

Airbnb e a inclusão de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida

Airbnb and the inclusion of people with disabilities and reduced mobility

Luana Maria Alves Linhares¹ , André Riani Costa Perinotto¹ 

RESUMO

A acessibilidade é um componente fundamental para a inclusão social e econômica, especialmente no contexto do turismo, em que a experiência do viajante começa frequentemente com a reserva de acomodações *online*, assim também se refere a questões de acessibilidade digital na experiência de uso de plataformas digitais. Este estudo examinou a relação da plataforma digital Airbnb com as necessidades das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, tanto no trato da experiência da viagem quanto na experiência do uso da plataforma digital, destacando a importância do acesso à informação clara e precisa. Objetivou-se identificar, por meio de Conteúdos Gerados por Usuários (CGUs) e recursos, quais oportunidades para a promoção do turismo inclusivo na região a plataforma propõe. Assim, possibilitando que outros pesquisadores possam se aprofundar no tema, bem como possam agregar no mercado turístico e em sua jornada acadêmica. O trabalho teve como área de abrangência de estudo o Litoral Piauiense. Foi desenvolvido por meio de uma pesquisa de natureza qualitativa, buscando analisar o processo acerca da problemática. Como resultados a análise detalhada das ferramentas e práticas atuais de acessibilidade do Airbnb nas cidades de Parnaíba, Luís Correia e Cajueiro da Praia revelam que há boas oportunidades, porém, reforça-se a importância de um compromisso contínuo com a acessibilidade, incentivando tanto os anfitriões, a academia quanto a indústria a colaborar para a criação de um ambiente digital inclusivo.

Palavras-chave: Acessibilidade. Plataforma. Tecnologia. Turismo.

ABSTRACT

Accessibility is a fundamental component for social and economic inclusion, especially in the context of tourism, in which the traveler's experience often begins with booking accommodation online, and so it also refers to issues of digital accessibility in the experience of using digital platforms. This study examines the relationship between the Airbnb digital platform and the needs of people with disabilities or reduced mobility, both in terms of the travel experience and the experience of using the digital platform, highlighting the importance of access to clear and accurate information. The aim is to identify, through User-Generated Content (UGC) and resources, which opportunities for promoting inclusive tourism in the region the platform proposes. Thus, enabling other researchers to delve deeper into the topic, as well as to contribute with the tourism market and their academic journey. The study covered the Piauiense Coast. It was developed through qualitative research, seeking to analyze the process regarding the problem. As a result, the detailed analysis of Airbnb's current accessibility tools and practices in the cities of Parnaíba, Luís Correia and Cajueiro da Praia reveals that there are good opportunities, however, it reinforces the importance of continuous commitment to accessibility, encouraging both hosts, academia, and industry to collaborate to create an inclusive digital environment.

Keywords: Accessibility. Platform. Technology. Tourism.

¹Universidade Federal do Delta do Parnaíba – Parnaíba (PI), Brasil. E-mails: lua.anaphb9@gmail.com; perinotto@ufdpar.edu.br

Recebido em: 02/09/2024. Aceito em: 18/12/2024

INTRODUÇÃO

Ao longo da história, a busca constante do ser humano por soluções para suas necessidades impulsionou o desenvolvimento de técnicas inovadoras que transformaram sua realidade em diversas esferas da sociedade, entre elas, o turismo.

Nessa jornada de inovações, o cenário atual foi transformado com o surgimento de ferramentas que revolucionaram a maneira de planejar, reservar e vivenciar as viagens, promovendo mais facilidade, autonomia e conforto desde o momento da escolha do destino, à estadia e à volta para o local de origem.

Portanto, antes de se tornar uma realidade tangível, o turismo depende da troca de informações para gerar expectativas e desejos voltados a determinado lugar. Nesse contexto, o novo modelo de turistas busca cada vez mais a internet para planejar suas viagens, bem como realizar pesquisas no momento da compra ou escolha do destino, seja de valores, preferências, reclamações, entre outros (Silva *et al.*, 2018). Logo, *sites*, redes sociais, *blogs* e plataformas de reservas têm um papel fundamental na divulgação desses dados, conectando viajantes, destinos e fornecedores.

Buscando proporcionar experiências enriquecedoras e memoráveis para todos, é fundamental que a prática turística seja acessível e inclusiva, atendendo à necessidade de todos os indivíduos. Desse modo, essa pesquisa analisou o *site* de reservas Airbnb. A ideia inicial da plataforma começou em 2007, quando dois amigos receberam em sua casa três hóspedes, em São Francisco (Airbnb, [s.d.]). “Hoje, a plataforma conta com 5 milhões de anfitriões que já receberam mais de 1,5 bilhão de hóspedes em quase todos os países do mundo.” (Airbnb, [s.d.]). O universo desta pesquisa se concentra nas cidades de Parnaíba, Luís Correia e Cajueiro da Praia, no estado do Piauí, considerando as diretrizes de inclusão estabelecidas no Estatuto da Pessoa com Deficiência, Lei nº 13.146/2015.

O turismo é uma atividade de grande relevância econômica em diversos países, contudo, pessoas com deficiências físicas, visual, auditiva, intelectual, mental, visual e auditiva (surdocega), bem como mobilidade reduzida, o que inclui idosos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo e indivíduos com obesidade, ainda enfrentam alguns desafios para participar desse setor. Esses desafios podem ser físicos, como falta de acessibilidade em atrações turísticas, ou sensoriais, como a falta de informação de forma acessível. Portanto, utilizar Conteúdos Gerados por Usuários (CGUs) como fonte de informações secundárias é imprescindível, pois atuam como fonte adicional de informações (Lamas *et al.*, 2019).

O Airbnb, plataforma de reservas muito utilizada entre o novo perfil de turistas, tem o potencial de proporcionar mais inclusão para todos, promovendo a democratização da informação, o que abre novas possibilidades para a facilidade na hora da escolha do meio de hospedagem. Diante disso, apresenta-se a seguinte questão problema: “De que forma é possível que o Airbnb seja uma plataforma que prioriza a inclusão de PcDs e PMRs?”.

Admite-se que o uso do Airbnb, quando direcionado para essas pessoas, pode-se tornar uma experiência turística mais acessível e inclusiva. Portanto, é possível que a plataforma possa proporcionar experiências turísticas imersivas e personalizadas.

Realizar um estudo direcionado para essa temática, visando agregar conhecimento, pode abrir novas oportunidades no setor turístico. Nisso, os estabelecimentos poderão desenvolver práticas mais acessíveis.

O objetivo deste trabalho foi verificar a relação da plataforma digital Airbnb com as necessidades das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida em consequência da atividade turística. Tendo como objetivos discutir a importância do acesso à informação, analisar a oferta de hospedagem acessível no Litoral Piauiense e identificar, por meio de ferramentas e recursos, quais oportunidades a plataforma propõe para a promoção do turismo inclusivo na região.

Este artigo, traz uma temática atual e pouco explorada, no que diz respeito à acessibilidade dentro de *sites* e/ou aplicativos de reservas. Dessa forma, oferece contribuição para a academia, possibilitando que outros pesquisadores possam se aprofundar no tema e, a partir disso, desenvolver novos estudos que possam agregar no mercado turístico e em sua jornada acadêmica.

A sociedade pode se beneficiar do trabalho para repensar a prática do turismo, de forma que abranja todos os tipos de pessoas, principalmente as que têm alguma limitação, seja ela física, seja ela mental. Podendo assim, promover melhorias na qualidade de vida, inclusão social e o crescimento econômico de uma região.

Além disso, a pesquisa foi motivada pela relação direta da autora com a convivência de um familiar com limitações físicas, e que, muitas vezes, priva-se de conhecer novos destinos por não se sentir seguro perante a falta de acessibilidade e inclusão que determinados estabelecimentos possam oferecer.

REFERENCIAL TEÓRICO

Turismo inclusivo

Cockburn-Wootten *et al.* (2018) afirmam que o turismo acessível só pode funcionar de forma eficaz quando as partes interessadas dentro de uma organização e o sistema de turismo mais amplo trabalham em conjunto para permitir viagens para pessoas com necessidades de acessibilidade, garantindo que toda a viagem para, de e dentro de um destino seja acessível, junto às suas experiências.

É crucial que o turismo seja acessível a todos. Nesse sentido, a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 garante a todos o direito à liberdade, à igualdade e ao lazer. O turismo, como fenômeno global, une pessoas ao aumentar significativamente deslocamentos e conexões pelo mundo (Araújo; Oliveira; Perinotto, 2022).

Inclusão de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida no turismo, em que os estabelecimentos de alojamento devem estar devidamente adaptados para acolher essa população, “tanto em termos de qualificação do pessoal quanto de infraestruturas, pois a falta de acessibilidade dificulta a participação das pessoas com deficiência no turismo” (Ferst; Souza; Coutinho, 2020, p. 3).

As estatísticas de exclusão social no turismo também incluem diferentes tipos de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida (permanente ou temporária, como alguns idosos, obesos, gestantes, pessoas com crianças pequenas etc.), pois as

instalações e os equipamentos dos edifícios turísticos e espaços de lazer podem não ser acessíveis a todos, e muitos prestadores de serviços ainda não estão preparados para oferecer serviços inclusivos. Nesse cenário, a acessibilidade turística tornou-se uma prioridade para o governo federal, especialmente a partir de 2007 (Brasil, 2023).

Para garantir total acessibilidade virtual, um *site* deve seguir as diretrizes da W3C e implementar as recomendações do guia *Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web* (WCAG), possibilitando que todas as pessoas tenham acesso ao conteúdo de forma inclusiva, navegável e eficiente. Isso é essencial para transmitir informações sobre o destino de maneira eficaz desde o primeiro contato, incentivando os turistas a explorar o local (Araújo; Oliveira; Perinotto, 2022).

Nascimento (2018) aponta que a existência e a inclusão da acessibilidade são relevantes para promover o engajamento social das pessoas com necessidades especiais nos destinos turísticos, de modo que a experiência que elas têm durante a viagem seja segura e com a mesma qualidade que as demais pessoas. Também tem em conta o comportamento social da população local em relação às pessoas com deficiência.

O turismo é feito de viagens, encontros, intercâmbios e constante disponibilização de informações, por isso, parte da população, como as pessoas com deficiência, acaba ficando de fora do turismo. Por isso, é fundamental que a comunicação turística esteja disponível *online* para que as pessoas com deficiência possam planejar suas viagens com informações acessíveis e corretas (Rodrigues; Perinotto, 2022).

Devile e Kastenholtz (2018) explicam que o turismo acessível é percebido como um meio de promover o bem-estar individual e social e que beneficia não apenas as pessoas com deficiência, mas também a sociedade como um todo. Por conseguinte, deve ser visto no futuro como muito mais amplo do que simplesmente fornecer uma gama de apoio a grupos-alvo marginalizados, tornando-se um conjunto de regras básicas e códigos de práticas para ajudar a desenvolver todas as ofertas e destinos turísticos de uma forma inclusiva. Os autores sublinham ainda a importância de definir o turismo acessível de uma forma que reflita todas as suas dimensões e multidisciplinaridade.

É interessante compreender a importância da acessibilidade no turismo, porque nem todas as pessoas têm as suas necessidades satisfeitas como deveriam. Os produtos e serviços oferecidos às pessoas com deficiência têm muitas limitações. As pessoas com deficiência enfrentam várias barreiras devido ao fato de os ambientes e serviços serem concebidos sem ter em conta as diferentes necessidades de acessibilidade de uma grande parte da população (Organización Mundial del Turismo, 2020).

A acessibilidade turística não se limita a questões físicas como casas de banho acessíveis, rampas, elevadores e corrimãos, mas também está relacionada com questões atitudinais e de comunicação que podem dificultar a participação de todos nos destinos turísticos (Oliveira, 2023).

Fornecer atividades turísticas que propiciam a autonomia das pessoas com deficiência é uma política um tanto quanto recente e vem tomando forma nas atividades de turismo e lazer nos últimos anos. Essa política parte de uma concepção inicial de propor a participação de pessoas com deficiência nas atividades (Nascimento, 2018).

Ou seja, é preciso buscar mecanismos e formas de transformar o turismo inclusivo que possa atender a toda a população.

Com isso, as atividades de turismo acessível para pessoas com deficiência podem ocorrer de inúmeras maneiras e perspectivas, sendo que o que realmente falta é perceber a pessoa com deficiência enquanto turista, consumidora de atividades e serviços turísticos, e deixar de lado a impressão equivocada de incapacidade que lhes é socialmente atribuída até os dias atuais (Rodrigues; Valduga, 2021).

Tecnologia e acessibilidade no turismo

Com o advento das tecnologias da informação e da comunicação (TIC), a conectividade tornou-se uma parte importante da vida cotidiana das pessoas e dos turistas. Os destinos turísticos precisam cada vez mais ligar o turismo aos turistas e ao mundo moderno. A tecnologia desempenha um papel fundamental na promoção da acessibilidade no setor do turismo, tornando a experiência de viagem mais inclusiva e acessível a pessoas com diferentes necessidades (Giovanini, 2020).

De acordo com Xiang (2018), as TICs evoluíram de um foco inicial em conveniência e funcionalidade para ferramentas de comunicação e persuasão *online* que entendem as necessidades e os desejos dos viajantes. Segundo o autor, os recentes avanços tecnológicos possibilitaram o acesso a uma ampla gama de dados em tempo real, em maior volume e em diversos formatos, permitindo conectar todos os atores que compõem um complexo sistema turístico.

A tecnologia de realidade virtual e aumentada tem sido utilizada para proporcionar experiências virtuais de destinos turísticos e atrações. Isso beneficia especialmente pessoas com mobilidade reduzida, permitindo que elas explorem locais remotos ou históricos sem sair de casa. Além disso, a realidade virtual pode ser usada para treinar funcionários de empresas turísticas sobre como oferecer serviços acessíveis (Lima, 2020).

Mendes Filho *et al.* (2017) argumentam que a internet e seu processamento em tempo real afetam os consumidores de produtos turísticos como uma ferramenta que pode reduzir os transtornos durante a viagem, servir de apoio e, assim, possibilitar que eles tenham uma viagem muito mais agradável. Para além dos vários benefícios anteriormente mencionados, a tecnologia também serve como uma ferramenta para facilitar a integração. Isso pode ser conseguido por meio da utilização de aplicações de assistência, que podem ser definidas como *software* desenvolvido para dispositivos móveis e concebido para ajudar as pessoas com necessidades especiais a realizar as suas atividades de forma independente e autônoma.

O rápido desenvolvimento da tecnologia nos últimos anos e a sua utilização generalizada na vida cotidiana das pessoas conduziram ao desenvolvimento desses novos modelos de negócio. Tudo isso levou a mudanças nos hábitos de consumo devido à maior disponibilidade de novas tecnologias da informação, como a internet e os *smartphones* (Giovanini, 2020).

Dispositivos de assistência, como aplicativos de reconhecimento de voz e leitores de tela, tornam os dispositivos móveis e computadores mais acessíveis para pessoas com deficiência visual ou dificuldades de comunicação. Essas tecnologias

permitem que os usuários interajam com aplicativos e *sites* de turismo de maneira mais eficaz, aumentando sua independência durante a viagem.

Essa “revolução” criou uma realidade diferente para os consumidores: não existem mais apenas agências físicas, mas também as chamadas agências virtuais, e há mais ofertas, mais informações e mais formas de comprar um produto turístico. Mendes Filho *et al.* (2017, p. 184) argumentam que “a internet oferece uma ampla gama de informações que podem ajudar os viajantes mesmo sem ir a uma agência de viagens. Isso descreve um comportamento mais autônomo”.

Portanto, dada a popularidade dos dispositivos móveis, como *smartphones* e *tablets*, e a enorme gama de aplicações disponíveis para o utilizador, o uso de aplicações de assistência por pessoas com deficiência pode ser visto como uma forma de expressar a sua autonomia, proporcionando igualdade de oportunidades para o consumo, independentemente de destinos turísticos (Lima, 2020).

Ferramentas de comunicação em tempo real, como aplicativos de tradução e serviços de interpretação por vídeo, ajudam a superar barreiras linguísticas e facilitam a comunicação entre viajantes e prestadores de serviços turísticos. Isso é especialmente útil para viajantes surdos ou com deficiência auditiva, garantindo que eles possam se comunicar facilmente durante suas viagens (Mendes Filho *et al.*, 2017).

A tecnologia tem um papel fundamental na promoção da acessibilidade no turismo, ajudando a tornar viagens e experiências turísticas mais inclusivas para pessoas com deficiência.

No geral, a tecnologia desempenha um papel fundamental na promoção da acessibilidade no turismo, permitindo que mais pessoas desfrutem de experiências de viagem significativas e enriquecedoras. Ao continuar a desenvolver e implementar soluções tecnológicas acessíveis, o setor do turismo pode se tornar mais inclusivo e acolhedor para todos os viajantes.

Apesar dos avanços, ainda existem desafios a serem superados, como a padronização das informações sobre acessibilidade e a integração de tecnologias em destinos turísticos de países em desenvolvimento. No entanto, a contínua inovação tecnológica oferece grandes oportunidades para criar um turismo verdadeiramente inclusivo e acessível a todos.

Inovações em turismo acessível e o Airbnb

Com o desenvolvimento do turismo, o uso da informação tornou-se muito importante para essas atividades e é considerado como uma funcionalidade fundamental das atividades turísticas, o que exige o uso de várias tecnologias em todas as atividades turísticas, desde o setor de transportes até o setor de hospedagem, e o desenvolvimento da globalização também permite que essas atividades evoluam entre as tecnologias (Santos, 2021).

O Airbnb é uma das novas tecnologias que surgiu na atualidade, fundada em 2008 nos Estados Unidos, especificamente em São Francisco, Califórnia, pelos americanos Brian Chesky, Joe Gebbia e Nathan Blecharczyk. O seu objetivo era criar um espaço no qual as pessoas pudessem anunciar, reservar ou alugar diferentes

categorias de alojamento em todo o mundo (desde um único quarto em uma casa simples a fazendas inteiras, castelos ou iglus), utilizando aplicativos para celular ou a internet (Damazio, 2020).

O Airbnb tem sido um catalisador para o turismo acessível, permitindo, por meio de ferramentas na plataforma, que pessoas com deficiência explorem o mundo de maneira mais independente e confortável. Por meio de parcerias com organizações dedicadas à acessibilidade e a iniciativas de conscientização, o Airbnb tem trabalhado para promover a inclusão e a igualdade de oportunidades no setor de viagens (Martins, 2023).

Garantir que as acomodações listadas no Airbnb sejam acessíveis significa que pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, no tocante à hospedagem, podem desfrutar das mesmas oportunidades de viagem que qualquer outra pessoa. Isso contribui para uma maior inclusão social e para a quebra de barreiras que podem limitar a participação de certos grupos de viajantes. Sophie Morgan é apresentadora de televisão e luta pelos direitos da pessoa com deficiência, em um vídeo publicado no site do Airbnb sobre como receber hóspedes com requisitos de acessibilidade, comenta:

Estou em cadeira de rodas há cerca de 19 anos. Não há nada de fácil em viajar. Há tanta falta de transparência em torno de viajar. Mesmo quando o anúncio diz que é adaptado, nunca é. As coisas mais difíceis são encontrar alojamento adaptado, não ter infraestrutura suficiente sobre onde vou ficar. [...] Estou ansiosa para ser anfitriã do Airbnb porque estou ciente de que há tanta falta de alojamento adaptado. Trabalhei muito para adaptar minha casa a mim e quero que outras pessoas com deficiência possam se beneficiar do meu espaço, por isso quero partilhá-lo (Airbnb, 2022b).

Quando os viajantes encontram acomodações que atendem às suas necessidades de acessibilidade, eles têm uma experiência mais positiva e sem estresse durante a viagem. Isso contribui para a satisfação do cliente e aumenta a probabilidade de retorno aos serviços do Airbnb no futuro. A acessibilidade dentro do Airbnb é de extrema importância, pois promove a inclusão e a igualdade de oportunidades para todos os viajantes, independentemente de suas habilidades físicas, sensoriais ou cognitivas (Airbnb, [s.d.]).

Os hóspedes do Airbnb podem ter diferentes requisitos de acessibilidade. Pessoas com mobilidade reduzida às vezes usam andadores ou cadeiras de rodas e querem saber se o quarto atende às suas necessidades antes de fazer a reserva (Airbnb, [s.d.]).

Em resumo, o Airbnb tem desempenhado um papel significativo na interseção entre turismo, tecnologia e acessibilidade, proporcionando aos viajantes uma experiência mais inclusiva e personalizada. Ao continuar inovando e colaborando com diversas partes interessadas, o Airbnb está ajudando a moldar um futuro mais acessível e inclusivo para o setor de viagens (Martins, 2023).

“A Airbnb tem agora uma categoria chamada ‘Espaços Adaptados’” (Airbnb, [s.d.], p. 1), que destaca os espaços aprovados como adequados para utilizadores de cadeiras de rodas, com entradas sem degraus e, pelo menos, um quarto e uma casa de banho. Espaços que tenham todas as adaptações possíveis no seu anúncio podem ser incluídos nessa nova categoria. Promover a acessibilidade não é apenas uma questão de conformidade legal, mas também uma responsabilidade social e empresarial. Empresas que demonstram um compromisso com a inclusão e a acessibilidade

geralmente recebem uma resposta positiva da sociedade e constroem uma reputação sólida como defensoras da diversidade e da equidade (Airbnb, 2022a).

O Airbnb tem adotado tecnologias inovadoras para melhorar a acessibilidade em suas listagens. Por exemplo, recursos de filtragem avançados permitem que os usuários encontrem acomodações que atendam às suas necessidades específicas de acessibilidade, como rampas de acesso, banheiros adaptados, elevadores, entre outros. Além disso, a plataforma permite que os anfitriões forneçam informações detalhadas sobre a acessibilidade de suas propriedades, ajudando os viajantes com deficiência a fazer escolhas informadas (Martins, 2023).

A acessibilidade dentro do Airbnb desempenha um papel fundamental na criação de um ambiente de viagem mais inclusivo, positivo e acessível para todos os viajantes. Ao priorizar a acessibilidade, o Airbnb não apenas atende às necessidades de seus clientes, mas também promove valores sociais e empresariais importantes (Airbnb, [s.d.]).

Com isso, as inovações em turismo acessível e as iniciativas do Airbnb têm como objetivo criar um ambiente mais inclusivo e equitativo para todos os viajantes. A tecnologia desempenha um papel crucial na eliminação de barreiras e na melhoria da experiência de viagem para pessoas com deficiência. À medida que a demanda por turismo acessível cresce, espera-se que mais empresas sigam o exemplo do Airbnb, investindo em acessibilidade e inclusão.

PROCESSO METODOLÓGICO

O trabalho teve como área de abrangência de estudo o Litoral Piauiense, no qual foi desenvolvido, por meio de uma pesquisa de natureza qualitativa, buscando analisar o processo acerca da problemática, que “seria, então, a que normalmente prevê a coleta de dados a partir de interações sociais do pesquisador com o fenômeno pesquisado” (Appolinário, 2012, p. 61). A partir disso, segundo Creswell (2010), a pesquisa qualitativa tem como objetivo compreender os significados dos problemas sociais ou humanos atribuídos por indivíduos ou grupos.

A pesquisa de tipo exploratória tem por finalidade propor uma maior proximidade quanto ao uso da tecnologia no setor do turismo de maneira a torná-lo mais acessível para pessoas com deficiência (PcDs) e pessoas com mobilidade reduzida (PMRs). Gil (2008, p. 27) afirma que “este tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis”, a fim de que o resultado desta pesquisa seja “passível de investigação mediante procedimentos mais sistematizados” (Gil, 2008, p. 27).

As construções de informações foram feitas por meio dos CGUs. No entanto, o estudo foi realizado por meio da internet, no qual Appolinário (2012, p. 65) também ressalta que “[...] embora o pesquisador possa estar em um ‘laboratório’, o sujeito encontra-se em uma situação não controlada (ele pode estar atendendo à ligação ou acessando a internet de qualquer local)”.

Portanto, por ser um tema pouco explorado na região, se fez necessário obter fontes de informações documentais. De acordo com Gil (2008), os dados documentais

são importantes para fornecer informações no que diz respeito ao comportamento passado, possibilitando desenvolver uma pesquisa mais objetiva e próxima da realidade.

Os participantes da pesquisa são compostos de usuários do Airbnb que buscam por uma experiência inclusiva, tanto na hospedagem quanto dentro do próprio *site* ou aplicativo. Tais participantes não tiveram distinção de seu sexo, escolaridade ou idade. A escolha por esse grupo se justifica, pois eles fornecem informações acerca de suas experiências nos estabelecimentos cadastrados na plataforma, expressando-se de forma espontânea (sem a interferência do pesquisador) a respeito de suas necessidades e desafios para participar da atividade turística.

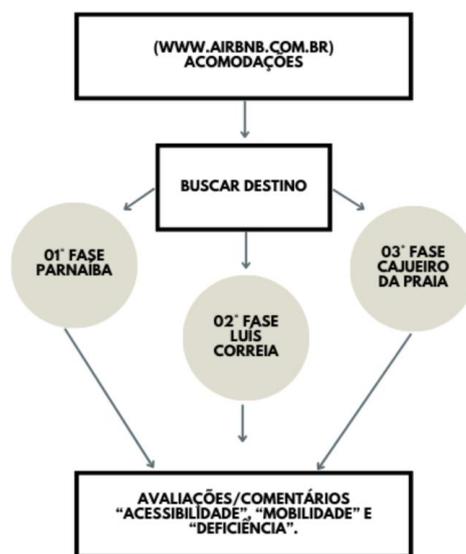
Por ser uma pesquisa qualitativa, foi aplicada uma amostragem não probabilística por julgamento, na qual o pesquisador selecionou de forma intencional as avaliações que julgava mais significativas para o tema da pesquisa, na qual “o pesquisador escolhe os sujeitos de forma intencional acreditando que são representativos de uma dada população” (Appolinário, 2012, p. 135), ou seja, têm características ou experiências que proporcionam *insights* importantes sobre a problemática. Portanto, a partir de uma análise da opinião dos indivíduos escolhidos, que, conforme Appolinário (2012, p. 135) “[...] são escolhidos porque o pesquisador julga que são os sujeitos mais significativos em determinado campo”, essa estratégia foi aplicada para tentar garantir que a amostra coletada representasse a diversidade de experiências sobre acessibilidade nas acomodações do Airbnb, ainda que o número de CGUs encontradas tenha sido muito reduzido. Podendo, assim, representar um subgrupo das cidades como um todo, que, segundo Gil (2008, p. 94), “com base nas informações disponíveis, possa ser considerado representativo de toda a população”, possibilitando desenvolver melhorias de acessibilidade e inclusão.

A pesquisa foi realizada nos meses de abril e maio de 2024, utilizando o artigo *Conteúdos Gerados pelos Usuários sobre meios de hospedagem em Natal/RN: a acessibilidade no discurso dos viajantes* como referência e base metodológica de recorte dos construtos analíticos, empregando os substantivos “acessibilidade”, “mobilidade” e “deficiência” como palavras-chave para filtrar as avaliações referentes à temática. Outros substantivos foram utilizados pelo autor, o qual concluiu que não deveriam ser aplicados nesse contexto, pois “os termos, portanto, não se correlacionavam diretamente com o conceito de acessibilidade que pressupõe a possibilidade e condição para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida nos meios de hospedagem [...]” (Lamas *et al.*, 2019, p. 208).

Com o objetivo de inserção no contexto social que será estudado, a primeira técnica utilizada foi a observação sistemática, que, segundo Gil (2008, p. 104), é um método que permite a realização da pesquisa em situações de campo ou laboratório, na qual “[...] o pesquisador sabe quais os aspectos da comunidade ou grupo que são significativos para alcançar os objetivos pretendidos”, de modo que haja um plano de observação das informações. A técnica de observação sistemática foi uma das primeiras abordagens metodológicas empregadas. Nesse contexto, fez-se observações das interações dos usuários com as acomodações e do uso da plataforma Airbnb, buscando identificar aspectos significativos da experiência dos usuários em

relação à acessibilidade. Ademais, após essa análise foram selecionados os indivíduos para a próxima etapa de coleta de dados, que consistiu em uma análise detalhada dos CGUs, de modo a compreender as percepções e as experiências turísticas nas cidades de Parnaíba, Luís Correia e Cajueiro da Praia.

Para a realização da pesquisa houve algumas etapas a serem seguidas. Após acessar o *site* do Airbnb, selecionado a opção “acomodações” e “buscar destinos” (Figura 1), o primeiro destino escolhido foi a cidade de Parnaíba (primeira etapa). Em seguida, foram selecionadas as cidades de Luís Correia (segunda etapa) e Cajueiro da Praia (terceira etapa), as quais totalizam 853 meios de hospedagem, que foram analisados de forma individualizada. Em cada uma dessas acomodações foram pesquisados os CGUs nas opções avaliações/comentários, com as palavras-chave: “acessibilidade”, “mobilidade” e “deficiência”.



Fonte: autoria própria (2024).

Figura 1. Etapas de busca de Conteúdos Gerados por Usuários no Airbnb.

Logo, após uma análise minuciosa nos meios de hospedagem, percebeu-se que 447 estabelecimentos que continham CGUs, apesar de existirem, não se referiam às palavras-chave, 390 acomodações não tinham nenhuma avaliação, 10 se repetem e apenas 6 têm CGUs com as referidas palavras. Desses, uma avaliação mencionava a palavra “acessibilidade”, contudo em um contexto diferente do qual se buscava. Sendo assim, apenas cinco CGUs continham relação com o tema pesquisado, limitando-se à quatro fazendo referência à “acessibilidade”, um à “mobilidade” e nenhum à “deficiência”. A amostra da pesquisa foi composta de usuários do Airbnb que expressaram suas experiências por meio de CGUs nas avaliações dos meios de hospedagem. A escolha por esse tipo de participante foi fundamentada na espontaneidade das avaliações, que permitem um acesso direto às percepções reais de pessoas que buscam ou já experimentaram hospedagens com requisitos de acessibilidade. Sobre o perfil dos participantes, por exemplo, relacionado à idade, ao sexo e à escolaridade, não foram critérios de seleção, uma vez que o foco estava nas experiências de acessibilidade relatadas.

O critério de inclusão foi o uso da plataforma Airbnb e a participação nas avaliações de acomodações nas três cidades do Litoral Piauiense, com um foco particular nas menções às palavras-chave relacionadas à acessibilidade e mobilidade reduzida.

Sobre a limitação na amostra, o maior desafio da pesquisa foi o número reduzido de CGUs pertinentes. Como citado anteriormente, após a triagem de 853 meios de hospedagem, foi identificado que apenas cinco CGUs faziam referência direta ao tema da pesquisa, ou seja, menos de 1% das avaliações encontradas mencionaram palavras-chave como “acessibilidade” e “mobilidade”. Esses dados limitam a representatividade da amostra, afetando a capacidade de generalizar as conclusões para a totalidade dos usuários ou das experiências de PcDs e PMRs.

Empenhando-se em tornar os dados válidos, utilizando como base o artigo de Lamas *et al.* (2019), as análises se aprofundaram em críticas, sugestões, elogios e descrições presentes nas avaliações dos usuários. Além disso, outro meio aplicado para a coleta de dados ocorreu por meio da pesquisa documental, fazendo o uso de fontes secundárias, em que Gil (2002) afirma que podem ser bastante vantajosas, pois têm fontes enriquecedoras com dados concretos, sendo capaz de ser um dos meios mais importantes para fonte de dados, pois são atemporais. As análises das críticas, sugestões, elogios e descrições presentes nas CGUs forneceram uma compreensão detalhada sobre como os usuários percebem e experienciam as condições de acessibilidade nos meios de hospedagem. Com base nos comentários dos usuários, foi possível identificar pontos positivos e negativos, além de sugestões para melhorar a inclusão e a acessibilidade nas acomodações da plataforma.

Além da análise dos CGUs, foi realizada uma pesquisa documental usando fontes secundárias, com o objetivo de enriquecer a análise qualitativa. A pesquisa documental é uma importante fonte de dados, pois fornece informações sobre o comportamento passado e pode fornecer um quadro mais completo e factual sobre o contexto de acessibilidade nas acomodações. A pesquisa documental se deu por meio de dados coletados dentro do *site* do Airbnb, no qual apresenta opções exclusivas para PcDs e PMRs, de modo a tornar o turismo uma atividade que possa ser praticada por todos. Dentro da plataforma há dois vídeos explicativos: 1. Guias e vídeos explicativos do Airbnb para anfitriões sobre como tornar suas acomodações acessíveis para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida; e 2. Manual de boas práticas sobre como fotografar os espaços de forma que o hóspede possa visualizar adequadamente as dimensões e acessibilidade dos ambientes. Essas fontes secundárias ajudam a entender o esforço do Airbnb em tornar suas plataformas mais inclusivas e acessíveis, e como essa estratégia é aplicada aos anfitriões, com o intuito de promover a inclusão no setor de turismo. Assim, de acordo com Santos *et al.* (2022), a empresa tem capacidade “de proporcionar experiências autênticas e memoráveis”.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

A experiência turística, independentemente do seu propósito, é um direito de todos, garantido pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência, que cita, em seu art. 42, que “a pessoa com deficiência tem direito a cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer em igualdade de oportunidades com demais pessoas [...]” (Brasil, 2015). Dessa forma, todos os estabelecimentos deveriam oferecer de forma ampla a inclusão nos

seus serviços e equipamentos. Em virtude disso, surgiu o interesse de pesquisar, por meio dos CGUs no *site* do Airbnb, na região de Parnaíba, Luís Correia e Cajueiro da Praia, uma vez que estes são imprescindíveis para plataformas, pois por meio de opiniões e relatos de vivências nos meios de hospedagem, transmitem confiança entre anfitrião e hóspede (Santos *et al.*, 2022).

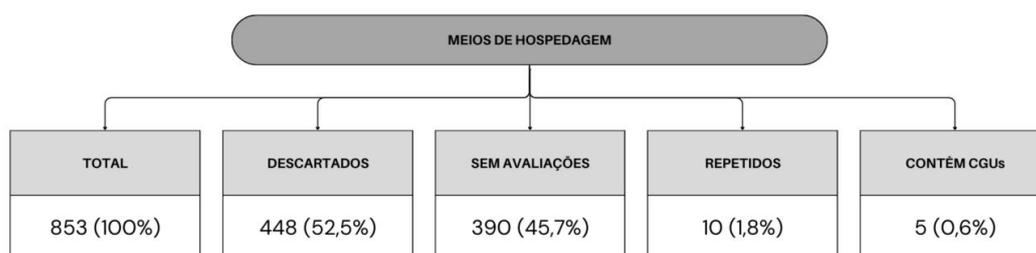
Por meio de uma análise detalhada das ferramentas e recursos disponíveis no Airbnb, buscou-se entender como a plataforma pode melhor atender às necessidades de todos os usuários, promovendo um turismo mais equitativo e acessível. A acessibilidade digital é um aspecto crucial que pode influenciar significativamente a experiência de viagem para pessoas com deficiências, ampliando assim a inclusão e promovendo a equidade no acesso a serviços turísticos.

Após a pesquisa nos CGUs, verificou-se que apenas cinco continham as palavras-chave “acessibilidade” e “mobilidade”. Destes, quatro se referiam à acessibilidade, dois de forma positiva (elogios), os quais comentaram que gostaram muito da acessibilidade do local — ambos na cidade de Luís Correia, Macapá —, e dois de forma negativa (críticas) — um na cidade de Parnaíba, em que o usuário menciona que o espaço não tem acessibilidade para quem necessita, e um na cidade de Cajueiro da Praia, município de Barra Grande, no qual é citado que no local não tem acessibilidade. Desse modo, apenas um CGU faz menção à “mobilidade”, este localizado na cidade de Luís Correia, Coqueiro, o qual descreve a estrutura de uma escada, na qual PMRs poderiam ter dificuldades para chegar ao andar superior (descrição).

A acessibilidade deve ser incorporada desde a fase de planejamento dos projetos turísticos. Isso inclui a construção de rampas, instalação de elevadores acessíveis, banheiros adaptados, sinalização tátil e sonora, entre outras adaptações, que, segundo a Lei NBR 9050:2020, tenciona propiciar a “utilização de maneira autônoma, independente e segura do ambiente, edificações, mobiliário, equipamentos urbanos e elementos à maior quantidade possível de pessoas, independentemente de idade, estatura ou limitação de mobilidade ou percepção”.

Destaca-se, também, a importância de manter e atualizar essas adaptações para garantir sua eficácia contínua. A prática de atividades turísticas que são planejadas e executadas para serem inclusivas para pessoas com todas as formas de deficiência. Isso envolve adaptações em infraestrutura, serviços e comunicação.

De modo percentual, conforme o Figura 2, classificou-se, aproximadamente, 52,5% de meios de hospedagem descartados por não ter CGUs com as devidas



Fonte: autoria própria (2024).

Figura 2. Percentual dos meios de hospedagem referente aos Conteúdos Gerados por Usuários.

palavras-chave, 45,7% não continham avaliações, aproximadamente 1,8% se repetiam, e apenas cerca de 0,6% continham os referidos CGUs para análise.

Tais dados levaram a indagar novas questões a respeito da oferta de hospedagem acessível na plataforma. Desse modo, o estudo se expandiu por meio das políticas de acessibilidade presente no *site* do Airbnb, em que demonstra o compromisso da empresa com a inclusão de PMRs e PcDs, garantindo a satisfação dos usuários, oferecendo acomodações acessíveis para todos. Segundo o Airbnb (s.d.), a “comunidade se baseia nos princípios de inclusão, pertencimento e respeito, o que inclui acolher e apoiar pessoas com deficiência”.

Sob tal perspectiva, dentro da plataforma, na página inicial, abaixo da barra de “busca por destinos”, “check-in”, “check-out” e “quantidade de hóspedes”, é possível observar diversas categorias de espaços, entre elas os “espaços adaptados”, em que o indivíduo poderá selecionar o meio de hospedagem de acordo com suas necessidades e preferências. Além desta, ao fazer a busca por um destino é possível utilizar o filtro de busca aprimorada, com características específicas de acessibilidade, na qual atesta a Figura 3.

× Filtros

Recursos de acessibilidade

Entrada e estacionamento para os hóspedes

Entrada sem degraus para os hóspedes Entrada para os hóspedes possui mais de 81 cm de largura

Vaga de estacionamento para deficientes Caminho sem degraus até a entrada dos hóspedes

Quarto

Acesso ao quarto sem degraus Entrada do quarto com mais de 81 cm de largura

× Filtros

Banheiro

Acesso ao banheiro sem degraus Entrada do banheiro com mais de 81 cm de largura

Barra de apoio no chuveiro Barra de apoio do vaso sanitário

Chuveiro sem degraus ou batente Cadeira de banho

Equipamento adaptativo

Guincho de transferência móvel ou fixado no teto

Fonte: Airbnb (s.d.).

Figura 3. Filtro de busca aprimorada.

De acordo com Rodrigues e Perinotto (2022), é fundamental que os destinos turísticos, empreendimentos e atrações saibam como se comunicar com as PcDs enquanto elas viajam, o que neste estudo é denominado “comunicação turística acessível não *online*”. Em resumo, é essencial que a comunicação seja acessível, clara e em conformidade com a legislação, para que o turismo possa cumprir seu papel social, tornando-se progressivamente mais inclusivo, justo e acessível para as pessoas que já enfrentam diversas barreiras no seu cotidiano.

Desvendou-se que de fato há uma grande preocupação da empresa em oferecer serviços adaptáveis para quem necessita. Além disso, descobriu-se que a diretora de padrões de acessibilidade do Airbnb, Suzanne Edwards, por ser uma pessoa com deficiência, pensa de modo abrangente a respeito do desenvolvimento de recursos acessíveis. A seguir, um relato de Suzanne a respeito da categoria “Espaços Adaptados”:

Para mim, navegar nesta nova categoria não envolve apenas recursos de acessibilidade. É saber que a acessibilidade é garantida e que muitos dos locais são lindos e divertidos. Quando viajo, preciso saber se a acomodação atende às minhas necessidades para que eu possa me sentir mais confiante na hora de fazer a reserva. Desde o seu lançamento, tive experiências incríveis viajando e usando a categoria Espaços adaptados. Inclusive, uma estadia recente em Carlsbad, na Califórnia, em uma casa que era funcional para minhas necessidades, além de ter uma vista incrível do oceano. Pude ficar com meus amigos e aproveitar o pôr do sol todas as noites enquanto preparávamos o jantar (Airbnb, 2022a).

Nesse contexto, ao realizar uma pesquisa mais abrangente no *site* sobre os recursos de acessibilidade, seguindo as etapas “central de recursos”, “your space” e “acessibilidade”, foi possível encontrar dois vídeos explicativos, um com o tema “dicas para receber hóspedes com requisitos de acessibilidade”, no qual Sophie Morgan, anfitriã do Airbnb, e Gegorge Dowell, ambos cadeirantes, compartilham suas experiências e expectativas ao se hospedar em diferentes acomodações, possibilitando que anfitriões tenham *insights* importantes de como tornar seus espaços mais acessíveis e acolhedores. O segundo vídeo, que também segue a mesma ordem de busca, trata-se de um “guia para fotografar recursos de acessibilidade”, no qual os mesmos participantes do primeiro vídeo dão dicas valiosas de como fotografar os espaços, destacando a importância das imagens na hora da escolha por um meio de hospedagem adaptado conforme a necessidade de cada um.

Para acolher todos os públicos de forma hospitaleira no ambiente virtual, é essencial que os desenvolvedores de *sites* se concentrem em seu público-alvo, visando alcançar eficazmente os turistas que desejam atrair. Assim, o planejamento das atividades turísticas deve ser realizado em conjunto com turismólogos e equipes multidisciplinares, com o objetivo de analisar a situação atual do destino e desenvolver uma visão futura inclusiva. Isso deve ser feito de maneira a minimizar os impactos negativos e maximizar o potencial turístico, promovendo uma oferta no mercado que também contemple as PcDs e as PMRs na demanda turística (Araújo; Oliveira; Perinotto, 2022).

O turismo abrange movimentações, encontros, intercâmbios e a contínua distribuição de informações, o que pode limitar a participação de PcDs. Por isso, é crucial

que a comunicação turística seja acessível online, possibilitando que as PcDs planejem suas viagens com informações claras e confiáveis (Rodrigues; Perinotto, 2022).

Portanto, a acessibilidade deve ser integrada desde a etapa inicial do planejamento de projetos turísticos, incluindo plataformas como o Airbnb. Isso envolve a criação de ambientes virtuais e físicos que contemplem rampas, elevadores acessíveis, banheiros adaptados, sinalização tátil e sonora, além de outras adequações. É crucial também manter e atualizar regularmente essas adaptações para assegurar sua eficácia contínua.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando os achados deste estudo, destaca-se a relevância e a urgência de aprimorar o acesso à informação em *sites* e aplicativos de reservas no contexto do turismo, com um foco particular no Airbnb. Esta pesquisa não só preenche uma lacuna na literatura existente, mas também oferece *insights* práticos que podem ser aplicados diretamente no mercado. A acessibilidade digital em plataformas como o Airbnb é um aspecto crucial que pode influenciar significativamente a experiência de viagem para PcDs, ampliando assim a inclusão e promovendo a equidade no acesso a serviços turísticos.

Contudo, ao analisar a oferta de hospedagem acessível nas cidades de Parnaíba, Luís Correia e Cajueiro da Praia, foi possível identificar poucos CGUs referentes às palavras-chave (“acessibilidade”, “mobilidade” e “deficiência”), contendo aproximadamente 0,6% dos meios de hospedagem. Foi possível encontrar somente conteúdos relacionados à acessibilidade e à mobilidade, estes pertencendo a três categorias de análise (elogios, críticas e descrição).

De acordo com os dados obtidos, a maioria dos estabelecimentos analisados não apresentou comentários ou avaliações relacionadas à acessibilidade, o que reflete uma falha no reconhecimento da importância desse fator para uma significativa parcela dos turistas. No entanto, os resultados também apontam para uma iniciativa positiva do Airbnb, que tem se esforçado para tornar seus serviços mais inclusivos por meio de funcionalidades como a categoria “Espaços Adaptados” e a disponibilização de recursos para anfitriões que desejam adaptar seus espaços às necessidades de PcDs e PMRs. No âmbito geral, esta pesquisa teve como método a análise de CGUs nas avaliações do Airbnb, em que foi possível perceber a escassez de menções às questões de acessibilidade, mobilidade e deficiência, sendo que apenas uma pequena fração das acomodações investigadas continha relatos pertinentes ao tema.

A pesquisa também revelou a importância de uma abordagem integral, que combine não apenas adaptações físicas, mas também a capacitação dos anfitriões e a criação de um ambiente virtual acessível. Nesse sentido, o Airbnb tem avançado ao oferecer recursos como vídeos explicativos e guias sobre acessibilidade, o que indica um esforço contínuo para melhorar a experiência do usuário com deficiência.

Tais resultados revelam boas oportunidades com acessibilidade, porém são áreas de melhorias. Embora o Airbnb tenha implementado medidas significativas de acessibilidade, ainda há espaço para avanços substanciais, como um treinamento

mais eficaz de seus anfitriões para a conscientização de melhoria na transparência referente à descrição sobre o meio de hospedagem, incluindo fotos que demonstrem com clareza se o ambiente é acessível ou não, além da não omissão de informações para, assim, atender às diversas necessidades dos usuários com deficiência ou mobilidade reduzida.

A limitação deste estudo foi a escassez de avaliações e comentários nos CGUs relacionados à acessibilidade, à mobilidade e à deficiência nas acomodações da região do Litoral Piauiense (Parnaíba, Luís Correia e Cajueiro da Praia). Apenas 0,6% dos meios de hospedagem analisados continham CGUs pertinentes ao tema, limitando a análise das percepções dos turistas sobre a acessibilidade nas hospedagens. A amostra não foi suficientemente abrangente para avaliar a totalidade das acomodações disponíveis na plataforma para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Outra limitação é que a pesquisa focou exclusivamente no Airbnb como plataforma de hospedagem, o que pode não refletir a realidade de outras plataformas de aluguel de temporada ou meios de hospedagem convencionais. Porém, o Airbnb pode ser mais sensível a essas questões de acessibilidade devido a suas políticas internas, enquanto outras plataformas podem carecer de iniciativas semelhantes.

Espera-se que este estudo inspire novos trabalhos acadêmicos, pois apresenta um diferencial em termos de análise de dados referentes a avaliações “informais”, o que envolve um processo metodológico que inclui etapas de estudo, analisando opiniões de modo a incentivar a pesquisa contínua e inovação no campo da acessibilidade digital, pois existem poucos trabalhos relacionados ao tema, podendo se estender a outros cenários e áreas de estudo, não se limitando somente ao setor turístico.

Outras sugestões para futuras pesquisas poderiam expandir a análise para outras regiões do Brasil e até para outros países, para identificar padrões globais ou locais sobre a acessibilidade no turismo. A inclusão de outras plataformas de hospedagem, como Booking.com, Expedia e similares, poderia oferecer uma visão mais abrangente sobre as práticas de acessibilidade no setor. Embora o estudo tenha utilizado uma abordagem qualitativa pesquisas quantitativas, poderiam ser realizadas para medir a satisfação dos usuários com deficiência e mobilidade reduzida em relação à acessibilidade em plataformas como o Airbnb. Pesquisas de satisfação mais estruturadas poderiam gerar dados mais robustos sobre as necessidades não atendidas e a eficácia das mudanças implementadas. Ainda, pesquisas sobre o nível de conscientização dos anfitriões de hospedagens sobre as necessidades de acessibilidade podem ajudar a desenvolver programas de treinamento mais eficazes. Isso pode incluir o estudo da eficácia de vídeos educativos e materiais para capacitar os anfitriões a fornecerem experiências de hospedagem mais inclusivas. Por fim, as considerações deste estudo reforçam a necessidade de políticas públicas e privadas mais assertivas para garantir a inclusão efetiva das PcDs e das PMRs no turismo, com ênfase em projetos de infraestrutura, comunicação e sensibilização social.

Portanto, reforça-se a importância de um compromisso contínuo com a acessibilidade, incentivando tanto os anfitriões, a academia quanto a indústria a colaborar para a criação de um ambiente digital inclusivo. Este estudo não é um ponto

final, e sim um ponto de partida para futuras investigações e desenvolvimentos que beneficiarão não apenas as pessoas com deficiência, mas toda a sociedade, ao promover um turismo mais inclusivo e acessível para todos.

REFERÊNCIAS

- AIRBNB. **Compromisso do Airbnb com a acessibilidade e a inclusão das pessoas com deficiência.** Airbnb, s.d. Disponível em: <https://www.airbnb.com.br/help/article/2166>. Acesso em: 20 set. 2024.
- AIRBNB. **Dicas para receber hóspedes com requisitos de acessibilidade.** Airbnb, 2022a. Disponível em: <https://www.airbnb.com.br/resources/hosting-homes/a/tips-for-hosting-guests-with-accessibility-needs-343>. Acesso em: 20 mar. 2024.
- AIRBNB. Disability advocate, and TV presenter, Sophie Morgan lists beautiful home with accessibility features on Airbnb. Airbnb, 2022b. Disponível em: <https://news.airbnb.com/en-uk/sophie-morgan/>. Acesso em: 17 set. 2024.
- APPOLINÁRIO, Fabio. **Metodologia da ciência: filosofia e prática da pesquisa.** 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012. p. 59-135.
- ARAÚJO, Nathália; OLIVEIRA, Sofia Araujo de; PERINOTTO, André Riani Costa. Acessibilidade em *sítes* oficiais de turismo dos estados que compõem a Rota das Emoções. **Journal of Tourism & Development**, n. 39, p. 259-278, 2022.
- 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**, Brasília, DF, 7 jul. 2015.
- BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo Acessível: introdução a uma viagem de inclusão.** Brasília: Ministério do Turismo, 2023. 74 p. v. 1. Disponível em: https://qualifica.turismo.gov.br/pluginfile.php/122/mod_resource/content/4/Cartilha%201%20-%20Turismo%20Acess%C3%ADvel%20-%20Introdu%C3%A7%C3%A3o%20a%20uma%20viagem%20de%20inclus%C3%A3o.pdf. Acesso em: 19 mar. 2024.
- COCKBURN-WOOTTEN, Cheryl; MCINTOSH, Alison J.; SMITH, Kim; JEFFERIES, Sharon. Communicating across tourism silos for inclusive sustainable partnerships. **Journal of Sustainable Tourism**, v. 26, n. 9, p. 1483-1498, 2018.
- CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto.** 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010. 296 p.
- DAMAZIO, Marcelle Figueiredo. **A regulamentação do Airbnb no Brasil: qual seria a natureza jurídica do aplicativo?** Tese (Monografia) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2020.
- DEVILE, Eugenia; KASTENHOLZ, Elisabeth. Accessible tourism experiences: the voice of people with visual disabilities. **Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events**, v. 10, n. 3, p. 265-285, 2018.
- 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.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GIOVANINI, Adilson. Economia compartilhada e governança pública. **Revista de Administração Pública**, v. 54, n. 5, p. 1207-1238, 2020.
- LAMAS, Suellen Alice; MENDES FILHO, Luiz Augusto Machado; PERINOTTO, André Riani Costa; MARQUES JÚNIOR, Sérgio. 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.
- LIMA, T. H. A. **Análise das informações oferecidas pelos aplicativos assistivos utilizados por deficientes físicos em suas viagens.** 2020. Trabalho de Conclusão de Curso - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2020.

MARTINS, Victor Hugo. **Mediações das plataformas Airbnb e Booking no setor de alojamento: elaboração de um instrumental de extração e análise de dados.** 2023. Tese (Monografia) - Universidade Federal de Ouro Preto, Ouro Preto, 2023.

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

NASCIMENTO, Eduardo Duarte do. **Análise da produção teórica brasileira sobre o turismo e acessibilidade de 1987 a 2016.** Tese (Dissertação de mestrado) - Escola de Artes, Ciências e Humanidades, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018.

OLIVEIRA, Rafael Brito Barbosa de. **Turismo acessível: um estudo sobre a promoção do destino da cidade do Recife para pessoas com deficiência.** 2023. Trabalho de Conclusão de Curso - Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2023.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. **Convención marco sobre ética del turismo.** OMT: Madrid, 2020.

RODRIGUES, Igor Moraes; PERINOTTO, André Riani Costa. Comunicação Turística Acessível a Pessoas com Deficiências: uma revisão bibliométrica e integrativa da literatura. **Revista Turismo em Análise**, v. 33, n. 2, p. 213-234, 2022.

RODRIGUES, Igor Moraes; VALDUGA, Vander. Turismo Acessível para Pessoas com Deficiências: a produção científica dos periódicos de turismo do Brasil. **Revista Turismo em Análise**, v. 32, n. 1, p. 59-78, 2021.

SANTOS, Anna Isabelle Gomes; PERINOTTO, André Riani Costa; SOARES, Jakson Renner Rodrigues; MONDO, Tiago Savi. Sentir-se em Casa ao Viajar: uma análise das experiências do Airbnb. **Revista Gestão de Turismo e Hotelaria**, v. 28, n. 1, p. 167-192, 2022.

SANTOS, Layrane Mayara Lino. **Os efeitos do Airbnb nos destinos turísticos de Natal e Tibau do Sul – RN.** 2021. Trabalho de conclusão de curso - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Currais Novos, 2021.

SILVA, Ermelinda Lopes da; PAULO, Eveline Alexandre; COELHO-COSTA, Ewerton Reubens; PERINOTTO, André Riani Costa. O Aplicativo TripAdvisor e as Reclamações Online Realizadas pelos Turistas: uma visão dos empreendimentos gastronômicos em Fortaleza-CE. **PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review**, v. 7, n. 3, p. 370-389, 2018.

XIANG, Zheng. From digitization to the age of acceleration: on information technology and tourism. **Tourism Management Perspectives**, v. 25, p. 147-50, 2018.

Sobre os autores

Luana Maria Alves Linhares: Graduação em Bacharelado em Turismo pela Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPAr).

André Riani Costa Perinotto: Doutor em Ciências da Comunicação (Processos Midiáticos) pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Unisinos). Professor Associado da Universidade Federal do Delta do Parnaíba e (UFDPAr) Professor Permanente do Programa de Pós-graduação em Turismo da Universidade Federal do Paraná (UFPR).

Conflito de interesses: nada a declarar – **Fonte de financiamento:** nenhuma.

Contribuições dos autores: Linhares, L. M. A.: Conceituação, Curadoria de dados, Análise Formal, Investigação, Metodologia, Validação, Visualização, Escrita – Primeira Redação. Perinotto, A. R. C.: Conceituação, Análise Formal, Metodologia, Administração do Projeto, Supervisão, Validação, Visualização, Escrita – Primeira Redação, Escrita – Revisão e Edição.

