

Desafios da Acessibilidade Digital na Hotelaria: Um Instrumento para Avaliação

EMERSON PAURÁ
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (USP)

GIOVANA BUENO
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

Agradecimento à orgão de fomento:

Gostaria de expressar minha sincera gratidão à organização do evento pela oportunidade por hora cedida de apresentar este trabalho e contribuir para o debate acadêmico e científico, pois eventos como este são fundamentais para o avanço da pesquisa, a troca de saberes e o fortalecimento da comunidade acadêmica. Muito obrigado(a)!

Introdução

A acessibilidade digital é essencial para inclusão no turismo. No setor hoteleiro, sites ainda apresentam barreiras comunicacionais para pessoas com deficiência. Diante disso, propõe-se desenvolver um instrumento de avaliação da acessibilidade em ambientes digitais, contribuindo para práticas mais inclusivas e alinhadas ao direito à informação e à hospitalidade universal.

Problema de Pesquisa e Objetivo

O estudo parte da questão: como mensurar práticas de acessibilidade comunicacional em sites de hotéis no Brasil? O objetivo é elaborar um instrumento para mensurar as práticas de inclusão comunicacional aplicáveis aos sites de hotéis no Brasil, contribuindo para um turismo mais acessível e inclusivo.

Fundamentação Teórica

A fundamentação aborda acessibilidade no turismo e hotelaria, acessibilidade comunicacional, turismo acessível e o papel da tecnologia assistiva. Com base no modelo social da deficiência e no design universal, discute a importância de eliminar barreiras digitais para garantir equidade, autonomia e participação plena das pessoas com deficiência.

Metodologia

A pesquisa é qualitativa e exploratória. Foram revisados estudos científicos para identificar indicadores de acessibilidade comunicacional digital. Com base em 22 critérios, elaborou-se um instrumento aplicado em 27 sites de hotéis cinco estrelas de São Paulo. A análise foi conduzida por meio da técnica de Análise de Conteúdo, conforme Bardin (2011).

Análise dos Resultados

A avaliação dos sites indicou baixa conformidade com diretrizes de acessibilidade. Faltam recursos como audiodescrição, Libras, legendas e navegação adaptada. A maioria não atende aos níveis básicos da WCAG, comprometendo a inclusão digital. Os resultados evidenciam a urgência de ações para melhorar a comunicação acessível no setor hoteleiro.

Conclusão

O instrumento proposto foi eficaz para mensurar práticas de acessibilidade digital em sites hoteleiros. Apesar de avanços pontuais, identificam-se lacunas relevantes que limitam o acesso de pessoas com deficiência. O estudo reforça a necessidade de práticas mais inclusivas e de maior atenção à comunicação digital acessível no turismo.

Contribuição / Impacto

O estudo contribui para o avanço teórico ao sistematizar indicadores de acessibilidade comunicacional, e para a prática ao fornecer um instrumento aplicável por gestores hoteleiros. Os achados podem orientar políticas inclusivas e fomentar ambientes digitais mais acessíveis, promovendo um turismo equitativo e socialmente responsável.

Referências Bibliográficas

- Alves, J., Teixeira, P., Eusebio, C., & Teixeira, L. (2022). Benchmarking of technological platforms for accessible tourism: A study resulting in an innovative solution-Access@tour. *Applied Sciences-Basel*, 12(8), 3963. <https://doi.org/10.3390/app12083963>
- Balan, S., & Raghavan, S. (n.d.). Accommodation needs, motivation and market attraction: A conceptual study on accessible tourism industry for people with disabilities in Malaysia.
- Cavalcante, E. D. C., da Silva, M. E., da Silva, J. R. H., & Temoteo, J. A. G. (2024). Turismo para todos: A percepção dos colaboradores em hotéis de Natal (Rio Gra