



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**  
**Centro de Excelência em Turismo**  
**Graduação de Nível Superior em Turismo**

## **TURISMO: O SURDO E A VIAGEM**

**KLEBER HENRIQUE CAVALCANTI LOPES**

**ORIENTADORA: Prof<sup>ª</sup> Me<sup>a</sup> ANA ROSA DOMINGUES DOS SANTOS**

**Brasília, DF**  
**2017**



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**  
**Centro de Excelência em Turismo**  
**Graduação de Nível Superior em Turismo**

## **TURISMO: O SURDO E A VIAGEM**

**KLEBER HENRIQUE CAVALCANTI LOPES**

**ORIENTADORA: Prof<sup>ª</sup> ME<sup>a</sup> ANA ROSA DOMINGUES DOS SANTOS**

Monografia apresentada ao Centro de Excelência em Turismo – CET, da Universidade de Brasília – UnB, como requisito parcial à obtenção do grau de bacharel em turismo.

**Brasília, DF**  
**2017**

LOPES, Kleber Henrique Cavalcanti.

Turismo: o surdo e a viagem / Kleber Henrique Cavalcanti Lopes – Brasília, 2017.  
66 f.

Monografia – Universidade de Brasília, Centro de Excelência em Turismo, 2017.  
Orientador(a): Prof<sup>a</sup> Me<sup>a</sup> Ana Rosa Domingues dos Santos

1. Turismo 2. Surdo 3. Viagem

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**  
**Centro de Excelência em Turismo**  
**Graduação de Nível Superior em Turismo**

Monografia apresentada ao Centro de Excelência em Turismo – CET, da Universidade de Brasília – UnB, como requisito parcial à obtenção do grau de bacharel em turismo.

**TURISMO: O SURDO E A VIAGEM**

**KLEBER HENRIQUE CAVALCANTI LOPES**

Aprovado por:

---

Professora Me<sup>a</sup> Ana Rosa Domingues dos Santos

---

Professora Me<sup>a</sup> Alessandra Santo dos Santos

---

Professora Dr<sup>a</sup> Patrícia Tuxi dos Santos

Brasília, 30 de junho de 2017.

Aos meus avôs e avós (*In memoriam*), José Machado Lopes, Sebastião Francisco Cavalcanti, Zélia Lopes Trindade e Maria das Mercês Cavalcanti, pelo exemplo de determinação e humildade. E à minha madrinha (*In memoriam*), Clara Rosa Trindade Freitas, por sempre me mostrar o lado alegre da vida.

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente, gostaria de agradecer à minha orientadora, Ana Rosa, por todo o auxílio e ajuda recebida durante a construção deste trabalho, e por todo o conhecimento repassado a mim, no decorrer o curso.

Aos meus pais, José Cleber e Rosana Francisca, por todo o carinho, amor, incentivo e dedicação que recebi em todos os momentos da minha vida e que, apesar de todas as dificuldades encontradas, sempre permaneceram presentes!

À minha irmã Priscilla, por trilhar, junto a mim, esse caminho e por ter me auxiliado sempre quando necessário.

Aos meus amigos de graduação, Daniel Noble, Arthur Andrade, Jessica Cicci, Evellin Lima, Rafaela Cardoso, Barbara Rodrigues e Elizabeth Pazelo, que, desde o início, permanecemos juntos em todas as alegrias, tristezas e desesperos.

Aos Professores Patrícia Tuxi e Messias Ramos, que me mostraram o lado fascinante da comunicação em LIBRAS, despertando, assim, à vontade de me aprofundar no tema, até a realização deste trabalho final.

Às famílias Trindade, Tiecher, Trojan, Noble, Berto e Machado, que, em todos os momentos durante a minha graduação, mostraram-se presentes e com palavras de conforto e esperança, incentivando-me a correr atrás dos meus objetivos.

Ao meu companheiro Hebert Rocha, por todo carinho e atenção, pelos conselhos sábios, por sempre acreditar no meu potencial e seu apoio em todo o processo até aqui.

E à minha amiga Maria Eduarda, que me mostrou o verdadeiro significado da palavra “força” e que me apoiou nos momentos mais difíceis, sempre me incentivando a seguir em frente.

## RESUMO

No Brasil, o turismo vem se ampliando como prática fundamental do lazer de pessoas dos mais diversos perfis. Em consequência desse crescimento, ele precisou se adaptar – embora não tenha conseguido plenamente – à acessibilidade de pessoas com deficiência. É sob esse enfoque que se debruça esta pesquisa, o oferecimento de acessibilidade das mais diversas formas de turismo ao público de pessoas com deficiência, com enfoque especial em pessoas surdas. O objetivo deste trabalho é identificar as relações dos deficientes auditivos com o turismo, levando em consideração a acessibilidade e as dificuldades encontradas durante viagens, e caracterizando o perfil do turista surdo.

**Palavras-chave:** Acessibilidade. Surdo. Turismo. Viagem.

## **ABSTRACT**

In Brazil, the tourism has been expanding as fundamental practice of leisure of people of various profiles. As a result of this growth, it is needed to adapt – although it has not fully achieved the accessibility of people with disabilities. It is under this approach that addresses this research, offering accessibility for various forms of tourism to the public of persons with disabilities, with special focus on deaf people. The aim of this study is to identify the relationships of the hearing impaired with tourism, taking into consideration the accessibility and the difficulties encountered during the journey, and featuring the tourist profile, deaf.

**Keywords:** Accessibility. Deaf. Tourism. Trip.



## **LISTA DE SIGLAS E ABREVIACOES**

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
APADA	Associação de Pais e Amigos de Deficientes Auditivos
ADAP	Associação de Deficientes Auditivos e Pais
DB	Decibéis
HZ	Hertz
INES	Instituto Nacional da Educação dos Surdos
LIBRAS	Língua Brasileira de Sinais
MTUR	Ministério do Turismo
ONU	Organização das Nações Unidas
SIA	Símbolo Internacional de Acessibilidade

## **LISTA DE GRÁFICOS**

GRÁFICO 1 – Gênero

GRÁFICO 2 – Estado Civil

GRÁFICO 3 – Estado de residência

GRÁFICO 4 – Renda mensal

GRÁFICO 5 – Nível de escolaridade

GRÁFICO 6 – Grau de deficiência auditiva

GRÁFICO 7 – Existência de implante coclear

GRÁFICO 8 – Grau de entendimento em Língua Portuguesa escrita

GRÁFICO 9 – Habilidades na comunicação em Língua Portuguesa escrita

GRÁFICO 10 – Frequência de viagem

GRÁFICO 11 – Tipo de hospedagem utilizada

GRÁFICO 12 – Maneira que viaja

GRÁFICO 13 – Meios de transporte utilizados

GRÁFICO 14 - Motivação da viagem

GRÁFICO 15 - Dificuldades durante a viagem

GRÁFICO 16 – Acessibilidade e importância para a escolha do destino

GRÁFICO 17 – Locais com avisos luminosos

GRÁFICO 18 – Local com aplicativos ou totens de atendimento

GRÁFICO 19 – Local ter Intérprete/Tradutor de Libras

GRÁFICO 20 – Local ter imagens Ilustrativas

GRÁFICO 21 – Local com escritas em painéis ou folhetos

GRÁFICO 22 – O quanto a falta de comunicação atrapalha a experiência de viagem em casa tipo de equipamento ou serviço turístico

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>12</b>
<b>1 A SURDEZ E A SOCIEDADE .....</b>	<b>14</b>
<b>2 TURISMO, INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE .....</b>	<b>22</b>
<b>2.1 Turismo e acessibilidade .....</b>	<b>26</b>
<b>2.2 Acessibilidade para surdos no turismo.....</b>	<b>28</b>
<b>3 PERCEPÇÕES E EXPERIÊNCIAS DOS SURDOS EM RELAÇÃO À ACESSIBILIDADE NO TURISMO.....</b>	<b>34</b>
<b>3.1 Aspectos metodológicos.....</b>	<b>34</b>
<b>3.2 Perfil dos respondentes .....</b>	<b>35</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>53</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>56</b>
<b>APÊNDICE 1 – FORMULÁRIO DE PESQUISA .....</b>	<b>59</b>
<b>APÊNDICE 2 - RESPOSTAS DISCURSIVAS RECEBIDAS POR ESCRITO DO FORMULÁRIO .....</b>	<b>73</b>

## INTRODUÇÃO

No Brasil, o turismo vem se ampliando como prática fundamental do lazer de pessoas dos mais diversos perfis. Essa prática, nos últimos anos, destacou-se como importante atividade econômica com potencial de geração de riqueza e renda, atuando na movimentação direta e indireta da economia; e também como um fenômeno social que fomenta cada vez mais as vivências e experiências dos turistas e das comunidades locais, em face ao seu papel em proporcionar a acessibilidade e a inclusão social.

Em consequência desse contexto, o turismo precisou se preocupar – embora não tenha conseguido plenamente – com a acessibilidade de pessoas com deficiência. É sobre esse tema que se debruça esta pesquisa, com enfoque especial em pessoas surdas ou deficientes auditivos. A essa deficiência não é dada a devida atenção, pois os estudos e ações de acessibilidade no turismo ainda estão muito voltados para as pessoas com mobilidade reduzida ou deficiência motora, devido à visibilidade desse tipo de deficiência.

A comunidade surda vem sendo negligenciada pelos atrativos, equipamentos e serviços turísticos no que concerne à acessibilidade aos deficientes auditivos em espaços públicos e privados (que se dá por meio da disseminação da Língua Brasileira de Sinais e outras estratégias de comunicação para os surdos), mesmo que tais atrativos turísticos, equipamentos e serviços possuam, de modo geral, potencial para atender a comunidade surda que deseja usufruí-los.

A Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) é a língua utilizada pelos deficientes auditivos e/ou ouvintes para a comunicação entre si. Cabe destacar que a Língua Brasileira de Sinais deve ser considerada uma língua como qualquer outra, sendo um sistema linguístico que possui estrutura gramatical própria. É reconhecida também pela lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que garante, formas institucionalizadas de apoiar o uso e difusão da LIBRAS como meio de comunicação objetiva entre surdos e ouvintes, não sendo apenas uma medida paliativa.

Segundo a Associação de Deficientes Auditivos e Pais (ADAP) no Brasil 9,7 milhões tem algum tipo de deficiência auditiva. Apesar deste elevado número, existem poucos projetos que ajudam a disseminar o conhecimento e utilização desta língua, para que assim haja uma maior inclusão social, já que o meio de comunicação mais favorável aos surdos é a LIBRAS.

Assim, é de fundamental importância empregar esforços para compreender as necessidades de acessibilidade deste público no âmbito do turismo, principalmente pela escassez de publicações acerca do tema. Faz-se necessário delinear e compreender as características da prática do turismo pelas pessoas surdas, e entender como se dá o acesso delas a essa atividade.

Assim, este trabalho tem como objetivo geral discutir a acessibilidade e inclusão do surdo no Turismo. São objetivos específicos

- Identificar o perfil e as características de viagem do turista surdo
- Apresentar os desafios enfrentados pelos surdos na realização de suas viagens
- Refletir sobre as medidas que podem ser tomadas para o turismo se torne mais acessível às pessoas com qualquer deficiência auditiva.

Esta pesquisa pode também ser um subsídio para se pensar o turismo para esse público sob a ótica da hospitalidade e do tratamento mais humanizado.

Este trabalho é dividido em três capítulos. No primeiro e no segundo, abordam-se os conceitos de turismo, acessibilidade, surdo, surdez, e as implicações de comunicação e formação de identidade da comunidade de pessoas com deficiência auditiva. No terceiro e último, demonstra-se os aspectos metodológicos e os resultados da pesquisa realizada, por meio de questionários tipo *survey* respondido por integrantes da comunidade surda.

Por fim, apresentam-se as considerações finais a partir da análise realizada e seus resultados sob a perspectiva da acessibilidade e das características do público de surdos em suas viagens.

## 1 A SURDEZ E A SOCIEDADE

Para melhor caracterizar o objeto desse estudo, faz-se necessário identificar a surdez. Segundo a legislação brasileira,

Art. 2º. Para os fins deste Decreto, considera-se pessoa surda aquela que, por ter perda auditiva, compreende e interage com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando sua cultura principalmente pelo uso da Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS.

Parágrafo único. Considera-se deficiência auditiva a perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz. (Lei nº 10.098)<sup>1</sup>

A deficiência auditiva incide na perda total ou parcial da audição, ou seja, da incapacidade de ouvir os sons, quando se tem a capacidade de ouvir parcialmente, com ou sem a ajuda do aparelho o deficiente auditivo é considerado parcialmente surdo.

Na medida da audição, o parâmetro normal representa 0 decibéis (dB). O padrão de audição de um indivíduo considerado normal é de perda de até 25dB. Quanto maior o déficit de decibéis, maior é a perda da audição. Assim, existem diversos graus de surdez, dependendo desses diferentes graus de perda da audição. Essa deficiência não é uma escolha, é uma condição à qual as pessoas estão propensas, contudo se percebe que a sociedade não está preparada para acolher a realidade desse público (REGO, 1996).

Segundo Gesser (2009, p.72), os graus de surdez estão classificados em decibéis (dB) e divididos em quatro tipos, com nomenclaturas diferentes, são eles: perda auditiva leve; moderada; moderadamente severa e a profunda. A surdez leve pode se agravar, tornando-se uma surdez profunda. Os limiares de cálculo para classificar os grupos são definidos de acordo com a perda de decibéis. Até 25 dB considera-se normal, de 26 a 40 dB considera-se leve, de 41 a 55 dB considera-se moderada, de 56 a 70 dB considera-se severa e maior de 91 dB é considerada profunda. Os indivíduos que se encaixam neste último diagnóstico se comunicam principalmente por meio de LIBRAS.

Para Sales et al. (2010, p.48), o surdo, ou “[...] o indivíduo com incapacidade auditiva é aquele cuja percepção de sons não é funcional na vida comum. Aquele cuja percepção de sons ainda que comprometida, mas funcional com ou sem prótese auditiva, é chamado de pessoa com

<sup>1</sup> DECRETO Nº 5.626, DE 22 DE DEZEMBRO DE 2005 Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS, e o art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000.

deficiência auditiva. [...]”. É importante ressaltar que, se o sujeito faça uso de prótese ou aparelho auditivo e consiga captar sons, ele não deixa de ser deficiente auditivo, porque a definição de Sales refere-se à deficiência em si, e não às possibilidades do indivíduo perante a sociedade para ouvir ou não.

Há ainda uma pequena diferença entre os termos "surdo" e "ensurdecido". Consideramos surdos àqueles que nasceram sem ouvir nenhum som e ensurdecidos aqueles que foram perdendo a audição ao longo dos anos vividos, tendo assim a sua funcionalidade auditiva comprometida. Portanto, a surdez seria congênita, a pessoa nasce surda, não possuindo a capacidade de ouvir sons, por consequência, tem dificuldades na aquisição da linguagem materna e desenvolvimento da comunicação, enquanto o ensurdecimento é considerado uma perda de audição adquirida, ou seja, o indivíduo nasce com a audição perfeita e devido a lesões ou doenças, a mesma se perde.

Também é importante entender a visão da sociedade sobre a deficiência auditiva. Skliar (2000) aponta que:

A surdez ainda está associada à experiência de falta, à deficiência. A própria ideia de deficiência denota desvantagem que o indivíduo deve suportar e, nesse sentido, o surdo precisa suportar uma desvantagem na sua relação com o mundo circundante, ou com o mundo ouvinte. Saliencia a importância de se “optar pelo caminho em que a surdez é vista como uma diferença política e uma experiência visual e, assim, pensarmos as identidades surdas a partir do conceito de diferença, e não de deficiência (...) a surdez como diferença nega uma atribuição puramente externa do ser surdo a uma característica marcante, como, por exemplo, não ouvir (SKLIAR, 2000, p. 20).

O enfoque nessa visão de falta (ou deficiência) é passível de ser considerada discriminação, pois, ao prevalecer esse tipo de pensamento, faz-se a exclusão do surdo da sociedade. Por isso que Skliar (2000) assegura que a surdez, quando vista como diferença (e não como deficiência), tende a negar certa atribuição externa do indivíduo surdo, marcada pela incapacidade de ouvir (SÁ, 2006).

Todavia, o surdo não é diferente somente porque não ouve, ele se torna um indivíduo com diferenças porque é capaz de desenvolver potencialidades psicológicas e culturais distintas às das pessoas que ouvem. Em outras palavras, não se trata apenas de não ouvir, mas de vivenciar uma experiência distinta dos ouvintes. Com efeito, a pessoa surda é alguém que vivencia a falta da audição em um mundo de sons que a impede de adquirir naturalmente a língua oral usada pela comunidade majoritária e que constrói sua identidade baseada nessa diferença, utilizando

estratégias cognitivas, comportamentais e culturais diferentes da maioria dos ouvintes (MIRANDA, 2001).

Por sua vez, Campos (2014) conceitua o surdo como:

[...] aquele que apreende o mundo por meio de contatos visuais, que é capaz de se apropriar da língua de sinais e da língua escrita e de outras, de modo a propiciar seu pleno desenvolvimento cognitivo, cultural e social. Dessa forma, a definição de deficiência auditiva considera que a pessoa com alguma limitação ou impedimento auditivo tem uma incapacidade, enquanto a definição de surdez considera o sujeito surdo como aquele que tem apenas uma diferença linguística e, conseqüentemente, uma diferença cultural (CAMPOS, 2014, p. 48).

Percebe-se que são diferentes os olhares acerca da concepção do surdo, que não se posicionam caracterizando-o pela "deficiência" - termo que, como vimos, implica numa visão pejorativa - mas como um indivíduo que apreende o mundo de maneira apenas distinta da sociedade ouvinte, sendo um sujeito capaz de se desenvolver plenamente, não apenas no aspecto cognitivo, mas também cultural e social.

Campos (2014) enfatiza o sujeito surdo como alguém que tem uma diferença linguística por causa da limitação no aparelho auditivo, não afirmando a surdez exatamente uma incapacidade, mas uma limitação. Assim, não se pode delimitar as atividades que o surdo está apto a fazer. Ao contrário, é preciso adaptar modelos para uma boa comunicação em todos os ambientes, para que ele possa ir e vir livremente, sem se preocupar com a acessibilidade e com a sua condição no local.

Compreende-se que a surdez exerce grande influência sobre o indivíduo em seu desenvolvimento biológico, psicológico e social, na medida em que implica em uma maneira distinta apreender a realidade e se comunicar.

A necessidade da comunicação pode ser pensada como base para desenvolvimento do indivíduo, pois a comunicação se torna um dos alicerces para a vivência em sociedade. Para que a comunicação aconteça de modo sistematizado a uma pessoa surda, criaram-se as línguas de sinais. As línguas de sinais são diferentes em diversos locais do mundo, não há uma língua de sinais considerada universal. Elas possuem também sua própria gramática. A Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) surge em 1857, a partir da fundação do Instituto Nacional da Educação dos Surdos (INES), e deriva das línguas de sinais francesa e americana. Ela é fundamentalmente videogestual, porque se utiliza dos gestos e da visão, o que a faz não prescindir tradutores para ensiná-la (BOITEUX, 2003).



É natural que o surdo perceba o mundo de maneira diferenciada dos ouvintes, mediante uma experiência sensorial que prescinde da audição e que se manifestar e se expressar faz uso de linguagem específica, no caso brasileiro, a LIBRAS. O uso de LIBRAS tem alcançado dimensões importantes para o desenvolvimento da acessibilidade para os surdos. Vê-se, atualmente, a existência de intérpretes em programas de televisão, por exemplo, e se espera que com isso ocorra ampliação de acessibilidade nos demais setores sociais. Dessa maneira, a comunidade surda poderá sentir-se assegurada de seus direitos e cidadãos plenos, verdadeiramente inclusos na sociedade da forma que merecem e com seus direitos respeitados (PINTO, 2010).

Quando se fala em língua de sinais, os conceitos de diversidade e diferença são colocados em evidência, tendo um papel fundamental na construção da identidade surda. Em consequência a isso, constitui-se um movimento político, social e histórico. Quando a LIBRAS é utilizada, colabora diretamente para a alteridade surda e para a inclusão social dos surdos. A discriminação e o preconceito são reduzidos bem como a visão equivocada do surdo como pessoa doente ou incapaz (PINTO, 2010).

A comunidade de pessoas surdas não pode ser vista pelos ouvintes como uma cultura apenas de uso da língua gestual de sinais, mas de uma comunidade que compartilha práticas culturais de interação. Logo, a Língua de Sinais proporciona interação e comunicação, a relação que precisa ser assumida de forma compreensiva e integradora, em harmonia, atentando-se às diferenças no sentido de interação, não de discriminação (BUENO, 1998).

Isso posto, vislumbra-se que, para a cultura surda, a utilização da LIBRAS dá “voz” à comunidade, possibilita o entendimento de suas necessidades, anseios e expectativas, podendo, assim, facilitar o atendimento a essas necessidades. É a forma mais expressiva de exercício da cidadania. O uso da Língua Brasileira de Sinais deve ser cada vez mais difundido e incentivado, colaborando para a melhoria da qualidade de vida dos surdos.

Portanto, a língua de sinais reflete na forma do pensamento dos surdos e faz parte da experiência vivida da comunidade surda, se constituindo como artefato cultural dos surdos. A língua de sinais é submetida à significação social a partir de critérios valorizados pelos surdos, sendo aprovada como sistema de linguagem rica e independente. Outro aspecto importante da cultura surda é a adoção de uma ética da vida em seus comportamentos, pois, para os surdos, o que valida à ação é se ela atende ou não aos objetivos e às necessidades básicas da vida, ou seja, sobrevivência e prazer (SÁ, 2002).

Para Santana (2005 *apud* SANTANA, 2010):

A linguagem envolve não apenas ouvir, discriminar, memorizar, mas um trabalho (meta)linguístico do sujeito sobre a língua, os movimentos enunciativos aos quais o sujeito recorre, a subjetividade que põe em evidência as escolhas lexicais, a construção sociocognitiva do sentido. São esses movimentos que fazem o processamento da linguagem se realizar (SANTANA, 2005 *apud* SANTANA, 2010, p. 141).

Nesse sentido, não se trata apenas da linguagem para o “ouvir” e “entender”, é preciso também memorizar, desenvolver um trabalho sobre a língua; é necessário um conjunto para a construção sociocognitiva do sentido, de modo que a linguagem possa se processar e realizar, com as características específicas da população surda. Conforme Colin (1980, p. 3), “os surdos chegam a articular os significantes e significados concretos, multiplicando as associações entre os vocábulos, os objetos ou as situações, mas têm muitas dificuldades para as associações de tipo abstrato”, mas é necessário buscar a comunicação total. Behares (2000) assegura que:

A comunicação total propõe “estabelecer um fluxo comunicativo direto [...] através de todos os recursos imagináveis ou possíveis.” Ou seja, qualquer forma de comunicação era válida. Fala, leitura labial, escrita, mímica. Essa perspectiva vê o surdo como diferente e ainda tem como principal objetivo romper com o bloqueio de comunicação, tendo como meta superar o fracasso do oralismo. Foi um avanço se pensarmos como forma de interação com outros surdos e com o meio, mas ainda assim era uma educação falha, que contava com profissionais, os professores ouvintes, que tinham contato com a comunidade surda e com intérpretes. A comunicação total abrange também o bimodalismo, que visa a oralizar o surdo, utilizando desde o início da educação da criança surda, a linguagem oral, acompanhada da sinalização da língua de sinais do seu país. Como a criança surda tem na língua de sinais a sua linguagem natural, claro que o que elas recebem dessa interação, é somente o gestual, ou seja, não se alcançava a oralização dessa forma, pois a língua natural fala mais alto (BEHARES, 2000, p. 11).

Já Quadros (2005), defende que:

Tentando buscar encontrar o “bi(multi)lingüismo” em meio a tantos desencontros, percebe-se que estamos diante de grupos sociais que utilizam diferentes línguas em diferentes contextos, em diferentes espaços. Bilingüismo, então, pode, entre tantas possíveis definições, assim ser definido: o uso que as pessoas fazem de diferentes línguas (duas ou mais) em diferentes contextos sociais. Aqui já temos uma relativização do “bi” em bilingüismo, uma vez que genericamente o termo é usado para se referir ao uso de mais de uma língua, apesar de haver o uso do termo “multilingüe” neste sentido.

Cabe ressaltar que as dificuldades encontradas na audição estão relacionadas à dificuldade também na fala, ocorrendo problemas no desenvolvimento da leitura e da escrita. Por isso, a LIBRAS é fundamental para que haja melhorias na comunicação entre os surdos, sendo também

um direito. Ela promove um senso de pertencimento a um grupo, porquanto cada indivíduo passa a entender que possui características comuns e pode ser reconhecido pelo que é. Conseguiu, assim, maior facilidade na comunicação entre si, especialmente (BUENO, 1998).

Por muito tempo se acreditou que a surdez acarretasse problemas intelectuais ou psíquicos, e de ajustamento na sociedade. Na verdade, a sociedade não estava ajustada para conhecer e lidar com as diferenças. Hoje, a surdez tem ultrapassado campos de discursos em relação às deficiências, promovendo o debate sobre a cultura<sup>2</sup> surda em virtude da sensibilização e valorização da identidade surda, na procura de expressões culturais e conquistas de direitos.

Os elementos culturais são formados a partir da mediação simbólica capaz de tornar possível a vida em conjunto. A cultura se expressa por meio da linguagem, gerando a ordem do grupo, com seus códigos próprios, suas formas de organização, de solidariedade, e dos juízos de valor. Compreende-se que as culturas são recriadas de acordo com o desempenho de cada grupo e com a convivência de cada um deles. Os surdos se configuram na formação da identidade comum ao grupo de pessoas com deficiência auditiva, e buscam a formação de uma cultura dentro do espaço social mais amplo (QUADROS, 2009).

É interessante notar que indivíduos adultos com surdez profunda afirmam que ser “surdo” não apenas corresponde a um indivíduo com algum nível da perda auditiva, é um olhar contextual, do pertencimento a um grupo capaz de manter a comunicação somente pela experiência visual, fazendo o uso da língua de sinais, e convivendo em uma sociedade que faz o uso da fala e muitas vezes se coloca como supostamente "superior". Porém, quando as pessoas ouvintes se sentem superiores, acabam por julgar os surdos como inferiores, promovendo a exclusão social.

O surdo não é um sujeito “anormal” na busca por reabilitação, é um ser humano em evolução capaz de transformar e desenvolver novas perspectivas. Hoje, já há movimentos para que os direitos dos surdos sejam igualitários, para promover mudanças no que se refere à desvalorização da cultura surda. Por isso, compreende-se a comunidade surda como

---

<sup>2</sup> Para Sá (2006, p. 110), “A cultura é a forma global de vida ou a experiência vivida de um grupo social, “é definida como um campo de forças subjetivas que se expressa através da linguagem, dos juízos de valor, da arte, das motivações etc., gerando a ordem do grupo, com seus códigos próprios, suas formas de organização, de solidariedade”

constantemente em redefinição pelo contexto histórico e pelas relações de poder que se estabelecem em nossas sociedades.

Assim sendo, também a identidade dos surdos tem sido transformada com o passar dos anos, inclusive pelas formas como o tema "inclusão" têm ganhado proporção e promovido reflexões na sociedade acerca das condições às quais os surdos estão submetidos. A identidade é colocada como uma característica do processo da construção cultural, sendo um “processo de construção do significado com base num atributo cultural, ou ainda um conjunto de atributos culturais inter-relacionados, o(s) qual(is) prevalece(m) sobre outras formas de significado” (CASTELLS, 2001, p. 3).

Esse conjunto de atributos ou características pode ser formado de acordo com a composição de cada grupo, a identidade surda sempre está em contraste cujas fontes de significação são produzidas por atos de distinção entre um “eu” e os “outros”, entre “nós” e “eles”, em contínuo reforço e de acordo com cada situação.

Hall (2006) afirma que:

A identidade torna-se uma ‘celebração móvel’: formada e transformada continuamente em relação às formas pelas quais somos representados ou interpelados nos sistemas culturais que nos rodeiam (Hall, 1987). É definida historicamente, e não biologicamente. O sujeito assume identidades diferentes em diferentes momentos, identidades que não são unificadas ao redor de um ‘eu’ coerente (HALL, 2006, p. 13).

Desse modo, identidade cultural, conforme Silva (1998, p. 58), “É o conjunto dessas características pelas quais os grupos sociais se definem como grupos: aquilo que eles são, entretanto é inseparável daquilo que eles não são, daquelas características que os fazem diferentes de outros grupos”. Assim, a surdez (e também o uso da língua de sinais) se torna uma característica distintiva e de coesão deste grupo.

As pessoas com surdez não buscam reabilitação e interação, ou tentam se adaptar à sociedade, elas são seres humanos em constante evolução, que querem ser e estar no mundo e interagir socialmente. Os surdos precisam ser vistos como cidadãos comuns, que querem ter suas necessidades ser supridas assim como qualquer outro cidadão. As necessidades são afirmadas a partir dos problemas evidenciados no dia a dia dentro das organizações, entidades, ou até mesmo na rua. Por mais que os conflitos ou desafios sejam grandes, a sociedade necessita rever o seu olhar para a comunidade surda. São pessoas à procura de igualdade, não são doentes ou deficientes, são indivíduos que precisam de um caminho diferente, mas com os mesmos direitos e deveres. A sociedade deve oportunizar a convivência harmônica com as diferentes condições do

ser humano, busca melhores circunstâncias para a auto realização do indivíduo, não apenas na dimensão moral, mas também cultural espiritual e intelectual. Os surdos são pessoas inteligentes e com capacidades, prontas para conhecer um mundo que, infelizmente, não está preparado para recebê-lo (BEHARES,2000).

## 2 TURISMO, INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE

O turismo vem se destacando como fenômeno social que é capaz de gerar riquezas para determinado local, de atuar na promoção e também na distribuição de renda, de movimentar direta e indiretamente a economia, e promover o bem estar e a qualidade de vida por meio do desenvolvimento local e sustentável, assim como o crescimento cultural dos indivíduos envolvidos, dado que está intrinsecamente ligado com as relações interpessoais. O Brasil tem grande potencial nessa atividade devido as suas características e bens paisagísticos, naturais, culturais e sociais (BRASIL, 2006).

As atividades turísticas começaram a se desenvolver a partir da necessidade de crescimento econômico capitalista. Então, são necessárias grandes mudanças no comportamento, nas ações e nas questões éticas, para que haja sustentabilidade e inclusão social, e sejam alcançadas mudanças profundas na forma de pensar da sociedade atual (ALVARES, 2008), permitindo o alcance da cidadania plena para todas as pessoas com deficiência ou não.

O Brasil ainda não possui medidas inclusivas no turismo que alcancem todo o público com necessidades específicas. Embora tenha ocorrido grande evolução nesse sentido, há falhas na implementação de estratégias sustentáveis e inclusivas de modo a permitir o acesso dos deficientes à experiência turística. São muitos os desafios para que tal acesso esteja disponível a esse público, situando-se entre as principais questões da desigualdade social que a sociedade brasileira contemporânea enfrenta (BRASIL, 2006).

O país vive um período em que a democracia tem avançado e a inclusão para a acessibilidade tem se tornado mais possível. A inclusão está associada a todas as pessoas que não possuem as mesmas oportunidades dentro da sociedade (HALL, 2001), como as pessoas idosas, os negros, as pessoas com deficiência (físicas, visuais, auditivas e mentais), LGBTTI<sup>3</sup> e outros grupos socialmente excluídos.

Historicamente, as contradições sociais têm-se apresentado de diferentes maneiras. Em termos de exclusão, apresentam-se tanto no que se refere à classe social, a preconceitos em relação à pobreza, à intolerância e à segregação. Permanecem déficits quando o assunto é

---

<sup>3</sup> LGBTTI considera-se: Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transgêneros e Intersex.

inclusão, pois, a sociedade não está organizada de modo a aceitar ou proporcionar democraticamente o bem-estar social para todos, independentemente de qualquer circunstância em que o indivíduo se apresente (BRASIL, 2006).

Neste contexto, o turismo pode ser uma ferramenta capaz de melhorias no que diz respeito inclusão, sem distinção de qualquer diferença que possa existir entre um ou outro indivíduo. O turismo se apresenta como uma forma de promover o bem-estar social, de modo a inserir e a incluir, e não limitar ou a condicionar o acesso aos bens, equipamentos, atrativos e serviços turísticos. Assim, promove-se e assegura-se a igualdade de direitos e condições aos cidadãos com deficiência ou não (BRASIL, 2006).

Porém, segundo o Ministério do Turismo (2009):

O crescimento das viagens de turismo ainda não permitiu que todos os segmentos da população fossem beneficiados para desfrutar do turismo de lazer. Pessoas com deficiência de diferentes tipologias e pessoas com mobilidade reduzida, tais como idosos e obesos, também poderiam ser incluídos nas estatísticas de exclusão social do turismo, pois encontram dificuldades para se adaptarem às instalações e equipamentos nas edificações turísticas e espaços de lazer, ao mesmo tempo em que encontram prestadores de serviços sem qualificações específicas para um atendimento diferenciado (BRASIL, 2009, p. 9).

A inclusão social consiste no processo de dar possibilidades para que todos os cidadãos tenham acesso a um momento de lazer e turismo, não importando sua condição. Assim, a sociedade precisa considerar as necessidades de todos, pensar nas diferenças, e desenvolver uma sociedade na qual todos os locais sejam acessíveis a todos (ONU, 1982). Corroborando essa ideia, o Ministério do Turismo (2004) ressalta que:

Todos os seres humanos têm direito a descansar, a um tempo de ócio, a um limite de horas trabalhadas e a férias pagas (...) o objetivo primário de todas as iniciativas de desenvolvimento turístico deve ser a realização plena das potencialidades de cada indivíduo, como pessoa e como cidadão (BRASIL, 2004, p. 5).

Todos os cidadãos, conforme sustenta a Constituição Federal em seu artigo 6º, têm direito ao lazer. O turismo, como uma forma de lazer ainda não é acessível a todos os cidadãos, especialmente para as pessoas com deficiência. Com isso, é necessário um olhar mais atento para esse público. Conforme o Ministério do Turismo menciona, grandes são as dificuldades encontradas por boa parte do público com deficiência, em face do acesso a instalações e a equipamentos turísticos, pois não há qualificações específicas para um atendimento diferenciado. É precária a acessibilidade em locais públicos: faltam sinalização adequada, rampas de acesso,

identificações sonoras, entre outras questões que facilitem o acesso ao turismo pelo público de pessoas com deficiência (BRASIL, 2009).

Diante dessa problemática, nota-se que são grandes os desafios de acessibilidade das pessoas com deficiência. São necessárias mudanças de perspectiva para plena inclusão de pessoas com os mais variados tipos de deficiência ou necessidades especiais. Também, entende-se que as mudanças somente serão concebidas quando houver conscientização de que a utilização dos espaços deve ser feita em conjunto, ou seja, pessoas sem deficiência no mesmo ambiente de pessoas com deficiência. Para que isso ocorra, é preciso conscientização e noções reais do que é acessibilidade e sua importância (SASSAKI, 1999).

Conforme visto, o lazer é direito de todos. É importante que a sociedade disponha de locais para isso, com inclusão das pessoas com deficiência nesse cenário, pensando tanto na locomoção quanto na comunicação e demais modos de inserção em todos os ambientes, turísticos ou não.

O Ministério do Turismo (2006, p. 6), propõe entre os seus segmentos prioritários o turismo social, que “[...] é a forma de conduzir a atividade turística promovendo a igualdade de oportunidades, a equidade, a solidariedade e o exercício da cidadania na perspectiva de inclusão social.[...]”. Assim, a condução da atividade turística deve promover a igualdade de oportunidades, todos devem ter acesso às mesmas oportunidades no contexto de inclusão. Não é apenas porque estão assegurados por leis, mas para que realmente possam possibilitar o convívio com as demais diferenças, podendo proporcionar momentos de trocas de experiências e aprendizados.

Compreende-se que a acessibilidade proporciona a utilização com segurança e autonomia dos espaços e equipamentos urbanos, as edificações, os transportes, sistemas e meios de comunicação, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida. É necessário adequar os locais para que esses indivíduos interajam normalmente e estejam em constante bem-estar, não apenas tenham o desejo de participar de determinada atividade ou estar em algum local e não poder por causa da inacessibilidade (SASSAKI, 2003).

Schwarz e Harber (2009) sustentam que acessibilidade é:

[...] um cego que cruza a rua sozinho, porque o semáforo emite um sinal sonoro, avisando-o que pode atravessar, é um cadeirante que pode se locomover por conta própria, numa cidade sem buracos e sem obstáculos, é uma criança surda ter à disposição intérpretes de Libras nas escolas públicas. Enfim, acessibilidade é o pleno direito de ir e vir – e permanecer (SCHWARZ; HABER, 2009, p. 308).



Há, portanto, muitas maneiras de implementar a acessibilidade para atender as diversas necessidades para que a pessoa com deficiência consiga desenvolver as atividades de modo seguro e autônomo.

Essas pessoas necessitam do respeito aos direitos como qualquer cidadão comum (SÁ, 2002), e, felizmente, as políticas públicas que envolvem os direitos das pessoas com deficiência ganham cada vez mais destaque. Desde a década de 1990, foram propostas Leis, Decretos e Portarias que balizam a questão da acessibilidade na nossa sociedade, e especificamente, a acessibilidade para surdos, tema deste trabalho. Dentre as leis, destacam-se a Lei nº. 10.048, de 08 de novembro de 2000 (que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica e dá outras providências), a Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000 (que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida). Em relação aos decretos, temos o Decreto nº. 5.626, de 22 de dezembro de 2005 (que regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS, e o art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000.) e o Decreto nº. 5.296, de 02 de dezembro de 2004 (que regulamenta a Lei nº 10.048/2000, que dá prioridade e atendimento às pessoas e a Lei nº 10.098/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida). Por fim, a Portaria nº. 310, de 27 de junho de 2006, aprova a Norma Complementar nº 01/2006, que trata de recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência, na programação veiculada nos serviços de radiodifusão de sons e imagens e de retransmissão de televisão.

Há, ainda, normas técnicas sobre acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas, das quais destacamos:

- a) NBR 9050:2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.
- b) NBR 14022:1998 - Acessibilidade à pessoa com deficiência em ônibus e trólebus, para atendimento urbano e intermunicipal.

- c) NBR 14273:1999 - Acessibilidade da pessoa com deficiência no transporte aéreo comercial.
- d) NBR 15320:2005 - Acessibilidade à pessoa com deficiência no transporte rodoviário.
- e) NBR 14021:2005 - Transporte - Acessibilidade no sistema de trem urbano e metropolitano.
- f) NBR 15290:2005 - Acessibilidade em comunicação na televisão
- g) NBR 15599:2008 – Acessibilidade – Comunicação na prestação de serviços

Em conformidade com a Lei nº 10.098/2000 (responsável por estabelecer as normas e os critérios para promoção da acessibilidade de pessoas com deficiência auditiva, visual ou com mobilidade reduzida), a acessibilidade atua de modo a permitir a utilização de maneira segura e autônoma dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação. A pessoa com deficiência deve ser livre para ir e vir com segurança, com a consciência de que as barreiras encontradas sejam as menores possíveis e a circulação seja livre para todos (BRASIL, 2000). Para tanto, a Lei orienta que os locais deverão ser estruturados, a fim de tornar o seu uso acessível às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, e no caso de locais já existentes, podem ter as suas instalações modificadas, ou seja, ser adaptados para promover acessibilidade a todos àqueles com deficiência (BRASIL, 2000).

As barreiras devem ser destacadas nos espaços públicos, no interior dos edifícios públicos, em todo o setor urbano que faz menção ao uso público (seja em semáforos, postes de sinalização, cabines telefônicas, marquises, quiosques, etc.). Também devem ser eliminados os obstáculos no uso dos meios de transporte público e na comunicação, fazendo com que a pessoa com deficiência tenha a possibilidade de ter melhor acesso e também comunicar-se nos locais onde deseja estar (BRASIL, 2000).

## **2.1 Turismo e acessibilidade**

As cidades turísticas precisam de melhorias para receber pessoas com deficiências, tendo a acessibilidade como fator de desenvolvimento social e crescimento econômico, posto que a

mesma pode influenciar positivamente na motivação da pessoa com deficiência por escolher determinado destino turístico para o lazer, garantindo por um lado o turismo inclusivo e por outro lado o incremento do turismo na localidade.

Schwarz e Haber (2009) consideram que:

Os relatos de turistas e de executivos com deficiência que viajam a negócios costumam ser parecidos: a maioria dos hotéis, restaurantes, bares e atrações dos destinos visitados ainda não está qualificada para receber bem a esse público. Ou tão bem como recebe aqueles que não apresentam deficiências. Já na recepção, é comum encontrar funcionários despreparados para interagir, por exemplo, com cadeirantes ou cegos. Ao se darem conta de que o cliente tem deficiência, se atrapalham. Começam a falar alto, como se entendessem que todo deficiente possui baixa audição, ou é surdo (SCHWARZ; HABER, 2009, p. 320).

Ainda é comum ver essas formas de relato quando se trata da recepção de alguma pessoa com deficiência. É necessário que a sociedade se adapte à diversidade, pois há pessoas com os mais diversos tipos de deficiência e/ou necessidades. Com efeito, para que o turismo se torne acessível a todos, medidas cabíveis e rotineiras são indispensáveis, não apenas na adequação física das localidades (ou seja, nas suas estruturas), mas também no treinamento de pessoas para lidar, de modo natural, com as diferenças de cada um (id., 2009), porquanto seja qual for a deficiência, a pessoa é um cliente como qualquer outro e deseja ser acolhida de forma respeitosa.

A sociedade permanece com dificuldades quando se trata de inclusão, e no turismo não é diferente. A compreensão das necessidades especiais é um fator de suma importância que estimula o desenvolvimento da pessoa com deficiência e garante que o bem-estar e a atividade turística seja melhor sucedida, evitando a esse público constrangimentos desnecessários (SCHWARZ; HABER, 2009).

Em se tratando da relação entre o turismo e a acessibilidade, Aguirre (2003) relaciona fatores que melhoram o acesso aos estabelecimentos turísticos, com o preenchimento de alguns requisitos, melhorando, em todos os aspectos, a convivência e o acesso às dimensões de lazer e de locomoção, não apenas considerando uma deficiência específica, mas para qualquer incapacidade que o ser humano possua. Em outras palavras, é importante buscar melhorias de acessibilidade individual e de modo coletivo, adaptadas a cada conjunto de necessidades de cada pessoa.

Assim, o autor ressalta a importância no acesso a estacionamento, preocupação quanto a desníveis, passagens e portas, circulação interior, iluminação e revestimentos, mobiliário – tais

como mesa, balcões e expositores, informação e sinalização acessível e comunicação do Símbolo Internacional de Acessibilidade (SIA).

Reforçando o que foi exposto, Nader (2001) afirma serem estas melhorias de acesso indispensáveis: estacionamento, percurso até o edifício, zona de manobra, desníveis e portas de entrada e saída, circulação interior (passagens e percursos, zonas de manobra, elevadores e revestimentos), dormitórios, banheiros e cozinhas (dimensões, zona de manobra, porta de acesso), uso de sanitários (acessórios, comandos, ajudas técnicas, revestimento, alarmes), mobiliário (mesa e cadeiras, camas e armários), instalações (telefone, televisão, iluminação e temperatura, comando e controles), informação e sinalização acessível, e comunicação.

## **2.2 Acessibilidade para surdos no turismo**

Conforme visto, a deficiência auditiva é a incapacidade parcial ou total de audição. Em outras décadas, o deficiente auditivo era considerado como uma pessoa incapaz, que não podia realizar diversas atividades, e também não era completamente apto a viver em sociedade. Com o passar dos anos, essa realidade foi-se transformando, mas os surdos ainda enfrentam diversos problemas no seu dia-a-dia. Isso se reflete também no que diz respeito a atendimento de qualidade para o surdo no turismo. Os surdos, por vezes, retêm seu desejo de viajar porque a sociedade não está apta a oferecer-lhes um atendimento personalizado em LIBRAS, por exemplo. Muitos não compreendem claramente o que lhes é dito, pois a oralização não é de domínio de todos. Com isso, o processo de comunicação e a experiência da viagem tornam-se prejudicados: sem a compreensão e a comunicação, esse indivíduo com deficiência auditiva poderá aproveitar muito pouco da experiência turística realizada (STROBEL, 2008).

A questão da comunicação é fundamental na prestação de serviços, tanto que a Norma Técnica da ABNT 15599:2008 diz que “a comunicação permeia a prestação de serviços: sem comunicação não há prestação de serviços. Assim como ocorre na comunicação, também a prestação de serviços envolve pelo menos um prestador ou emissor e outro, usuário ou receptor. [...]”

Não somente em aeroportos, metrô, rodoviárias e hotéis é perceptível essa necessidade, mas em diversos setores de atendimento pelo país. Um grande público acaba sendo prejudicado, já que sabem que não serão compreendidos. Os metrô, por exemplo, por mais modernos que já

estejam, ainda não são tão eficientes a ponto de oferecer acesso a língua de sinais a comunicação é feita apenas de forma sonora ou escrita.

Segundo Bueno (1998), o surdo, além de muitas vezes não ser compreendido, tem dificuldade em sentir-se seguro e satisfeito em determinados locais. Ele deseja usufruir do turismo e conhecer novas realidades, aventurar-se. Nesse contexto, é fundamental entender as necessidades específicas da pessoa com deficiência auditiva, para que ela possa usufruir dos benefícios que o turismo proporciona. São relevantes a comunicação e a inclusão de acessibilidade para o perfil do visitante surdo, de modo que ele usufrua dos benefícios da prática turística, participando integralmente de todas as atividades.

Muitas das atividades do dia-a-dia (como fazer o *check-in* no aeroporto, pedir um táxi, ir ao banco ou a uma consulta médica) são desempenhadas com facilidade por pessoas ouvintes, porém, essas mesmas atividades podem se constituir em grandes desafios para pessoas com deficiência.

Para os sujeitos surdos, a comunicação é considerada a principal barreira, podendo chegar ao ponto de fazê-los sentir como um “estrangeiro” em seu próprio país (SKLIAR, 1998)<sup>4</sup>. Ao planejar uma viagem dentro de seu país, uma pessoa comum não precisa se preocupar com a comunicação, em virtude do idioma falado no destino ser o mesmo. Ademais, caso precise de qualquer orientação ou tenha uma dúvida, o indivíduo pode simplesmente perguntar para as pessoas da localidade. Uma ação trivial como essa se torna um desafio para o surdo, em razão das dificuldades de entender e ser entendido pela população que não tem domínio de LIBRAS.

Vale ressaltar que, de acordo com Silva (2000):

[...] Embora o acesso aos sinais tenha favorecido de maneira efetiva o contato entre surdos e ouvintes tornando menos sofrida a conversação entre eles, a comunicação total não resolveu a questão da língua, já que os alunos surdos continuaram a ser expostos ao português ainda que usado com sinais. [...]. Estão sim baseados na utilização de vários recursos semióticos para efetivar a comunicação, sem uma preocupação real com a falta de uma língua partilhada efetivamente (SILVA, 2000, p. 36).

Conforme visto na seção anterior, no país existem leis e normas técnicas que regulamentam o atendimento ao público surdo e que asseguram que cada órgão público tenha o atendimento por meio da Língua Brasileira de Sinais, conhecida também como LIBRAS. Mesmo

---

<sup>4</sup> O mesmo autor sustenta, em relação à educação dos surdos, que “são muitos os testemunhos de surdos, que ao fazer referência a seu passado educativo, invocam a imagem de serem estrangeiros, forasteiros, exilados”. (Skliar 1998, p. 51)

estando assegurado em lei, o Brasil ainda não vivencia essa realidade. Os locais públicos precisam estar adequados para receber qualquer pessoa com deficiência. Salas de aula, espetáculos e conferências deverão ter lugares específicos para aquelas com deficiência auditiva e visual, incluindo seus acompanhantes, de modo a facilitar-lhes as condições de acesso, circulação e comunicação (MOURA, 2000).

Nota-se, porém, que os serviços de comunicação e difusão de sons e imagens adequam-se progressivamente ao uso da língua de sinais, buscando garantir o direito de acesso à informação aos indivíduos com deficiência auditiva. Em conformidade com Chaveiro (2005):

Conviver no universo das pessoas com deficiência envolve uma mudança de paradigmas, e, para os surdos, essa mudança ocorre quando são aceitos e respeitados em suas diferenças. [...] contar com a presença de intérpretes da LIBRAS no atendimento ao surdo, é uma forma de valorizá-lo. A língua de sinais é um sistema linguístico legítimo e natural, utilizado pela comunidade brasileira surda, de modalidade gesto-visual e com estrutura gramatical independente da Língua portuguesa falada no Brasil. A Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) possibilita ao surdo a interação social e intelectual, permitindo o acesso ao conhecimento científico e a integração interpessoal (CHAVEIRO, 2005, p. 418).

O não cumprimento das leis que regulamentam o acesso aos surdos por meio da LIBRAS desvaloriza os sujeitos com deficiência auditiva. Desse modo, o país ainda enfrenta o grande desafio do paradigma de igualdade, pois que os surdos não têm tido suas necessidades respeitadas. (CHAVEIRO, 2005).

Também é importante destacar que essa desvalorização também ocorre no atendimento em locais públicos, uma vez que a grande parte deles é sonora, seja por meio de avisos sonoros ou atendimento direto. Ainda não há uma maneira adequada de atendimento por meio da LIBRAS, não há um atendimento exclusivo para esse público (SKLIAR, 1998).

A falta da comunicação faz com que o surdo seja prejudicado, não tendo o acesso às informações, sendo elas de forma total ou parcial, a qual dependendo do contexto, se torna essencial para a experiência turística.

O surdo viaja porque deseja, como qualquer pessoa, divertir-se, ter lazer, conhecer novas culturas, conhecer e entender o significado dos pontos turísticos. Embora o turismo tenha potencial para promover tudo isso, ainda é preciso que os locais de visitação possibilitem as facilidades para essa prática de maneira inclusiva e acessível.

Entre muitas melhorias na acessibilidade dos surdos, é possível destacar alguns itens que fazem diferença na interação e na comunicação dos deficientes auditivos em locais públicos,

entre os quais estão algumas questões capazes de transformar a experiência do deficiente por determinadas localidades, segundo Feitosa (2010):

- Sinalização adequada, clara e intuitiva, fazendo uso de pictogramas;
- Alarmes ou chamada de senhas, precisam ser também visuais ou vibratórios, não devem ser exclusivamente sonoros;
- Fazer uso das tecnologias através de SMS, *Tablets (ipad)* e *e-mails*, por exemplo, para pedidos em farmácias, pizzarias, restaurantes e solicitação de serviços em hotéis;
- Para filmes (inclusive nacionais) e programas de televisão, é necessária a legenda ou *closed caption* em tamanho de fonte adequado;
- Para vídeos/filmes, é recomendado o intérprete de LIBRAS, além da legenda;
- Folhetos impressos escritos com programação, instruções e regras facilitam a comunicação;
- Informações escritas devem ser simples e claras, em português claro, sem palavras muito difíceis e, se possível, com desenhos ou fotos ilustrativas (cardápios, por exemplo);
- Para eventos com intérprete de LIBRAS, local adequado para colocação do intérprete, de modo que o surdo possa visualizar o intérprete e o que está acontecendo no evento (FEITOSA, 2010, p. 30-31).

Evidentemente, há grande preocupação quanto à comunicação interpessoal. Feitosa (2010) recomenda que o indivíduo procure não ficar nervoso diante de uma pessoa que tem dificuldade para falar e que compreenda que o ritmo e a pronúncia dessa pessoa são distintos. Mesmo que a pessoa esteja acompanhada por um ouvinte, é importante se dirigir diretamente a ela (não ao acompanhante). Também aponta que não é necessário fingir ter compreendido uma mensagem, se não a entendeu. Caso ainda não a entenda, basta apenas pedir ao interlocutor para que possa tentar escrevê-la.

Esse autor sugere que o interlocutor faça com que o surdo enxergue a boca de quem está falando, além de ter atenção à luminosidade e a outros aspectos ambientais, pois a leitura dos lábios fica impossível se for gesticulada com algo na frente ou contra a luz. Destaca, por fim, que se fale com o tom normal de voz, a não ser que lhe peçam para levantá-la e seja expressivo (FEITOSA, 2010).

Como os surdos não percebem as mudanças sutis do tom da voz, a maioria deles “leem” as expressões faciais, os gestos ou os movimentos do corpo para entender o que se quer comunicar. Ao desejar falar com uma pessoa surda, o ideal é chamar a atenção dela, seja sinalizando com a mão ou tocando-lhe o braço sutilmente. Diante de dificuldade de entendimento, o comportamento é sentir-se à vontade para pedir que a pessoa repita.

É visível a necessidade de se adaptar o turismo a esse público de pessoas com deficiência auditiva, com vistas a que consigam explorar os mesmos serviços de qualidade ofertados a

peças ouvintes. As condições de acesso são importantes para essa finalidade, tanto de profissionais para atendimento a pessoas surdas quanto, em outros casos de pessoas com deficiência, de possíveis mudanças nas estruturas físicas para acessos especiais. De acordo com Sasaki (2003), são recorrentes algumas dificuldades de pessoas com deficiência para acesso ao turismo de qualidade – barreiras arquitetônicas (encontradas em aeroportos, terminais rodoviários, espaços urbanos) e barreiras comunicacionais (relacionadas a surdos e cegos) nas sinalizações de e na escassez de contratação de intérpretes de língua de sinais entre os guias de turismo e profissionais do *trade* turístico, por exemplo.

Muitas são as ações que precisam ser colocadas em prática para que a lei possa ser referência em se tratando das necessidades das pessoas com deficiência. É preciso muitas mudanças para que as melhorias sejam implementadas. Feitosa (2010) ressalta a importância de adaptação nas cidades, em apresentar sinalização adequada e clara, os alarmes de chamadas e senhas em locais públicos precisam também ser visuais, não apenas sonoros. Para os serviços de atendimento em restaurantes e hotéis, ele enfatiza a necessidade da utilização da tecnologia como ferramenta integradora. Em diversos âmbitos, é preciso mudança, pois falta a acessibilidade, especialmente o intérprete de LIBRAS (FEITOSA, 2010).

Por causa dessas situações, por vezes os surdos preferem fazer pequenas viagens acompanhadas, sejam ouvintes ou outros surdos, o que acaba tornando-os de certo modo dependentes de alguém para usufruir de atividades turísticas. Nesse sentido, o Poder Público deve se colocar positivamente para promover a eliminação de barreiras na comunicação e estabelecer alternativas técnicas que tornem acessíveis os sistemas de comunicação e sinalização (MOURA, 2000).

O artigo 2º do Código Mundial de Ética do Turismo afirma que “As atividades turísticas devem respeitar a igualdade entre homens e mulheres, devem tender a promover os direitos humanos e, especialmente, os direitos particulares de grupos, especificamente crianças, idosos, deficientes, minorias étnicas e povos autóctones”.

Boiteux (2003) suscita a discussão acerca desse artigo e corrobora a ideia de que as atividades do turismo devem respeitar a igualdade entre todos, promovendo os direitos humanos e os direitos de grupos, nos quais se incluem pessoas com deficiência auditiva. A inclusão do surdo no turismo perpassa significativa importância simbólica de acessibilidade. A oferta do



turismo para os surdos beneficia o crescimento econômico proveniente da atividade turística e os inclui nas práticas de viagem.

O Ministério do Turismo sustenta que a atividade turística é um importante meio de inclusão. Para garantia dos direitos de pessoas surdas na acessibilidade ao turismo, foram criadas leis que asseguram a acessibilidade, conforme foi apresentado anteriormente. Espera-se, com isso, que o surdo possua as condições mínimas de praticar turismo, para estar onde quiser e ter sua presença respeitada.

A Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, defende, no art. 18, a capacitação de mão de obra voltada à garantia de acessibilidade a esse público, nestes termos: “O Poder Público implementará a formação de profissionais intérpretes de escrita em braile, linguagem de sinais<sup>5</sup> e de guias-intérpretes, para facilitar qualquer tipo de comunicação direta à pessoa portadora de deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação”. Assim, o surdo poderá sentir-se livre para ir e vir, sabendo que será aceito e que terá seus direitos de comunicação resguardados.

Com efeito, essas afirmações estão fundamentadas na clara percepção de que a pessoa surda deseja ter acesso a todos os seus direitos, inclusive o de conhecer lugares e culturas. Desta feita, visualiza-se que o turismo inclusivo no Brasil pode ser utilizado como uma ferramenta para reduzir as desigualdades sociais. As atividades turísticas são grandes incentivadoras e possibilitam o respeito às diferenças e às necessidades de cada indivíduo, independentemente das limitações de cada ser humano (SASSAKI, 2003).

---

<sup>5</sup> Linguagem de Sinais: Transcrito diretamente da Lei, atualmente o termo correto é Língua de Sinais.

### **3 PERCEPÇÕES E EXPERIÊNCIAS DOS SURDOS EM RELAÇÃO À ACESSIBILIDADE NO TURISMO**

O presente trabalho tem como objetivo apresentar uma discussão sobre a acessibilidade para o surdo no turismo e identificar hábitos de viagem e os desafios encontrados pelos surdos durante suas viagens em função de dificuldades ou falhas na comunicação, tendo em vista o turismo como uma forma de inclusão social, diminuindo as diferenças, fazendo com que todos os envolvidos se sintam pertencentes a essa esfera.

#### **3.1 Aspectos metodológicos**

Esta é uma pesquisa de caráter exploratório, que, de acordo com Marconi e Lakatos (2003, p. 188), abarca “investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno [...] ou modificar e clarificar conceitos”.

A primeira etapa, conforme visto nos capítulos 1 e 2, foi a pesquisa bibliográfica e documental, em fontes secundárias, em que se constatou a pouca quantidade de publicações que falam sobre acessibilidade para o surdo no turismo. Em seguida, a segunda etapa foi a construção de um instrumento de pesquisa para aplicação com os sujeitos surdos. Utilizando-se da ferramenta *Google forms*, foi elaborado um questionário do tipo *survey* autorrespondido que possibilitou a coleta de informações quantitativas e qualitativas para a pesquisa.

Com vistas à construção do formulário de pesquisa, realizaram-se contatos com professores da área de LIBRAS do Instituto de Letras da Universidade de Brasília (UnB), para que assim fosse possível estruturar um questionário de fácil entendimento a pessoas surdas. Constatou-se, contudo, que a maneira ideal para a aplicação do questionário seria em forma de vídeo comunicado em LIBRAS, porém, devido à limitação de algumas plataformas para a produção do questionário e o tempo curto para formulação e aplicação, produziu-se apenas um formulário escrito (vide Apêndice 1).

Após a criação do formulário, o mesmo foi submetido a alguns professores de LIBRAS da UnB para validação em relação ao formato, visando melhor entendimento dos respondentes. Ainda assim, algumas pessoas relataram dificuldades para responder o questionário, em razão de algumas limitações do entendimento da língua portuguesa escrita, conforme explicitado na apresentação dos resultados a seguir.

Para alcançar o público-alvo desta pesquisa, o questionário foi divulgado em grupos de surdos e deficientes auditivos em redes sociais como Facebook e Whatsapp. Ademais, foram realizadas algumas tentativas de contato via e-mail com a Associação de Pais e Amigos de Deficientes Auditivos (APADA-DF), para auxílio na divulgação e resposta dos formulários, contatos em que não foi obtida resposta.

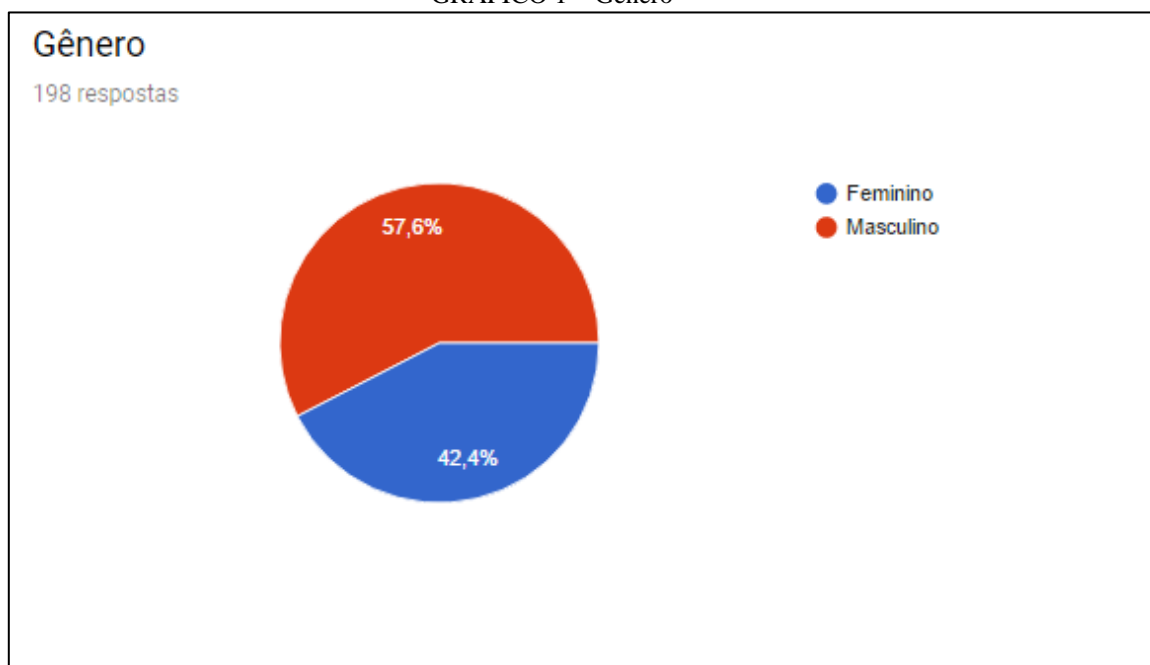
O formulário foi disponibilizado durante o período de 07 a 19 de junho de 2017 e 198 respostas foram recolhidas, o que demonstra a vontade de participação da comunidade surda para a realização de um turismo mais acessível e o interesse em apresentar as opiniões para a sociedade.

Os dados foram tabulados pela própria plataforma *Google Forms*, e são apresentados a seguir.

### **3.2 Perfil dos respondentes**

O Gráfico 1, na próxima página, representa as respostas obtidas relacionadas ao gênero, que predominante é masculino, correspondendo a 57,6% dos respondentes.

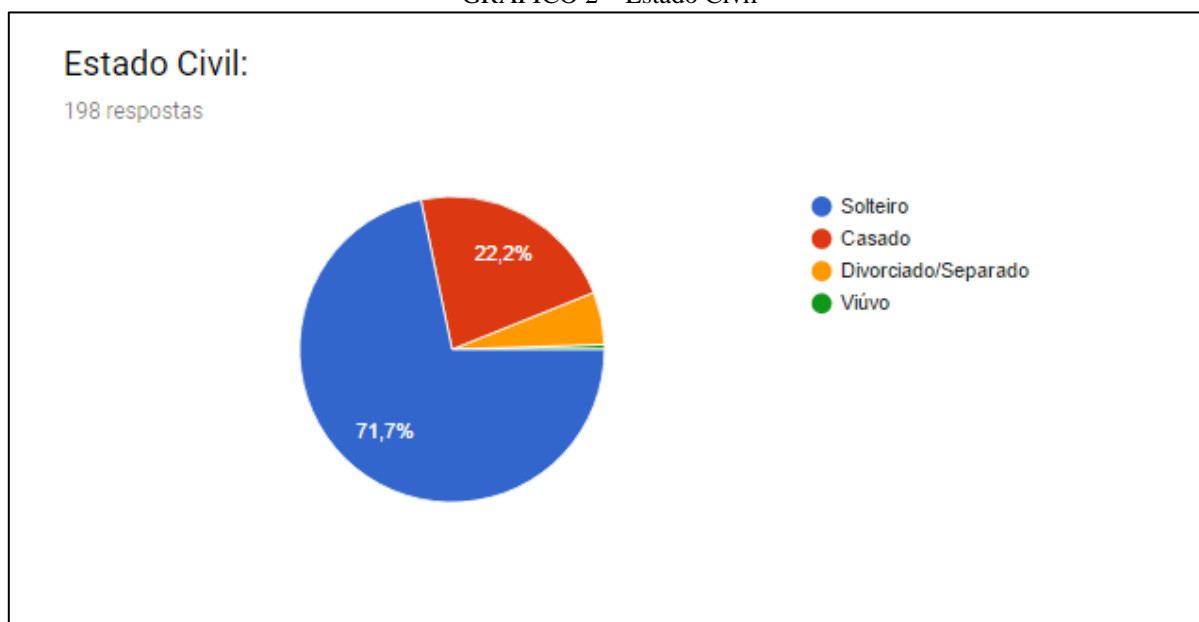
GRÁFICO 1 – Gênero



Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Já o Gráfico 2 demonstra as características quanto ao estado civil dos respondentes, sendo que 71,7% dos entrevistados são solteiros e 22,2% são casados.

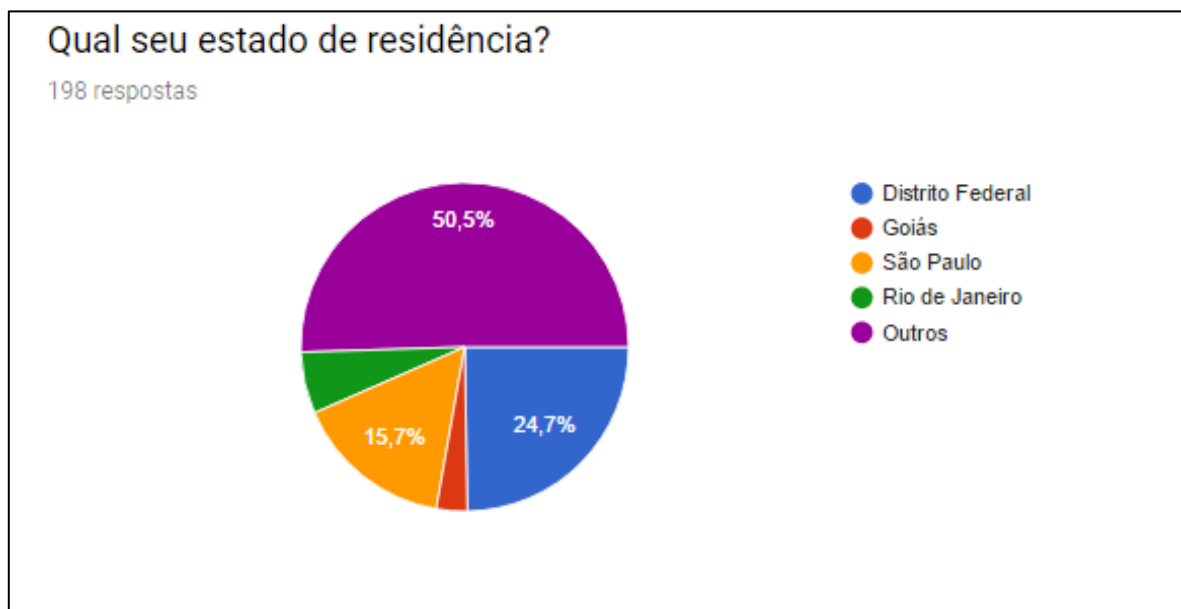
GRÁFICO 2 – Estado Civil



Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Já o Gráfico 3, a seguir, aponta o Estado de residência dos respondentes. Daí porque o primeiro questionamento no formulário foi o estado em que reside.

GRÁFICO 3 – Estado de residência

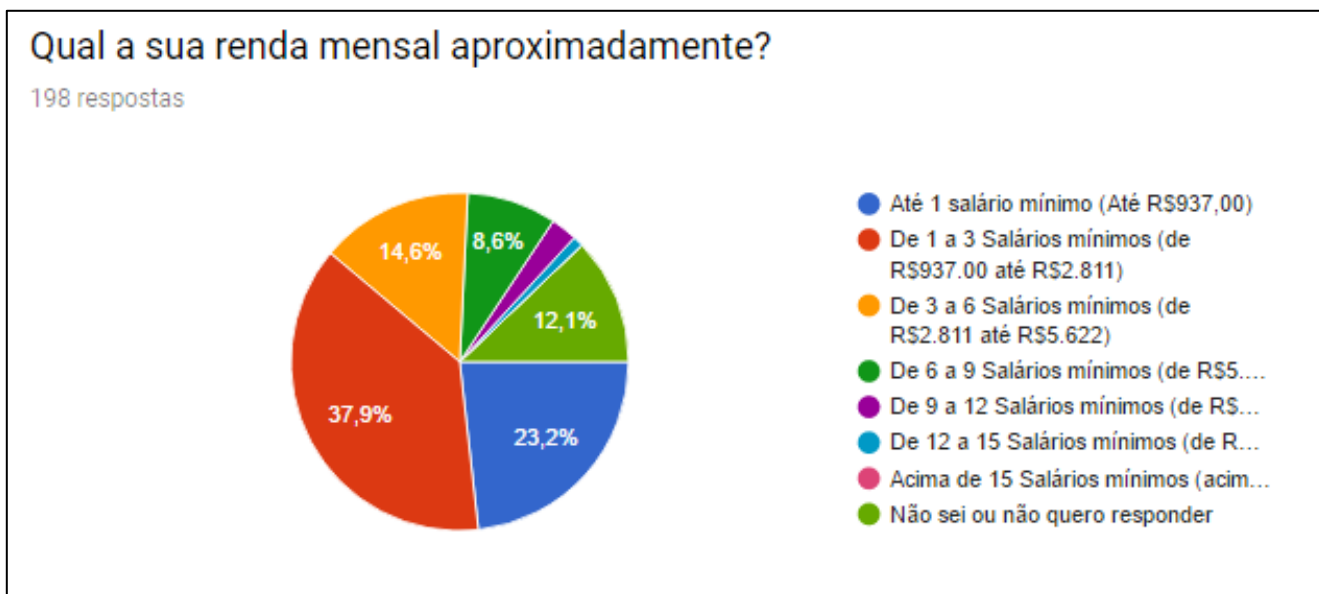


Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Observa-se que mais da metade dos respondentes não reside no Distrito Federal, onde a pesquisa foi consolidada. Isso indica que a comunidade surda é de fato organizada e interconectada, pois o questionário foi repassado para uma maior quantidade de pessoas com deficiência auditiva possível. Adicionalmente, mostra-se o interesse em apresentar as opiniões dessa comunidade para a sociedade, visando mudanças que a beneficiem.

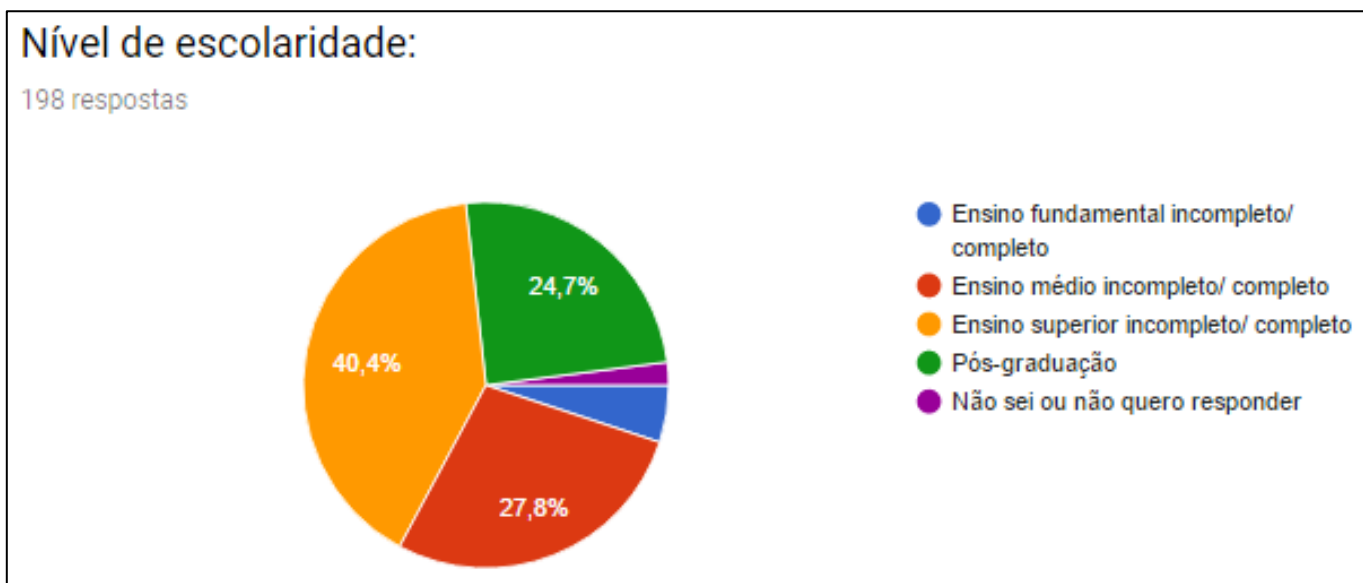
Por sua vez, o Gráfico 4 trouxe dados acerca da renda mensal dos pesquisados. OS dados demonstram que quase 38% possui renda de 1 a 3 salários mínimos, o que possivelmente se apresenta em sintonia com o nível de escolaridade desenhado no Gráfico 5, conforme apresentado na próxima página.

GRÁFICO 4 – Renda mensal



Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

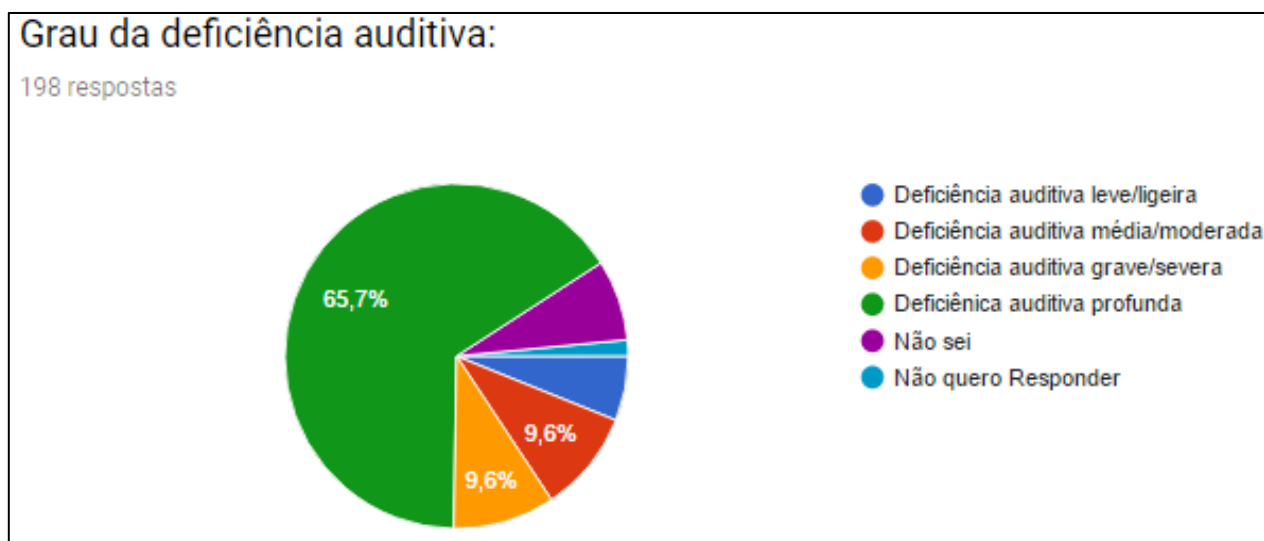
GRÁFICO 5 – Nível de escolaridade



Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Em seguida, o Gráfico 6 apresenta dados da arguição a respeito do grau de deficiência auditiva, que possui impacto direto no que concerne à acessibilidade.

GRÁFICO 6 – Grau de deficiência auditiva

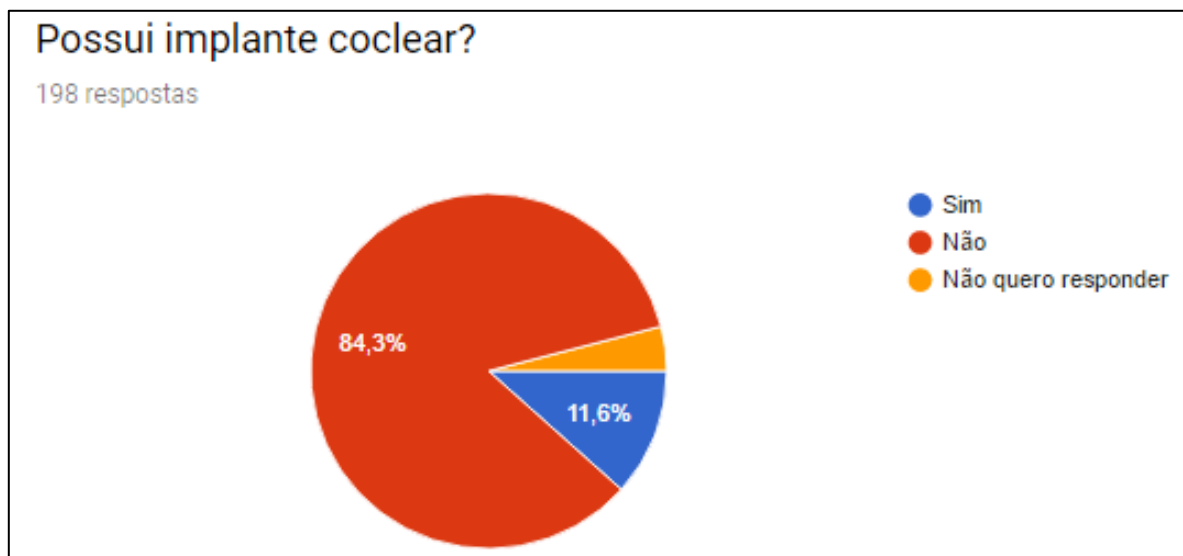


Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Cerca de 66% do público pesquisado possui deficiência auditiva profunda, isso mostra que mais da metade dos respondentes são surdos "de último grau" que necessitam comunicar-se por meio da Língua Brasileira de Sinais, embora não seja possível inferir – tendo em vista não ter tido um indicador sobre isso – que todos saibam se comunicar por meio de LIBRAS.

Outro dado relevante, mas de alguma maneira já esperado, é o de que 84% dos respondentes não possuem implante coclear. Isso, muito provavelmente, pode ser resultante de a cirurgia para essa reconstituição auditiva ser cara e ter portanto poucas possibilidades de acesso aos surdos nas faixas de renda de 1 a 6 salários-mínimos, que correspondem a 76% dos pesquisados (conforme visto no Gráfico 4).

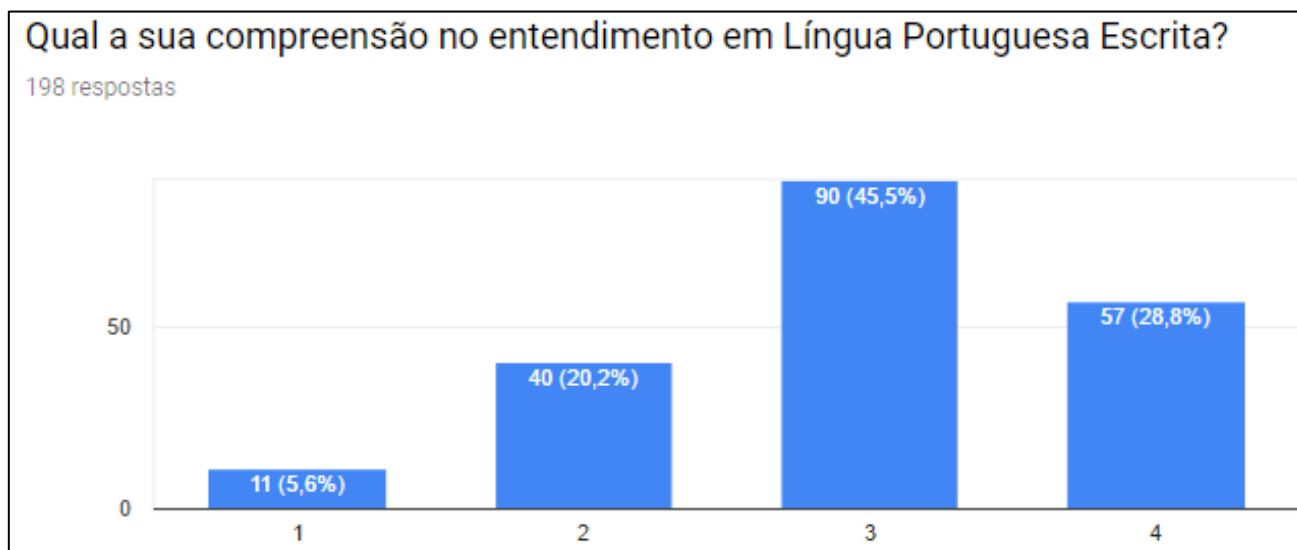
GRÁFICO 7 – Existência de implante coclear



Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

O próximo conjunto de dados diz respeito às habilidades de comunicação dos respondentes, sendo cada item avaliado em uma escala de 1 a 4, onde 1 corresponde a "pouco/a" e 4 corresponde a "muito bom/a". Por esse motivo, os gráficos são apresentados em formato de barras verticais.

GRÁFICO 8 – Grau de entendimento em Língua Portuguesa escrita



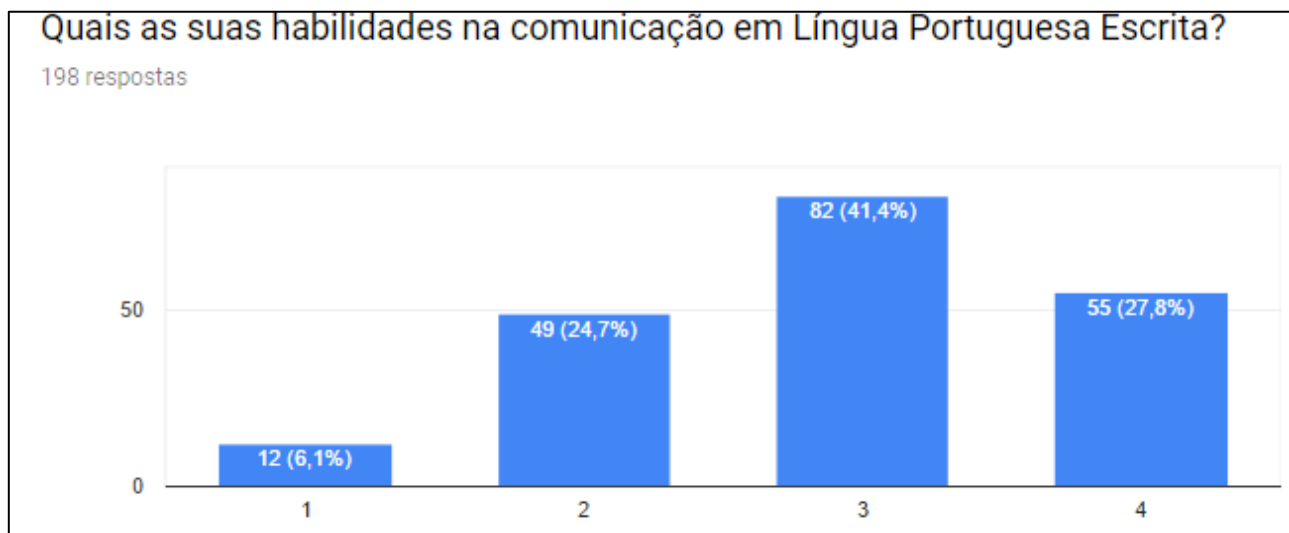
Fonte: Elaborado pelo autor (2017)



Considerando os fatores apresentados anteriormente, nota-se no Gráfico 8, que, mesmo com as dificuldades relacionadas à comunicação, o número de surdos que afirmam possuir bom grau de entendimento em Língua Portuguesa escrita é bom, de 46% aproximadamente, e muito bom, de aproximadamente 29%. Esse indicador se relaciona com o grau de escolaridade em que mais de 60% possui graduação ou pós.

No Gráfico 9, apresentam-se os resultados sobre as habilidades na comunicação escrita, que também se relacionam com o Gráfico 8 (compreensão da língua escrita), na medida que para apresentar boa performance na comunicação escrita em Língua Portuguesa é necessária a existência de bom entendimento dos seus mecanismos.

GRÁFICO 9 – Habilidades na comunicação em Língua Portuguesa escrita



Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Entretanto, desses Gráficos 8 e 9, observa-se que uma porcentagem razoável de cerca de 25% em ambos os casos tem dificuldades em compreender e se comunicar na língua portuguesa escrita, o que demonstra a necessidade de um esforço maior para garantir a acessibilidade para essas pessoas, de modo que haja uma verdadeira inclusão deste grupo, diminuindo a sensação de "estrangeiros, forasteiros, exilados" (conforme visto no capítulo 2) em seu próprio país.

A seção subsequente do formulário tratou dos hábitos de viagem dos respondentes, com questionamentos sobre características e frequência de viagens dentro do Brasil. Optou-se por não

incluir as visitas ao exterior pois estas incluiriam outras questões, como o idioma falado no local e até mesmo as diferenças das línguas de sinais de cada país<sup>6</sup>.

GRÁFICO 10 – Frequência de viagem



Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

A maioria dos deficientes auditivos participantes desta pesquisa (Gráfico 10) possui o hábito de viajar mais de uma vez por ano dentro do Brasil. Isso mostra que a limitação auditiva não impede o desfrute da prática turística, não sendo, por conseguinte, uma interdição para a realização da viagem.

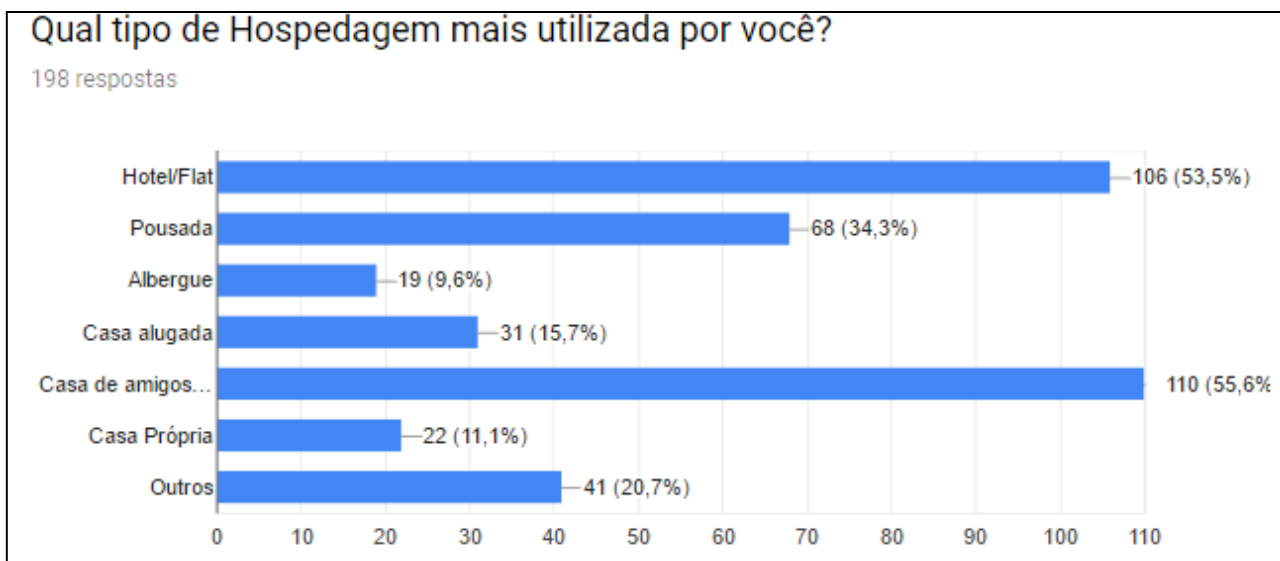
As perguntas seguintes (referentes aos gráficos 11, 12 e 13) questionaram sobre os tipos de hospedagem e transporte utilizados, e as companhias de viagem, dados relevantes para conhecer o perfil do turista com deficiência auditiva. Estas questões foram disponibilizadas de forma que o respondente pudesse marcar mais de um item, tendo portanto totais maiores que 100%. Por esse motivo, os gráficos também são apresentados em forma de barras horizontais.

Em relação ao tipo de hospedagem utilizada, segundo o gráfico 11 apresentado na próxima página, a quantidade de pessoas que prefere ficar em casas de amigos ou parentes é expressiva, se comparado com as outras opções (hotéis/ flats, pousadas, albergues, casa alugada ou própria). Isso pode dar-se devido à facilidade na comunicação em LIBRAS com os amigos e

<sup>6</sup> Assim como as palavras e estrutura gramatical mudam de um idioma para outro, os sinais e sua estrutura lógica mudam de um país para o outro.

parentes, o que traz maior conforto para o turista surdo, ou ao custo da hospedagem, já que na casa de amigos não se faz necessário o pagamento de diárias.

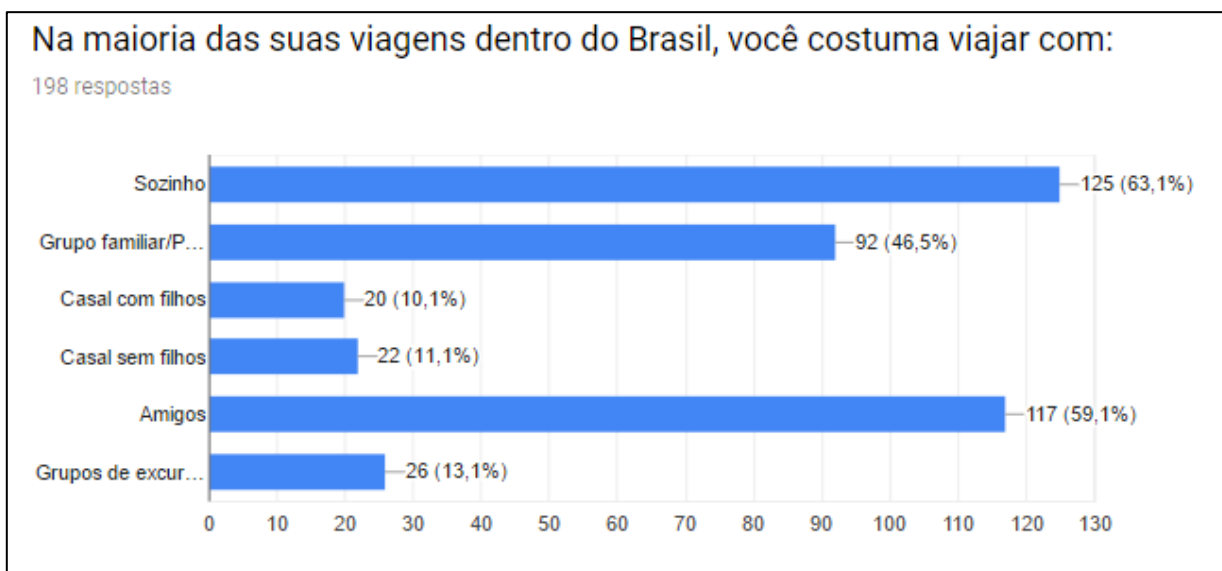
GRÁFICO 11 – Tipo de hospedagem utilizada



Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Os meios de hospedagem possuem grande importância para a experiência de um turista durante a sua viagem, e evidentemente a comunicação nos meios de hospedagem é o elemento fundamental (principalmente se levarmos em consideração que, conforme apresentado a seguir, uma boa parcela dos respondentes afirmaram viajar sozinhos).

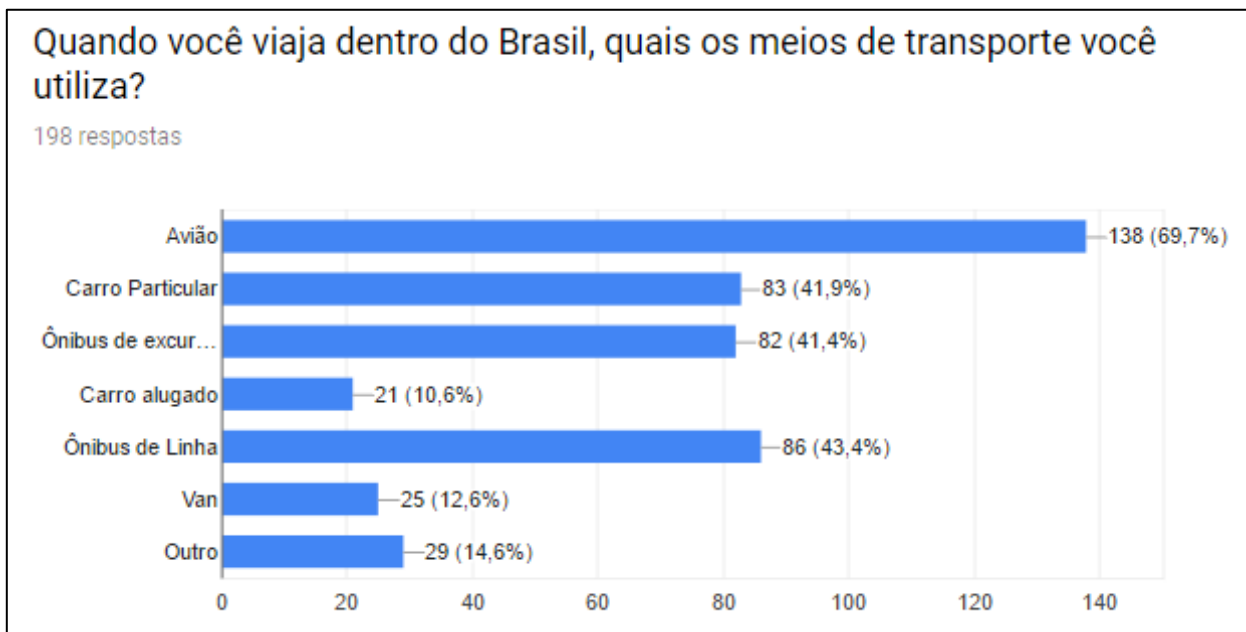
GRÁFICO 12 – Maneira que viaja



Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

O gráfico apresenta que 63% dos respondentes realiza a maioria das viagens sozinho, e 59% com amigos, e 46,5% com parentes, em detrimento de 13,1% que viaja em excursões. Para isso, o meio de transporte mais utilizado é o avião, abarcando 69,7% das formas de deslocamento viáveis, de acordo com o gráfico abaixo.

GRÁFICO 13 – Meios de transporte utilizados

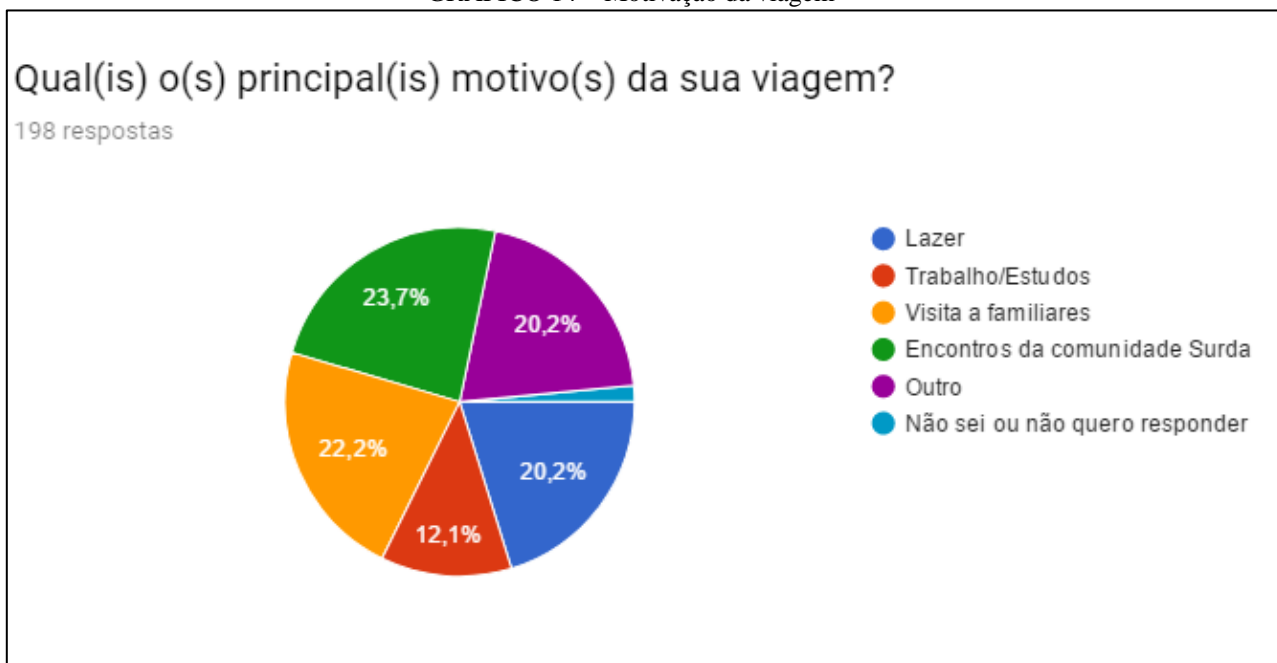


Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Além disso, o gráfico demonstra que muitas viagens são feitas em carro particular (42%), ônibus de linha (43%) e ônibus de excursão (41%), sendo que este último dado contrasta com a informação da pergunta anterior sobre as companhias de viagem.

Quanto à motivação de viagem, o formulário perguntava qual ou quais são os principais motivos da viagem, admitindo apenas uma resposta.

GRÁFICO 14 – Motivação da viagem

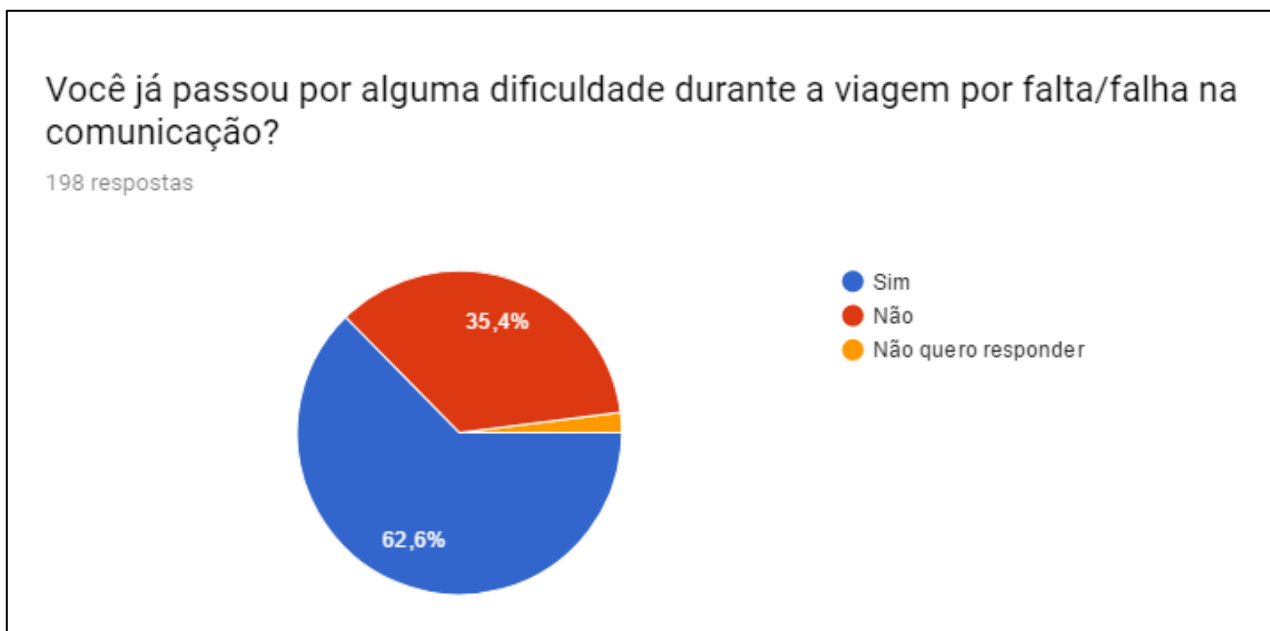


Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Neste ponto, observa-se que 23,7% do total de respondentes viajam motivados a ir ao encontro da comunidade surda, mostrando a importância do reconhecimento de identidade, comunidade e cultura própria dos surdos (conforme visto no capítulo 2). Entre si, podem reconhecer as diferenças e juntos requerer seus direitos. Além disso, possuem o sentimento de pertencimento e se sentem mais seguros e confortáveis ao lado das pessoas que vão conseguir compreendê-los. Também foram presentes os itens "visita a familiares" (com cerca de 22% das respostas) "lazer" e "outro" (cada um correspondendo a aproximadamente 20% do total).

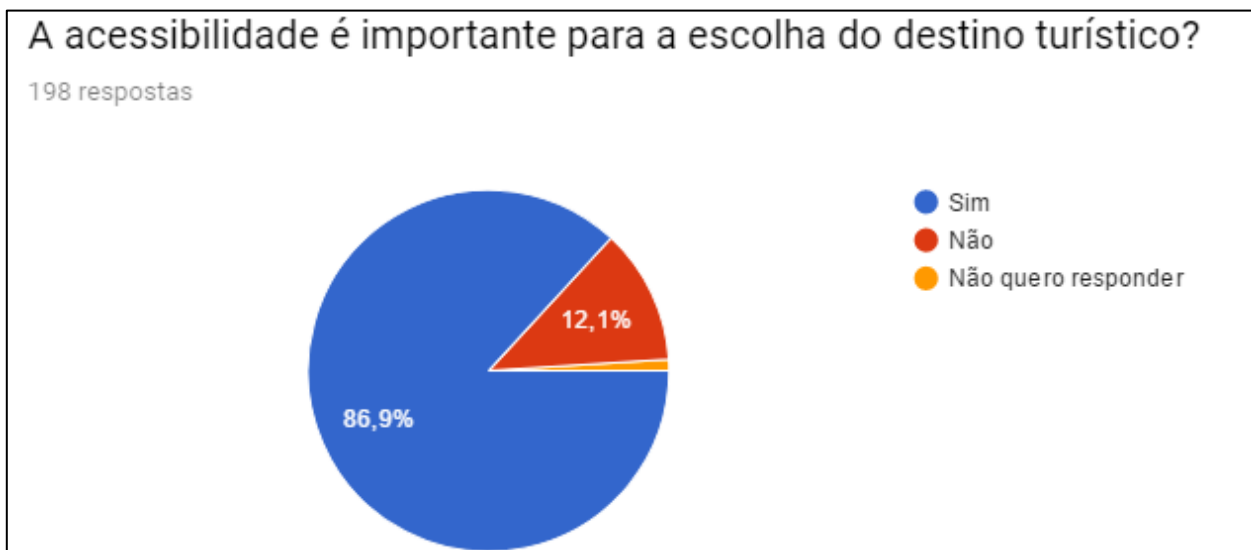
O próximo bloco de perguntas diz respeito às dificuldades enfrentadas pelos deficientes auditivos em suas viagens devido à falta ou falhas de comunicação, e qual o peso de cada item na experiência de viagem.

GRÁFICO 15 – Dificuldades durante a viagem



Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

GRÁFICO 16 – Acessibilidade e importância para escolha do destino



Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Considerando os Gráficos 15 e 16, observa-se que 62,6% dos respondentes já passaram por alguma dificuldade e 86,9% consideram que a acessibilidade é um fator importante para a escolha do destino turístico. Percebe-se que a falha ou falta na comunicação se constitui como um

obstáculo a ser vencido pelo surdo e um fator a ser melhorado pelos atrativos turísticos e prestadores de serviços públicos ou privados, posto que a falta de pessoas capacitadas para realizar atendimentos específicos como em hotéis ou balcões de informações poderá acarretar uma experiência negativa ao turista surdo.

As perguntas seguintes foram propostas a partir dos itens identificados no capítulo 2 (principalmente no item 2.2). O respondente deveria indicar qual a importância de cada item, em uma escala de 1 (mais importante) a 5 (menos importante). Nota-se que, com pequenas variações, os gráficos 19 a 21 apresentam configurações semelhantes.

O gráfico 17 indica que 47,5% dos respondentes consideraram como muito importante para facilitar sua viagem os locais possuírem avisos luminosos, e respectivamente 20,2% importante, 11,6% indiferentes, 8,3% pouco importante, e finalmente 12,6% dos respondentes disseram que o local ter avisos luminosos é menos importante para sua experiência de viagem. Este foi o item com maior número de respostas na opção “mais importante”.

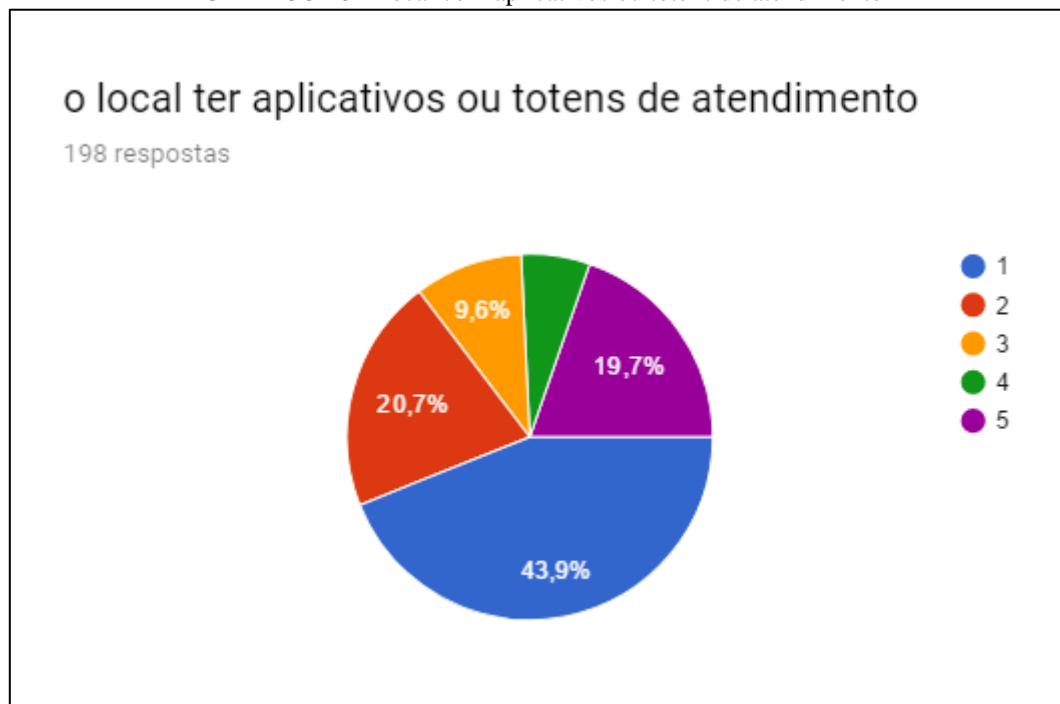
GRÁFICO 17 – Locais com avisos luminosos



Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Em relação ao local possuir aplicativos ou totens de atendimento (pois com isso os deficientes auditivos não precisam depender de ninguém para buscar uma informação, deixando-os assim mais independentes em suas decisões), as respostas estão descritas no gráfico 18.

GRÁFICO 18 - Local com aplicativos ou totens de atendimento



Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

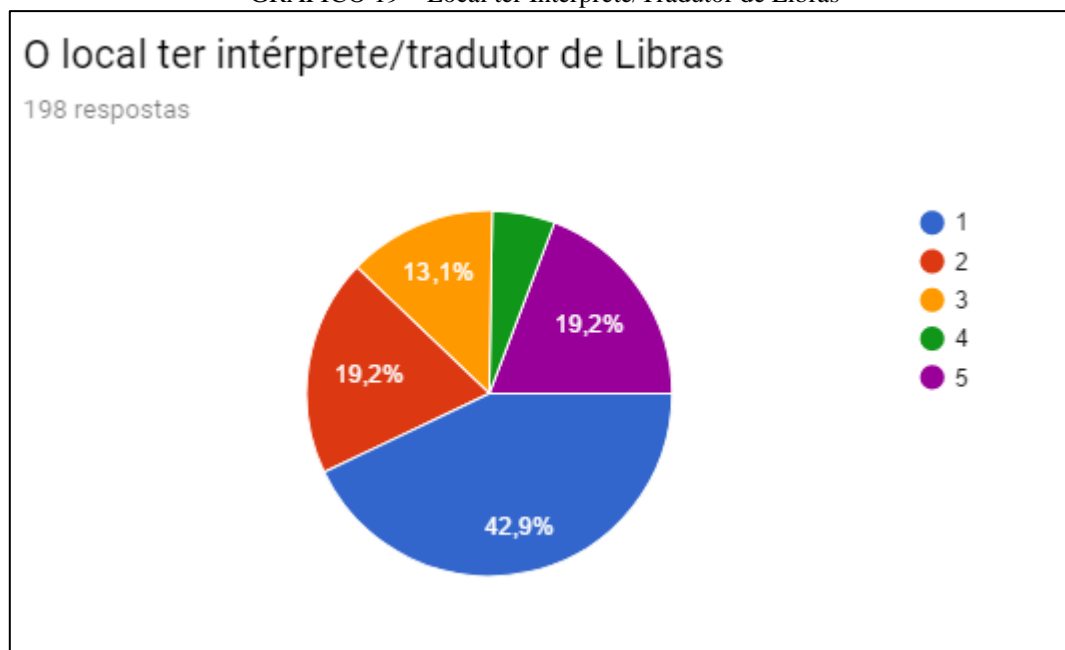
O gráfico aponta distribuições semelhantes ao anterior, em ordem de importância respectivamente 43,9% (mais importante), 20,7%, 9,6%, 4,1% e 19,7% (menos importante). Contudo, este item foi o que teve maior número de respostas como “menos importante” nesta seção do questionário.

No gráfico 19, na página a seguir, são apresentados os dados sobre o local ter intérprete e tradutor de LIBRAS, pois se acredita que assim a comunicação seria feita com mais facilidade, e o deficiente auditivo teria as suas necessidades atendidas de forma mais clara e rápida.

Neste item, 42,9% dos respondentes consideraram como muito importante para facilitar sua viagem os locais contarem com intérpretes/tradutores de LIBRAS; 19,2% importante; 13,1% indiferentes, 8,3% pouco importante, e finalmente 19,2% dos respondentes disseram que o local ter intérprete/tradutor de LIBRAS é menos importante para sua experiência de viagem.



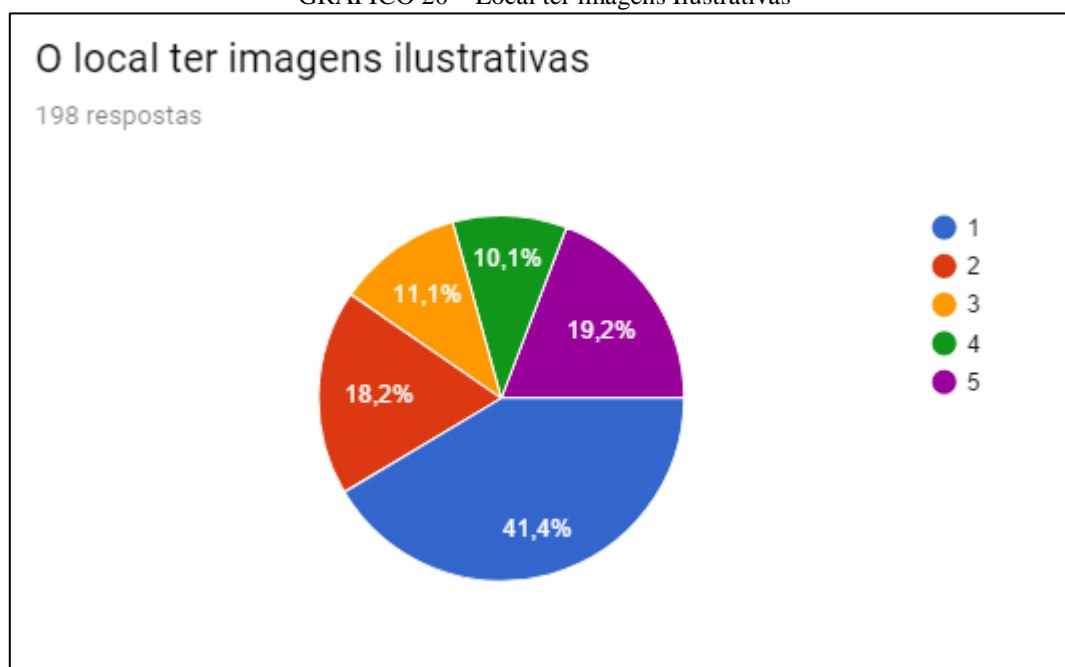
GRÁFICO 19 – Local ter Intérprete/Tradutor de Libras



Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Já o gráfico abaixo apresenta os dados sobre a importância de o local ter imagens ilustrativas. Os resultados foram, em ordem decrescente, 41,4% (mais importante), 18,2%, 11,1%, 10,1% e 19,2% (menos importante).

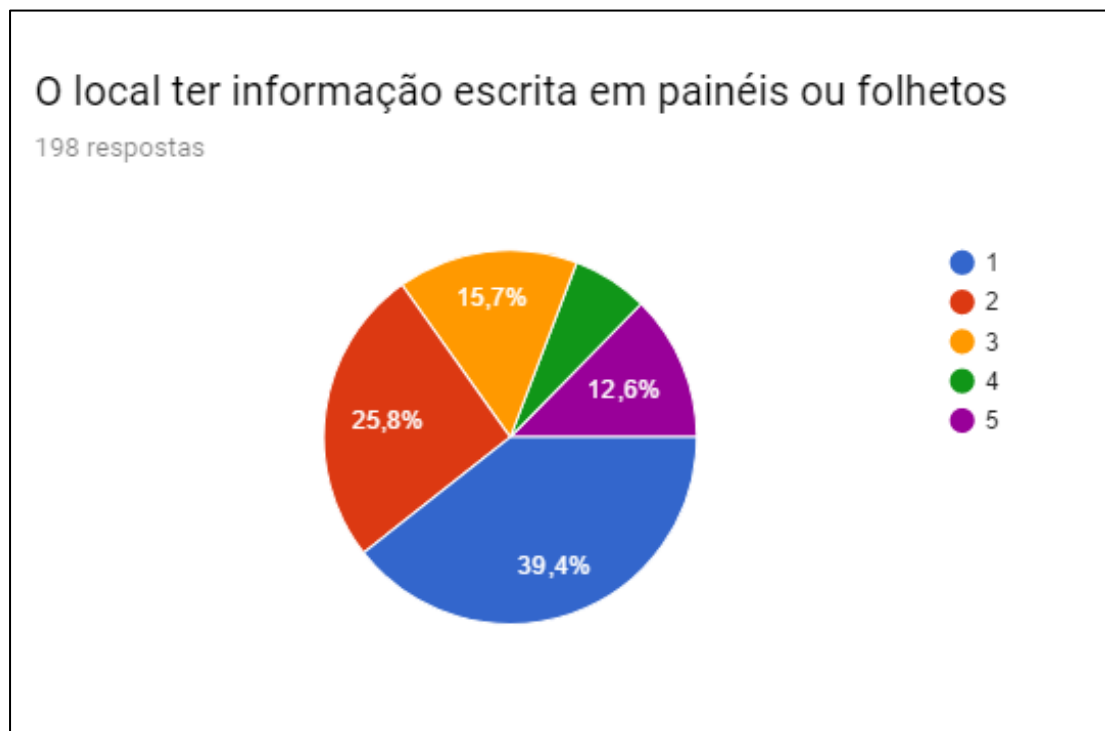
GRÁFICO 20 – Local ter imagens Ilustrativas



Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Em relação ao local possuir informações escritas em painéis e folhetos, as respostas foram (gráfico 21): 39,4% como muito importante; 25,8% importante, 15,7% indiferente, 6,5% pouco importante, e 12,6% como menos importante. Este item foi ao mesmo tempo o que apresentou o menor número de respostas de “mais importante”, e maior número de repostas indiferentes.

GRÁFICO 21 – Local com escritas em painéis ou folhetos



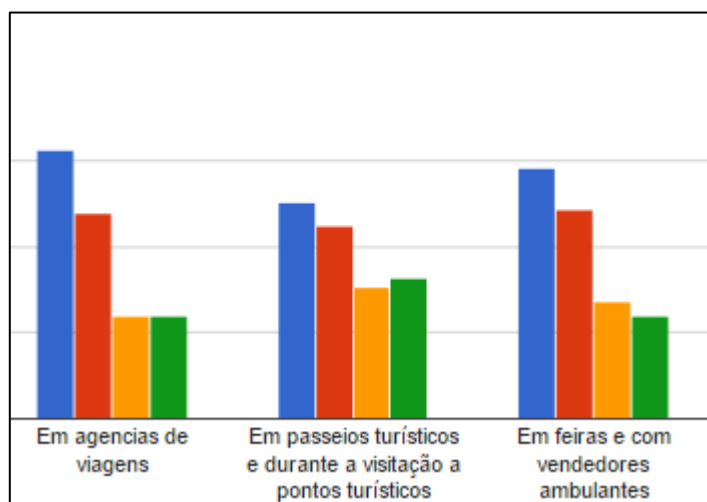
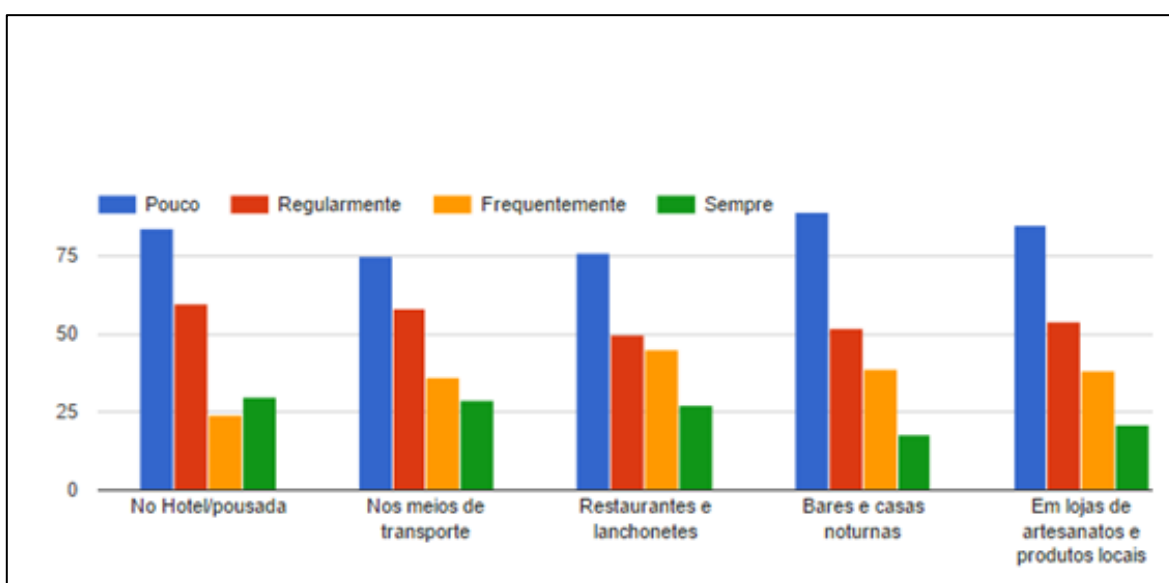
Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Relacionando os Gráficos 17,18,19,20 e 21, podemos observar que a maioria dos surdos sentem todos os itens apresentados, pois cada um deles indicou o maior número de respostas como “mais importante”.

O fato de o surdo conseguir informações, tirar suas dúvidas e realizar suas vontades sem depender de outra pessoa para isso, faz com que possuam o sentimento de capacidade e autonomia. Conforme visto, o deficiente auditivo não possui nenhuma incapacidade, e sim uma deficiência que gera limitação na audição, sendo assim, capaz de realizar qualquer atividade.

Apesar da maior parte dos respondentes indicar que os itens citados são importantes para sua viagem, a falta de comunicação não parece afetar tanto a experiência como um todo<sup>7</sup>, conforme se observa no gráfico 22. Para ter uma noção mais precisa sobre o impacto da falta/falha de comunicação nos equipamentos e serviços turísticos, perguntou-se o quanto a falta de comunicação atrapalha a experiência de viagem. Posto que são muitos itens, a imagem teve que ser dividida em duas partes.

GRÁFICO 22 – O quanto a falta de comunicação atrapalha a experiência de viagem em cada tipo de equipamento ou serviço turístico



Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

<sup>7</sup> Como os dados de alguma forma divergem com o conjunto de respostas anteriores, seria necessário confirmar se os respondentes entenderam com clareza a pergunta.

Em todos os itens, houve maior incidência de respostas que a falta de comunicação afeta “pouco” a experiência de viagem, seguidas de “regularmente”. Quanto às respostas “frequentemente” e “sempre”, houve variações de item para item.

Considerando os dados apresentados no conjunto de gráficos na página anterior, percebe-se que, em sua maioria, a falha na comunicação traz maiores prejuízos durante passeios turísticos e visitações a pontos turísticos, pois nestes locais a comunicação torna-se essencial ao usufruto dos mesmos, e entendimento da história ou características do local. A falta de acessibilidade acarreta uma perda de qualidade da experiência para aqueles que possuem deficiência auditiva, nesse caso eles são muito prejudicados. Neste item, observou-se o maior número absoluto de respostas “sempre”, e ainda muitas respostas “frequentemente”. Também foi o item que apresentou menor taxa de respostas “pouco”.

Por outro lado, o componente “bares e casas noturnas” foi aquele considerado de menos dificuldade de comunicação para os respondentes, com maior número de respostas indicando que atrapalha “pouco” e o menor número de “sempre”. Trata-se de locais que normalmente são barulhentos, de modo que ouvintes também tenham dificuldade de se comunicar.

Outros itens que apresentaram proporções mais expressivas de dificuldades de comunicação foram “restaurantes e lanchonetes” e “feiras e vendedores ambulantes”, ainda que nos primeiros haja a facilidade dos cardápios, onde há a descrição de todas as opções de pedidos que podem ser feitos.

Os meios de hospedagem e de transporte ficaram numa posição intermediária, assim como as lojas e as agências de viagens.

Em hotéis ou pousadas, por exemplo, a falta de comunicação pode não trazer grandes prejuízos a experiência devido ao auxílio da tecnologia como meio facilitador. É possível, por exemplo, escolher um quarto e fazer o pagamento em meio digital através de sites de reserva.

Nos meios de transportes como o avião, a tecnologia se torna uma grande aliada, pois já é possível a realização do check-in por meios eletrônicos, por smartphones ou tablets. Neste caso, o portão de embarque, bem como o terminal de onde o avião vai sair, vem descrito no bilhete eletrônico, e caso haja a necessidade de informações, os painéis informativos espalhados pelo aeroporto ajudam na localização. No caso dos ônibus, por exemplo, há menor necessidade de comunicação, visto que o destino para qual aquele ônibus se desloca está descrito no painel a sua frente.

Percebe-se, portanto, que todos os equipamentos e serviços turísticos podem melhorar mais ainda a acessibilidade para o deficiente auditivo, mesmo que de uma forma geral eles identifiquem que a falta de comunicação não atrapalhe tanto a fruição de viagem.

Este bloco de questões foi o último bloco de resposta obrigatória. Ao final do questionário, foi disponibilizado um espaço para comentários. Dos 198 respondentes, 66 deixaram comentários. Quase a totalidade dos comentários fugiriam ao que seria considerado “língua portuguesa padrão”. Uma boa parte dos comentários dizia respeito a experiência vivida pelos respondentes, relacionando as dificuldades que enfrentaram durante viagens realizadas por eles, e também como fizeram para poder contornar as situações que poderiam trazer desconforto durante a viagem, alguns relataram fazer pesquisas sobre o local para onde vai viajar. Em alguns relatos, percebe-se que a falta de acessibilidade atrapalha a experiência do turista.

Alguns participantes inseriram informações pessoais sobre Muitos respondentes elogiaram a iniciativa da pesquisa, e acreditam que esta pode ajudar no desenvolvimento da acessibilidade para o surdo durante a prática do turismo.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A acessibilidade é uma necessidade imediata e fundamental das pessoas com deficiência. Embora tenha havido importantes avanços legais na garantia dessa acessibilidade ao público que necessita, ainda poucas ações efetivas têm sido observadas. As pessoas com deficiência auditiva, por exemplo, foco desta pesquisa, possuem limitações na comunicação que se tornam obstáculos na prática turística no que concerne ao conhecimento da localidade para a qual se direciona e usufruto da viagem. Tudo isso figura na necessidade de pensar as maneiras de se disponibilizar um acesso turístico a todos.

Com efeito, a pesquisa desenvolvida delineou as características mais relevantes desse público, demonstrando pontos de atenção para o planejamento do turismo acessível. Apesar de necessitar de condições específicas para implementação, os recursos tecnológicos são aliados de pessoas com deficiência auditiva para desfrutar do turismo e devem ser considerados nessa etapa de planejamento.

“Quero que tenha mais acessibilidade nos lugares pois os surdos podem se sentir mais seguro e confortável”. [sic]

O relato acima demonstra que a falta de acessibilidade pode gerar o sentimento de desconforto e insegurança para o turista surdo, o que futuramente, poderá ser o fator principal para a escolha do destino turístico, como mencionado no capítulo anterior.

Este trabalho contribui quanto ao levantamento de dados relacionados ao turismo e surdez, ressaltando importância da comunicação interpessoal do surdo no turismo, mas ainda é um primeiro passo para essa discussão. Sua continuação poderia ser realizada em diversas vertentes como, por exemplo, o cruzamento de dados específicos dentro do questionário e o desenvolvimento de um questionário em LIBRAS, para assim diminuir a possibilidade de erros de compreensão e também alcançar mais pessoas surdas.

Contudo, destacam-se os relatos recebidos através do questionário e agregado como apêndice neste trabalho, no qual os surdos demonstram os sentimentos relacionados ao turismo. Percebe-se a vontade demonstrar que a surdez não caracteriza a limitação quando o tema proposto. Apesar das dificuldades encontradas em determinados momentos, observou-se relatos onde a surdez não atrapalhou a viagem, e que há um desejo por maior acessibilidade nas viagens.

“Interesse ! é importante para surdos " Sem Limite "[sic]<sup>8</sup>

Para a pessoa com deficiência utilizar-se plenamente dos espaços turísticos, condições mínimas de acessibilidade precisam ser devidamente disponibilizadas. A igualdade de acesso, assim, perfaz uma conscientização democrática de que todos devem poder usufruir de tudo o que a prática turística proporciona tanto para pessoas ouvintes quanto surdas.

Inevitavelmente, a inserção de pessoas com deficiência nas práticas turísticas perpassará a instituição de ações de acessibilidade que possibilitem a fruição menos desigual das experiências de viagem. Os locais turísticos devem se adequar a essa necessidade, entendendo essa adequação também como oportunidade de estimular a economia local e desenvolver atrativos para novos públicos.

---

<sup>8</sup> Frase escrita por um respondente surdo, que no português oralizado a frase teria a seguinte estrutura: “Interessante! É importante para os surdos não terem barreiras [à comunicação]”



## REFERÊNCIAS

AGUIRRE, R. S. **Recreação e Turismo Para Todos**. Rio de Janeiro: Educs, 2003.

ÁLVARES, D. F. **Avaliação de Planos-Processo em Áreas de Desenvolvimento Turístico**. União Européia, 2008. 140 f. Tese (Doutorado em Engenharia Civil e Planejamento Urbano) Universidade do Minho. Disponível em: <200.143.12.93/.../Avaliação\_de\_Planos\_Processo\_em\_áreas\_de\_desenvolvimento\_turístico-Pós\_Graduação-1º\_Lugar-I.pdf> acesso em: 07 de abril de 2017.

BEHARES, Luis Ernesto. **Novas correntes na educação do surdo**: dos enfoques clínicos aos culturais. Santa Maria, UFSM, 2000

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, Senado, 1998.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo e acessibilidade**. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico Coordenação-Geral de Segmentação. Brasil, 2006, 2 ed. Disponível em: [www.turismo.gov.br](http://www.turismo.gov.br) . Acesso em: 05 de abril de 2017.

BRASIL. **Decreto número 5.296, de 2 de dezembro de 2004**. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil/ato20042006/2004/Decreto/D5296.htm>. Acesso em: 06 de abril de 2017.

\_\_\_\_\_ **LEI Nº 7.853, DE 24 DE OUTUBRO DE 1989**. Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências. Brasília, 1989. Disponível em:< [www.planalto.gov.br/CCIVIL/LEIS/L7853.htm](http://www.planalto.gov.br/CCIVIL/LEIS/L7853.htm)>. Acesso em: 06 de abril de 2017.

\_\_\_\_\_ Ministério do Turismo. **Diálogos do Turismo – Uma viagem de inclusão**. Instituto Brasileiro de administração Municipal. Rio de Janeiro: IBAM, 2006, 360 p. Disponível em: <[http://www.ibam.org.br/publique/media/dialogos\\_turismo.pdf](http://www.ibam.org.br/publique/media/dialogos_turismo.pdf)>. Acesso em: 06 de abril de 2017.

\_\_\_\_\_ **Decreto n. 10.098 de 19 de Dezembro de 2000**. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com



mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, 2000. Disponível em:<  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L10098.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10098.htm)> Acesso em: 08 de abril de 2017

\_\_\_\_\_. Ministério do Turismo. **Segmentação do Turismo – marcos conceituais**. 2004  
 Disponível em:

[http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/Marcos\\_Conceituais.pdf](http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Marcos_Conceituais.pdf). Acesso em: 09 de abril de 2017.

BOITEUX, B. **Legislação de turismo**. Tópicos de direito aplicados ao turismo. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

BUENO, José Geraldo. **Surdez, linguagem e cultura**. In: Cadernos CEDES, São Paulo, n.46, 1998. p. 41–56.

OMT – ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Código Mundial de Ética para o Turismo**. Madri, 1999. Disponível em <  
[http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/PREVIEW\\_MTUR\\_Codigo\\_de\\_Etica\\_Turismo\\_120\\_210mm\\_Portugues.pdf](http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/PREVIEW_MTUR_Codigo_de_Etica_Turismo_120_210mm_Portugues.pdf) > Acesso em 27 junho 2017.

**Dicionário do Aurélio**. Definição de ensurdecido. Disponível em:  
 <<https://dicionariodoaurelio.com/ensurdecer>>. Acesso em: 24 Jun. 2017

FEITOSA, Andréia Rocha. **Turismo e Inclusão Social: Um estudo sobre as contribuições do marketing social para a inclusão das pessoas com deficiência no usufruto do turismo no Brasil**. Monografia apresentada à Coordenação de Graduação em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, para a obtenção do título de Bacharel em Turismo. 2010

GESSER, Andrei. **Libras?: Que Língua é essa? Crença e preconceitos em torno da língua de Sinais e da realidade surda**, Ed. Parábola.SP,2009

HALL, Stuart. **A identidade cultural na pós-modernidade**. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MOURA, M. **O surdo: caminhos para uma nova identidade**. Rio de Janeiro: Revinter, 2000.

NADER, J. **Aquisição tardia de uma língua e seus efeitos sobre o desenvolvimento cognitivo dos surdos**. 2011, 148 f. Dissertação (mestrado)- Instituto de Estudos da Linguagem. Universidade Estadual de Campinas. Campinas: 2011.

ONU. **Programa de Ação Mundial para as Pessoas com Deficiência**. 1982. Disponível em:<  
<http://www.cedipod.org.br/w6pam.htm>> Acesso em: 02 de abril de 2017.

PINTO, Daniel Neves. **Língua Brasileira de Sinais-libras**; Daniel Neves Pinto. Aracaju: UNIT, 2010. 168 p.: Il

QUADROS, Ronice, **Estudos Surdos III**, Rio de Janeiro, Editora: Arara Azul, 2009.

\_\_\_\_\_. O bi do bilingüismo na educação de surdos In: **Surdez e bilingüismo**. 1 ed. Porto Alegre: Editora Mediação, 2005, v.1, p. 26-36.

REGO, Teresa Cristina. **Uma Perspectiva Histórico-cultural da Educação**. Vozes, 1996.

SÁ, Nídia Regina Limeira. **Cultura, poder e educação de surdos**. Manaus: Editora da universidade federal do amazonas, 2002.

SASSAKI K. R. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro: WVA, 5 ed. 1999, 171 p.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão Social**. I Seminário de Políticas Públicas do Município de Limeira. SP, Limeira, 24 de setembro de 2003

SALES, A. M. et al. **Deficiência auditiva e surdez: visão clínica e educacional**. Seminário apresentado na Universidade Federal de São Carlos, UFSCar, 2010.

SCHWARZ, A. e HABER, H.. **Guia Brasil Para Todos: roteiro turístico e cultural para pessoas com deficiência** – São Paulo: Áurea Editora, 2009.

SILVA, E. L. da; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. Florianópolis: Atual, 2000.

SILVA, T.T. **Contrabando, incidentes de fronteiras: ensaios de estudos culturais em educação**. Porto Alegre, 1998

SKLIAR, Carlos. **A surdez: um olhar sobre as diferenças**. Porto Alegre: Mediação 1998.

STROBEL, Karin. **Imagens do outro sobre a cultura surda**. P.21, Florianópolis, Editora da UFSC, 2008.

**Surdez e deficiência auditiva**. Fonte: <http://www.cochlea.org> Acesso em 25 de Junho de 2017

## APÊNDICE 1 – FORMULÁRIO DE PESQUISA

# Questionário - O SURDO E A VIAGEM

Este trabalho faz parte do trabalho de conclusão de curso de Kleber Henrique Cavalcanti Lopes, aluno do bacharelado em Turismo da Universidade de Brasília e está voltado para os Surdos de todo o Brasil e tem como função analisar o potencial do turismo para o Surdo e para o deficiente auditivo, bem como avaliar e conhecer as necessidades e dificuldades enfrentadas.

É de extrema importância saber que: - As informações aqui coletadas serão usadas para fins acadêmicos e em nenhum momento será divulgado nome de ninguém. - Todas informações pessoais são confidenciais e possuem caráter acadêmico

A qualquer momento você pode solicitar do pesquisador as informações coletadas Para Aceitar os Termos clique em "Concordo, Ir para o questionário"

Tempo estimado para completar o questionário: 5 Minutos

Contatos> [kleberhenriquec@gmail.com](mailto:kleberhenriquec@gmail.com) ou (61)99309-3031

\*Obrigatório

\*

Concordo, ir para o questionário

# Questionário - O SURDO E A VIAGEM

\*Obrigatório

Gênero \*



Feminino



Masculino

Estado Civil: \*

Solteiro

Casado

Divorciado/Separado

Viúvo

**Faixa Etária \***

- Até 15 anos
- De 16 a 20 anos
- De 21 a 30 anos
- De 31 a 40 anos
- De 41 a 50 anos
- De 51 a 60 anos
- Mais de 60 anos

**Qual seu estado de residência? \***

- Distrito Federal



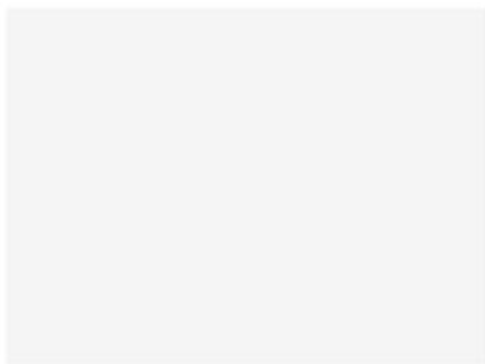
- Goiás



- São Paulo



- Rio de Janeiro



Outros

**Qual a sua renda mensal aproximadamente? \***

- Até 1 salário mínimo (Até R\$937,00)
- De 1 a 3 Salários mínimos (de R\$937.00 até R\$2.811)
- De 3 a 6 Salários mínimos (de R\$2.811 até R\$5.622)
- De 6 a 9 Salários mínimos (de R\$5.622 até R\$8.433)
- De 9 a 12 Salários mínimos (de R\$8.433 até R\$11.244)
- De 12 a 15 Salários mínimos (de R\$11.244 até R\$14.055)
- Acima de 15 Salários mínimos (acima de R\$14.055)
- Não sei ou não quero responder
-

**Nível de escolaridade: \***

- Ensino fundamental incompleto/ completo
- Ensino médio incompleto/ completo
- Ensino superior incompleto/ completo
- Pós-graduação
- Não sei ou não quero responder

**Grau da deficiência auditiva: \***

- Deficiência auditiva leve/ligeira
- Deficiência auditiva média/moderada
- Deficiência auditiva grave/severa
- Deficiência auditiva profunda
- Não sei
- Não quero Responder

---

Possui implante coclear? \*

- Sim
- Não
- Não quero responder

Qual a sua compreensão no entendimento em Libras? \*


					
	1	2	3	4	
Pouco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito Boa

Qual a sua compreensão no entendimento em Leitura Labial? \*

					
	1	2	3	4	
Pouco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito Boa





Qual a sua compreensão no entendimento em Língua Portuguesa Escrita? \*

					
	1	2	3	4	
Pouco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito Boa

Quais as suas habilidades na comunicação em Libras? \*

					
	1	2	3	4	
Pouco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito Boa

Quais as suas habilidades na comunicação em Língua Portuguesa Escrita? \*

					
	1	2	3	4	
Pouco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito Boa

Quais as suas habilidades na comunicação em Oralidade (Vocalização)? \*

					
	1	2	3	4	
Pouco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito Boa

Com qual frequência você viaja dentro do Brasil? \*

- Nunca Viajei
- Menos de 1 vez por ano
- 1 vez por ano
- 2 vezes por ano
- 3 vezes por ano
- Mais de 4 vezes ao ano

Qual tipo de Hospedagem mais utilizada por você? \*

- Hotel/Flat
- Pousada
- Albergue
- Casa alugada
- Casa de amigos e parentes
- Casa Própria
- Outros

Quando você viaja dentro do Brasil, quais os meios de transporte você utiliza? \*

- Avião
- Carro Particular
- Ônibus de excursão
- Carro alugado
- Ônibus de Linha
- Van
- Outro

Na maioria das suas viagens dentro do Brasil, você costuma viajar com: \*

- Sozinho
- Grupo familiar/Parentes
- Casal com filhos
- Casal sem filhos
- Amigos
- Grupos de excursão

Qual(is) o(s) principal(is) motivo(s) da sua viagem? \*

- Lazer
- Trabalho/Estudos
- Visita a familiares
- Encontros da comunidade Surda
- Outro
- Não sei ou não quero responder

VOLTAR

PRÓXIMA

 Página 2 de 7

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

# Questionário - O SURDO E A VIAGEM

\*Obrigatório


Relacionado as viagens realizadas por você, responda:

Você já passou por alguma dificuldade durante a viagem por falta/falha na comunicação? \*

- Sim
- Não
- Não quero responder

VOLTAR

PRÓXIMA

 Página 3 de 7

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

## O quanto a falta de comunicação atrapalha na minha experiência de viagem?

\*

	Pouco	Regularmente	Frequentemente	Sempre
No Hotel/pousada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nos meios de transporte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Restaurantes e lanchonetes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bares e casas noturnas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Em lojas de artesanatos e produtos locais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Em agencias de viagens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Em passeios turísticos e durante a visitação a pontos turísticos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Em feiras e com vendedores ambulantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Indique por ordem de importância o que mais facilita a sua viagem (sendo 1 mais importante e 5 menos importante)

O local ter avisos Luminosos \*

Escolher ▼

O local ter informação escrita em painéis ou folhetos \*

Escolher ▼

O local ter intérprete/tradutor de Libras \*

Escolher ▼

O local ter imagens ilustrativas \*

Escolher ▼

o local ter aplicativos ou totens de atendimento \*

Escolher ▼

VOLTAR

PRÓXIMA

 Página 5 de 7

A acessibilidade é importante para a escolha do destino turístico? \*

- Sim
- Não
- Não quero responder

## Comentários

Deixe aqui seus comentários sobre essa pesquisa ou sobre suas viagens. Se preferir, grave um vídeo e encaminhe por whatsapp para (61) 993093031 ou para o e-mail:

[kleberhenriquec@gmail.com](mailto:kleberhenriquec@gmail.com)

Observação: Esta resposta não é obrigatória.

## Conte-nos sobre suas experiencias

Sua resposta

---

VOLTAR

ENVIAR

 Página 7 de 7

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.



## APÊNDICE 2 - RESPOSTAS DISCURSIVAS RECEBIDAS POR ESCRITO DO FORMULÁRIO

- Dificuldade comunicar através escrita português e mal atendimento e limites acessibilidade.[sic]
- Minha as coisas limite para comunicação... Precisa mais a comunicar comigo ficar tranquilo pra viagem... [sic]
- Gostei..vc pesquisa.... parabéns[sic]
- Ficou legal, apenas dever melhor um formulario de questionamento. [sic]
- nao tem como explicar , pra mim viajar nunhem acontecer fica tranaquilo um dia pode q acenteceu normal[sic]
- A minha viagem são suficiente não me atrapalhou, mais concordo com certeza seria mais acessível de libras . [sic]
- Gostei questionário e melhora... Parabéns[sic]
- Viajo frequentemente ao exterior e não tive problema nenhum com relação a acessibilidade[sic]
- Sempre viajo de sozinho e super tranquilo, pois sempre estudo e pesquisa de antes a viagem e
- observo da mapa, endereços, etc. mesmo a cidade de grande demais como São Paulo, New York e Cidade do Mexico, eu consigo. [sic]
- Eu quer saber como turismo viajando[sic]
- Já viajei muitas vezes dentro do Brasil, problemas em comunicação foram poucas, mais se melhorar é bom. [sic]
- Estudar[sic]
- Eulersantosxzc@hotmail.com[sic]

- Porque esse sobre pra comunicação é difícil. Preciso usar intérprete e libras de sinal qualquer lugar. Melhor desolve sucesso. [sic]
- Interesse ! é importante para surdos " Sem Limite "[sic]
- Aprendi por causa sao surdos alemas na Alemanha[sic]
- Eu viajei muito vez por isso treina na seleção brasileira, associação, familiar e com amigos e mais já fui sozinha de viajei! [sic]
- Amo turismo 😊[sic]
- Passei na primeira vez era experimentar qual obstaculo que deveria fazer na vida, porém nao
- foi bem facil e fui costumando aprender a viagem como era melhor . apesar falta de comunicacao e fiquei pouco limitada com dificuldade a entender.. mas aprender a viagem com atletas pelo campeonato..ou viajar no aviao ate chegar a familia. [sic]
- eu viajei muito só principal dificuldade comunicar hotel[sic]
- Viagem é muito bom mas alguns conhecido cidade do Brasil é muito legal.... [sic]
- Eu tenho experiência viajar vários cidade o sozinho[sic]
- Embarque como falta avisar lugar estados viagem no aeroporto, mudar avião como eu não ouve..que ouvintes fica mais fácil informação na problema o avião na problema. [sic]
- A guia de turismo deve fazer o curso de Libras de cada estado brasileiro[sic]
- Eu preciso[sic]
- Excelente[sic]
- vanete1980@gmail.com[sic]
- Gostaria muito de viagem mais brasileiros sempre ótimo[sic]

- Nada[sic]
- as viagens foram boa,sendo que sei comunicar bem. Mas exceto em museus,pois tem audio para ouvintes,nao tem acessibilidade para os surdos. Ter acebilidade para os surdos nos lugares como turismo é prioridade. [sic]
- Libras[sic]
- A acessibilidade em todos os pontos turísticos do Brasil, não apenas para surdos, deve ser prioridade número 1 para os Governo Federal e Estadual. Trata se de uma questão de cidadania. [sic]
- Nao tem como dar informações a surdos por falta de comunicação. [sic]
- Mas eu vontade viagem país[sic]
- Interessante[sic]
- Boa tarde tudo bem gostei esse resposta muito bem eu sou surda prazer pra vc ok[sic]
- Acho muito importante der intérprete libras de gualguer atendimento préciso der mais experiência sobre a comunidade surdas e culturas dos.surdos eu amooo assistir seminário é palestra de algumas diferenças[sic]
- eu já experiências sozinha sinto ruim muito difícil comunicação pessoas... [sic]
- Sim [sic]
- Nada[sic]
- não sei[sic]
- Orilibras[sic]
- Boa tarde... sou Wanessa sou oralizada e não ouço e bem profunda e me comunica normalmente... não tenho dificuldade.... [sic]

- Sou fisioterapeuta e Surda profundamente bilateral . Uso libras e tbm leitura labial . Eu trabalho no hospital estadual é reabilitação ortopedia e traumatologia sou esp. Ortopedista . Amo viagem[sic]
- Amo viajar mas sempre falta de acessibilidade para surdos . Principalmente em aeroportos e rodoviária . [sic]
- falta acessibilidade respeito surdos mtos dificil comunicar em libras lugares e estados! [sic]
- Sim, mais na importância acessibilidade de turismo. [sic]
- Eu sempre pesquiso nos sites pergunto duvidas no tripadvisor pessoas dão dicas que facilita as minhas viagens, sem isso seria chato perguntando para dono apto, hotel ou pousadas etc, por isso eu organizo 6 meses antes da viagem para ficar tudo esclarecido eu sou dono do grupo de viagens em libras, os surdos parece tem medo quebrar barreiras para viajar ou contar experiencias no grupo, espero essas questões possa ajudar abranger mais informações. [sic]
- Eu sou surda é mas ficou importante ajude juntos Trabalhar em nós mesmos[sic]
- Não cabe aqui[sic]
- Queria acessibilidade no turismo talvez o vídeo tradutor libras pra surdos é importante . [sic]
- Eu senti essa linguística ser boa libras[sic]
- E complicando mais unica comunicacao nao tem mais interprete, estou lutando fazendo no escrito é chato comunicaco por pessoa nao entende ou entende depende muito vezes. [sic]
- sou surdo oralizado..falo sim[sic]
- muito viagem ta maravilhosos meu amo viagem. [sic]
- Quero que tenha mais acessibilidade nos lugares pois os surdos podem se sentir mais seguro e confortável. [sic]

- Sonho viagem[*sic*]
- Gostei da pesquisa e espero que ajudar mesmo a acessibilidade dos surdos na viagem de Brasil. [*sic*]
- Tem interessante mas coisas outras isso mais experiencia que faltando aí. Obrigado pelo compreendo! [*sic*]
- Viajei muito independente, consegui comunicar inglês quaisquer lugares, o mapa me ajudou muito o caminho certo. Tranquilo! [*sic*]
- Sou surdo! [*sic*]
- verdade mais importa boa informacao[*sic*]
- Na viagem realizada em Japão, deparei a dificuldade de entender a língua japonesa. Com os desenhos ilustrativos também encontrei as dificuldades de entender. Foi uma experiência de exclusão linguística. [*sic*]
- ter acessebilidade para surdos é bom, importante. paraben s[*sic*]