicativos do sistema Android, gerido pela Google LLC. Dentre os aplicativos mais baixados pelos viajantes, segundo pesquisa da Phocuswright (2019) estão:

Uber: é um aplicativo de mobilidade urbana que oferece serviço de corridas de um ponto ao outro, sendo realizadas por motoristas cadastrados, sendo gerido pela Uber Technologies, Inc e conta com mais de 500 milhões de downloads.

Booking.com: é um aplicativo de busca e reservas de hospedagem, contando com mais de 27 milhões de hospedagens listadas ao redor do mundo, sendo gerida pela Booking.com Hotels & Vacation Rentals e com mais de 20 milhões de downloads.

Tripadvisor: é uma plataforma voltada para os viajantes que conta com milhões de avaliações sobre diversos tipos de localidades, atrativos e equipamentos turísticos. É gerido pela Tripadvisor, Inc. e nas plataformas digitais, seus downloads passam de 100 milhões.

São diversos aplicativos, com diversas funcionalidades para diversos tipos de uso. Além dos citados acima, existem os outros de mobilidade, como 99pop, cabify, os de reservas como airbnb, trivago e outros. São aplicações diferentes, mas que desempenham a mesma função para o viajante, assistência em sua viagem, seja ela para reservar uma hospedagem ou se locomover em seu destino.

É nesse meio de assistência ao usuário que aparecem os aplicativos assistivos, sendo voltado para um público mais específico, como por exemplo o objeto de estudo dessa pesquisa, as pessoas com deficiência física.

O conceito de aplicativos assistivos está diretamente ligado ao conceito de tecnologias assistivas, que segundo o Comitê de Ajudas Técnicas (CAT) (BRASIL, 2007 apud SANTANA, 2009, p. 34) pode ser definido como:

[...] é a área do conhecimento, de característica interdisciplinar, que engloba produtos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivam promover a funcionalidade, relacionada à atividade e participação, de

¹[...] program or piece of software designed for a particular purpose that you can download onto a mobile phone or other mobile device.

pessoas com deficiência, incapacidades ou mobilidade reduzida, visando sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social.

Sendo assim os aplicativos assistivos são softwares desenvolvidos para dispositivos móveis que têm como função auxiliar pessoas com necessidades especiais a desenvolverem suas atividades de forma autônoma e independente.

2.3 TURISMO ACESSÍVEL

Antes de entrar propriamente no assunto de turismo acessível, é preciso entender o que significa o termo acessibilidade. Segundo a Comissão Europeia de 1987 (apud CÓRDOVA e ESPERANZA, 2011, p.15), a acessibilidade é uma característica básica dos locais construídos, sendo a condição que possibilita se chegar, entrar, sair e utilizar os ambientes comuns, como casas, lojas e locais de trabalho. Ela permite que todas as pessoas participem das atividades sociais e econômicas.

Desta forma a acessibilidade perpassa por diversos campos que vão além apenas do ir e vir, ela permite que o indivíduo possa realizar suas atividades de forma plena e autônoma.

A ideia de turismo acessível surge primeiramente sob a ótica do turismo como bem social, como argumenta FIALHO (2009) quando fala que o turismo deve estar ao alcance de todos os cidadãos. Onde a partir disso surge o conceito que diz que o turismo acessível é aquele que cria condições para que as pessoas com algum tipo de deficiência (seja física, auditiva, intelectual, visual, entre outros) também possam usufruir dos serviços turísticos de uma determinada localidade.

Para a Organização Mundial do Turismo (OMT) (2019), o conceito de turismo acessível refere-se à adaptação dos espaços e do turismo, seus produtos e serviços, de forma a permitir o acesso e o aproveitamento por todos os seus usuários.

PEIXOTO e NEUMANN (2009, p.147), definem turismo acessível como:

fazer viagens e destinos, produtos e informação turística apropriada para todos aqueles que têm necessidades especiais ao nível da acessibilidade, os seus familiares e amigos, sem que nenhum sector ou grupo seja discriminado, devendo constituir uma realidade acessível em alojamento, transporte, isto em termos físicos, mas também, em termos de acesso às atividades, informação e comunicação.

Apesar de se ter um novo olhar sobre essa “nova” tipologia de turismo e considerando que as pessoas que possuem algum tipo de deficiência representa 1 bilhão da população total mundial (OMS, 2011), ainda há algumas dificuldades que

impedem a sua plena integração, seja por despreparo por parte dos funcionários ou falta de infraestrutura dos equipamentos turísticos.

Estudos realizados por MARTINEZ e ALBA (2014, p. 215) revelam que uma das maiores dificuldades encontradas é a falta de capacitação por parte dos funcionários no quesito de atendimento, seja na ajuda para utilizar algum equipamento ou até mesmo no atendimento, em caso de hotel, na recepção.

Outras pesquisas revelam que alguns estabelecimentos modificaram suas estruturas apenas pelas exigências legais, apesar de considerar que há uma demanda frequente desse público, o que com a modificação trouxe benefícios tanto para o viajante deficiente, quanto para o equipamento turístico.

GARCÍA-CARO, WAAL e BUHALIS (2012, apud DUARTE, BORDA, MOURA e SPEZIA, 2015, p. 542) falam que as facilidades e os serviços devem ser adaptados para as novas necessidades que estão surgindo na sociedade e conquistar o mercado formado pelas pessoas com deficiência, além disso, consideram que o novo padrão de turismo é movido por alguns aspectos fundamentais como qualidade, sustentabilidade, inovação e acessibilidade.

Levando isso em consideração, o turismo acessível vem sendo visto como uma forma de combate à sazonalidade, pois é possível observar que o público alvo desse tipo de turismo procura viajar na baixa estação e principalmente para destinos culturais (CÓRDOVA e ESPERANZA, 2011). Além disso, ficam períodos de tempo maiores quando comparados ao turista de massa, em torno de 11 a 15 dias.

O turista com deficiência gera também um efeito multiplicador, pois dificilmente ele viaja desacompanhado (CÓRDOVA e ESPERANZA, 2011), sendo esse também um dos motivos, quando voltado à parte econômica da atividade, que se deve sensibilizar o setor em relação ao olhar para esse “novo” usuário.

Algumas localidades podem ser dadas como exemplo quando falado sobre turismo acessível, como por exemplo a cidade de Lusácia, na Alemanha, que oferece pacotes especiais para turistas com deficiência, visitas guiadas para os lagos e bosques, trilhas para turistas deficientes, acessos facilitados para cegos e pessoas com baixa visão, além de mapas em braile e um guia de atividades e serviços que leva em consideração o grau de deficiência do visitante e o seu tipo.

Não ficando restrito apenas à cidade de Lusácia, o projeto “Reisen für Alle” busca estruturar um banco de dados que reúna todas as informações necessárias para o turista com deficiência possa viajar por todo o território alemão sem problemas,

fornecendo informações referentes ao transporte público, infraestruturas em geral, cidades e localidades, eventos e muito mais, permitindo avaliar ou até mesmo reservar um pacote de acordo com as necessidades pessoais de cada indivíduo. (GERMANY TOURISM, 2020).

Já na Argentina cabe destacar o projeto realizado pelo Sistema Argentino de Qualidade Turística (*Sistema Argentino de Calidad Turística*) que culminou na criação do documento “*Directrices Accesibles para Alojamientos Turísticos*”, onde buscam ampliar o leque de prestadores de serviço, de forma que eles adaptem seus espaços a fim de reduzir as barreiras estruturais e de comunicação, de forma a integrar as pessoas com deficiência.

Outro exemplo que pode ser citado é o de Socorro, no estado de São Paulo, que fez parte do projeto Destinos Referência em Segmentos Turísticos do Governo Federal (BRASIL, 2010), onde através desse projeto realizado por meio do Ministério do Turismo em parceria com o governo local e a iniciativa privada foi desenvolvido um plano para estruturar e adaptar a atividade de turismo de aventura para pessoas com deficiência, que porventura, já ocorria na cidade há um tempo, além da adaptação da infraestrutura turística e o apoio para o atendimento a este público. Nos dias atuais Socorro é considerada referência quando se fala de turismo de aventura especial.

Além das adaptações realizadas no desenvolvimento da atividade do turismo de aventura, paralelamente a cidade foi sendo modificada, com a presença de placas e informativos em braille e letras ampliadas, ruas e calçadas adaptadas, centros de informações específicos, o que gerou também mobilização de uma parcela do comércio local, que adaptou seus estabelecimentos.

Portanto, percebe-se que o turismo acessível, apesar de não ser relativamente um segmento novo, está em ascensão nos últimos anos. Decorrente disso, é possível observar que algumas localidades, como os exemplos citados, perceberam o potencial do segmento em questão e apostaram em ferramentas que geraram mais facilidade e autonomia para o público em questão.

3 METODOLOGIA

O presente estudo se caracteriza como exploratório-descritivo. Segundo GIL (2002), as pesquisas exploratórias têm como objetivo proporcionar uma maior familiarização com o problema, tendo em vista torná-lo mais explícito ou construir novas hipóteses.

Também se qualifica de cunho qualitativo, por analisar as subjetividades e particularidades. Para PRODANOV e FREITAS (2013, p. 70), a pesquisa qualitativa “considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números”.

No primeiro momento, o propósito foi coletar insumos para compor o referencial teórico. Desta forma, a pesquisa bibliográfica ocorreu com a análise de artigos científicos, monografias, teses, dissertações e livros que tinham alguma relação com o tema estudado, coletados através dos sites da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), Portal de Periódicos (CAPES/MEC) e Google Acadêmico.

No segundo momento foi realizada a análise dos aplicativos, no período de 04 a 08 de novembro de 2020, utilizando o smartphone da Apple iPhone 6s com o sistema operacional IOS 14.1. Em função dos aplicativos estarem disponíveis para os dois sistemas operacionais mais utilizados pelos consumidores, o IOS foi escolhido devido já possuí-lo.

Os aplicativos analisados na presente pesquisa foram: Wheelmap e Guiaderodas. Conforme a lista de aplicativos sobre acessibilidade, inclusão e recursos assistivos da Unidade Interdisciplinar de Políticas Inclusivas (UPI) da Universidade Federal de Viçosa (UFV-MG), esses dois aplicativos são apresentados como opções para o uso do público deficiente físico. O leque de aplicativos que buscam auxiliar as pessoas com deficiência ainda não é muito expressivo. Os aplicativos apesar de não serem necessariamente voltados para o turismo, de alguma forma, com base no uso deles por pessoas com deficiência, podem vir a auxiliar na experiência turística em um determinado destino.

O método de análise utilizado na pesquisa foi uma adaptação do utilizado por DIAZ LUQUE e CORRÊA (2012), que analisaram os websites de turismo oficiais das cidades sedes da copa do mundo de 2014, onde nele foram definidas quatro categorias a serem analisadas, sendo elas: conteúdo informativo, comercialização, interatividade e idiomas. (Quadro 1).

Quadro 1. Conjunto das categorias analisadas.

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	ELEMENTOS
------------	---------------	-----------

CONTEÚDO INFORMATIVO	LOCALIZAÇÃO	Mapa de Localização
	INFORMAÇÕES EDUCATIVAS	Artigos, dicas, ajudas voltadas ao público alvo de utilização dos apps (PCD)
	INFORMAÇÕES TURÍSTICAS (TURISMO ACESSÍVEL)	Lugares para visitar, monumentos, museus, gastronomia, agenda cultural, história, zonas comerciais, transportes no destino.
COMERCIALIZAÇÃO		Análise do nível de comercialização: disponibilidade de serviços no apps, número de telefone, E-mail e site.
INTERATIVIDADE		Redes sociais: Facebook, Twitter, Instagram e outros, atalhos para: ligação, mensagem no Whatsapp, e-mail, conteúdo offline, rotas em tempo real e itinerário.
IDIOMAS		Valoração dos idiomas oferecidos nos aplicativos: inglês, espanhol, português, alemão etc.

Fonte: adaptado de DIAZ LUQUE e CORRÊA (2012)

O método em questão foi utilizado em função de que nas pesquisas bibliográficas não foram encontrados métodos que fossem direcionados para a avaliação em dispositivos móveis. Sendo o método acima o mais adequado, de acordo com as adaptações realizadas.

4 ANÁLISE DOS APLICATIVOS

Conforme exposto no tópico anterior, os aplicativos utilizados para a realização da análise dos dados foram o Wheelmap e o Guiaderodas.

- WHEELMAP.ORG

O Wheelmap.org é um projeto gerido por uma organização sem fins lucrativos alemã SOZIALHELDEN eV. O aplicativo é um mapa online participativo e projeto de *crowdsourcing*² que apresenta informações referentes à acessibilidade, utilizando um sistema de sinais, com as cores verde, amarelo e vermelho para denotar totalmente acessível, parcialmente acessível ou não acessível por cadeira de rodas

² “Modelo de produção e de estruturação de processos que utiliza a sabedoria e os aprendizados coletivos para a resolução de problemas ou desenvolvimento de uma solução.” (Liga Insights)

respectivamente e cinza para acessibilidade desconhecida. Além de beneficiar os usuários com algum tipo de deficiência, o Wheelmap pode ser utilizado, também, por pais com carrinhos de bebê, idosos com dificuldade de locomoção ou pessoas que estão com mobilidade reduzida em razão de acidentes.

O Wheelmap é viabilizado através de doações, recebimento de prêmios e subsídios, além do voluntariado espalhado por todo o mundo. São mais de 600.000 locais avaliados, sendo adicionados em média mais de 300 novos locais por dia, ao redor do mundo, entre eles cafés, bibliotecas, estacionamentos e vários outros locais públicos.

Além do acesso pelo aplicativo, o mapa do Wheelmap.org também está disponível para acesso pelo *web browser* (navegador) pelo endereço: <https://wheelmap.org/>. O aplicativo conta com mais de 50 mil downloads nas plataformas de aplicativos e mais de 700 avaliações, que corresponde a nota de 3.9 na Google Play.

- GUIADERODAS ACESSIBILIDADE

Nascido da necessidade do seu fundador que é cadeirante há 19 anos, o Guiaderodas tem como seu objetivo proporcionar uma vida mais inclusiva e autônoma para todos que necessitem de acessibilidade. Lançado em 2016, é um aplicativo que, de forma colaborativa, reúne avaliações referente à acessibilidade física de locais, utilizando um sistema de sinais, semelhante ao utilizado no Wheelmap, para a classificação desses locais, sendo distribuídos em verde, os locais acessíveis, amarelo, os parcialmente acessíveis e em vermelho, os inacessíveis.

A avaliação dos locais não necessita de conhecimento técnico, sendo possível ser avaliado por todas as pessoas, sendo com deficiência ou não. Em seu site o Guiaderodas (2020, para. 3) fala que “as informações registradas no app conferem previsibilidade para que pessoas com deficiência ou restrição de mobilidade possam planejar melhor seus destinos [...]”. Atualmente conta com mais de 2000 cidades avaliadas espalhadas pelo mundo em mais de 115 países.

O Guiaderodas conta com o reconhecimento mundial pelo seu impacto e serviço de utilidade pública com os prêmios WSA (World Summit Awards/ONU) como “Melhor Iniciativa Digital para Inclusão do Mundo” e ITU (International Telecommunication Union/ONU) como “Melhor Aplicativo de Acessibilidade das Américas”. Nas plataformas

de aplicativos App Store e Google Play soma mais de 50 mil downloads e mais de 500 avaliações, que correspondem à nota de avaliação 4.9 e 4.2 respectivamente.

A seguir se encontram a análise de cada aplicativo de acordo com as categorias baseadas no modelo de DIAS LUQUE e CORRÊA (2012): Conteúdo Informativo, Comercialização, Interatividade e Idiomas.

4.1 CONTEÚDO INFORMATIVO

4.1.1 LOCALIZAÇÃO

O aplicativo Wheelmap apresenta mapa de localização, utilizando a plataforma Mapbox, onde a partir dele apresenta as informações referente aos locais (Figura 1). O Guiaderodas, diferentemente do anterior, não apresenta mapa, sendo suas informações exibidas em forma de lista, como pode ser observado na (Figura 2). Os dois aplicativos não oferecem, na página de localização, opção de audiodescrição e descrição em libras para auxílio de pessoas com deficiência auditiva ou visual.



Figura 1. Wheelmap Mapa

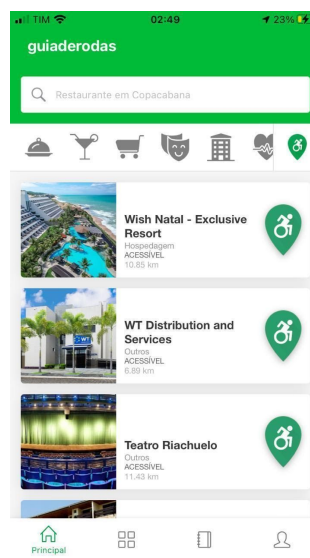


Figura 2. Guiaderodas Principal

Para SOARES, SILVA JUNIOR e MENDES FILHO (2016), o oferecimento da visualização das informações baseadas em mapas é capaz de direcionar o turista para os atrativos e destinos próximos a sua localidade, facilitando assim o planejamento da sua viagem.

4.1.2 INFORMAÇÕES EDUCATIVAS

O Wheelmap oferece ao usuário alguns conteúdos educativos, mas de forma muito parcial, visto que não são atualizados e de quantidade muito reduzida e sem

muita intuição, pois não existe uma aba no aplicativo que os reúnem. Para acessá-los é através de um atalho no menu que direciona o usuário para o site do mesmo e lá ficam dispostos, além de estarem disponíveis apenas em inglês e alemão. Além disso, também não oferece opção de audiodescrição e descrição em libras.

Já no Guiaderodas existe uma aba dedicada aos conteúdos (Figura 3), apresentando artigos voltados ao turismo acessível, como por exemplo dicas para a compra de uma passagem aérea para pessoas com deficiência ou dicas de hospedagem em destinos nacionais. Além disso, a aba funciona como uma espécie de rede social com o compartilhamento de algumas curiosidades e *GIFs*. Diferentemente do aplicativo anterior, oferece descrição em libras através da integração com a ferramenta HandTalk para auxílio de pessoas com deficiência auditiva (Figura 4), mas em apenas em alguns artigos e também não oferece audiodescrição.

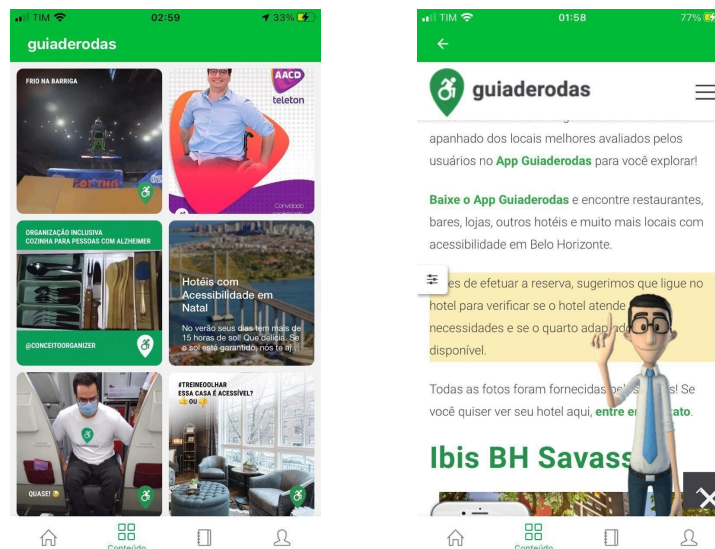


Figura 3. Guiaderodas *Aba de conteúdos* **Figura 4.** Guiaderodas *Descrição em Libras*

Conforme pesquisa realizada por MARTINEZ e ALBA (2014), as maiores dificuldades encontradas por pessoas com deficiência em suas viagens é a falta de capacitação dos funcionários no quesito de atendimento, logo o oferecimento de conteúdos que permitam ao usuário o acesso de informações sobre locais que tenham uma maior preparação para recebê-lo torna-se um grande diferencial, evitando constrangimentos e situações desconfortáveis para o turista.

4.1.3 INFORMAÇÕES TURÍSTICAS (TURISMO ACESSÍVEL)

O Wheelmap tem em seu menu principal a divisão por categorias dos lugares apresentados pelo mapa, sendo elas: compras, comidas e bebidas, transporte, lazer, hotéis, turismo, educação, autoridades, saúde, dinheiro, esportes e banheiros (Figura

4). As informações sobre os locais ficam dispostas pelo mapa quando o mesmo é avaliado de acordo com o sistema desenvolvido pelo aplicativo.



Figura 5. Wheelmap Categorias e sistema de avaliação

Quando o local é avaliado no app apresenta informações acerca da acessibilidade levando em consideração um sistema de semáforo como pode ser observado na (Figura 5), além de comentários do avaliador. Quando não avaliado, os locais ficam com sinalização de cor cinza conforme pode-se observar na (Figura 6).

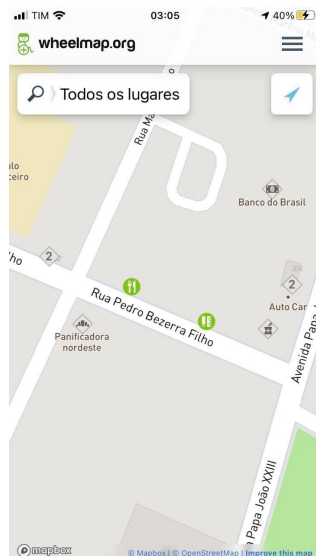


Figura 6. Wheelmap Sistema de visualização dos locais

O Guiaderodas apresenta a divisão das categorias da seguinte forma: restaurantes, vida noturna, compras, diversão, hospedagem, saúde, edifícios, lugares públicos e outros, além de possuir, também, a barra de pesquisa (Figura 7). Assim como no aplicativo anterior, as informações sobre os locais ficam disponibilizadas quando o mesmo é avaliado quanto a sua acessibilidade, de acordo com o sistema de

semáforo, representado pelo ícone de um cadeirante e sendo exibida em forma de lista e não espalhada por um mapa. Na navegação é possível filtrar para aparecer apenas os locais com o sinal verde de acessibilidade como é possível observar na (Figura 8).

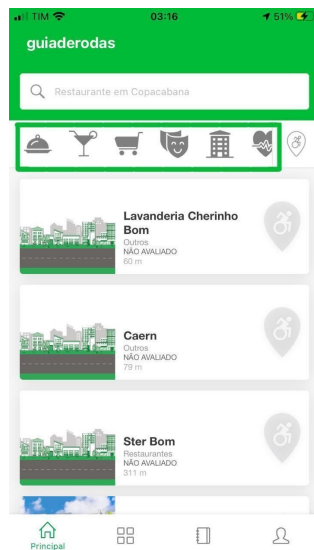


Figura 7. *Guiaderodas* Categorias

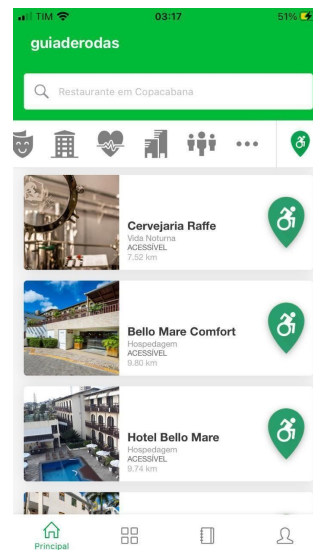


Figura 8. *Guiaderodas* Categorias

Os dois aplicativos não oferecem audiodescrição e nem descrição em libras nas categorias e abas de informações sobre os locais para auxílio de navegação de deficientes auditivos ou visuais.

Para COUCEIRO (2018) aplicativos de apoio ao turismo devem conter informações de acessibilidade e serviços que estejam disponíveis naquela determinada localidade.

As informações oferecidas nos dois aplicativos ficam limitadas apenas à acessibilidade de pessoas com deficiência física, não oferecendo assim informações referentes a outros tipos de acessibilidade, como por exemplo, intérpretes de libras para auxílio de pessoas com deficiência auditiva ou piso tátil para auxílio de pessoas com deficiência visual.

4.2 COMERCIALIZAÇÃO

Nessa categoria foi investigado acerca do nível de comercialização dos aplicativos estudados. O Wheelmap não apresenta oferta de serviços diretamente pelo aplicativo, mas em alguns locais avaliados é possível encontrar a localização, telefones e websites (Figura 9) que direciona para sistemas próprios, sem integração com o aplicativo, podendo as informações disponíveis variarem entre cada local avaliado.

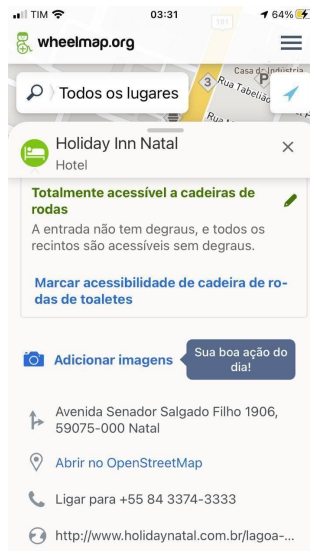


Figura 9. Wheelmap Informações comerciais

O Guiaderodas, assim como no aplicativo anterior, disponibiliza a localização e o contato telefônico, mas sem a presença do website, além disso é possível obter informações sobre o seu funcionamento, se o mesmo está aberto ou fechado (Figura 10).

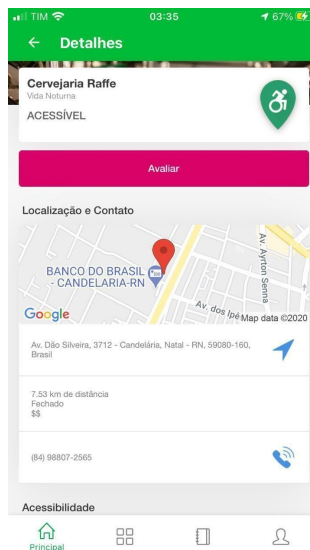


Figura 10. Guiaderodas Informações comerciais

No aplicativo existe também uma aba dedicada ao oferecimento de serviços, sendo eles divididos nas seguintes categorias: adaptação veicular, cadeira anfíbia, centro de reabilitação, cuidador, loja de cadeira de rodas, manutenção, produtos médicos hospitalares e taxi/van acessível (Figura 11). Ao filtrar a localidade e a categoria desejada é exibida uma lista de prestadores, onde em sua página é disponibilizada uma breve descrição do serviço, telefone, website, Whatsapp e e-mail, podendo as informações disponíveis variarem para cada prestador (Figura 12).

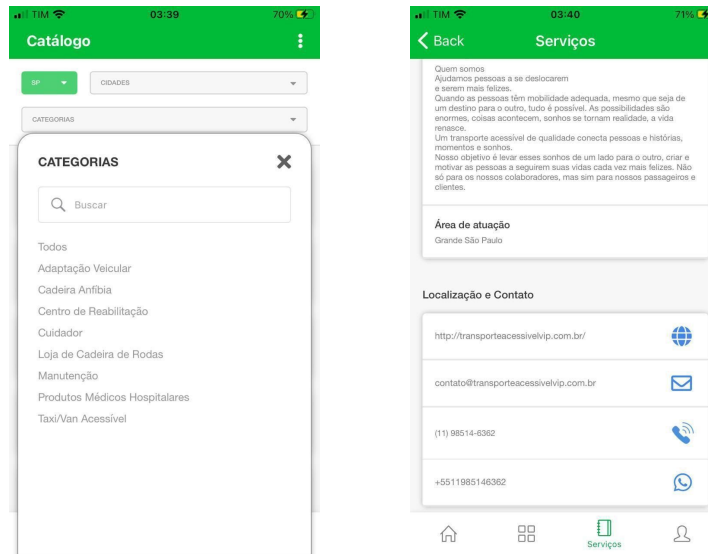


Figura 11. Guiaderodas Categorias de serviços **Figura 12.** Guiaderodas Informações comerciais

Assim como na categoria de análise anterior, os dois aplicativos não oferecem opção de audiodescrição e descrição em libras, e as informações ficam limitadas a acessibilidade e serviços para pessoas com deficiência física.

4.3 INTERATIVIDADE

Nessa categoria foram investigados os pontos referentes à interatividade dos aplicativos com os seus usuários, como o compartilhamento de informações sobre os atrativos nas redes sociais ou a disponibilidade de conteúdos *offline*.

O Wheelmap disponibiliza para seus usuários atalhos para compartilhar as informações pelo Facebook, Twitter, Telegram, E-mail e Whatsapp como podemos visualizar na (Figura 13). Não apresenta atalhos para envio de e-mail e mensagem no Whatsapp e apesar de ter o atalho para realização de ligação no sistema IOS, não realiza a ação. O aplicativo também oferece atalho para os sistemas de mapas presentes no dispositivo, seja ele Apple Maps ou Google Maps, e sendo possível apenas através deles criação de itinerários e rotas em tempo real.



Figura 13. Wheelmap Interatividade

O Wheelmap não dispõe de conteúdo *offline*, sendo necessária a conexão com a internet a todo momento para o acesso às informações do aplicativo.

O Guiaderodas não oferece nenhum atalho para redes sociais para o compartilhamento de informações sobre os locais. Assim como o Wheelmap, oferece atalho para os sistemas de mapas presentes no dispositivo e sendo através deles a criação de itinerários, além disso apresenta atalho para aplicativos de mobilidade, como o Uber (Figura 14). Assim como o Wheelmap, o Guiaderodas também não dispõe de conteúdo *offline*.

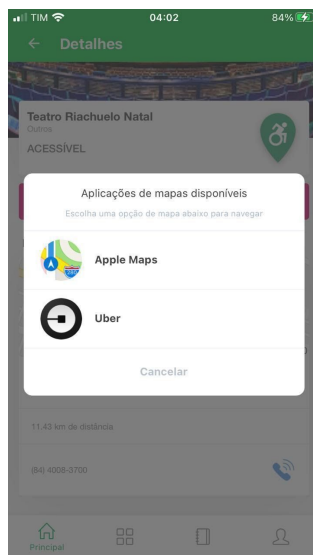


Figura 14. Guiaderodas Mapas

Na aba de informações sobre os locais, o Guiaderodas, quando disponibilizado, apresenta atalhos para a realização de ligação, sem necessidade de salvar o contato

previamente, mas não possui para envio de mensagem no Whatsapp e envio de e-mail.

Já na aba de serviços, quando disponibilizado, contém os atalhos para ligação, envio de E-mail, que direciona para o serviço de E-mail padrão do dispositivo e envio de mensagem no Whatsapp. Novamente, os dois aplicativos não oferecem audiodescrição e nem descrição em libras para auxílio da navegação de pessoas com deficiência auditiva e visual.

Para SOARES, MENDES FILHO e CACHO (2017, p.900), “a interação entre os turistas é uma característica do comportamento do atual consumidor do turismo”.

4.4 IDIOMAS

No quesito de idiomas, o Wheelmap não oferece opção para mudança de idioma no seu sistema. O conteúdo em sua maior parte está em português, contendo apenas alguns elementos em inglês. Apesar do aplicativo estar em português, em sua página na App Store (Figura 15), biblioteca de aplicativos da Apple Inc., o desenvolvedor cita apenas os idiomas Alemão e Inglês, o que pode justificar a tradução parcial para o português.



Figura 15. Wheelmap App Store/Idiomas

O Guiaderodas, assim como o aplicativo anterior, também não oferece a opção para a mudança de idioma em seu aplicativo, estando ele todo em português. Apesar de não apresentar opção de mudança no aplicativo, em sua página na App Store (Figura 16), o desenvolvedor cita disponibilidade nos idiomas Português, Inglês e Espanhol



Figura 16. *Guiaderodas App Store/Idiomas*

SOARES, SILVA JUNIOR e MENDES FILHO (2016) alertam sobre a tradução parcial ou oferecimento apenas no idioma local dos aplicativos, podendo gerar restrições aos usuários que buscam a utilização dos mesmos como forma de auxílio em suas viagens.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao finalizar a análise das informações disponibilizadas pelos aplicativos é possível observar que, apesar de serem umas das principais opções para o público deficiente, os mesmos ainda carecem de alguns pontos, mas de certa forma podem vir a desempenhar um importante instrumento auxiliador na experiência turística dos seus usuários. Não é possível comparar os dois como um sendo a opção mais indicada e o outro não, pois é a sua utilização conjunta que configura eles como esse recurso auxiliador.

O Wheelmap apresenta como grande ponto positivo o seu mapa, que permite uma visualização mais intuitiva e rápida, agilizando assim na localização dos locais, além disso, é possível encontrar também informações comerciais sobre esses locais, como telefone, website ou rede social, podendo variar em cada estabelecimento. Diferentemente do Guiaderodas, o Wheelmap não oferece conteúdos de auxílio no seu aplicativo, sendo preciso ser redirecionado para o site, cujo o mesmo não tem tradução para o português, com artigos já antigos.

Um ponto bem positivo para o Guiaderodas é a presença de aba voltada para a visualização de conteúdos, que podem auxiliar todos os usuários, sendo ele deficiente

ou não, no planejamento e organização da sua viagem ou até mesmo no destino. Outro ponto é a presença da aba de serviços que pode fazer grande diferença para esses turistas que possam precisar de serviços específicos e uma maior atenção. Um ponto negativo é que apesar de oferecer a interface do aplicativo nos idiomas inglês e espanhol, apenas os dados referentes aos locais são traduzidos, ficando os conteúdos e os serviços ainda em português.

Tanto o Wheelmap, quanto o Guiaderodas pecam por não oferecer opções para a navegação de pessoas com deficiência auditiva ou visual, como audiodescrição e descrição em libras em todas as áreas do aplicativo, ficando disponível apenas no Guiaderodas em apenas alguns artigos. Além disso, pecam na quantidade de informações sobre os atrativos, pois por serem aplicativos que têm como principal pilar a colaboração na coleta dos dados sobre os locais, acaba que são insuficientes em determinados destinos, muito também pela falta de conhecimento pelo público em geral da existência dos mesmos.

Levando isso em consideração, os dois aplicativos defendem que a utilização não pode ficar atrelada apenas a pessoas com deficiência, onde todos podem participar e compartilhar seus conhecimentos sobre locais com acessibilidade.

Infelizmente ainda é muito pequena a oferta de aplicativos voltados para o auxílio de pessoas com deficiência em viagens e as que existem não tem a divulgação e nem o investimento necessário para uma maior propagação no meio.

Apesar dos pontos negativos e das suas carências, os aplicativos estudados utilizam as novas tecnologias para apresentar informações úteis e até mesmo soluções que podem fazer uma grande diferença na experiência de um turista deficiente em um determinado destino.

Com o passo inicial da análise dos aplicativos assistivos em viagens, abre a possibilidade de diversos estudos voltados a esse assunto futuramente, como por exemplo, entrevistar turistas com deficiência sobre o uso das diversas tipologias de aplicativos assistivos em viagens ou um projeto de construção de um aplicativo voltado a esse público em um determinado destino turístico, entre outros.

REFERÊNCIAS

ADAPTADA, Casa. **Tecnologias assistivas**: os apps e plataformas mais incríveis do mundo. os apps e plataformas mais incríveis do mundo. Disponível em: <https://casadaptada.com.br/2018/04/tecnologias-assistivas-os-apps-e-plataformas-mais-incriveis-do-mundo/>. Acesso em: 04 maio 2020.

ADAPTADO, Turismo. **10 Aplicativos para acessibilidade**: tecnologia à serviço da independência.. tecnologia à serviço da independência.. 2017. Disponível em: <https://turismoadaptado.com.br/10-aplicativos-para-acessibilidade/>. Acesso em: 04 maio 2020.

ARGENTINA, Governo da. **Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT)**. Disponível em: <https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica>. Acesso em: 04 maio 2020.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa, Edições 70, 1977..

BEAL, Vangie. **Introduction to Mobile Devices**. Disponível em: https://www.webopedia.com/quick_ref/mobile_OS.asp. Acesso em: 23 set 2020.

BOOKING.COM. Disponível em: <https://www.booking.com/apps.html?source=googleplay>. Acesso em: 03 maio 2020.

BORGES, Wanessa Ferreira. **O uso de dispositivos eletrônicos móveis como tecnologia assistiva por pessoas com baixa visão**. 2019. 146 f. Tese (Doutorado) - Curso de Educação Especial, do Centro de Educação e Ciências Humanas, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2019.

BRASIL, Agência. **Brasil é 5º país em ranking de uso diário de celulares no mundo**. 2019. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2019-01/brasil-foi-5o-pais-em-ranking-de-uso-diario-de-celulares-no-mundo>. Acesso em: 26 abr. 2020.

BRESSAN, Renato Teixeira. Dilemas da rede: web 2.0, conceitos, tecnologias e modificações. : Web 2.0, conceitos, tecnologias e modificações. **Revista Anagrama**: Revista Interdisciplinar da Graduação, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 1-13, fev. 2008.

CAMBRIDGE, Dictionary. **Significado de app**: internet e negócios do turismo. internet e negócios do turismo. Disponível em: <https://dictionary.cambridge.org/pt/dicionario/ingles/app>. Acesso em: 26 abr. 2020.

CÓRDOVA, Hidalgo; ESPERANZA, Sonia. **Propuesta de turismo accesible para discapitados visuales aplicado al museo y parque arqueológico Pumapungo del Banco Central del Ecuador en la ciudad de Cuenca**. 2011. 263 f. Tese (Doutorado) - Curso de Carrera de Turismo, Facultad Ciencias de La Hospitalidad, Universidad de Cuenca, Cuenca, 2011.

COUCEIRO, Adelino José Monteiro Craveiro. **Apps para apoio ao turismo acessível em leiria de pessoas cegas ou com mobilidade reduzida**. 2018. 117 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Comunicação Acessível, Escola Superior de Educação e Ciências Sociais, Instituto Politécnico de Leiria, Leiria, 2018.

CUIDADOS, Essence. **10 aplicativos para pessoas com deficiência testarem agora**. Disponível em: <https://essencecuidados.com.br/aplicativos-pessoas-com-deficiencia/>. Acesso em: 04 maio 2020.

DIAZ LUQUE, Pablo; CORRÊA, C. H. W. Análise dos Websites de Turismo Oficial das Cidades Sede da Copa do Mundo de Futebol de 2014 no Brasil. **Revista Turismo & Desenvolvimento**, v. 1, p. 1-11, 2012.

DUARTE, D.C.; BORDA, G.Z.; MOURA, D.G.; SPEZIA, D.S. **Turismo Acessível no Brasil**: um Estudo Exploratório sobre as Políticas Públicas e o Processo de Inclusão das Pessoas com Deficiência. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*. São Paulo, 9(3), p. 537-553, set./dez. 2015.

EDUCA, Ibge. **O uso de internet, televisão e celular no Brasil**. 2017. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/materias-especiais/20787-uso-de-internet-televisao-e-celular-no-brasil.html>. Acesso em: 26 abr. 2020.

FEDERAL, Governo. **Lei determina adaptação de equipamentos de lazer para pessoas com deficiência**. Disponível em: <http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2017/05/lei-determina-adaptacao-de-equipamentos-de-lazer-para-pessoas-com-deficiencia>. Acesso em: 04 nov 2018.

FIALHO, Manuela. Rotas sem barreiras. **Revista Turismo & Desenvolvimento**, n. 11, p. 109-112, jan. 2009.

FUNCIA, Thaís. **O uso da tecnologia digital em turismo e em hospitalidade no relacionamento com consumidores**. 2010. 130 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Hospitalidade, Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. - 4. ed. - São Paulo : Atlas, 2002.

GUIADERODAS. **Aplicativo Guiaderodas**. Disponível em: <https://guiaderodas.com/aplicativo-guiaderodas/>. Acesso em: 05 de nov de 2020.

GUIADERODAS. **Quem somos**. Disponível em: <https://guiaderodas.com/quem-somos/>. Acesso em: 04 maio 2020.

GUIMARÃES, André Sathler; BORGES, Marta Poggi e. **E-turismo**: internet e negócios do turismo. São Paulo: Cengage Learning, 2008. 144 p.

HABITARE, Revista. **Guiaderodas**: o aplicativo que facilita a acessibilidade nas cidades. Disponível em: <https://www.revistahabitar.com.br/arquitetura/guiaderodas-o-aplicativo-que-facilita-a-cessibilidade-nas-cidades/?upage=22>. Acesso em: 04 nov 2020.

INCLUSIVAS, Unidade Interdisciplinar de Políticas. **Lista de aplicativos sobre acessibilidade, inclusão e recursos assistivos**. 2020. Elaborada por: Igor Dodico Fernandes Soares. Disponível em: <https://www.upi.ufv.br/wp-content/uploads/2020/06/Lista-de-Aplicativos-.pdf>. Acesso em: 21 nov. 2020.

MARTÍNEZ, Raquel Suriá; ALBA, Jessica Yoliset Escalona. Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física?. **Pasos**: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, Espanha, v. 12, n. 1, p. 209-218, 2014.

MEIRELLES, Fernando S. **30ª Pesquisa Anual do FGVcia da FGV/EAESP**: mercado brasileiro de ti e uso nas empresas. São Paulo: Fgv-eaesp, 2019. 2 p.

MENDES FILHO, Luiz; BATISTA, Jasna de Oliveira; CACHO, Andrea do Nascimento Barbosa; SOARES, André Luiz Vieira. Aplicativos móveis e turismo: um estudo quantitativo aplicado a teoria do comportamento planejado. **Rosa dos Ventos: turismo e hospitalidade**, v. 9, n. 2, p. 179-199, 2017.

MENDES FILHO, L. A. M. ; TEIXEIRA, L. M. . **Adoção da Internet na hotelaria: a percepção dos gerentes de hotéis de pequeno porte**. In: Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais, 2003, São Paulo. VI Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais, 2003

NACIÓN, Ministerio de Turismo de lá. **Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos**. Buenos Aires: Ministerio de Turismo de La Nación, 2010. 92 p.

NACIÓN, Ministerio de Turismo de la. **Manual de aplicación de las directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos**. Buenos Aires: Ministerio de Turismo de La Nación, 2010. 292 p.

OMT. **Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach**. Disponível em: <https://webunwto.s3-eu-west-1.amazonaws.com/2019-08/turismoaccessiblewebenok.pdf>. Acesso em: 24 Set 2020

PANROTAS. **Conheça os dez maiores apps do Turismo para Android e IOS**. 2019. Danilo Teixeira Alves. Disponível em: https://www.panrotas.com.br/mercado/eventos/2019/05/conheca-os-dez-maiores-apps-do-turismo-para-android-e-ios_164625.html. Acesso em: 09 dez. 2020.

PLAY, Google. **Guiaderodas acessibilidade**. Disponível em: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.parallel30.guiaderodas>. Acesso em: 04 maio 2020.

PLAY, Google. **Maps - Navegação e transporte público**. Disponível em: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.maps&hl=pt_BR. Acesso em: 03 maio 2020.

PLAY, Google. **Tripadvisor:: hotéis, voos e restaurantes. Hotéis, Voos e Restaurantes**. Disponível em: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.tripadvisor.tripadvisor>. Acesso em: 03 maio 2020.

PLAY, Google. **Uber**. Disponível em: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.ubercab&hl=pt_BR. Acesso em: 03 maio 2020.

PLAY, Google. **Wheelmap**. Disponível em: <https://play.google.com/store/apps/details?id=org.wheelmap.android.online>. Acesso em: 04 maio 2020.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**– 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

REPÚBLICA, Presidência da. **LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm>. Acesso em: 04 nov 2018.

SERPA, Ana Beatriz Borges. **Acessibilidade para pessoas com deficiência e inclusão social no turismo**: a experiência da cidade de Socorro – SP. 2009. 112 f., il. Dissertação (Mestrado Profissional em Turismo)—Universidade de Brasília, 2009.

SILVA, Jôzy Cleide. **A influência das tecnologias da informação e comunicação nos destinos turísticos inteligentes**. In: Seminário de Pesquisa do CCSA, 21. 2016, Natal. XXI Seminário de Pesquisa do CCSA, 2016.

SOARES, André Luiz Vieira; SILVA JUNIOR, Erivaldo Sotero da; MENDES FILHO, Luiz. **Análise das informações disponibilizadas em aplicativos móveis de guia turísticos de Natal/RN**. In: ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 13., 2016, São Paulo.

SOARES, André Luiz Vieira; MENDES FILHO, Luiz; CACHO, Andrea do Nascimento Barbosa. Evaluación de la información de una aplicación turística: un análisis realizado por profesionales del turismo sobre la e-guía find natal (brasil). **Estudios y Perspectivas En Turismo**, v. 26, p. 884-904, 2016.

SOZIALHELDEN. **Wheelmap.org**. Disponível em: <https://sozialhelden.de/en/wheelmap-org/>. Acesso em: 04 maio 2020.

STORE, App. **Guiaderodas acessibilidade**: busque locais pelo mundo. Disponível em: <https://apps.apple.com/br/app/guiaderodas-acessibilidade/id1070335503>. Acesso em: 06 nov 2020.

STORE, App. **Tripadvisor Hotéis, Voos**: melhor companheiro de viagem. Disponível em: <https://apps.apple.com/br/app/tripadvisor-hot%C3%A9is-voos/id284876795>. Acesso em: 03 maio 2020.

STORE, App. **Uber**: precisa sair? vá de uber. Disponível em: <https://apps.apple.com/br/app/uber/id368677368>. Acesso em: 03 maio 2020.

STORE, App. **Wheelmap**. Disponível em: <https://apps.apple.com/br/app/wheelmap/id399239476>. Acesso em: 06 nov 2020.

TRAVEL, Germany. **Accessible tourism**: experience barrier-free travel in germany. experience barrier-free travel in Germany. Disponível em: <https://www.germany.travel/en/ms/barrier-free-travel/experience-barrier-free-travel-in-germany.html>. Acesso em: 04 maio 2020.

TRAVEL, Germany. **Conheça a Alemanha sem barreiras**. Disponível em: <https://www.germany.travel/pt/viajar-com-acessibilidade/viajar-com-acessibilidade/viajar-com-acessibilidade.html>. Acesso em: 04 maio 2020.

TRIPADVISOR. **Sobre o Tripadvisor**. Disponível em: <https://tripadvisor.mediaroom.com/br-about-us>. Acesso em: 03 maio 2020.

TURISMO, Ministério do. **Destinos Referência em Segmentos Turísticos**. 2015. Disponível em:

<http://www.turismo.gov.br/publicacoes/item/59-destinos-referencia-em-segmentos-turisticos.html>. Acesso em: 21 nov. 2020.

TURISMO, Ministério do. **Destino Referência em Turismo de Aventura Especial: Socorro - Sp.** 2010. Disponível em: http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/socorro.pdf. Acesso em: 21 nov. 2020.

TURISMO, Ministério do. **Intenção de viajar cresce 8% no último ano.** Disponível em: <http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/component/content/article.html?id=2663>. Acesso em: 04 nov 2018.

UBER. **Quem somos.** Disponível em: <https://www.uber.com/br/pt-br/about/>. Acesso em: 03 maio 2020.

UNIDAS, Nações. **A ONU e as pessoas com deficiência.** Disponível em: <https://nacoesunidas.org/acao/pessoas-com-deficiencia/>. Acesso em: 04 maio 2020.

UNIDOMBOSCO, Centro Universitário. **Pesquisa revela hábitos dos consumidores de pacotes de viagens.** 2015. Disponível em: <https://www.domboscoead.com.br/pos-graduacao/noticias/pesquisa-revela-habitos-do-consumidor-de-pacotes-de-viagens/323>. Acesso em: 22 abr. 2020.

VIEIRA, Dina Manuela Rocha. **Turismo Acessível:** formação como catalisador de práticas de excelência na oferta turística. 2017. 195 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Gestão do Turismo, Instituto de Contabilidade e Administração do Porto, Porto, 2017.

WHEELMAP. **FAQ Informações Gerais,** Disponível em: <https://news.wheelmap.org/en/FAQ>. Acesso em: 05 nov 2020.