

ACESSIBILIDADE VIRTUAL EM DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES: OS CASOS DE CURITIBA [BRASIL] E MÁLAGA [ESPANHA]

**Virtual Accessibility in Intelligent Tourist Destinations: The Cases of
Curitiba [Brasil] and Málaga [Espanha]**

DIOGO LÜDERS FERNANDES¹ & ENRIQUE TORRES BERNIER²

DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v13i1p2>

RESUMO

Os destinos turísticos inteligentes inovam por meio do uso da tecnologia como instrumento de gestão e planejamento, provendo informações para os gestores, comunidade e turistas. A busca do desenvolvimento sustentável se dá por meio da gestão participativa, na qual a mobilidade, a acessibilidade e a qualidade de vida estejam aliadas às experiências no destino, de forma a satisfazer residentes e turistas. Portanto este trabalho tem como objetivo avaliar Curitiba e Málaga, de forma comparativa, como destino turístico inteligente, tendo por base critérios de acessibilidade virtual. Para tanto fez-se uso de métodos qualitativos, descritivos e exploratórios cujas principais técnicas de coleta de dados foram: pesquisa bibliográfica e documental, registro por meio de roteiro de investigação em websites oficiais de turismo. As análises se deram por meio do emparelhamento teórico-prático. Observou-se que ambas as cidades, Curitiba e Málaga, estão desenvolvendo ações com objetivo de serem reconhecidas como destinos turísticos inteligentes, quanto aos critérios de acessibilidade virtual.

PALAVRAS-CHAVE

Turismo; Acessibilidade Virtual; Destino Turístico Inteligente; Curitiba, Brasil; Málaga, Espanha.

¹ **Diogo Lüders Fernandes** – Doutor. Professor do Curso de Turismo da Unicentro, Irati, Paraná, Brasil.
Currículo: <http://lattes.cnpq.br/7468055592844265> E-mail: digtur@yahoo.com.br

² **Enrique José Torres Bernier** – Doutor. Professor na Universidade de Málaga, Málaga, Espanha.
Currículo: <http://www.esuelaturismorural.com/staff/presidente-enrique-jose-torres-bernier/> E-mail: ejtorres@uma.es

ABSTRACT

Intelligent tourist destinations are characterized by be innovative where technology is used as an instrument of management and planning, providing information to managers, community and tourists. The pursuit of sustainable development occurs through participatory and decentralized management with the use of governance, in spaces where the mobility, accessibility and quality of life are experience at destination allied to meet residents and tourists. Therefore, this work has as objective: to evaluate Curitiba and Malaga comparatively as intelligent tourist destination based on criteria of virtual accessibility. For both made use of qualitative methods, descriptive and exploratory, whose main data collection techniques were the bibliographical and documentary research, record in field through a script of official websites of tourism. The analyses were by means of pairing practical theorist. It was observed that both cities, Curitiba and Malaga, are developing actions to be recognized as intelligent tourist destinations.

KEYWORDS

Tourism; Accessibility; Smart Tourist Destination; Curitiba/Brazil; Malaga/Spain.

INTRODUÇÃO

As cidades, espaços de oportunidades e de trocas, consistem em ambientes em constante transformação e conflito, exigindo do poder público um monitoramento contínuo e uma gestão que esteja preparada para tratar com mudanças rápidas e muitas vezes imprevisíveis, na tentativa de atender às múltiplas necessidades e a satisfação dos usuários da urbe. Para isso, uma nova forma e analisar e gerir uma cidade tem surgido, denominada por muitos como Smarts Cities ou Cidades Inteligentes (Santos & Gândara, 2016; Pinto & Nakatani, 2019).

Cidades inteligentes são aquelas que vem desenvolvendo, por meio do uso de tecnologias, mecanismos para um desenvolvimento sustentável, que inclua uma gestão participativa com meio de governança. Essas, auxiliadas por meios tecnológicos, buscam adquirir dados e transformá-los em informação para gerir a cidade de modo a proporcionar qualidade de vida aos seus cidadãos, satisfazendo suas principais necessidades em um espaço acessível a todos, interativo e com infraestrutura e serviços urbanos de qualidade (Perles-Ribes, Ramón-Rodriguez, Vera-Rebollo & Ivars-Baidal, 2017; Ivars, Solsona & Giner, 2016).

Do mesmo modo, os destinos turísticos urbanos vêm acompanhando tais mudanças e se adaptando a esta nova realidade, de modo a criar valor competitivo e melhorar a gestão dos seus espaços, na tentativa de proporcionar novas experiências aos turistas, buscando a satisfação destes em um ambiente inovador, interativo, tecnológico, sustentável e acessível. Para tanto, os destinos turísticos e as cidades inteligentes vem se transformando com o auxílio das novas tecnologias, basicamente, cinco elementos urbanos: a economia; a mobilidade urbana; o meio ambiente; os cidadãos e a qualidade de vida (Instituto Valenciano de Tecnologias Turísticas, 2015; Gil, Fernández & Herrero, 2015; Vargas-Sánchez, 2017).

O destino turístico deve ser considerado como um sistema complexo de atrativos, empreendimentos, infraestrutura, turistas e cidadãos, exigindo dos gestores esforços para planeja-lo e geri-lo de modo a gerar valores e vantagens competitivas que atendam às necessidades de todos os atores envolvidos na atividade turística: turistas, população local, iniciativa privada e pública. O intuito é o de produzir imagens positivas e vantagens competitivas. Assim, o uso das novas tecnologias vem a auxiliar na transformação de destinos tradicionais em espaços inovadores e acessíveis, onde haja a integração e interação entre visitantes, visitados, empresas e espaço urbano. Baseados em um desenvolvimento sustentável, que vise agregar valor e possibilitar novas experiências aos visitantes, proporcionando uma melhor qualidade da vivência de turistas e residentes com o espaço da cidade, originando imagens positivas, e deste modo se colocando como um destino turístico inteligente (Ivars *et al.*, 2016; Santos & Gândara, 2016; Instituto Valenciano de Tecnologias Turísticas, 2015).

Na tentativa de adequar um destino turístico tradicional como destino turístico inteligente, observa-se a necessidade de uma nova forma de gestão e interação, sendo a acessibilidade e a mobilidade urbana elementos fundamentais. Novas formas de uso e do controle destes elementos na cidade devem ser trabalhadas para possibilitar experiências de qualidade, a qual deve utilizar novas tecnologias na interação espaço-serviço-usuário, proporcionando informações e serviços que qualifiquem o espaço urbano, auxiliem na tomada de decisão dos gestores e incrementem a vivência no destino turístico.

Portanto este estudo tem como objetivo avaliar Curitiba e Málaga de forma comparativa, como destinos turísticos inteligentes, com base nos critérios de acessibilidade virtual. Optou-se por comparar Curitiba com Málaga uma vez que, segundo o Manual Operativo para la Configuración de Destinos Turísticos Inteligentes, do Instituto Valenciano de Tecnolías en Turismo, Málaga se destaca como uma das cinco cidades que melhor se enquadram no modelo de destino turístico

Fernandes, D. L. & Torres Bernier, E. (2021). A questão da acessibilidade virtual em destinos turísticos inteligentes: os casos de Curitiba [Brasil] e Málaga [Espanha]. **Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, 13(1), pp. 2-21, DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v13i1p1>

inteligente, na Espanha. E Curitiba foi escolhida como projeto piloto para ser o primeiro destino inteligente do Paraná (Conselho Paranaense de Turismo, 2016; Pinto & Nakatani, 2019).

A acessibilidade aqui trabalhada não se limita a acessibilidade estrutural ou arquitetônica. Para um destino turístico inteligente, a questão da informação é fundamental, deste modo, há a necessidade de avaliar a acessibilidade digital ou virtual, que consiste nas condições de acesso às informações contidas nos websites turísticos oficiais dos gestores dos municípios selecionados. A acessibilidade deve ser entendida como a condição de independência de uso e autonomia que as benfeitorias proporcionam a uma pessoa com deficiência, portanto a informação é um elemento fundamental que lhe auxiliará na tomada de decisão, na aquisição de conhecimento e na forma como está irá interagir com o destino turístico.

ACESSIBILIDADE VIRTUAL: ELEMENTO BÁSICO PARA DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

As cidades devem ser pensadas para produzir um ambiente de qualidade, onde os serviços públicos disponíveis à população atendam suas expectativas garantindo a vida em sociedade, a satisfação dos habitantes, o crescimento econômico, a qualidade do meio ambiente, valorizando as potencialidades humanas existentes na cidade (Ascher, 2010; César, 2010). As ações do planejamento urbano podem deixar marcas na cidade, as quais são apropriadas pelos residentes e por quem as visita, dinamizando a prática do turismo no espaço urbano. Um novo paradigma de gestão e planejamento urbano no século XXI consiste na adequação das cidades para uma nova realidade, denominada como cidades inteligentes.

Esta nova forma de gerir e planejar a cidade deve estar baseada no desenvolvimento sustentável, com foco na inovação e nas vantagens competitivas, integrando objetivos que venham a proporcionar ao espaço urbano ganhos econômicos, sociais e ambientais, por meio do uso das novas tecnologias e do conhecimento, que ampliem a capacidade de gestão e a melhoria dos serviços urbanos com base nas demandas atuais e futuras, ampliando a capacidade de aprendizado e renovação (Perles-Ribes, *et al.*, 2017; Ivars *et al.*, 2016; Raigón, López & Pulido, 2015). Alguns autores (Ivars *et al.*, 2016; Gil *et al.*, 2015; Instituto Valenciano de Tecnologias Turísticas, 2015), estabelecem 6 características da cidade que devem ser trabalhadas para adaptá-la a tal realidade: economia, sociedade, governança, mobilidade, meio ambiente e qualidade de vida.

Portanto, consiste em uma cidade onde os investimentos em capital humano e social proporcionam um desenvolvimento sustentável, baseada na adaptação dos meios de transporte

tradicionais para transportes mais eficientes com menos desperdícios e melhor eficiência, possibilitando o uso da cidade a todos onde a acessibilidade e o conhecimento devem estar ao alcance dos usuários da urbe. A tecnologia e as TIC's exercem papel indispensável na transmissão, captação e transformação dos dados em informações de usos operacionais, gerenciais e estratégicos, com foco na melhoria da qualidade de vida da cidade.

Os conceitos de cidades inteligentes estão baseados na gestão e planejamento urbano integrado ao uso de novas tecnologias, pautado em cinco pilares básicos: redução do gasto público; incremento e eficiência da qualidade dos serviços públicos; suporte na tomada de decisão; estímulo a inovação; informação em tempo real que favoreça a transparência e na gestão e a conscientização cidadã (Instituto Valenciano de Tecnologias Turísticas, 2015, Santos, Souza Neto, Pereira, Gândara, & Silva, 2016). Portanto, as smart cities são ambientes urbanos inovadores, que utilizam as tecnologias de informação e comunicação para melhorar a gestão por meio da obtenção de grande quantidade de dados em tempo real. Esses dados colaboram para solucionar problemas, criando políticas públicas e estratégias com foco na sustentabilidade ambiental, social e econômica por meio do uso eficiente dos recursos naturais e humanos, uma cidade acessível e que assegure a população qualidade de vida e oportunidades (Pinto & Nakatani, 2019; Cruz, 2018)

Nesses conceitos observa-se a tecnologia como um tema transversal, que se torna instrumento de interação, de captura e transmissão de informação em tempo real, na tentativa de auxiliar à tomada de decisão a gestão se dá por meio de uma governança que visa um planejamento estratégico com sensibilidade social e ambiental que vem exercer seus esforços na transformação em cinco elementos urbanos que estão inter-relacionados: a economia, a qualidade de vida, a mobilidade, o meio ambiente e os cidadãos (Ivars *et al.*, 2016; Gil *et al.*, 2015).

Com a necessidade de adequar as novas exigências das realidades da cidade, as demandas do turismo veem ao encontro da transformação dos destinos, com foco nas novas realidades impostas pelo paradigma das cidades inteligentes. Daí decorrem os destinos inteligentes, que consistem na adequação dos destinos tradicionais as novas realidades, tornando-os espaços inovadores e acessíveis a todos, por meio do uso das novas tecnologias, na tentativa de galgar o desenvolvimento sustentável e facilitar e ampliar a integração e interação entre visitantes, visitados, empresas e espaço, agregando valor e novas experiências a visita na tentativa de

melhorar a qualidade da vivência de turistas e residentes com o espaço da cidade (Santos *et al.*, 2019; Vargas-Sánchez, 2017; Álvarez, Rodríguez & Duarte, 2017).

Portanto os destinos turísticos inteligentes buscam focar seus esforços no uso das tecnologias e da inovação a fim de aumentar sua competitividade com o uso de dados gerados pelos próprios turistas, oportunizando a formatação de produtos personalizados e na agregação de valor aos visitantes, por meio do fornecimento de informações, melhorias na prestação de serviços turísticos e na experiência do turista na destinação (Santos *et al.*, 2019; Pinto & Nakatani, 2019). Os conceitos de cidades inteligentes e destinos turísticos inteligentes ainda se encontram em transformação, porém é preciso destacar suas similaridades e diferenças. É difícil pensar em um smart destination sem uma smart city, uma vez que, neste caso, a base do destino turístico é um espaço urbano que tenha um ambiente inovador, com foco na acessibilidade e na sustentabilidade, tendo na tecnologia ferramenta fundamental para captação, disseminação, geração e compartilhamento de dados e informação (Ivars *et al.*, 2016; Santos *et al.*, 2019; Pinto & Nakatani, 2019).

Por sua vez as diferenças entre os conceitos devem ser destacadas. Para Pinto & Nakatani (2019), as principais consistem: (a) no foco da melhoria dos serviços enquanto busca a satisfação e a qualidade dos residentes; (b) na experiência e a qualidade dos serviços ao turista; (c) os limites geográficos para o destino turístico pode não ser representado pelo espaço físico da cidade, mas sim por um bairro, uma localidade, entre outros; (d) a forma como as informações são geradas e utilizadas, o que, no caso do destino turístico, ocorre antes, durante e no pós viagem (Pinto & Nakatani, 2019; Cruz 2018).

A acessibilidade consiste na possibilidade de uso de forma autônoma e segura dos espaços urbanos, serviços públicos, edificações, mobiliário urbano e equipamentos de comunicação por todos os indivíduos, de forma indistinta, sejam pessoas com deficiência ou não. Portanto, o termo acessível está diretamente relacionado a acessibilidade física e de comunicação, oportunizando o uso de forma irrestrita e independente de estruturas físicas e virtuais (Carvalho, 2012; Cassapian & Rechia, 2014; Vieira & Morastoni, 2013).

No caso de cidades turísticas, a adaptação de espaços e serviços públicos, atrativos, e equipamentos turísticos não são suficientes para destaca-las como destinos turísticos. É preciso que estas adequações sejam informadas aos usuários, de maneira a proporcionar informações reais e seguras das possibilidades de uso da destinação para portadores de deficiência, idosos,

Fernandes, D. L. & Torres Bernier, E. (2021). A questão da acessibilidade virtual em destinos turísticos inteligentes: os casos de Curitiba [Brasil] e Málaga [Espanha]. **Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, 13(1), pp. 2-21, DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v13i1p1>

indivíduos com mobilidades reduzidas e famílias com crianças pequenas. A informação consiste em um fator tão importante quanto a adaptação. Neste contexto, um destino turístico que pretenda calcar o título de destino turístico inteligente, deve trabalhar para possibilitar o acesso aos espaços da cidade e principalmente utilizar todos os meios eletrônicos para informar e possibilitar novas experiências em uma atividade turística inclusiva (Instituto Valenciano de Tecnologias Turísticas, 2015; Rodirgues-Sanchez & Martinez-Romo, 2017).

Portanto, não basta somente a acessibilidade estrutural, que consiste na eliminação de barreiras físicas nos edifícios, ruas e atrações turísticas, mas é preciso pensar e trabalhar a acessibilidade digital, na tentativa de possibilitar a todos informações rápidas, seguras, confiáveis e principalmente acessíveis. Uma vez que as novas tecnologias atreladas ao turismo possibilitaram aos turistas buscar informações antes da viagem, durante e compartilhar suas experiências no momento em que estão realizando a visitação e após a mesma. Assim, produzindo e divulgando experiências e opiniões dos serviços e atrativos turísticos (Cañadas & Sanchez, 2014; Michoulou & Buhalis, 2013).

Uma das principais dificuldades de muitas pessoas com deficiência é conseguir informações quanto as condições de acessibilidade de destinos e serviços turísticos. A disponibilidade destas informações de forma clara e fácil nos websites e nas redes sócias deve ser um princípio dos destinos turísticos inteligentes, oportunizando páginas que sejam acessíveis, uma vez que a internet é um espaço plural, considerando que os usuários a utilizam de modos muito diferentes, e necessitam que todas as formas sejam compatíveis com suas necessidades (Sakiyma & Souza, 2016; Brea, González & Vila, 2008; Darcy, 2010).

A acessibilidade digital consiste em oportunizar um acesso universal aos websites, possibilitando seu uso a todos os indivíduos, sem restrições quanto a software, hardware, idioma, territórios e deficiências. Para tanto, é preciso que se superem problemas e que seja: perceptível, navegável, tenha informações compreensíveis e robustez (Martinez & Monserrat-Gauchi, 2016; Michoulou & Buhalis, 2013). Sendo que se entende por perceptível quando o usuário consegue encontrar a informação que precisa na página em que está; quanto a ser navegável, a página deve ser operacional em diversos tipos de dispositivos [tablets, móvel, computadores, etc.], para que o usuário navegue por ela conforme sua escolha e disponibilidade; compreensível significa dizer que a página deve se fazer entender, o usuário não pode encontrar dificuldades em compreender o conteúdo disponível; e, por fim, o princípio da robustez, consiste na independência da tecnologia da internet para acessar a informação.

Os elementos básicos, segundo Martinez e Monserrat-Gauchi (2016), para que um conteúdo seja compreendido e possa contextualizar tudo que se pode encontrar na página possibilita acessibilidade aos websites por meio de técnicas e mecanismos como: (a) Etiquetas: ou banners da página devem ser claros com os objetivos e conteúdos neles colocado, e a eles relacionados; (b) Ferramentas de orientação de conteúdo: deve haver um mapa com a estrutura geral da página e as informações disponíveis, assim como um buscador intuitivo que permita acesso a todo o conteúdo; (c) Visível e identificável: as ferramentas de navegação devem ser visíveis e apresentar-se da mesma forma sempre para assim facilitar a identificação dos conteúdos e das informações de forma rápida e consistente; (d) Sistema de apresentação dos conteúdos: quando há informações e conteúdo de outras páginas, é recomendado que estas se abram em outras janelas de navegação para assim facilitar o retorno a página e o conteúdo original; (e) Diversidade de idiomas: é recomendado que as informações do site estejam disponíveis em pelo menos mais um ou dois idiomas conforme o perfil do usuário da página.

Alguns órgãos internacionais buscam elaborar manuais para orientar aos produtores de websites para páginas mais acessíveis com base nestes princípios na tentativa de possibilitar um meio virtual para o uso de todos. Exemplo é o W3C, que desenvolveu a Web Accesibility Initiative [WAI], na tentativa de direcionar elementos quanto a acessibilidade dos sites (Cañadas & Sanchez, 2014; Darcy, 2010). A W3C organizou um guia denominado WCAG 2.0, o qual classifica websites em níveis de acessibilidade segundo determinados princípios em A, AA e AAA. Muitos países, como a Espanha, veem por meio de lei obrigando que as instituições públicas do país tenham nas suas páginas oficiais, como mínimo, os princípios dos níveis A e AA (Martinez & Monserrat-Gauchi, 2016).

O nível A, consiste no mínimo necessário para navegar na páginas e lista seu uso quanto a acessibilidade. Consiste nas páginas da web possuírem as seguintes características: conteúdo não textual [para cada conteúdo não textual deve haver texto alternativo descrevendo o conteúdo]; teclado [todos os comandos da página devem ser possíveis por meio do teclado]; informações e relações [todos os comandos do teclado devem ser apresentados por meio de texto]; idioma da página [o idioma da página deve estar sinalizado no início da mesma]; hiperlinks para outras páginas [os hiperlinks para outras páginas devem possuir forma de textos e as informações da página de destino]; duplicidades [não deve haver duplicidades nos conteúdos, nas etiquetas, nos nomes dos elementos ou entrada de dados] (W3C, 2014; Martinez & Monserrat-Gauchi, 2016).

O nível AA deve cumprir com todos os requisitos do nível anterior e ainda possuir: tamanho do texto - o tamanho da letra do texto da página deve ser redimensionado sem auxílio de outras tecnologias, podendo aumentar até 200% sem deformidades de conteúdo e navegação; acesso pelo teclado - deve se comprovar que todas as funções de navegação da página podem ser efetivadas por meio do teclado, oferecendo, assim, um nível intermediário ou mediano de acessibilidade (W3C, 2014).

Por fim, o nível máximo de acessibilidade de uma página da web seria o AAA, que além de possuir todas as características já descritas anteriormente, ainda deve conter: interrupção - não deve haver interrupções por banners e páginas que abram automaticamente durante a navegação; cabeçalhos de seção - o conteúdo deve estar dividido em seções devidamente identificadas na página e possuir um HTML identificado para cada seção; quando houver hiperlink com textos curtos, deverá haver informações adicionais quanto ao destino do link; trocas de conteúdo - a troca de conteúdo deve ocorrer somente por meio da solicitação do usuário e caso haja trocas automáticas deve haver uma ferramenta para desativá-la (W3C, 2014; Cañadas & Sanchez, 2014).

Com base nestes princípios e elementos acredita-se que seja possível alcançar a acessibilidade digital que erroneamente se relaciona com a acessibilidade estrutural ou arquitetônica. São conceitos distintos, mas que devem ser implantados em conjunto na tentativa de proporcionar ao destino turístico tradicional uma transformação para um destino turístico inteligente, possibilitando a todos os visitantes a circulação pelos atrativos e serviços do destino, assim como o acesso fácil, rápido e consistente a todos os usuários as informações e conteúdos em seus websites.

Na tentativa de adequar um destino turístico tradicional em destino turístico inteligente, observa-se a necessidade de uma nova forma de gestão e interação, sendo a acessibilidade tanto física quanto digital, elementos fundamentais da atividade. Novas formas de uso e de controle destes elementos na cidade devem ser trabalhadas para possibilitar experiências de qualidade, a qual deve utilizar novas tecnologias na interação espaço – serviço – usuário, proporcionando informações e serviços que qualifiquem o espaço urbano, auxiliem na tomada de decisão dos gestores e incrementem a vivência no destino turístico.

Por fim, uma cidade ou destino turístico inteligente deve respeitar e atender as demandas de todos os seus usuários, sendo assim a questão da acessibilidade necessita estar no centro das

Fernandes, D. L. & Torres Bernier, E. (2021). A questão da acessibilidade virtual em destinos turísticos inteligentes: os casos de Curitiba [Brasil] e Málaga [Espanha]. *Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 13(1), pp. 2-21, DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v13i1p1>

ações, oferecendo a todos o direito e a oportunidade de uso da cidade por meio de espaços de inclusão, sem barreiras construtivas e sociais, possibilitando o ir e vir de forma autônoma e independente, colocando a cidade a disposição dos usuários, sejam eles portadores de deficiências ou não, proporcionando acessibilidade física e digital em um turismo mais social e inteligente baseada na inclusão.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

A pesquisa em questão se caracteriza por ser de natureza descritiva e exploratória de cunho qualitativo. Para tanto, este estudo ocorreu em momentos distintos, o primeiro deles consistiu em uma pesquisa de gabinete que contou como técnica de coleta de dados o levantamento bibliográfico em livros, periódicos científicos, anais de eventos, entre outros. As temáticas destacadas foram: cidade inteligente, destino turístico inteligente; acessibilidade e turismo. Foram utilizados como bases de dados: Scopus, Science Direct, Dialnet, Redalyc, Scielo, Publicações de Turismo e o Portal de Periódicos da Capes, para assim embasar teoricamente o trabalho e auxiliar nas análises dos dados.

A análise da acessibilidade em Curitiba e Málaga e seu contexto para caracterizar a cidade como destino turístico inteligente, se deu por meio da avaliação da acessibilidade digital. Para tanto, a pesquisa teve foco nos websites oficiais dos destinos turísticos. Foram visitados os websites oficiais dos órgãos responsáveis pela promoção turística de [Curitiba](https://turismo.curitiba.pr.gov.br/) (<https://turismo.curitiba.pr.gov.br/>) e [Málaga](http://www.malagaturismo.com/) (<http://www.malagaturismo.com/>) para verificar os esforços e as adequações ao modelo de destinos turísticos inteligentes, nas datas de janeiro a março de 2020.

Para esta etapa da pesquisa utilizou-se de um roteiro de investigação elaborado por meio de leituras (Martinez & Monserrat-Gauchi, 2016; Cañadas & Sánchez, 2014), o Manual Operativo para la Configuración de Destinos Turísticos Inteligentes, do Instituto Valenciano de Tecnologias Turísticas (2015), e do Guia de Acessibilidade Web da W3C. Que resultaram no Quadro 1 de Investigação de Acessibilidade em Websites Oficiais de Turismo.

Quadro 1 - Roteiro de Investigação de Acessibilidade em Websites Oficiais de Turismo.

WEBSITE OFICIAL			
CARACETRÍSTICAS GERAIS ACESSIBILIDADE W3C	SIM	NÃO	PARCIAL*
Nível A de acessibilidade			
Comando nos teclados			

Apresentação dos Comandos do teclado			
Imagens com conteúdo textuais			
Idioma sinalizado no início da página			
Hiperlinks com conteúdos textuais			
Sem duplicidades de conteúdos ou etiquetas			
Nível AA de acessibilidade	SIM	NÃO	PARCIAL*
Redimensionamento da letra em até 200%			
Funções do teclado funcionando perfeitamente			
Nível AAA de acessibilidade	SIM	NÃO	PARCIAL*
Sem aberturas de banners e páginas automáticas			
Divisão das seções na extensãoHTML			
Hiperlinks com informações sobre o destino			
Trocas de conteúdos somente sob orientação e ferramenta para pausa de conteúdos automáticos			
Nível de acessibilidade final:			
CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO WEBSITE	SIM	NÃO	PARCIAL*
Deve ser adaptada para versão móvel			
Menu de navegação constante em todas as seções			
Menu de navegação compatível com os conteúdos e sempre presente sem necessidade de barra de rolagem			
Seções com mais de um conteúdo com sistemas locais de navegação			
Possibilidade de acessar as seções independentemente, com máximo de 5 cliques			
Conteúdos caracterizados por cores ou outros elementos gráficos, para demonstrar onde se está navegando			
Etiquetas com termos consistente, claros e precisos			
Mapa do site de forma clara e demonstrando toda estrutura da página			
Buscar em espaço fixo sempre acessível			
Hiperlinks abrem seus conteúdos em uma nova janela de navegação			
Tradução da página em mais de dois idiomas			
Há informações em áudio e vídeo do mesmo conteúdo da página, ou canal sensorial alternativo			
Conteúdos compreensíveis e navegáveis			
Cores contrastantes entre o fundo e o texto			
Possibilidade de regresso ao início da página			

Fonte: Elaborado pelo autor (2021). *PARCIAL: o critério parcial é indicado quando a característica do website existe, mas não em funcionamento pleno, apresentando algumas restrições.

Por fim, na última etapa da pesquisa foram realizadas as análises dos dados obtidos, as quais se apresentam em forma de quadros e tabelas. A validação dos resultados se deu segundo Laville & Dionne (1999), por emparelhamento com a discussão conceitual realizada anteriormente no marco teórico e em outros trabalhos científicos, e os dados encontrados na pesquisa de campo. O uso do emparelhamento justifica-se, uma vez que o pesquisador buscará, a partir de uma abordagem teórica, compreender o fenômeno estudado. É fundamental a associação entre

Fernandes, D. L. & Torres Bernier, E. (2021). A questão da acessibilidade virtual em destinos turísticos inteligentes: os casos de Curitiba [Brasil] e Málaga [Espanha]. **Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, 13(1), pp. 2-21, DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v13i1p1>

teoria e realidade, garantindo-se a qualidade do estudo desenvolvido concretizando os objetivos propostos para o estudo (Laville & Dionne, 1999).

A ACESSIBILIDADE VIRTUAL EM CURITIBA-BR E MÁLAGA-ES

Os Destinos Turísticos Inteligentes consistem em uma nova forma de gerir o destino e de buscar mecanismos inovados com o auxílio de novas tecnologias para melhorar os serviços prestados aos cidadãos e visitantes. Para tanto, é fundamental que a cidade possa ser usada por todos os indivíduos independente de qualquer tipo de restrição, portanto a acessibilidade é um tema importante quando queremos adequar um destino turístico tradicional e inteligente, uma vez que o bom funcionamento e o acesso à cidade vão depender de melhorias na questão da circulação de pessoas, mercadoria e informação, assim como nas novas oportunidades de uso dos espaços de uma cidade (Perles-Ribes, *et al.*, 2017; Ivars *et al.*, 2016; Santos *et al.*, 2019).

A satisfação dos usuários de um destino turístico está diretamente ligada a hospitalidade transmitida pelo destino e as experiências vividas pelos indivíduos nos espaços turísticos. Assim, a acessibilidade, seja ela arquitetônica ou virtual, vem a contribuir significativamente para estes dois fatores, seja por meio da eliminação de barreiras, oportunizando o uso de forma autônoma e segura da cidade, onde a urbe está à disposição e acessível a todos, originando espaços de inclusão e convívio social, ou por meio do acesso a informações confiáveis e acessíveis quanto ao destino turístico e a cidade que se está visitando (Gil *et al.*, 2015; Instituto Valenciano de Tecnologias Turísticas, 2015; Pinto & Nakatani, 2019).

Na tentativa de atender a demanda de seus usuários, as duas cidades vêm se transformando em destinos turísticos inteligentes, eliminando barreiras arquitetônicas afim de melhorar a circulação e o acesso à cidade e promovendo a acessibilidade de forma a incluir e oportunizar a visita a urbe a todos. Mas, além da acessibilidade física, há a necessidade de que o destino turístico tenha suas informações disponíveis aos visitantes independentes da língua, deficiência ou estruturas tecnológicas, de modo a oportunizar dados: disponíveis, reais, atuais, compreensíveis, navegáveis e acessíveis (Cañadas & Sanchez, 2014). Desta forma, a acessibilidade virtual consiste em uma outra vertente de um destino turístico inteligente, uma vez que estes têm na tecnologia de informação seu fator transversal que transpassa todos os pilares que darão subsídio a um destino turístico inteligente (Ivars *et al.*, 2016; Instituto Valenciano de Tecnologias Turísticas, 2015).

Fernandes, D. L. & Torres Bernier, E. (2021). A questão da acessibilidade virtual em destinos turísticos inteligentes: os casos de Curitiba [Brasil] e Málaga [Espanha]. *Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 13(1), pp. 2-21, DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v13i1p1>

Portanto, o acesso à informação é tão importante quanto à adequação física, de modo que os indivíduos tenham à disposição, por meio de dispositivos eletrônicos, informações que lhes possibilitem novas experiências e conhecimentos em uma atividade turística mais inclusiva. Com base nestes critérios foi realizado durante o estudo a avaliação quanto a acessibilidade virtual dos sites oficiais de turismo de Curitiba e Málaga. O Quadro 2, avalia a acessibilidade da página oficial de turismo de Curitiba.

Quadro 2 - Avaliação do website oficial de turismo de Curitiba, ano 2020

WEBSITE OFICIAL			
CARACETRÍSTICAS GERAIS ACESSIBILIDADE W3C	SIM	NÃO	PARCIAL
Nível A de acessibilidade			
Comando nos teclados			X
Apresentação dos Comandos do teclado		X	
Imagens com conteúdo textuais	X		
Idioma sinalizado no início da página		X	
Hiperlinks com conteúdos textuais	X		
Sem duplicidades de conteúdos ou etiquetas	X		
Nível AA de acessibilidade	SIM	NÃO	PARCIAL
Redimensionamento da letra em até 200%	X		
Funções do teclado funcionando perfeitamente			X
Nível AAA de acessibilidade	SIM	NÃO	PARCIAL
Sem aberturas de banners e páginas automáticas	X		
Divisão das seções na extensão HTML	X		
Hiperlinks com informações sobre o destino	X		
Trocas de conteúdos somente sob orientação e ferramenta para pausa de conteúdos automáticos			X
Nível de acessibilidade final:			
CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO WEBSITE	SIM	NÃO	PARCIAL
Deve ser adaptada para versão móvel	X		
Menu de navegação constante em todas as seções	X		
Menu de navegação compatível com os conteúdos e sempre presente sem necessidade de barra de rolagem	X		
Seções com mais de um conteúdo com sistemas locais de navegação	X		
Possibilidade de acessar as seções independentemente, com máx. de 5 clics	X		
Conteúdos caracterizados por cores ou outros elementos gráficos, para demonstrar onde se está navegando			X
Etiquetas com termos consistente, claros e precisos	X		
Mapa do site de forma clara e demonstrando toda estrutura da página	X		
Buscar em espaço fixo sempre acessível	X		
Hiperlinks abrem seus conteúdos em uma nova janela de navegação	X		
Tradução da página em mais de dois idiomas		X	
Há informações em áudio e vídeo do mesmo conteúdo da página, ou canal sensorial alternativo		X	
Conteúdos compreensíveis e navegáveis	X		
Cores contrastantes entre o fundo e o texto	X		
Possibilidade de regresso ao início da página	X		

Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

O site oficial de turismo de Curitiba está muito bem estruturado com informações e navegação fácil, dados compreensíveis e atendendo parcialmente ao recomendado pelo guia da W3C. Pode-se dizer que ainda faltam alguns elementos para que o site possa ser classificado como A ou AA, o principal problema consiste nos comandos do teclado, que não estão escritos ou são apresentados ao usuário dificultando o seu uso. Outro problema encontrado diz respeito ao idioma em que a página está escrita, ele não se encontra identificado no início do site e não se tem a tradução do mesmo para outro idioma. Portanto pode-se dizer que este site está bem adaptado, mas não é totalmente acessível.

Quanto as características gerais da página, está muito bem elaborado com conteúdo preciso e bem organizado, ficando fácil identificar os elementos que se procura. Com imagens em boa resolução, porem a ausência de mais de um idioma compromete a acessibilidade da informação a indivíduos que não falam a língua portuguesa. Portanto podemos classificar o website oficial de Curitiba como uma acessibilidade limitada, pois suas informações não podem ser acessadas por todos sendo o idioma a principal barreira no repasse destas informações, assim como a falta de informação quanto a navegação do site pelo teclado, que compromete sua acessibilidade. Muitos dos problemas encontrados pelo site de Curitiba se repetem no site oficial de Málaga, como pode ser observado no Quadro 3.

Quadro 3 - Avaliação do website oficial de turismo de Málaga, ano 2020

WEBSITE OFICIAL			
CARACETRÍSTICAS GERAIS ACESSIBILIDADE W3C	SIM	NÃO	PARCIAL
Nível A de acessibilidade			
Comando nos teclados			X
Apresentação dos Comandos do teclado		X	
Imagens com conteúdo textuais	X		
Idioma sinalizado no início da página	X		
Hiperlinks com conteúdos textuais	X		
Sem duplicidades de conteúdos ou etiquetas	X		
Nível AA de acessibilidade	SIM	NÃO	PARCIAL
Redimensionamento da letra em até 200%	X		
Funções do teclado funcionando perfeitamente			X
Nível AAA de acessibilidade	SIM	NÃO	PARCIAL
Sem aberturas de banners e páginas automáticas	X		
Divisão das seções na extensãoHTML	X		
Hiperlinks com informações sobre o destino	X		
Trocas de conteúdos somente sob orientação e ferramenta para pausa de conteúdos automáticos	X		
Nível de acessibilidade final:			
CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO WEBSITE	SIM	NÃO	PARCIAL

Fernandes, D. L. & Torres Bernier, E. (2021). A questão da acessibilidade virtual em destinos turísticos inteligentes: os casos de Curitiba [Brasil] e Málaga [Espanha]. *Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 13(1), pp. 2-21, DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v13i1p1>

Deve ser adaptada para versão móvel	X		
Menu de navegação constante em todas as seções	X		
Menu de navegação compatível com os conteúdos e sempre presente sem necessidade de barra de rolagem	X		
Seções com mais de um conteúdo com sistemas locais de navegação	X		
Possibilidade de acessar as seções independentemente, com máximo de 5 clics	X		
Conteúdos caracterizados por cores ou outros elementos gráficos, para demonstrar onde se está navegando		X	
Etiquetas com termos consistente, claros e precisos	X		
Mapa do site de forma clara e demonstrando toda estrutura da página	X		
Buscar em espaço fixo sempre acessível	X		
Hiperlinks abrem seus conteúdos em uma nova janela de navegação	X		
Tradução da página em mais de dois idiomas	X		
Há informações em áudio e vídeo do mesmo conteúdo da página, ou canal sensorial alternativo		X	
Conteúdos compreensíveis e navegáveis	X		
Cores contrastantes entre o fundo e o texto	X		
Possibilidade de regresso ao início da página	X		

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Diferentemente do site de Curitiba, a página de turismo oficial de Málaga exhibe um selo de acessibilidade da W3C, identificando-a com nível AA de acessibilidade. Porém, ao analisar o site, pode-se afirmar que o mesmo pode ser classificado com nível AAA, pois atende a todos os critérios estabelecidos. Assim como o site de Curitiba, o que fica a desejar é a apresentação dos comandos do teclado, o que dificulta sua avaliação e a navegação por pessoas que não podem utilizar o mouse por qualquer razão. Quanto as características da página, pode-se dizer que esta é totalmente navegável, com conteúdo muito bem organizado e de fácil acesso. A página pode ser traduzida em até sete idiomas, o que amplia muito o acesso à informação devido a diversidade de idiomas (W3C, 2014; Martinez & Monserrat-Gauchí, 2016).

Ao comparar os dois sites, pode-se dizer que ambos possuem um bom nível de acessibilidade digital, sendo o site o oficial de Málaga mais acessível devido, principalmente, a possibilidade da tradução em sete idiomas diferentes. Já o site oficial de Curitiba perde acessibilidade devido a barreira do idioma e por não atender totalmente aos critérios do guia da W3C. Porém, cabe ressaltar que ambos os sites atendem a contento a questão de acessibilidade digital com páginas robustas, navegáveis, compreensíveis e de fácil entendimento, com conteúdo relevante e de qualidade que auxiliam o turista a organizar e planejar a visita a ambos destinos turísticos (Martinez & Monserrat-Gauchí, 2016; Cañadas & Sanchez, 2014).

Desta forma, possibilitando ultrapassar a barreira da falta de informação ou a dificuldade de acesso a elas, uma vez que em muitos casos o que dificulta o turismo para pessoas com

deficiência é a ausência da informação quanto o nível de acessibilidade de uma destinação turística tanto: nos atrativos, nos empreendimentos quanto nos serviços urbanos (Sakiyma & Souza, 2016; Brea *et al.*, 2008). Para um destino turístico inteligente a acessibilidade estrutural ou arquitetônica não é o único foco, é preciso informar e possibilitar autonomia, segurança e hospitalidade nos meios de comunicação digitais para que o turista possa obter informações e decidir de forma independente para onde viajar.

Portanto, a informação em canais digitais acessíveis consiste em uma via de mão dupla, onde o turista receberá informação, mas deve também compartilhar suas experiências e realizar questionamentos quanto ao destino, e as respostas a estas questões devem ser sanadas com a maior brevidade possível. Assim, os gestores do turismo municipal poderão transmitir, mas também adquirir informações quanto as necessidades e a satisfação de públicos específicos como as pessoas com deficiência física. Para se tornar um destino turístico inteligente, a acessibilidade não consiste simplesmente em adequar a cidade para pessoas com deficiência, é preciso ir além, é necessário transpor as barreiras arquitetônicas com estruturas e espaços acessíveis, transporte público adaptado e informações transparentes, de fácil navegação e acessíveis. Possibilitando, assim, os elementos necessários para autonomia individual, independentemente de suas limitações físicas, em um destino que preze pela qualidade das experiências, pela segurança, pelo conforto e pela hospitalidade em um espaço mais igualitário e acessível a todos, onde as tecnologias são usadas para transmitir e adquirir informações na tentativa de orientar as tomadas de decisão dos gestores dos destinos turísticos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os destinos turísticos inteligentes necessitam transmitir a seus consumidores imagens positivas, baseados nos atrativos, serviços e infraestrutura existente que possam satisfazer as necessidades de turistas e residentes, por meio de um desenvolvimento que utiliza a tecnologia para auxiliar no planejamento e na gestão de espaços turísticos acessíveis e com qualidade de visitação que proporcionará experiências únicas. O desenvolvimento de um destino turístico inteligente deve ser integrado a políticas urbanas de desenvolvimento nos quesitos de mobilidade, meio ambiente, economia, sociais e culturais. Onde a tecnologia vem a unir informações e dados e ser um instrumento de interação, planejamento e gestão, possibilitando a integração entre as políticas desenvolvidas, as sociedade, o espaço e os turistas.

Fernandes, D. L. & Torres Bernier, E. (2021). A questão da acessibilidade virtual em destinos turísticos inteligentes: os casos de Curitiba [Brasil] e Málaga [Espanha]. **Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, 13(1), pp. 2-21, DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v13i1p1>

A acessibilidade virtual dos websites de ambas as cidades deve ser um instrumento que possibilita esta interação, portanto estes necessitam ser acessíveis, possibilitando o acesso a informações relevantes sobre o destino turístico de modo a transmitir dados sobre a destinação de maneira eficiente, com sistemas navegáveis em diversas plataformas e sistemas, com informações claras e compreensíveis, atendendo a diversas exigências e normas internacionais. Cabe aqui ressaltar que a principal barreira encontrada no site de Curitiba é a questão do idioma da página, o qual não possui a possibilidade de tradução para outros idiomas. Quanto aos demais critérios de acessibilidade virtual, ambos os destinos atende aos requisitos mínimos e vão além, apresentando websites acessíveis e de fácil navegação, com informações claras e compatíveis com seus objetivos.

Um destino turístico inteligente deve estar preparado, em diversos aspectos como: estrutural, econômico, social, político, cultural, virtual e ambiental; a tratar com as diferenças e as incertezas com o auxílio tecnologias inovadoras, de modo a atender e satisfazer os seus usuários, sejam estes turistas ou residentes, em um espaço que possibilite o desenvolvimento sustentável e a qualidade de vida originando, desta forma, ao destino uma imagem positiva e vantagens competitivas frente ao mercado turístico.

Deste modo a discussão quanto a acessibilidade seja física ou virtual deve estar no cerne do debate quando se discute destinos turísticos inteligentes, o uso democrático dos espaços e das tecnologias auxiliando assim a tomada de decisão de turistas e gestores, assim como influencia na experiência vivida são características dos *smarts destinations*. Desta feita discutir e revisar acessibilidade de *sites* e aplicativos consiste em uma necessidade eminente a fim de possibilitar informação, interação e conectividade a todos. Este estudo não se encerra nestas considerações finais, assim como a metodologia utilizada não é definitiva e inquestionável, os estudiosos da área devem sim buscar de forma transdisciplinar novas formas de pesquisa e investigações com a finalidade de demonstrar e instigar a transformação em nossos destinos turísticos.

REFERÊNCIAS

Álvarez, U. C., Rodríguez, J. A. G. & Duarte, L. M. M. (2017). Destinos turísticos inteligentes: ¿Estrategia para el desarrollo local en países pobres? *Turydes – Turismo y Desarrollo*, 10 (22). [Link](#)

Ascher, F. (2010). *Os novos princípios do urbanismo*. São Paulo: Romano Guerra.

Fernandes, D. L. & Torres Bernier, E. (2021). A questão da acessibilidade virtual em destinos turísticos inteligentes: os casos de Curitiba [Brasil] e Málaga [Espanha]. *Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 13(1), pp. 2-21, DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v13i1p1>

- Brea, J. A. F., González, M. E. A., & Vila, T. D. (2008). La accesibilidad como oportunidad de mercado en el management de destinos turísticos. *Revistas de Análisis Turísticas*, 5(1), 30-45. [Link](#)
- Cañadas, J. A., & Sánchez, R. G. (2014). Accesibilidad web: un importante paso en el turismo para personas com discapacidad. *Turydes – Turismo y Desarrollo*, 7(17). [Link](#)
- Carvalho, S. M. S. (2012). Acessibilidade do Turismo no Parque Nacional Serra da Capivara-PI. *Turismo em Análise*, 23(2), 437-463. [Link](#)
- Cassapian, M. R., & Rechia, S. (2014). Lazer para todos? Análise de acessibilidade de alguns parques de Curitiba, PR. *Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional*, 22(1), 25-38. [Link](#)
- César, P. A. B. (2010). Urbanização turística: esboço para definição de uma categoria de espaço social. *Turismo em Análise*, 21(2), 406-420. [Link](#)
- Cruz, M. M. (2018). *Curitiba: um destino turístico inteligente?* Dissertação, Mestrado em Turismo, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, Brasil. [Link](#)
- Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31(6), 816-826. [Link](#)
- Gil, A. M., Fernández, B. & Herrero, J. L. (2015). Los Destinos Turísticos Inteligentes en el marco de la Inteligencia Territorial: conflictos y oportunidades. *Investigaciones turísticas*, 10(2), 1-25. [Link](#)
- Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas. (2015). *Destinos Turísticos Inteligentes: Manual operativo para la configuración de destinos turísticos inteligentes*. Invat.tur / Generalitat Valenciana: València. [Link](#)
- Ivars, J., Solsona, J., & Giner, D. (2016). Gestión turística y tecnologías de la información y la comunicación (TIC): El nuevo enfoque de los destinos inteligentes. *Documents d'Anàlisi Geogràfica*, 62(2), 327-346. [Link](#)
- Laville, C., & Dionne, J. (1999). *A construção do saber: Manual de metodologia da pesquisa em Ciências Humanas*. Porto Alegre: Artmed.
- Martinez, A. M. S., & Monserrat-Gauchi, J. (2016). La accesibilidad, requisito de los sitios web oficiales. Análisis da accesibilidad las webs turísticas de la costa mediterránea española. *Revista de Estrategias, Tendencias e Innovación em Comunicação*, 12, 69-90. [Link](#)
- Michopoulou, E., & Buhalis, D. (2013). Information provision for challenging markets: The case of the accessibility requiring market in the context of tourism. *Information & Management*, 50(1), 229–239. [Link](#)

Fernandes, D. L. & Torres Bernier, E. (2021). A questão da acessibilidade virtual em destinos turísticos inteligentes: os casos de Curitiba [Brasil] e Málaga [Espanha]. *Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 13(1), pp. 2-21, DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v13i1p1>

Conselho Paranaense de Turismo. (2016). *Paraná Turístico 2026: Pacto para um destino inteligente*. [Link](#)

Perles-Ribes, J. F., Ramón-Rodríguez, A. & Vera-Rebollo, J. F., & Ivars-Baidal, J. (2017). The end of growth in residential tourism destinations: steady state or sustainable development? The case of Calpe. *Current Issues in Tourism*, 21(12), 1355-1385. [Link](#)

Pinto, M. J. A., & Nakatani, M. S. M. (2019). O papel do planejamento urbano no desenvolvimento de Curitiba em um destino inteligente. *Revista Turismo & Cidades*, 1(2), 1-20. [Link](#)

Raigón, J. M. C., López, R. S., & Pulido, C. O. (2015). De la última 'ciudad de dios' a la 'ciudad inteligente'. *Turydes – Turismo y Desarrollo*, 8(18). [Link](#)

Rodriguez-Sanchez. M.C. & Martinez-Romo. (2017). GAWA – Manager for accessibility Wayfinding apps. *International Journal of Information Management*, 37(6), 505-519. [Link](#)

Sakiyama, W. F., & Souza, S. R. (2016). Jardim Botânico de Curitiba-PR, Brasil: possibilidade de inclusão de deficientes visuais. *Cultur – Revista de Cultura e Turismo*, 10(1), 112-142. [Link](#)

Santos, S. R., & Gândara, J. M. G. (2016). Destino turístico inteligente: construção de um modelo de avaliação com base em indicadores para planejamento, gestão e controle de destinos histórico-culturais patrimônio da humanidade, analisando o caso de São Luís (Maranhão, Brasil). *Cultur – Revista de Cultura e Turismo*, 10(2), 69-79. [Link](#)

Santos, S. R., Souza Neto, V. R., Pereira, L. R. S., Gândara, J. M., & Silva, S. R. X. (2016). Smart Destination: accessibility at the heritage city of São Luís - Maranhão, a study about online reputation based in TripAdvisor. *Marketing and Tourism Review*, 1(2), 1-27. [Link](#)

Santos, S. R., Gândara, J. M., Leite, A. R. L., & Souza, A. G. (2019). Destino turístico inteligente e a experiência turística: o caso de um destino patrimônio da cultural da humanidade na região Nordeste do Brasil. *Marketing and Tourism Review*, 4(2), 1-33. [Link](#)

Vargas-Sánchez, A. (2017). Exploring the concept of smart tourist destination. *Enlightening Tourism - A Pathmaking Journal*, 6(2), 178-196. [Link](#)

Vieira, R., & Morastoni, R. (2013). Qualidade das calçadas na cidade de Camboriú/SC: em busca da acessibilidade e mobilidade sustentável para área turística. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 7(2), 239-259. [Link](#)

W3C. (2014). *Web Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0*. [Link](#)

PROCESSO EDITORIAL

Recebido: 7 JAN 20; Aceito: 20 NOV 20

Fernandes, D. L. & Torres Bernier, E. (2021). A questão da acessibilidade virtual em destinos turísticos inteligentes: os casos de Curitiba [Brasil] e Málaga [Espanha]. **Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, 13(1), pp. 2-21, DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v13i1p1>

AGRADECIMENTOS

Nosso agradecimento a Fundación Carolina, instituição que vem investindo e incentivando o intercâmbio entre pesquisadores da Espanha e do Brasil e que financiou e possibilitou a realização desta pesquisa. Assim como um agradecimento especial ao professor José Manoel Gonçalves Gândara, por todo apoio e auxílio no desenvolvimento desta pesquisa.