XVI Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
18 a 20 de setembro de 2019 – Curitiba/PR

Destinos Turísticos Inteligentes na Avaliação dos Visitantes com Deficiência

Stela Cristina Hott Corrêa[1]
Marlusa de Sevilha Gosling[2]

Resumo
O interesse nos destinos turísticos inteligentes (DTI) tem crescido nos últimos anos sob a perspectiva do uso da tecnologia disruptiva pela governança das áreas urbanas e organizações de serviços turísticos. Este trabalho adota a perspectiva da *transformative service research* (TSR) para observar o DTI pela lente do visitante com deficiência (VcD). A TSR é um movimento que estimula os pesquisadores a abordarem o seu objeto de pesquisa sob o ponto de vista dos usuários que estão vulneráveis em sua experiência de consumo para que se possa fazer descobertas que contribuam para a melhoria do bem-estar e transformação pessoal de indivíduos e comunidades. Assim, a pesquisa tem por objetivos investigar as categorias que formam um DTI segundo a avaliação do VcD, e elaborar uma estrutura teórica substantiva acerca dos condutores do bem-estar e das condições sob as quais ele é alcançado pelo VcD em uma viagem a um DTI. A pesquisa é de natureza qualitativa empregando a metodologia da teorização fundamentada em dados (*grounded theory*). Os resultados revelaram como categorias formadoras do DTI, a tecnologia da informação e comunicação (TIC), acessibilidade digital, acessibilidade à informação, acessibilidade física-mobilidade, infraestrutura, experiências turísticas inteligentes, compartilhamento de informações, promoção do DTI e divulgação do DTI. Os *drivers* do bem-estar são a infraestrutura do DTI, e a confiança, segurança e autonomia sentidas pelo VcD em suas experiências turísticas. As características pessoais do VcD frente ao uso da tecnologia e a presença de consumidores mediadores são condições que influenciam a formação dos *drivers* do bem-estar. Dentre os aspectos desfavoráveis à formação do bem-estar e à transformação pessoal do VcD no DTI encontram-se as propagandas e informações incompletas, incorretas e falsas. Apesar do avanço tecnológico observado pelo VcD nas organizações públicas e privadas do DTI, elas ainda carecem de infraestrutura adequada à mobilidade do VcD, de profissionais preparados para o atendimento do VcD, e de dispositivos e *softwares* mais acessíveis.

Palavras-chave: Destinos turísticos inteligentes; visitantes com deficiência; *transformative service research*; *grounded theory*.

[1] Doutoranda em Administração no CEPEAD/UFMG, Mestre em Administração pelo COPPEAD/UFRJ, Bacharel em Economia pela UERJ. Professora do Departamento de Administração da UFJF/Campus Governador Valadares. http://lattes.cnpq.br/1964577702715502. stelachc@gmail.com.
[2] Doutora em Administração pelo CEPEAD/UFMG, Mestre em Administração pelo CEPEAD/UFMG, Bacharel em Ciência da Computação pela UFMG. Professora do CEPEAD/FACE/UFMG. http://lattes.cnpq.br/9503365193492380. mg.ufmg@gmail.com.