

**UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO  
ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES  
DEPARTAMENTO DE RELAÇÕES PÚBLICAS, PROPAGANDA E TURISMO**

**VICTOR MAZUCA SCAGION**

**ACESSIBILIDADE E TURISMO: UMA ANÁLISE DAS BARREIRAS  
ENFRENTADAS POR SURDOS NO TURISMO NACIONAL**

**SÃO PAULO,  
2023**

**VICTOR MAZUCA SCAGION**

**ACESSIBILIDADE E TURISMO: UMA ANÁLISE DAS BARREIRAS  
ENFRENTADAS POR SURDOS NO TURISMO NACIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo pelo Departamento de Relações Públicas, Publicidade e Turismo da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Alberto Beserra de Farias

**SÃO PAULO,**

**2023**

Catálogo na Publicação  
Serviço de Biblioteca e Documentação  
Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo  
Dados inseridos pelo(a) autor(a)

---

Scagion, Victor Mazuca

Acessibilidade e Turismo: uma análise das barreiras  
enfrentadas por surdos no turismo nacional / Victor  
Mazuca Scagion; orientador, Luiz Alberto Beserra de  
Farias. - São Paulo, 2023.

60 p.: il.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) -  
Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo /  
Escola de Comunicações e Artes / Universidade de São  
Paulo.

Bibliografia

1. Turismo. 2. Acessibilidade. 3. Turismo Acessível.  
4. Surdos. I. de Farias, Luiz Alberto Beserra. II.  
Título.

CDD 21.ed. - 910

Scagion, Victor Mazuca

Acessibilidade e Turismo: uma análise das barreiras enfrentadas por surdos no turismo nacional

Aprovado em: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Banca:

Nome: \_\_\_\_\_

Instituição: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

Instituição: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

Instituição: \_\_\_\_\_

## **AGRADECIMENTOS**

A todos aqueles e aquelas que, de alguma forma, direta ou indiretamente, me incentivaram, me inspiraram e/ou me motivaram a seguir em frente: a meus pais, Mara e Júlio, por serem apoio sempre presente; à minha esposa, Caroline, pela paciência e companhia; a meus avós, Célia e David, pelo exemplo de vida e assistência para que um dia eu pudesse ingressar na USP e à Ângela Queirós, que, com a mão na minha testa, me falou a inesquecível frase “presta FUVEST”.

Aos professores que colaboraram para meu desenvolvimento, quer com os conhecimentos compartilhados nas aulas, com as conversas francas, ou com as oportunidades de debates e discussões visando ao desenvolvimento pessoal e profissional.

À professora Ana Pádua, pelo apoio com estruturação do trabalho e ao professor Luiz Alberto (vulgo “LA”), pela paciência ao longo da finalização do TCC, período que, indiscutivelmente, foi um dos mais atípicos de minha vida.

Aos colaboradores da USP em geral (principalmente da ECA-USP, SAS e bandejões), que, cada qual com seu trabalho, colaboraram para que minha permanência durante os anos de graduação fosse possível.

Aos amigos da ECA, de outros institutos e, principalmente, do grupo CCB USP por todo apoio e suporte, pelo carinho, pelas conversas e pela presença quando, mesmo sem notar, eu necessitava.

Às pessoas e instituições que apoiaram essa pesquisa, colaborando ao terem o cuidado de me responder e de viabilizar o compartilhamento da pesquisa ao público surdo, ajudaram para um maior alcance da mesma.

A Deus, que me manteve de pé e me permitiu vivenciar o presente momento.

*“Tu te tornas eternamente  
responsável por aquilo que cativas”  
(O Pequeno Príncipe)*

## **RESUMO**

Este trabalho visa a evidenciar as principais barreiras de acessibilidade que os turistas surdos identificam no turismo nacional, procurando, ainda, detectar as prováveis causas, a frequência e os possíveis motivos de ocorrência de tais barreiras. Além de pesquisa teórica, elaborou-se e aplicou-se um questionário investigativo com perguntas abertas e fechadas, que foi respondido por turistas surdos e deficientes auditivos, através do qual, além da coleta de dados, foi aberto espaço para que os respondentes pudessem expressar suas opiniões e compartilhar relatos sobre suas experiências - boas e ruins - relacionadas à acessibilidade para surdos no turismo nacional.

**Palavras-chave:** Turismo; Acessibilidade; Turismo Acessível; Surdos.

## **ABSTRACT**

This research paper discusses the main accessibility barriers that deaf tourists identify in national tourism, and it aims to detect the probable causes, frequency and possible reasons for the occurrence of the barriers. Besides theoretical research, an investigative questionnaire with open and closed questions was designed and applied to deaf and hearing-impaired tourists, through which, in addition to collecting data, had a specific space to share their opinions and experiences - good and bad - related to accessibility for the deaf in national tourism.

**Keywords:** Tourism; Accessibility; Accessible Tourism; Deaf.

## **LISTA DE SIGLAS E ABREVIações**

DB - Decibéis

ECA - Escola de Comunicações e Artes

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas

LIBRAS - Língua Brasileira de Sinais

MTur - Ministério do Turismo

OMS - Organização Mundial de Saúde

OMT - Organização Mundial de Turismo

ONU - Organização das Nações Unidas

PcD - Pessoa com deficiência

PNS - Pesquisa Nacional de Saúde

SP - São Paulo

TCC - Trabalho de Conclusão de Curso

USP - Universidade de São Paulo

## **LISTA DE GRÁFICOS**

GRÁFICO 01 - Resultado da pesquisa PNS (2019)

GRÁFICO 02 - Idade dos respondentes

GRÁFICO 03 - Gênero dos respondentes

GRÁFICO 04 - Grau de surdez dos respondentes

GRÁFICO 05 - Surdo sinalizado ou oralizado

GRÁFICO 06 - Principal meio de comunicação

GRÁFICO 07 - Gosto dos respondentes por viajar

GRÁFICO 08 - Opinião sobre preparo do mercado turístico brasileiro

GRÁFICO 09 - Enfrentamento de barreiras ao viajar

GRÁFICO 10 - Onde as barreiras mais aparecem

GRÁFICO 11 - Interesse dos respondentes em receber o resultado da pesquisa

## SUMÁRIO

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INTRODUÇÃO.....</b>                                        | <b>12</b> |
| 1. TURISMO.....                                               | 15        |
| 2. ACESSIBILIDADE.....                                        | 17        |
| 3. TURISMO ACESSÍVEL.....                                     | 18        |
| 4. DEFICIÊNCIA (OU DIFERENÇA)?.....                           | 19        |
| 5. SURDEZ.....                                                | 21        |
| 6. LÍNGUA, LINGUAGEM E SURDEZ.....                            | 23        |
| 7. SURDOS NO BRASIL (IBGE, 2021).....                         | 25        |
| 8. PESQUISA COM SURDOS: EXECUÇÃO E RESULTADOS.....            | 26        |
| <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>                              | <b>36</b> |
| <b>REFERÊNCIAS.....</b>                                       | <b>39</b> |
| <b>APÊNDICE A - FORMULÁRIO DE PESQUISA.....</b>               | <b>43</b> |
| <b>APÊNDICE B - RESPOSTAS ÀS PERGUNTAS DO FORMULÁRIO.....</b> | <b>47</b> |

## INTRODUÇÃO

Atividade de escala internacional, em constante desenvolvimento e adaptação, o turismo possibilita que mercados inexplorados possam emergir. Com seu desenvolvimento, a atividade turística vem se tornando cada vez mais acessível e contemplando públicos que, por algum tipo de barreira (qualquer que fosse), antes, não podiam usufruir do turismo.

O crescimento da atividade, entretanto, ainda não permitiu que todos os segmentos da população possam ser devidamente atendidos, a exemplo do caso das pessoas com deficiência (PcD), que ainda encontram uma sorte de dificuldades para desfrutar, de forma independente, de instalações, equipamentos e edificações relacionados ao turismo.

O Ministério do Turismo (MTur) afirma que a acessibilidade associada ao turismo vem se tornando prioridade do Governo Federal, mencionando, inclusive, que, com a assinatura do Decreto Federal nº 5296/2004, as PcD passaram a ter o “direito de fazer turismo como mais um meio de integração social” (BRASIL, 2007, p. 06).

Como empecilho para este direito, além das dificuldades de adaptação, outro fator (reconhecido pelo próprio MTur) se dá pelo fato dos prestadores de serviços turísticos raramente possuírem qualificações específicas para o fornecimento de um atendimento diferenciado ao público PcD. Tais fatores acabam impedindo este público de desfrutar integralmente das experiências propostas pelas atividades do turismo, culminando, assim, em um desfrute parcial, limitado, incompleto.

A atividade turística destina-se à pessoa interessada em viajar, conhecer, aventurar-se através de vivências e experiências em locais diferentes do de sua residência, não importando sua nacionalidade, religião, etnia ou demais características. Como em qualquer atividade, existem barreiras que tornam a atividade menos acessível a determinados públicos.

O presente trabalho surge, portanto, com a proposta de explorar a temática da acessibilidade no turismo nacional, de forma a identificar, a partir de relatos de turistas surdos, as principais barreiras enfrentadas por essa demanda.

O objetivo geral é o de identificar quais são as barreiras mais frequentes e os

objetivos específicos são os de, a partir das barreiras identificadas, apontar onde tais barreiras aparecem com maior frequência; identificar como ocorrem; e procurar entender por que ocorrem. O objeto de pesquisa são PcD surdas, que se enquadrem com surdez total ou parcial.

O trabalho consiste em uma pesquisa exploratória quantitativo-descritiva, tendo sido realizado, inicialmente, levantamento bibliográfico e, posteriormente, um estudo de caso através de um formulário investigativo (Formulário Google), que captou relatos de surdos com a finalidade de entender as principais barreiras encontradas na vivência deste público no turismo nacional.

Parte-se da hipótese de que as barreiras encontradas pelos surdos relacionem-se com a comunicação, dado que a acessibilidade deste público não se pauta em questões de locomoção.

Foi definido um ponto inicial para a pesquisa: o foco não estaria em apresentar o tema e o conteúdo de forma academicista, com discussões teóricas; mas, sim, em apresentá-los de forma simples, mas concisa, de modo que, sendo lido por estudiosos da área ou por leitores leigos (não relacionados com o tema), todo o conteúdo aqui apresentado possa ser compreendido de forma simples, sem dificuldade.

Ressalta-se que, dada a natureza de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), a presente pesquisa não visa à solução efetiva das barreiras encontradas, mas identificá-las, evidenciá-las e quantificá-las, de forma a levantar informações consistentes, que venham a servir como fonte de dados concreta para orientar futuros(as) políticas públicas, projetos, pesquisas e/ou ações da academia, de instituições (públicas ou privadas), de profissionais e pessoas interessadas pelo tema e por soluções.

Três foram os principais motivos que influenciaram a escolha por esta temática: primeiro, por minhas vivências pessoais, como as várias vezes que fiquei admirado ao avistar grupos de jovens estudantes de passagem pela estação de metrô Tatuapé, em São Paulo (SP), conversando na Língua Brasileira de Sinais (Libras) entre si pelo simples motivo de que, ainda que a maioria fosse ouvinte, havia pelo menos 01 colega surdo no grupo. Segundo, por minha amizade com Aline Trojilo Lourensato, Intérprete de Libras profissional, que me aproximou da

cultura surda. E terceiro, pelo fato de cursar Turismo na Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP) e, até o ano presente, ainda não haver uma disciplina sequer voltada ao ensino/aprendizagem de Libras, ou à questão de acessibilidade e inclusão de PcD no turismo.

O estudo de atendimento a surdos na área da saúde, realizado por Cardoso, Rodrigues e Bachion (2006), também serviu de incentivo ao comprovar que os profissionais de saúde dificilmente sabem línguas de sinais e, quando não se dirigem a um acompanhante ouvinte para falar sobre o surdo, geralmente utilizam formas rudimentares de comunicação com o público surdo, gerando a sensação de “isolamento” por parte dos surdos.

Mediante a isso, surgiu a curiosidade: será que no turismo também ocorre esse “isolamento” entre surdos e ouvintes, originado por uma comunicação pouco eficaz?

Esses motivos despertaram particular interesse em colaborar na busca de informações e soluções no tocante à acessibilidade no turismo, esperando que os resultados obtidos neste trabalho venham a contribuir com a evidência e a reflexão das barreiras com as quais o público surdo se depara no turismo nacional.

## 1. TURISMO

Árdua é a tarefa de encontrar um significado universal para o termo “turismo”, dado que cada autor (ou instituição) possui uma interpretação particular, apresentando, cada um(a), uma definição de turismo singular, diferente e, por vezes, divergente.

Diante de tantas possibilidades de definição, a solução adotada com maior recorrência, segundo Pakman (2014), é valer-se da definição de uma autoridade (autor ou instituição) na área. Assim, apesar das diferenças nas diversas definições do termo “turismo”, nota-se a constante presença de fatores comuns: as pessoas / o turista; o deslocamento entre um lugar de origem e um de destino / a viagem; e a motivação que estimula o deslocamento / a viagem.

Procurou-se, então, uma definição suficientemente concisa para embasar mínima (mas suficientemente) o público leitor (seja instruído na área ou não) acerca dos assuntos do trabalho, no que concerne ao turismo.

Foi utilizada, portanto, a definição da maior autoridade em Turismo do mundo, a Organização Mundial do Turismo (OMT), vinculada à Organização das Nações unidas (ONU), dada em 2008 (*in*: MILITO, SILVA e NÓBREGA, 2020): “turismo é um fenômeno social, cultural e econômico, envolvendo a mobilidade de pessoas para fora de seus lugares de residência habitual, geralmente por prazer”.

É importante não associar o conceito apenas (e tão somente) como sinônimo de “viajar”, mas, também, como a atividade dinâmica e complexa que representa, que sofre influência e que também é transformada pelo desenvolvimento econômico.

Glücksman (apud BARRETO, 1999, p.9) ressalta:

Quem interpreta o Turismo como um problema de transporte, confunde este com o tráfego de turistas. O turismo começa onde o tráfego termina, no porto de turismo, no lugar de hospedagem. O tráfego de viajantes conduz ao turismo, porém, não é turismo propriamente, nem sequer em parte. Turismo é a soma das relações existentes entre as pessoas que se encontram temporariamente num lugar e os naturais desse local.

Sanovicz (1997) procurou resumir os principais aspectos do turismo ao definir 04 linhas gerais relacionadas à atividade turística através de 04 verbos: “dormir, comer, comprar e visitar”. Ou seja, durante a atividade turística, o turista exerce uma

ou mais atividade representadas por esses 04 verbos: dorme, come, compra e, também, visita.

Para o melhor entendimento dos assuntos aqui contidos, é necessário elucidar que, além de uma atividade dinâmica, o turismo também é uma atividade econômica, pois, ao movimentar pessoas, também movimenta seus recursos. Abordar o mercado de turismo torna-se, portanto, necessário. Considerando a proposta do trabalho (analisar as dificuldades dos turistas surdos no Brasil), essa abordagem foi focada em apresentar, especificamente, o mercado turístico brasileiro (nacional).

As considerações técnicas de Lemos (2001) e de Oliveira (2001), citadas no caderno Fundamentos do Turismo e Hospitalidade, de Marivan Tavares dos Santos (2010), foram tidas como as mais concisas para se apresentar ao público leitor, sendo detalhadas a seguir:

O mercado turístico consiste no conjunto de relações de troca e de contatos entre aqueles que querem vender e os que querem comprar bens e serviços turísticos. (LEMOS, 2001, p.128 *apud* SANTOS, 2010)

Para Oliveira (2001, p. 64 *apud* Santos, 2001), o mercado turístico é formado por: a) atrativos turísticos; b) equipamentos e serviços turísticos; c) infraestrutura de apoio turístico. Segundo o autor, a relação de troca e de contato entre fornecedores e consumidores pode ser dividida em 06 etapas: 1) a relação entre os fornecedores e as empresas do setor (ex: fornecedor de carnes e um restaurante de hotel); 2) a relação entre as operadoras turísticas e os hotéis, as empresas de transportes e outros serviços turísticos; 3) a relação entre as operadoras e as agências; 4) a relação entre as agências e os turistas; 5) a relação entre os turistas e as empresas da localidade receptora; 6) a relação direta entre a localidade receptora e as localidades emissoras.

Podemos entender, enfim, que a atividade turística é muito mais complexa que a definição de “viajar”, que implica simplesmente no deslocamento de pessoas. Ela é o todo: é o sair e o chegar de um lugar a outro; é o comer; é o comprar; é o hospedar-se; é o visitar um lugar diferente do que se reside; é o conhecer; é o vivenciar. Concluímos, portanto, que turismo é “experiência” (e uma experiência complexa).

## 2. ACESSIBILIDADE

Através do Manual de Turismo e Acessibilidade (2006), o Ministério do Turismo (MTur) fornece o seguinte conceito de “acessibilidade”:

Condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida (ABNT, 2004, *in*: BRASIL, 2006, p. 10).

O material acima referenciado apresenta a mesma definição teórica que o Decreto nº. 5.626/2005 sobre o objeto de estudo desta pesquisa, considerando pessoa surda aquela que, “pela perda auditiva, compreende e interage com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando-se principalmente pela Língua Brasileira de Sinais – Libras”. (BRASIL, *op. cit.* p. 14)

O Documento Técnico do Ministério do Turismo intitulado “Estudo de Perfil de Turistas - Pessoas com Deficiência” (BRASIL, 2013) apresenta os resultados de um estudo (realizado entre os meses de maio e junho de 2013) acerca do perfil de turistas e potenciais turistas brasileiros, portadores de algum tipo de deficiência.

Os dados quantitativos revelados pelo estudo foram de extrema relevância para o norteamento deste trabalho, auxiliando na definição da pergunta de pesquisa: “Quais são as principais barreiras de acessibilidade para os turistas surdos no Brasil?” Inevitavelmente, outras perguntas surgiram, como: “Por que motivos, com que frequência e em que situações tais barreiras aparecem?”

Com finalidade de assegurar e promover o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência em condições de igualdade, visando à sua inclusão social e cidadania, foi instituída a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência), também conhecida como “Estatuto da Pessoa com Deficiência” (BRASIL, 2015).

Acerca do direito à Acessibilidade, o Programa Turismo Acessível (Internet), do MTur, defende que:

A garantia do direito à acessibilidade deve ser assegurada a todo cidadão, com ou sem deficiência, para promoção da qualidade de vida tanto das pessoas adultas e do idoso, quanto da criança e do adolescente, já que todo ser humano enfrenta barreiras à acessibilidade ao longo de sua existência (BRASIL, [2016?]).

Através de parceria entre o Ministério do Turismo, o Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência e a Secretaria Especial de Direitos Humanos do Ministério da Justiça, foram elaborados guias para melhorar o atendimento nos estabelecimentos de turismo às pessoas com deficiência, subsidiando informações importantes para que este segmento não seja privado de seus direitos durante uma experiência turística.

### **3. TURISMO ACESSÍVEL**

O turismo é uma atividade de prestação de serviços, tendo como principal elemento os recursos humanos. Ignarra (2003, p.72 apud CINTRA, 2008) defende que o bom atendimento ao turista é o principal fator de avaliação do produto. Segundo o autor, o turismo depende de uma infinidade de serviços especializados que, por sua vez, dependem de uma infinidade de profissionais com as mais variadas especializações.

O principal sentido da profissão de quem atua no turismo, segundo Ruschmann (2002, p.9 apud CINTRA, 2008), é a prestação de serviços, que envolve o cuidado com respeito, dignidade, cortesia e consideração. A pesquisadora considera a satisfação do turista o ponto essencial para o sucesso de qualquer atuação ou empreendimento na área, defendendo que as chances profissionais serão maiores àqueles que estiverem conscientes dessa premissa e cuidarem de priorizar os interesses dos clientes (turistas).

.A acessibilidade está relacionada com a condição para utilização de espaços, mobiliários e outros equipamentos turísticos para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

A Lei da Acessibilidade (Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000), ao apresentar diretrizes e conceitos acerca da temática da acessibilidade, apresenta a definição de “barreira” como sendo qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento, a circulação com segurança e a possibilidade de as pessoas se comunicarem ou terem acesso à informação (BRASIL, 2000).

Sassaki (2003, p. 35 *apud* SANSIVIERO e DIAS) lista seis diferentes

barreiras encontradas no turismo: Barreiras arquitetônicas (relacionadas ao acesso nas construções); Barreiras atitudinais (atitudes das pessoas, como estigmas e estereótipos); Barreiras comunicacionais (comunicação entre pessoas); Barreiras metodológicas (métodos, teorias e técnicas de ensino-aprendizagem e de trabalho); Barreiras instrumentais (instrumentos, utensílios e ferramentas de trabalho, estudo, lazer, recreação e de vida diária) e Barreiras programáticas (programas específicos para públicos específicos).

Para atender às PcD no turismo, certos elementos podem necessitar de adequações para cumprirem seus papéis, o que requer investimentos (próprios ou públicos) para adequá-los e formatá-los a uma condição que permita o consumo por este público (BRASIL, 2009, p. 13).

Em suma, turismo acessível é o termo técnico para definir a possibilidade e condição da pessoa com deficiência de alcançar e utilizar - com autonomia e segurança - edificações e equipamentos de interesse turístico.

#### **4. DEFICIÊNCIA (OU DIFERENÇA)?**

Muito do que falamos sobre “deficiência” faz parte da imagem que construímos, ao longo de nossas vidas, acerca do conceito em si e das pessoas com deficiência. Tais imagens permeiam-se por concepções sociais, nas quais a deficiência normalmente é vista de forma distorcida e segregadora (RIBAS 1993 *apud* SILVA e BOIA, 2006).

O dicionário Biderman (1998, p. 267), por exemplo, apresenta a definição de “deficiência” como: substantivo sinônimo de “falha, insuficiência, carência”. Traz, ainda, uma segunda definição: adjetivo dado à pessoa “que é falha, incompleta, imperfeita”.

Na Assembleia Geral de 09 de dezembro de 1975, a Organização das Nações Unidas (ONU) homologou a primeira “Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes” e, na intenção de definir o significado de “pessoa deficiente”, distinguindo-a de outra não deficiente, mencionou:

Pessoa deficiente refere-se a qualquer pessoa incapaz de assegurar por si mesma, total ou parcialmente as necessidades de uma vida individual ou social normal, em decorrência de uma deficiência, congênita ou não, em suas capacidades físicas ou mentais”. (Figueira, 1995, *apud* SILVA e BOIA,

*op. cit.)*

Definições posteriores foram apresentadas pela ONU e pela OMS (Organização Mundial de Saúde), na tentativa de esclarecer melhor determinados termos. As classificações, porém, continuaram apresentando o estereótipo da pessoa deficiente como de um ser incompleto, que não desempenhava suas funções cotidianas de forma satisfatória.

Tal estereótipo é considerado fruto do preconceito nascido da ignorância e do desconhecido em relação ao fato em si, às emoções geradas ou às reações, sendo um processo progressivo e cumulativo, gerando constantes informações inadequadas - e criando tabus (RIBAS, 1995; AMARAL, 1995; e WERNECK, 1997 *apud* SILVA e BOIA, 2006).

Sassaki (1997) apresenta o termo “deficiente” de uma forma cautelosa, fazendo referência a pessoas que:

Em caráter temporário ou permanente, possuem necessidades decorrentes de sua condição atípica e que, por essa razão, estão enfrentando barreiras para se tornarem parte ativa na sociedade com oportunidades iguais às da maioria da população. (SASSAKI, 1997, p.15)

O uso da nomenclatura pessoa “*portadora*” de deficiência é errôneo segundo Sassaki (2002), uma vez que só se porta algo que pode ser escolhido entre portar ou não portar, deliberada ou casualmente (normalmente um objeto, como um guarda-chuva, ou uma carteira, por exemplo). Visto que não há possibilidade de escolher entre portar ou não portar uma deficiência - mas a deficiência faz parte da pessoa - a nomenclatura correta, segundo o autor, seria pessoa “*com*” deficiência (PcD).

Ribas (1994, p. 26 *apud* Goulart e Leite, 2005) destaca a existência de três tipos de deficiência: físicas, de origem motora (como amputações, malformações ou sequelas); sensoriais, dividindo-se em deficiências auditiva (surdez) e visual (cegueira); e mentais, podendo ter origem pré, peri ou pós-natal (antes, durante ou após o nascimento), com vários graus.

É importante ressaltar que a deficiência física não implica deficiência cognitiva. Pode, sim, dificultar (ou mesmo impedir) à pessoa com deficiência executar determinada atividade do mesmo modo que uma pessoa que não a possua. Contudo, não a impede de pensar, de sentir ou de ter experiências. Ainda

que com deficiência física, uma pessoa pode usufruir de uma vivência tal qual como a pessoa sem deficiência. Basta haver uma forma de adaptação que viabilize isso.

## 5. SURDEZ

A unidade de medida relativa à intensidade do som é o decibel (dB), que também é utilizada para aferir a audição humana. Quanto maior o número de decibéis necessários para uma pessoa ouvir, maior será sua perda auditiva.

A perda auditiva é, portanto, classificada em graus, que são descritos por Falcão (2010 *apud* MORAES, p.36) da seguinte maneira:

- Leve (de 20 a 39 dB): neste grau, a pessoa apresenta dificuldade para perceber todos os sons, podendo adquirir a linguagem naturalmente, mas confundindo alguns fonemas e trocando letras que possuem sons semelhantes.
- Moderada (de 40 a 69 dB): ouve-se a palavra em intensidade forte, apresenta-se tanto dificuldade em compreender frases complexas quanto dificuldades nas discussões em momentos de grupo. O atraso na aquisição da linguagem e alterações na articulação das palavras também é comum.
- Severa (de 70 a 89 dB): há dificuldade na aquisição da linguagem, dependência da leitura labial e da língua de sinais para a percepção, interpretação e compreensão do contexto e das palavras.
- Profunda (a partir de 90 dB): a percepção de sons e ruídos inexistente. Há maior complexidade na aquisição da linguagem oral e escrita, sendo necessário adaptar métodos especiais para estimular a linguagem. Neste grau, a Libras torna-se elemento importante na aquisição da linguagem, comunicação e aprendizado.

No Decreto nº 5.626/2005, encontra-se o seguinte:

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. (BRASIL, Decreto nº 5.626, Art. 2º, 2005)

Autores como Sá (2002 *apud* MORAES, p.38) defendem que “deficiente auditivo” é quem perde a audição no decorrer da vida, podendo já ter desenvolvido a linguagem oral e, dessa forma, se mobiliza em busca de aparelhos auditivos, não gostando de ser chamado de “surdo”; enquanto “surdo” é quem já nasceu sem audição (não escuta naturalmente), não utiliza aparelhos auditivos, comunica-se através da Libras ou simplesmente por gestos, geralmente se assumindo como “surdo” e não gostando de ser chamado de “deficiente auditivo”.

Sassaki (2002) complementa que pessoas com surdez leve ou moderada tendem a referir-se a si mesmas como tendo “deficiência auditiva”, enquanto as com surdez severa, profunda ou anacusia (perda total da audição) preferem ser consideradas “surdas”. Segundo o autor, a decisão acerca de usar os termos “pessoa com deficiência auditiva”, “pessoa surda” ou “surda” fica por conta de cada pessoa.

Não é raro o uso do termo “surdo-mudo” para se referir a um surdo que se comunica exclusivamente através de gestos (e não da fala). Contudo, este uso é equivocado, pois, uma vez que uma pessoa é surda (ainda que em grau profundo ou severo), não significa que seja incapaz de emitir sons. Através de exercícios fonoaudiológicos, um surdo pode aprender a falar e tornar-se um surdo oralizado, ou, pela ausência de tais exercícios, não ser oralizado. A incapacidade de ouvir não é o mesmo que a incapacidade de emitir sons. Um surdo apenas será mudo se constatada (cl clinicamente) deficiência em sua oralidade (capacidade de falar).

Gesser (2009) considera haver duas formas de conceber a surdez: a patológica e a cultural. Patologicamente, a surdez é entendida como “deficiência”, onde o “normal” é “ouvir”, justificando que o surdo precisaria tornar-se ouvinte para ser “normalizado”.

Já culturalmente, entende-se a surdez como “diferença”, onde há aceitação e valorização das línguas de sinais, bem como o reconhecimento de que a pessoa surda pertence a uma comunidade com cultura própria, corroborando com o pensamento de Sá (2002), Skliar (2010), Gesser (2009) e Fernandes (2005):

Muito além da dimensão biológica e limitada da surdez, encarada como “deficiência auditiva”, “limitação fisiológica” ou “patológica”, que os bancos escolares edificam sob a égide da cientificidade, está a dimensão sócio-histórico-cultural que a caracteriza como diferença construída

historicamente e, portanto, geradora de identidades múltiplas e multifacetadas. (FERNANDES, p. 59 *apud* SKLIAR, 2009, p. 59)

Strobel (2009) define o conjunto de pessoas que pertencem a um grupo cultural minoritário, ligado pelo traço comum da surdez, como “povo surdo”. Gesser (*op. cit.*) entende que o povo surdo tem sido encarado exclusivamente sob a perspectiva patológica / fisiológica (*déficit* de audição), sendo enquadrado dentro de um discurso de “normalização” e de “medicalização”, onde as nomeações (no caso, “surdo”) imprimem valores e convenções na forma como o outro é significado e representado.

Há quem defenda que os surdos, para serem inseridos na sociedade, precisam ser oralizados, ou seja, precisam aprender a falar. A oralização, contudo, lhes é imposta pautada na “não aceitação” da surdez como traço cultural. Tratar a surdez como “deficiência” é inscrever-se no paradigma da “normalidade ouvinte”, que rejeita outras identidades e culturas que o indivíduo constrói (outras formas de se relacionar com o mundo), que não a identidade oral (GESSER, 2009, p. 82).

Afinal, como mencionado anteriormente, deficiências físicas, como a surdez, em nada comprometem o desenvolvimento cognitivo-linguístico. No caso do surdo, basta ter respeitado o seu direito de usar e se expressar na sua língua natural.

O relato a seguir, feito por uma surda, evidencia essa questão da “normalização ouvinte”:

A surdez é um problema quando a sociedade passa a me ver como um problema. Quando tenho a oportunidade de interagir com pares que me identifico através da língua de sinais, quando tenho a oportunidade de estudar em uma escola que utiliza sinais, quando tenho meus direitos garantidos, me sinto apta e capaz. (GESSER, 2009, p.64)

Dado o exposto, para uma compreensão ainda mais detalhada acerca da surdez, faz-se necessário abordar a questão de língua e linguagem, com foco na surdez.

## **6. LÍNGUA, LINGUAGEM E SURDEZ**

“Linguagem” pode ser definida como uma forma avançada de expressão cultural, baseada nas habilidades únicas da cognição humana para transferência da informação. Na linguagem, o núcleo é o símbolo, a combinação de formas culturalmente convencionadas e com significado culturalmente desenvolvido. Todo e

qualquer sistema de representações que possibilite comunicação e interação entre seres humanos, portanto, pode ser definido como “linguagem” (GUIMARÃES, 2018).

“Língua”, por sua vez, refere-se a um conjunto de signos verbais e regras para combiná-los, consistindo na forma de expressão particular de um determinado povo - um fenômeno cultural, dado que faz parte de um conjunto de referências compartilhadas por este determinado povo (GUIMARÃES, 2018). A linguagem refere-se, portanto, à utilização prática (expressão) de uma língua.

Essencial tanto como meio de comunicação quanto como elemento que contribui para o desenvolvimento cognitivo, a linguagem consiste em uma ferramenta para educação e a base das relações sociais (WRH, 2021, p.45).

A linguagem permite que uma pessoa possa estruturar seu pensamento, traduzir o que sente, registrar o que conhece e se comunicar com outras pessoas. A comunicação marca, assim, o ingresso do ser humano na cultura, constituindo-o como sujeito capaz de produzir transformações (BRASIL, 2006, p. 15).

A linguagem falada (ou simplesmente a “fala”) é uma tarefa relativamente fácil para pessoas que escutam (ouvintes), já que, desde pequenos, ouvem sons e os reproduzem. Entretanto, dependendo da capacidade da pessoa de ouvir os sons, pode ser impossível reproduzi-los (SANTANA, 2015).

Frente à essa dificuldade, os surdos têm estruturado sua linguagem principal não através da oralidade, mas através de uma língua constituída por sinais, com estruturas próprias (FERNANDES, 1998 *in*: CHAVEIRO, BARBOSA, 2004, p. 167), tornando-se o principal canal dos surdos para transmitirem a herança cultural.

As línguas de sinais se distinguem das línguas orais principalmente porque utilizam o canal visual-espacial ao invés do oral-auditivo, através de “sinais” formados por meio da combinação de formas e movimentos realizados com as mãos e através de pontos de referência no corpo ou no espaço.

Os surdos brasileiros usam a Língua Brasileira de Sinais (Libras), cuja criação significou um importante marco:

As garantias individuais do surdo e o pleno exercício da cidadania alcançaram respaldo institucional decisivo com a Lei Federal nº 10.436 de 24 de abril de 2002, em que é reconhecido o estatuto da Língua Brasileira de Sinais como língua oficial da comunidade surda, com implicações para sua

divulgação e ensino, para o acesso bilíngue à informação em ambientes institucionais e para a capacitação dos profissionais que trabalham com os surdos. (BRASIL, 2002, v. 2, p. 62 *in*: CHAVEIRO, BARBOSA, 2004, p. 167)

A Libras pode ser aprendida por qualquer pessoa, surda ou ouvinte, mas geralmente é adquirida como língua materna pelas crianças surdas de maneira natural, através do simples contato com a comunidade de surdos adultos (BRITO, 1993 *in*: CHAVEIRO, BARBOSA, 2004, p. 167).

## **7. SURDOS NO BRASIL (IBGE, 2021)**

Em 2019, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a estimativa da população brasileira era de aproximadamente 210 milhões de pessoas, das quais, segundo a Pesquisa Nacional de Saúde (PNS, estudo do IBGE), cerca de 8,4% de pessoas de 2 anos ou mais de idade tinham deficiência visual, auditiva e/ou mental.

No mesmo estudo, constatou-se que 2,3 milhões de pessoas (cerca de 1,1% da população) de 2 anos ou mais de idade tinham deficiência auditiva em algum grau (leve, moderada, severa ou profunda). Havia 31 mil crianças de 2 a 9 anos de idade com deficiência auditiva e a quantidade de pessoas com limitações auditivas aumentava à medida que as idades avançavam: 1,5 milhão de pessoas com 60 anos ou mais de idade tinham deficiência auditiva.

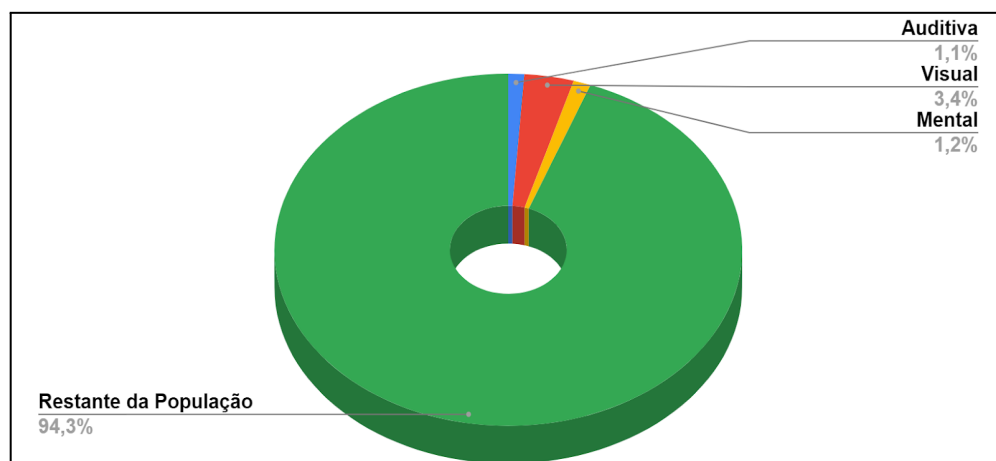
Por volta de 2,9% das pessoas com 18 anos ou mais de idade sem instrução ou com nível fundamental incompleto tinham deficiência auditiva. No outro extremo, 0,5% das pessoas com nível superior concluído tinham essa condição. Já a faixa de rendimento com a maior proporção de pessoas com deficiência auditiva (1,5%) era a de  $\frac{1}{2}$  a 1 salário-mínimo.

Cerca de 1,3% da população em idade de trabalhar (com 14 anos ou mais de idade) tinha deficiência auditiva, mas essa taxa foi de apenas 0,6% para as populações ocupada e desocupada (respectivamente, 578 mil e 60 mil pessoas). Na população fora da força de trabalho, 2,6% tinham deficiência auditiva.

Pela primeira vez, a PNS investigou o uso da Libras. Entre as pessoas de 5 a 40 anos de idade com deficiência auditiva (pessoas que apresentavam muita dificuldade de ouvir), 22,4% sabiam usar Libras. Entre as pessoas do mesmo grupo etário que não conseguiam ouvir de forma alguma, esse percentual foi ainda maior,

61,3% (43 mil pessoas) sabiam essa língua.

GRÁFICO 01 - Resultado da pesquisa PNS (2019)



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

## 8. PESQUISA COM SURDOS: EXECUÇÃO E RESULTADOS

Foi elaborado um formulário com o objetivo principal de analisar as barreiras de acessibilidade enfrentadas por surdos no turismo nacional a partir de respostas (contendo dados, opiniões e relatos) de turistas surdos.

Compuseram o formulário um total de 16 perguntas, das quais 10 eram fechadas (com alternativas); e as outras 06, abertas e discursivas, permitindo aos respondentes que se expressassem livremente acerca das questões abordadas.

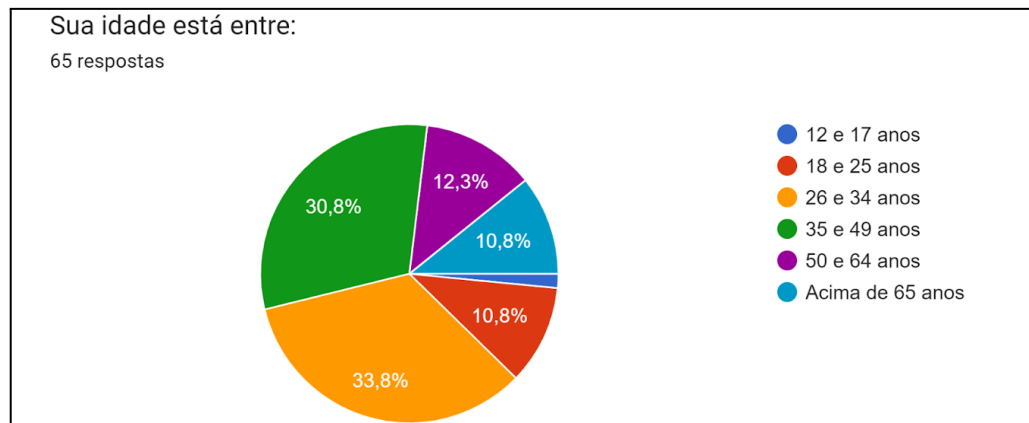
Foi estabelecida, inicialmente, a meta de atingir 100 respondentes. Para isso, acionei todos os meus contatos relacionados com a Libras que, por sua vez, acionaram seus contatos surdos. Também recorri à postagem de divulgação da pesquisa no LinkedIn (rede social profissional), em páginas do Instagram (rede social) e influenciadores que abordavam a temática da surdez - poucos visualizaram e/ou responderam às mensagens, e uma quantidade ainda menor colaborou com o compartilhamento da pesquisa. Duas instituições de ensino de Libras também ajudaram com o compartilhamento, além de uma professora surda que, ocasionalmente, conheci na estação de metrô Santa Cruz, na capital São Paulo.

O resultado, contudo, foi menor que o esperado, totalizando 65 respostas. Abaixo, seguem os resultados das 16 questões:

## PERGUNTAS FECHADAS:

- 1) Idade: 64,6% tinham entre 26 a 49 anos; 12,3% de 50 a 64 anos; 10,8% acima de 65 anos; 10,8% de 18 a 25 anos; e apenas 1,5% tinham entre 12 e 17 anos.

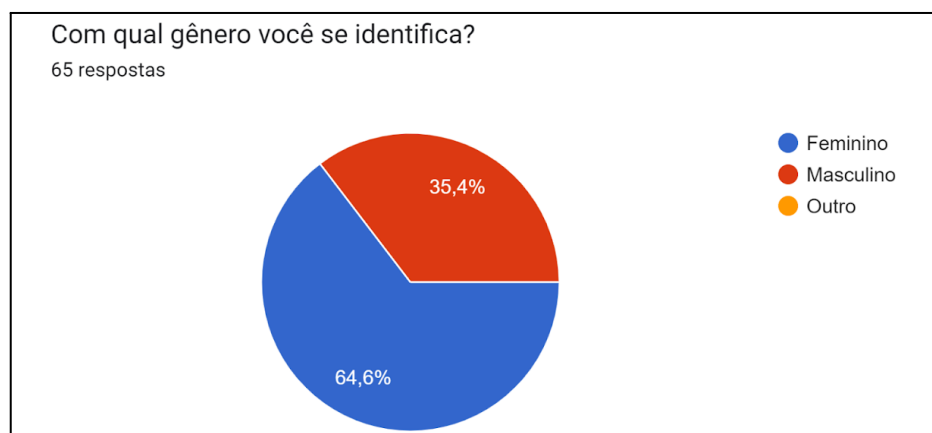
GRÁFICO 02 - Idade dos respondentes



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

- 2) Gênero: a pesquisa teve mais respondentes do gênero feminino (64,6%) que do gênero masculino (35,4%).

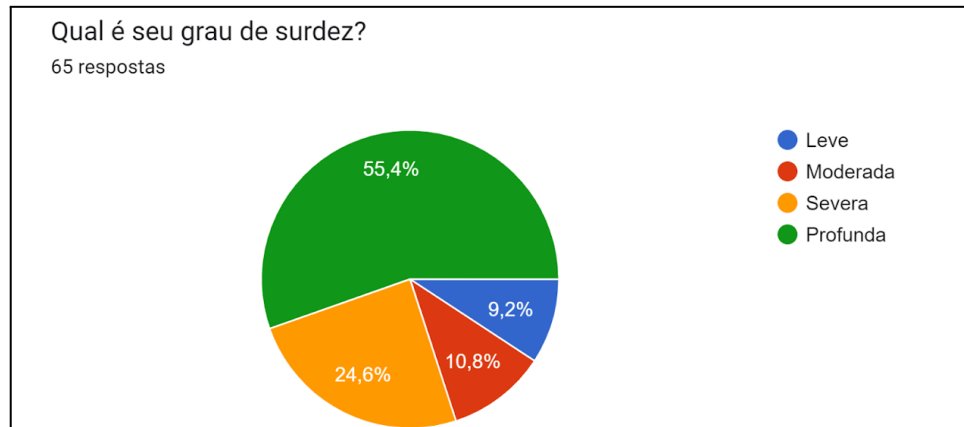
GRÁFICO 03 - Gênero dos respondentes



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

- 3) Grau de surdez: dos 65 respondentes, 20% eram deficientes auditivos (9,2% com surdez leve e 10,8%, moderada), enquanto os outros 80% eram surdos (55,4% com surdez profunda e 24,6% com surdez severa).

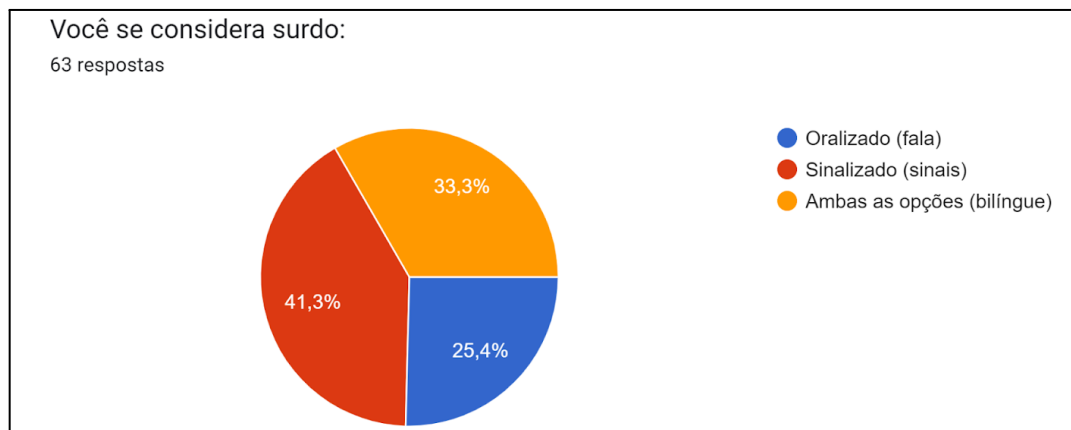
GRÁFICO 04 - Grau de surdez dos respondentes



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

- 4) Oralizados ou sinalizados: 48 respondentes (74,6%) se comunicavam através de Libras - dos quais a maioria não era oralizada - e apenas 16 (25,4%) não utilizavam a língua de sinais para sua comunicação. Nota: 02 pessoas não responderam à essa questão.

GRÁFICO 05 - Surdo sinalizado ou oralizado



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

- 5) Comunicação no dia a dia: quase 60% consideraram a Libras como o principal meio de comunicação durante o cotidiano; enquanto a fala representou 33,8%. A pergunta apresentou opção de resposta aberta: 02 respondentes (3%) mencionaram utilizar tanto a Libras quanto a fala em seu cotidiano; e outros 02 respondentes (3%) mencionaram o uso de aparelho auditivo. Apenas 01 respondente (1,5%) mencionou utilizar a escrita como principal meio de comunicação.

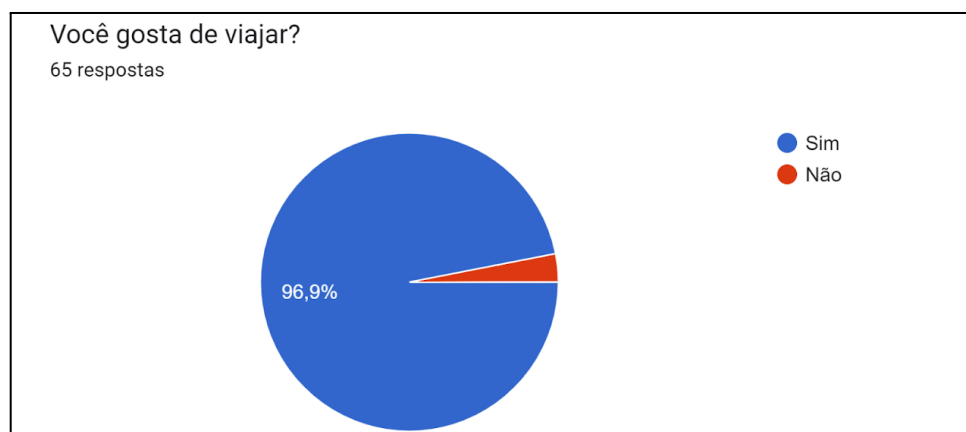
GRÁFICO 06 - Principal meio de comunicação



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

- 6)** Gosto por viajar: 63 (96,7%) mencionaram gostarem de viajar; enquanto 02 (3%) afirmaram não gostar de viajar. Desses dois últimos: um do sexo masculino, surdo profundo, bilíngue (sabe Libras e é oralizado), com idade compreendida entre 18 e 25 anos, considerando o mercado turístico despreparado para atender o turista surdo - principalmente no quesito de comunicação. A outra respondente é do sexo feminino, com idade entre 35 e 49 anos, apresentando surdez leve, comunicando-se exclusivamente através da Libras e, apesar de não gostar de viajar, considera o mercado preparado para atender o turista surdo.

GRÁFICO 07 - Gosto dos respondentes por viajar

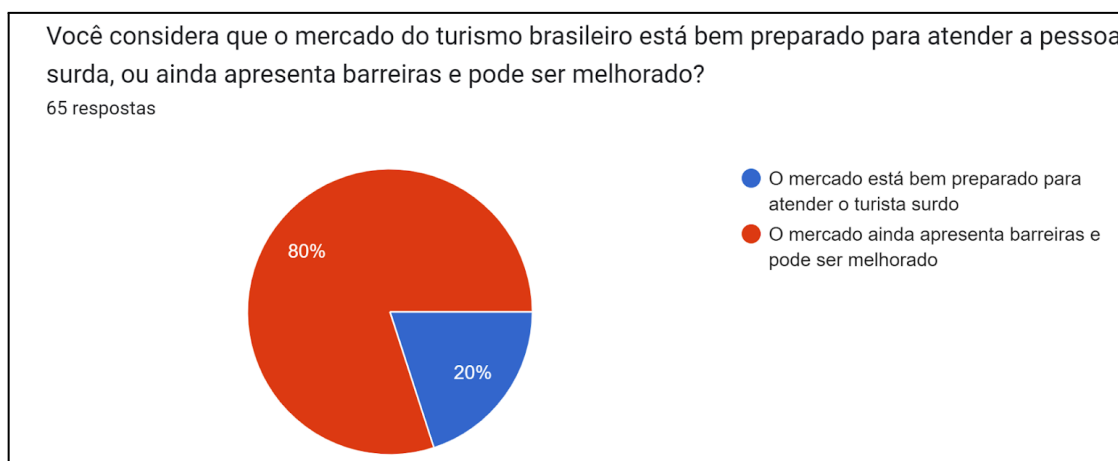


Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

- 7)** Preparo do mercado turístico brasileiro para atender o turista surdo: 80% dos respondentes não consideraram o mercado turístico brasileiro apto

para atender o turista surdo, ainda apresentando barreiras a serem melhoradas para o usufruto de uma experiência satisfatória por esse público. Em contrapartida, 20% consideraram o mercado bem preparado. A partir daqui, dado o objetivo de explorar as barreiras e melhorias através de relatos dos próprios surdos, o formulário foi finalizado àqueles que consideraram o mercado bem preparado, sem necessidade de melhorias.

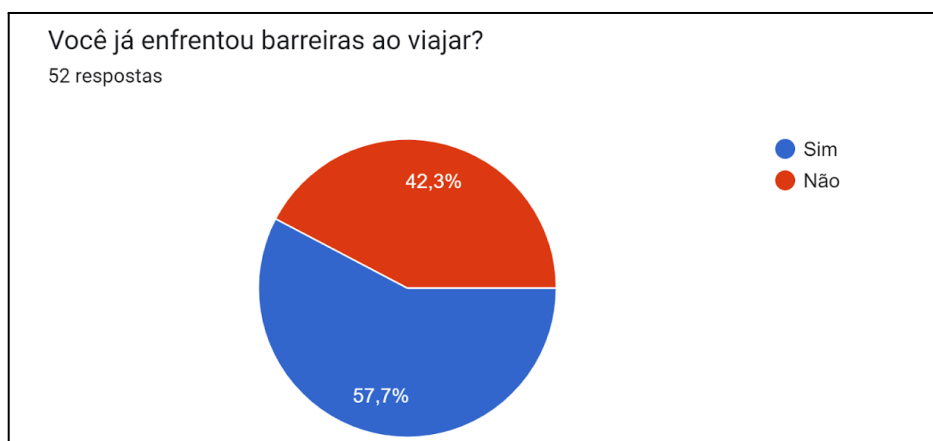
GRÁFICO 08 - Opinião sobre preparo do mercado turístico brasileiro



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

- 8) Enfrentamento de barreiras de acessibilidade em experiências turísticas: 57,7% (30 respondentes) afirmaram que já enfrentaram barreiras de acessibilidade, enquanto 42,3% afirmaram que não.

GRÁFICO 09 - Enfrentamento de barreiras ao viajar

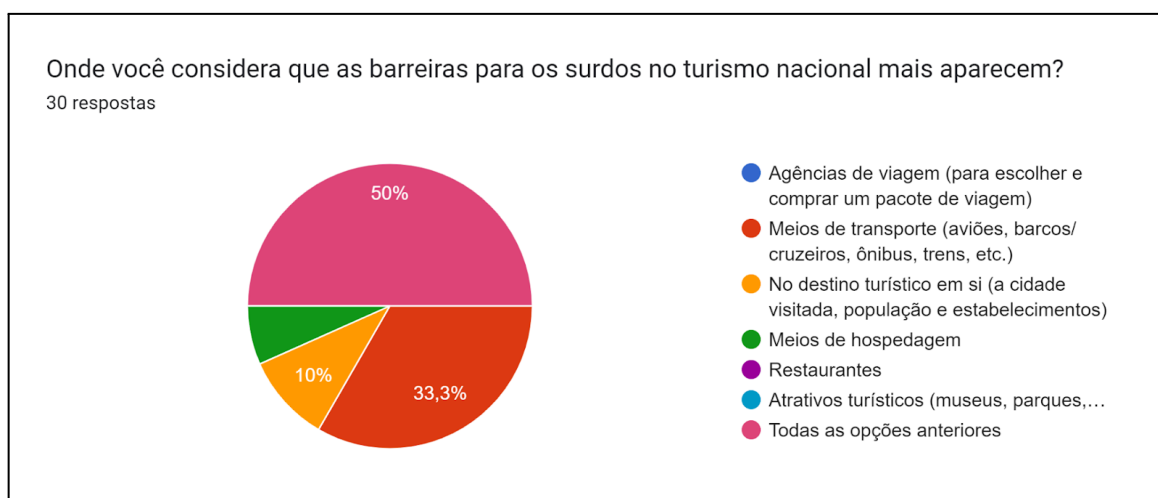


Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

- 9) Onde as principais barreiras para surdos no turismo nacional aparecem:

33,3% consideram que aparecem principalmente nos meios de transporte; 10% consideram aparecerem nos destinos turísticos; 6,7%, nos meios de hospedagem. Contudo, metade (50%) dos respondentes afirmam que as barreiras aparecem em todos os momentos da experiência do turista surdo (nas agências, nos transportes, no destino, nos meios de hospedagem, nos restaurantes e nos atrativos).

GRÁFICO 10 - Onde as barreiras mais aparecem



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

## PERGUNTAS ABERTAS

Responderam, nesta etapa, apenas os 30 que declararam já terem enfrentado algum tipo de barreira de acessibilidade em suas experiências turísticas.

Primeiramente, perguntou-se “qual das barreiras enfrentadas pelos surdos no turismo nacional poderia ser considerada a principal?”. Apesar de não haverem respostas iguais, foram encontrados pontos em comum, como:

- Ausência de informações que facilitam a acessibilidade (como placas com desenhos e legendas) nos transportes (rodoviárias e aeroportos), bem como críticas às notificações sonoras sem correspondente escrito (como ocorre, por exemplo, nos aviões).
- O desconhecimento de Libras pelos profissionais do turismo.
- Ausência de intérpretes nos estabelecimentos e destinos.
- Atendimento não especializado para atender bem o turista surdo.

Outros pontos delicados que também foram relatados foram: o receio (por

parte do surdo) de não ser compreendido; e a dificuldade para comunicar-se com o recepcionista estando no quarto de um hotel (“ter que ir na recepção, pois não tem como ligar para falar” *[sic]*).

Constata-se, portanto, que, ainda que não tenha sido mencionada a palavra, todas as 30 respostas referiram-se ao mesmo ponto: “comunicação”.

Com o objetivo de que os respondentes expressassem sua opinião, a segunda pergunta aberta levantou o questionamento: “*Qual o motivo dessas barreiras existirem?*”. Não poucas vezes, foram mencionados pontos como: “falta de interesse” e “desconhecimento” (geral) para com o aprendizado da língua de sinais; ausência de interesse e de investimento na especialização dos profissionais para o devido atendimento ao público surdo.

Também puderam ser encontradas, nas respostas, críticas ao desconhecimento da causa surda - não só por parte dos profissionais do turismo, mas, também, da população brasileira - fator que dificulta a interação e integração da comunidade surda na sociedade majoritariamente ouvinte.

Na terceira questão, foi solicitada “*a descrição de uma situação em que a barreira mencionada (por cada surdo) veio a atrapalhar uma viagem*”.

Avisos exclusivamente orais/sonoros (sem legendas, placas ou ilustrações) foi um ponto evidenciado como uma das principais dores. A comunicação ineficaz também foi uma questão: houve exemplos em restaurantes ou em guichês e, em todos, relatava-se que “ninguém conseguia entender o surdo”. Instruções escritas em inglês (como exemplo de manual de carro alugado, ou aviso em aeroportos) também foram citadas como fator que dificulta o acesso à informação.

Percebeu-se, também, que muitas respostas relacionaram “aeroporto” a um lugar repleto de barreiras, quer ao procurar informações, ao pedir orientação a colaboradores, ou mesmo nas orientações que são passadas - oralmente - no interior do avião. Uma constrangedora situação ocorrida no aeroporto foi relatada por um dos respondentes: “localização para entrar no aeroporto, estava procurando localização, porém a mulher falou e eu pedi para escrever papel.. ela me ignorou”*[sic]* .

Um relato envolvendo um meio de hospedagem também revelou uma situação constrangedora: “quando precisei falar com recepcionista, ia para banho,

tive que me vestir novamente e ir no térreo, é bem chato”[sic]. O hotel disponibilizar o WhatsApp da recepção bastaria, mas não foi pensado nisso como solução.

A ausência de intérpretes ou de tecnologia que possibilite o surdo a compreender o que está sendo falado oralmente também foi mencionada mais de uma vez, como no relato de um surdo que comentou não saber o que estava sendo falado durante a viagem e os passeios que participou; outro relato foi “um dia vi o museu que eu queria tanto conhecer, mas não tinha intérprete de Libras”[sic].

A presença de uma pessoa próxima (como acompanhante do surdo) foi mencionada como algo que ajuda: “eu sempre viajar junto minha esposa precisa sempre junto ajuda”[sic]. Contudo, também apresenta-se como um fator limitante: “não atrapalha porque sempre vou acompanhada”[sic]. Em casos como o dos relatos, uma viagem sem acompanhante ouvinte acaba sendo algo inviável.

Um relato manifestou uma situação frustrante, porém, que resume bem a experiência geral da ausência de acessibilidade ao surdo no turismo: “em uma viagem, a ausência de intérpretes de língua de sinais me deixou isolado, prejudicando a experiência. Acessibilidade é essencial”[sic].

Em mais uma questão, perguntou-se *“que tipo de acessibilidade para surdos pode ser considerada fundamental para ser implementada no mercado turístico brasileiro?”*.

Mais uma vez, a comunicação apareceu sendo considerada como o principal fator a ser trabalhado para garantir melhores condições de acessibilidade aos surdos no turismo nacional. Apareceram, nas respostas, sugestões de ferramentas simples, como a implementação de avisos escritos, legendas e cartazes ilustrativos sempre que houver uma explicação oral (explicação essa feita por uma pessoa presente, por áudio ou por meio audiovisual).

Entre os 30 respondentes, 14 (46,7%) disseram que sentem falta (e necessidade) de contar com profissionais que saibam Libras nos estabelecimentos de turismo - ou, no mínimo, contar com profissionais ouvintes treinados, que saibam atender bem aos turistas surdos (agências, hotéis, aeroportos, rodoviárias, meios de transporte em geral, etc.).

Apareceram, entre as respostas, relatos e ideias interessantes: criar uma sala de espera de embarque exclusiva para surdos; o cuidado de não se importar de

responder a um surdo um “não entendi”; e o cuidado ao indicar lugares em um mapa e falar ao mesmo tempo.

Foi perguntado, também: *“Você já teve uma boa experiência no turismo (relacionada à acessibilidade para surdos)? Como aconteceu e por que você a considera boa?”*.

A questão da empatia apareceu em diversas respostas: “experiências boas acontecem apenas por meio de pessoas empáticas que ajudam”[sic]; “pessoas que falam claro e devagar”[sic]. Dois surdos consideraram que tiveram uma boa experiência: “quando um hotel ofereceu intérprete de língua de sinais para um *tour* local. Isso facilitou a comunicação e tornou a viagem mais inclusiva”[sic]; e “quando um rapaz me acompanhou até o portão de embarque, pois não conhecia aeroporto grande”[sic].

Três relatos relacionaram suas boas experiências ao fato de contarem com uma terceira pessoa (quer cônjuge, quer intérprete) presente para traduzir ou intermediar pelo surdo.

A tecnologia também foi mencionada como fator capaz de colaborar positivamente com a experiência do turista surdo. Foram sugeridos vídeos-guia em museus (com legendas) e o uso de aplicativos de atendimento em Libras, como o ICOM<sup>1</sup>.

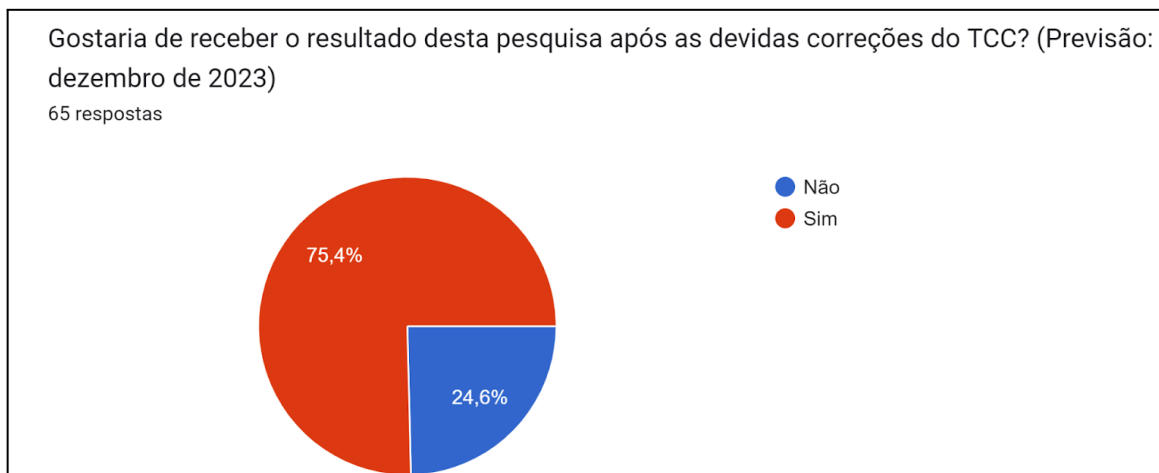
Um total de 07 respondentes (23,33%) consideraram que ainda não tiveram uma boa experiência no turismo nacional - um deles mencionou que não aproveitou por não entender o que o guia falava - e 01 (03,33%) disse que teve experiências parcialmente boas.

A última questão perguntava sobre o interesse de cada respondente em receber o resultado da pesquisa (via e-mail) após as devidas correções da banca, no final de dezembro de 2023: 49 (75,4%) demonstraram interesse em receber o resultado, enquanto 16 (24,6%) optaram por não receber.

---

<sup>1</sup> Principal plataforma de tradução simultânea de Libras do mercado, que permite às empresas atender o cliente surdo no seu próprio idioma.

GRÁFICO 11 - Interesse dos respondentes em receber o resultado da pesquisa



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

“Porque desconhecem a deficiência invisível”[sic], foi a justificativa dada por um respondente surdo sobre o motivo de ainda existirem barreiras para surdos no turismo nacional.

De fato, o surdo geralmente acaba passando despercebido aos olhos dos ouvintes, uma vez que a surdez não é tão facilmente perceptível quanto outros tipos de deficiência (como de mobilidade, por exemplo). Mas quando identificada, a barreira do desconhecimento de como agir diante desse público cria ainda mais barreiras entre surdos e ouvintes, gerando, inclusive, segregação.

Esse isolamento ocorre diante da dificuldade de comunicação entre ouvintes e surdos. Uma vez superadas as dificuldades de uma pessoa com deficiência física, a comunicação ocorre de maneira normal. Diante de surdos, porém, um ouvinte normalmente sente receio de se aproximar para tentar se comunicar, o que gera constrangimento tanto no surdo quanto no ouvinte: a aflição do ouvinte, por não ser entendido; e a angústia do surdo, por não ser compreendido. O resultado é o distanciamento, pois o contato passa a ser evitado para fugir de situações de constrangimento como a supracitada.

As respostas obtidas no formulário comprovaram tanto a ocorrência desse distanciamento quanto que as principais barreiras encontradas pelos surdos no turismo nacional, de fato, relacionam-se à comunicação que, quando ineficaz, cria um sentimento de frustração nos surdos, quer pelo “medo de não ouvir o que preciso”[sic], ou pela visão que se cria de que “as pessoas (ouvintes) não têm paciência”[sic].

Segundo os relatos, todos os lugares - agências, meios de transporte, meios de hospedagem, restaurantes, destinos e atrativos - apresentam barreiras, mas o aeroporto se destaca como o lugar mais mencionado nos exemplos de barreiras. Percebe-se que é o ambiente onde a falta de acessibilidade mais incomoda os surdos (seja nas suas dependências ou nos profissionais que ali trabalham).

Identificou-se, também, que o desconhecimento e o despreparo da sociedade ouvinte quanto à causa surda culminam na disseminação de

estereótipos e na multiplicação de barreiras. A cada tentativa ineficaz de comunicação de um ouvinte despreparado com um surdo, a barreira se evidencia. Este despreparo gera novas barreiras e culmina no isolamento do surdo.

Notou-se, ainda, que a falta de conscientização e de interesse (da população, dos estabelecimentos, do turismo, das autoridades) mencionada pelos respondentes é um fator que, inevitavelmente, causa frustração ao perceber que o investimento na acessibilidade para surdos ainda não é algo priorizado, o que permite a interpretação de que a causa surda é negligenciada e tal investimento é tido como desperdício de dinheiro - afinal, apesar de existirem diretrizes legais acerca do atendimento às PcD, as mesmas não são priorizadas.

A inclusão dos surdos (e de outras PcD) no turismo nacional não se trata apenas de simples mudanças estruturais e urbanísticas, com rampas, elevadores, placas e sinais sonoros, piso tátil e corrimão. Mais que isso, faz-se necessário interesse, compromisso pessoal, dedicação e atitude de acolhimento por parte do mercado, do Governo e, principalmente, da população. O envolvimento pessoal com atitude, comprometimento e entusiasmo é muito mais relevante à causa do que gastos com estruturas físicas.

Esse esforço, infelizmente, ainda é repassado a terceiros (como aos intérpretes, por exemplo), como se isto fosse qualidade e inclusão social. Na verdade, isso é mero repasse de responsabilidade, aumentando o distanciamento entre surdos e ouvintes e dando margem à exclusão do surdo para que não haja o constrangimento diante da dificuldade de comunicação na interação entre ambos.

O turismo acessível de qualidade, portanto, depende não apenas de investimentos financeiros, mas, também, de mobilização por parte dos atores atuantes no turismo, cabendo principalmente aos gestores públicos (municipais, estaduais e federais) a responsabilidade de estarem à frente da articulação e do estímulo destas ações, a fim de transformar a pessoa com deficiência em protagonista, ao invés de coadjuvante.

A falta de investimento em acessibilidade no turismo cria barreiras para os surdos, privando-os não apenas de satisfazerem suas expectativas nas atividades

turísticas, mas, também, criando barreiras que vão além do turismo: de integração, sociais e culturais. Antes de se atingir a acessibilidade no turismo, é necessário que haja ciência e consciência das barreiras existentes.

Este trabalho buscou evidenciar tais barreiras a partir dos relatos dos próprios turistas surdos, oportunizando que se expressassem e pudessem dar sua perspectiva diante de um assunto que lhes afeta diretamente. Espera-se que os resultados e as reflexões aqui apresentados venham a inspirar e contribuir com futuras ações que possam extinguir -ou, pelo menos, mitigar - as barreiras enfrentadas pelos surdos no turismo nacional.

## REFERÊNCIAS<sup>2</sup>

BRASIL. 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. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2005/decreto-5626-22-dezembro-2005-539842-publicacaooriginal-39399-pe.html>. Acesso em 06 de junho de 2023.

BRASIL. Estudo do Perfil de Turistas – Pessoas com Deficiência. Documento Técnico - 2013. Brasília: Ministério do Turismo, 2013. Disponível em: [http://antigo.turismo.gov.br/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/Estudo\\_de\\_dem\\_turistas\\_pessoas\\_com\\_def\\_DocCompleto\\_12.2013.pdf](http://antigo.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Estudo_de_dem_turistas_pessoas_com_def_DocCompleto_12.2013.pdf). Acesso em 07 de junho de 2021.

BRASIL. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l10098.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm). Acesso em 23 de outubro de 2023.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm). Acesso em 07 de junho de 2021.

BRASIL. Ministério do Turismo. Turismo Acessível: Introdução a uma Viagem de Inclusão. Volume I. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 48 p. Disponível em: [http://antigo.turismo.gov.br/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/VOLUME\\_I\\_Introducao\\_a\\_uma\\_Viagem\\_de\\_Inclusao.pdf](http://antigo.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/VOLUME_I_Introducao_a_uma_Viagem_de_Inclusao.pdf). Acesso em 25 de outubro de 2022.

BRASIL. Presidência da República. Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005. Dispõe sobre a regulamentação a Lei nº 10.436 e o art. 18 da Lei nº 10.098. Brasília: 2005.

BRASIL. Programa Turismo Acessível. [2016?]. Disponível em: <https://turismoacessivel.gov.br/ta/direitos.mtur;jsessionid=ks+9pdcCOA68rgeUnXvQjQ8m?windowId=3d9>. Acesso em 03 de junho de 2023.

BRASIL. Turismo e acessibilidade: manual de orientações. 2. ed. Brasília: Ministério do Turismo, 2006. 294 p. Disponível em: [http://antigo.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/download\\_publicacoes/MIOLO\\_-\\_Turismo\\_e\\_Acessibilidade\\_Manual\\_de\\_Orientacoes.pdf](http://antigo.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/download_publicacoes/MIOLO_-_Turismo_e_Acessibilidade_Manual_de_Orientacoes.pdf). Acesso em 07 de junho de 2021.

CHAVEIRO, N; BARBOSA, M. A. A surdez, o surdo e seu discurso. Revista

---

<sup>2</sup> De acordo com ABNT 6023 2018

Eletrônica de Enfermagem, v. 06, n. 02, p.166-171, 2004. Disponível em: <https://www.revistas.ufg.br/fen/article/view/820/948>. Acesso em 30 de outubro de 2021.

CINTRA, R. R. O Turismo e a Libras: um estudo sobre a inclusão da Língua Brasileira de Sinais como um dos meios de comunicação no Turismo. Relatório de Estágio, FMGR, 2008. Disponível em: [http://www2.setur.pe.gov.br/c/document\\_library/get\\_file?p\\_l\\_id=22082&folderId=30802&name=DLFE-2004.pdf](http://www2.setur.pe.gov.br/c/document_library/get_file?p_l_id=22082&folderId=30802&name=DLFE-2004.pdf). Acesso em 15 de novembro de 2023.

ESCOLA DE COMUNICAÇÃO E ARTES. Modelo prático para formatação de TCC. Um modelo visual simples com as principais regras de formatação de trabalhos. Atualizado de acordo com a NBR 10520 - 2023. Disponível em: <https://www.eca.usp.br/biblioteca/normalizacao#:~:text=Modelo%20pr%C3%A1tico%20para%20formata%C3%A7%C3%A3o%20de%20TCC>. Acesso em 04 de dezembro de 2023.

FLORIANÓPOLIS, Prefeitura Municipal. Noções básicas de Turismo. [20--?]. Disponível em: [http://portal.pmf.sc.gov.br/arquivos/documentos/pdf/11\\_11\\_2009\\_12.49.07.432d004c9d8ab2ee89f865e5710b8bd7.pdf](http://portal.pmf.sc.gov.br/arquivos/documentos/pdf/11_11_2009_12.49.07.432d004c9d8ab2ee89f865e5710b8bd7.pdf). Acesso em 15 de junho de 2021.

GESSER, A. Libras? Que língua é essa? Crenças e preconceitos em torno da língua de sinais e da realidade surda. 1ª Ed. Parábola Editorial, São Paulo. 2009. 87p.

GOULART, R. R; LEITE, J. C. C. Deficientes: a questão social quanto ao lazer e ao turismo. In: III SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO NO MERCOSUL, 2005, Caxias do Sul. Anais. Caxias do Sul, 2005. Disponível em: <https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/gt11-deficientes.pdf>. Acesso em 12 de julho de 2023.

IBGE. PNS 2019: país tem 17,3 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência. Atualizado em 06/10/2021. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/31445-pns-2019-pais-tem-17-3-milhoes-de-pessoas-com-algum-tipo-de-deficiencia>. Acesso em 30 de Setembro de 2023.

IGNARRA, L. F. Fundamentos do Turismo. Editora Senac. 3a ed. Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: <https://cupdf.com/document/fundamentos-do-turismo-3a-edicao-revista-e-ampliada.html>. Acesso em 07 de junho de 2021.

MACIEL, V. Ministério do Turismo. WTTC lança novas diretrizes de turismo acessível que se alinham a ações já desenvolvidas pelo MTur. 2021. Disponível

em:

<https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/wttc-lanca-novas-diretrizes-de-turismo-acessivel-que-se-alinham-a-acoes-ja-desenvolvidas-pelo-mtur>. Acesso em 07 de junho de 2021.

MAGALHÃES, T. C. Comunicação e linguagem. 2 ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2018. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/178098/pdf/0?code=e56HEYL4z/iJd3rIYXoo05x+l0eGRUIB1ltfGby4cfyYT1C1JlpSvuuu9/zSHSSGFeLer91sW1ReThM3WGWUdA==#>. Acesso em 15 de outubro de 2021.

MEC. Educação infantil: saberes e práticas da inclusão: dificuldades de comunicação e sinalização: surdez. [4. ed.]. Secretaria de Estado da Educação do Distrito Federal. [et. al.]. Brasília : MEC, Secretaria de Educação Especial, 2006. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/surdez.pdf>. Acesso em 14 de Outubro de 2021.

MILITO, M.; SILVA, V. H.; NÓBREGA, W. Dissonância do turismo: por um (des)encontro habitante-visitante. Caderno Virtual de Turismo, v. 19, n. 3, 2020.

MORAES, R. Responsabilidade social: a inclusão do surdo na atividade turística. Trabalho de Conclusão de Curso, UEPG, Ponta Grossa, 2010. Disponível em: <https://www2.uepg.br/turismo/wp-content/uploads/sites/21/2022/07/TCC-PRONTO-E-REVISADO.pdf>. Acesso em 15 de novembro de 2023.

SANOVICZ, E. Gestão do turismo em Barcelona. Revista Turismo em Análise, v. 8, n. 2, p. 67–84, 1997. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/62898/65672>. Acesso em 21 de maio de 2023.

SANTANA, A. P. Surdez e linguagem: aspectos e implicações neurolinguísticas. 5. ed. São Paulo: Summus, 2015. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/177963/epub/0?code=QITNGUKUAEZ1vI9A2d9lzl5+oiHSDIJBk/7WyEak9IaA2frk7nUUvpQyR6j8wYXpNebTRmxxVPUIC+QKxEB9bg==>. Acesso em 15 de outubro de 2021.

SANTOS, M. T. Fundamentos de Turismo e Hospitalidade. Manaus : Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2010. Disponível em: [http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo\\_hosp\\_lazer/061112\\_fund\\_de\\_tur\\_e\\_hosp.pdf](http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo_hosp_lazer/061112_fund_de_tur_e_hosp.pdf). Acesso em 07 de junho de 2021.

SANTOS, M. T. Fundamentos de turismo e hospitalidade. Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2010. 52p. Disponível em: [http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo\\_hosp\\_lazer/061112\\_fund\\_de\\_tur\\_e\\_hosp.pdf](http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo_hosp_lazer/061112_fund_de_tur_e_hosp.pdf). Acesso em 07 de janeiro de 2023.

SASSAKI, K. R. Inclusão no lazer e no turismo: em busca da qualidade de vida. São Paulo: Áurea, 2003. apud SANSIVIERO, S.; DIAS, C. M. M. Hotelaria e Acessibilidade. Turismo - Visão e Ação - vol. 7 - n.3 p. 439 - 453 set/dez. 2005

SASSAKI, R. K. Nomenclatura na área de surdez, 2002. Disponível em: [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/deficiencia/Nomenclatura\\_na\\_area\\_da\\_surdez.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/deficiencia/Nomenclatura_na_area_da_surdez.pdf). Acesso em 20 de outubro de 2023.

SILVA, Y. F. e. ; BOIA, Y. I. K. Turismo e Responsabilidade Social – Uma reflexão sobre os direitos das pessoas com necessidades especiais. In: Planejamento Turístico. Barueri: Manole, 2006. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/rtva/article/view/1153/915>. Acesso em 26 de novembro de 2023.

SKLIAR, C. Educar la Mirada. Entrevista, 2009. Entrevista publicada na Revista “Sin Puntero”, n° 03, julho/2009. Disponível em: <http://laescuelaylosjovenes.blogspot.com.br/2010/02/educar-la-mirada.html>. Acesso em 10 de maio de 2023.

STROBEL, Karin. As imagens do outro sobre a cultura surda. 2. ed. rev. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2009, 146p.

TADINI, R. F. Formas e tipos de turismo. in: TADINI, R. F.; MELQUIADES, T. Fundamentos do Turismo. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2010. p. 185-201

TADINI, R. F.; MELQUIADES, T. Fundamentos do Turismo. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2010. Disponível em: <https://canal.cecierj.edu.br/012016/5834ca099d14e0f180e0f7c7bbac715c.pdf>. Acesso em 07 de junho de 2021.

WORLD REPORT ON HEARING (WRH). World Health Organization, 2021. Disponível em: <https://iris.who.int/handle/10665/339913>. Acesso em 20 de novembro de 2023.

## APÊNDICE A - FORMULÁRIO DE PESQUISA

### Análise de barreiras enfrentadas por surdos no turismo brasileiro

Este formulário é parte do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do estudante de Turismo (ECA-USP) Victor Mazuca Scagion, com o objetivo de analisar as barreiras de acessibilidade para surdos no turismo nacional através de relatos dos próprios turistas surdos.

OBS: para garantir um resultado eficaz, este formulário deve ser **respondido exclusivamente por surdos!**

NOTA: a análise das respostas já foi iniciada, porém, fique a vontade caso se enquadre no perfil e queira responder (ou para compartilhar com colegas surdos), pois ajudará ainda mais no resultado! 🙌

\* Indica uma pergunta obrigatória

#### Entendendo um pouco sobre você

1. Sua idade está entre: \*

*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ 12 e 17 anos  
☐ 18 e 25 anos  
☐ 26 e 34 anos  
☐ 35 e 49 anos  
☐ 50 e 64 anos  
☐ Acima de 65 anos

2. Qual é seu grau de surdez? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Leve  
☐ Moderada  
☐ Severa  
☐ Profunda

3. Com qual gênero você se identifica? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Feminino  
☐ Masculino  
☐ Outro

4. Você se considera surdo:

*Marcar apenas uma oval.*

- ☐ Oralizado (fala)  
☐ Sinalizado (sinais)  
☐ Ambas as opções (bilingue)

5. Qual o principal meio que você utiliza para se comunicar no dia a dia? \*

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Fala (oral)
- ☐ LIBRAS
- ☐ Escrita
- ☐ Outro: \_\_\_\_\_

#### Suas percepções sobre viagem e turismo:

6. Você gosta de viajar? \*

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não

7. Você considera que o mercado do turismo brasileiro está bem preparado para atender a pessoa surda, ou ainda apresenta \* barreiras e pode ser melhorado?

Mercado do turismo: agências de viagem; meios de transporte; atrativos; hotéis; restaurantes; comércios e os profissionais que ali trabalham.

Marcar apenas uma oval.

- ☐ O mercado está bem preparado para atender o turista surdo      Pular para a pergunta 15
- ☐ O mercado ainda apresenta barreiras e pode ser melhorado

#### Barreiras enfrentadas por surdos no mercado nacional de turismo

8. Você já enfrentou barreiras ao viajar? \*

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não      Pular para a pergunta 15

#### Identificando as barreiras enfrentadas por surdos no mercado nacional de turismo

9. Onde você considera que as barreiras para os surdos no turismo nacional mais aparecem? \*

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Agências de viagem (para escolher e comprar um pacote de viagem)
- ☐ Meios de transporte (aviões, barcos/cruzeiros, ônibus, trens, etc.)
- ☐ No destino turístico em si (a cidade visitada, população e estabelecimentos)
- ☐ Meios de hospedagem
- ☐ Restaurantes
- ☐ Atrativos turísticos (museus, parques, etc.)
- ☐ Todas as opções anteriores

10. Qual considera a PRINCIPAL barreira que os surdos enfrentam no turismo nacional? (Cite apenas 01, que você considera a que mais impacta na experiência do turista surdo) \*

---

11. Em sua opinião, por que essa barreira existe? \*

---

12. Descreva uma situação em que essa barreira te atrapalhou em uma viagem: \*

---

---

---

---

---

13. Que tipo de acessibilidade para surdos você considera fundamental o mercado turístico brasileiro implementar? \*

---

---

---

---

---

14. Você já teve uma boa experiência no turismo (relacionada á acessibilidade para surdos)? Como aconteceu e por que você a considera boa? \*

---

---

---

---

---

Resultados da Pesquisa (após correções)

15. Gostaria de receber o resultado desta pesquisa após as devidas correções do TCC? (Previsão: dezembro de 2023) \*

*Marcar apenas uma oval.*

☐ Não

☐ Sim

Desejo receber o resultado após a conclusão da pesquisa

16. Em qual endereço de e-mail você gostaria de receber o trabalho? \*

---

---

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## APÊNDICE B - RESPOSTAS ÀS PERGUNTAS DO FORMULÁRIO



### Análise de barreiras enfrentadas por surdos no turismo brasileiro

65 respostas

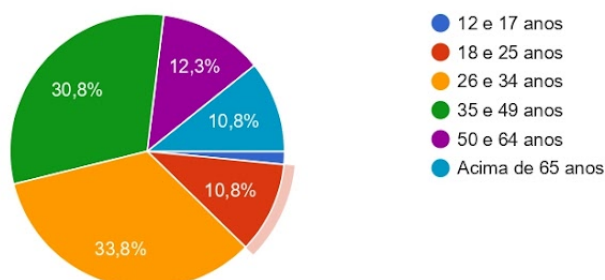
[Publicar análise](#)

#### Entendendo um pouco sobre você

Sua idade está entre:

 Copiar

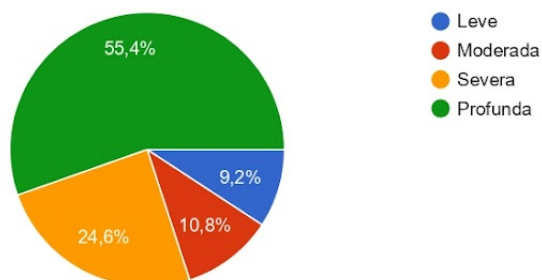
65 respostas



Qual é seu grau de surdez?

 Copiar

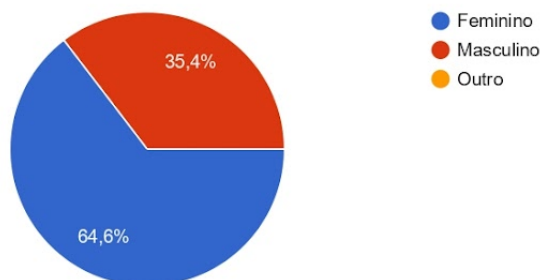
65 respostas



Com qual gênero você se identifica?

 Copiar

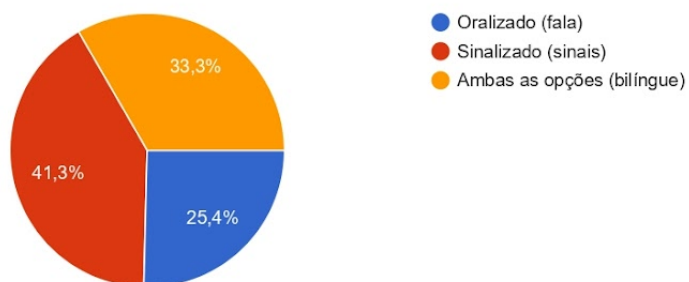
65 respostas



Você se considera surdo:

 Copiar

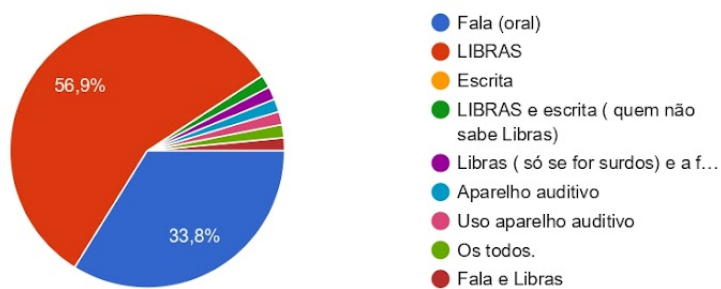
63 respostas



Qual o principal meio que você utiliza para se comunicar no dia a dia?

 Copiar

65 respostas



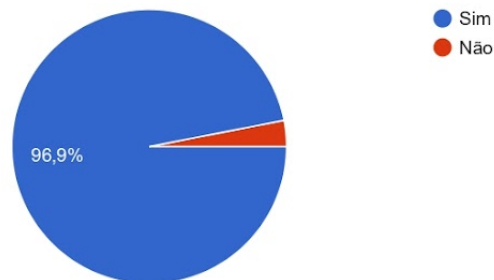
Suas percepções sobre viagem e turismo:



Você gosta de viajar?

 Copiar

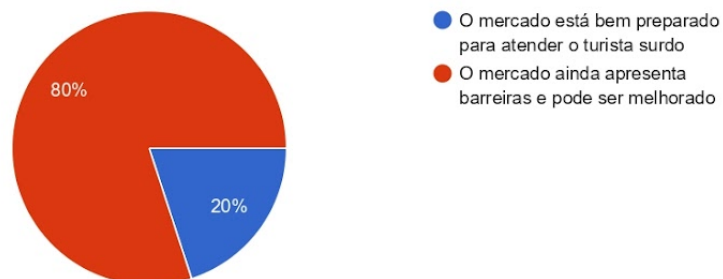
65 respostas



Você considera que o mercado do turismo brasileiro está bem preparado para atender a pessoa surda, ou ainda apresenta barreiras e pode ser melhorado?

 Copiar

65 respostas

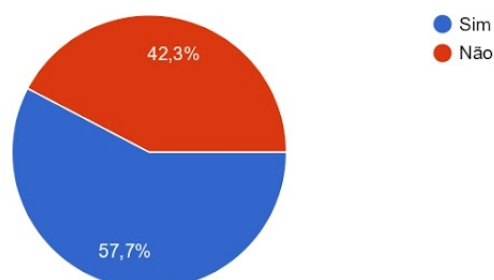


#### Barreiras enfrentadas por surdos no mercado nacional de turismo

Você já enfrentou barreiras ao viajar?

 Copiar

52 respostas



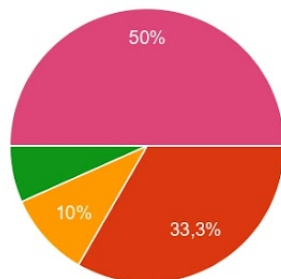
#### Identificando as barreiras enfrentadas por surdos no mercado nacional de turismo



Onde você considera que as barreiras para os surdos no turismo nacional mais aparecem?

 Copiar

30 respostas



- Agências de viagem (para escolher e comprar um pacote...)
- Meios de transporte (aviões, barcos/cruzeiros, ônibus, tren...)
- No destino turístico em si (a cidade visitada, população e...)
- Meios de hospedagem
- Restaurantes
- Atrativos turísticos (museus,...)
- Todas as opções anteriores

Qual considera a PRINCIPAL barreira que os surdos enfrentam no turismo nacional?  
(Cite apenas 01, que você considera a que mais impacta na experiência do turista surdo)

30 respostas

Nao ouvir com clareza as informações

Avisos sonoros sem correpondente escrito

Medo de não ouvíroqíee preciso

Falta acessibilidade com placas com desenhos e legendas prncipalmente em conducao tipo rodoviarías e aeroportos. Avioes tem notificacao só falada.

O meio de transporte em geral

Atendimentos especializado, que atende a nossa necessidade ,como ja disse ,que entenda os nossos : NAO ENTENDI.

Destinos turísticos

Linguística

As pessoas não está preparadas para pessoas deficientes auditivas

De comunicação, falta de intérpretes.

Falta de intérpretes de Libras

Comunicação

Não tem LIBRAS nada

No destino turístico em si

Meios de transporte (aviões, barcos/cruzeiros, ônibus, trens, etc.)

Gostaria ir

Hospital

A comunicação

comunicação e interação



Dificuldade comunicar avisar

Turísticos

Atrativos turísticos

Elas não sabem comunicar

1

Considero a falta de acessibilidade na comunicação, como a ausência de intérpretes de língua de sinais, a principal barreira que os surdos enfrentam no turismo nacional.

Falar com recepcionista do hotel, ter que ir na recepção, pois não tem como ligar para falar

As pessoas não entendem o que queremos

Aeroporto falta a mais de identificação

Visitação, não há profissionais bilíngues

Faltar de informação no aeroporto em Libras

Em sua opinião, por que essa barreira existe?

30 respostas

Empatia

Desconhecimento e falta de interesse

Medo de não ouvir o que preciso

Não há interesse no mercado para surdos

Porque desconhecem a deficiência invisível.

Acho que falta de interesse Nacional .

Agências de viagens

Falta de comunicação

Falta de preparo e conscientização

Porque as pessoas não sabem libras.

Pela falta de atenção dos responsáveis pra essa "causa".

Desperdício preço

Pessoas falta interesse ajudar

As pessoas não tem paciência

Falta de comunicação

S

Falta de pessoas qualificadas

Por falta de preparação

falta de vontade

Vários principais de comunicação

Por não aprender a libras



Principalmente comunicado em museu que maioria não tem acessibilidade tecnologia.

Porque está faltando de comunicação, e também não atendem os clientes surdos.

Só eles faz nós barreira

A falta de investimento em acessibilidade no turismo cria barreiras para os surdos, refletindo uma necessidade de maior conscientização e inclusão.

Falta de outro meio de comunicação com hóspedes pode ser whatsapp

Por não saberem lidar com os surdos

Para a minha opinião, de avião cancelar por áudio, devia por uma identificação uma tv avisando ..

Falta de formação bilingue em Libras

Por falta de interesse de aprender em Libras

Descreva uma situação em que essa barreira te atrapalhou em uma viagem:

30 respostas

O não entendimento das palavras e não comunicação correta

Mudança de portão de embarque e avisos da tripulação em aviões

Não atrapalha porque sempre vou acompanhá-la

Avião com instruções em inglês e holandês só falado

Em todos que anunciam mudanças pelo autofalante.

Ainda não atrapalhou procuro sempre chegar adiantado.

Comprar passagem

Falta de libras não entendimento

Escutar avisos, em aeroportos, portos, aviões, etc...

Ao solicitar uma refeição, o atendente não entendeu certo o pedido. Que

Fui viajar uma vez sozinha e ao chegar no guichê pra comprar o bilhete ninguém conseguia me entender e eu tive que escrever no papel pra conseguirem entender.

Comunicação

Eu sempre viajar junto minha esposa precisa sempre junto ajuda

Na igreja

Ouvintes não preparados para me entender, atrapalhando em passar informações

N

Aluguei um carro e apresentou um problema, onde só tinha orientação em inglês.

Não viajei

vôo no aeroporto

E principalmente homenagem comunicação atenderam

Aeroporto



Voo com a mudança o local que avisam pelo microfone.

Localização para entrar no aeroporto, estava procurando localização, porém a mulher falou e eu pedi ela pra escrever papel.. ela me ignorou!!!

Fingiu entender e colocou errado

Em uma viagem, a ausência de intérpretes de língua de sinais me deixou isolado, prejudicando a experiência. Acessibilidade é essencial!

Quando precisei falar com recepcionista, ia para banho, tive que me vestir novamente e ir no térreo, é bem chato!

No avião não conseguia escutar nada

Nenhum atrapalha mas seria ótimo se colocasse um aviso ou uns identificação de um aviso se caso cancelar ou atraso. ..

Não saber o que está sendo falado durante a viagem e passeios

Um dia vi o museu que eu queria tanto conhecer, mas não tinha intérprete de Libras

Que tipo de acessibilidade para surdos você considera fundamental o mercado turístico brasileiro implementar?

30 respostas

Libras

Fala com clareza , o  
Costume é ler e falar indicando um mapa por exemplo e nao conseguimos entender

Avimos escritos

Legenda

Mais cartazes

Uma saleta especial para ficarmos e acompanhados até o embarque.

Prioridade no atendimento ,e pessoa preparada para o atendimento ao surdo, pessoas que não se importam de responder ,um , não entendi.

Intérprete libras

Treinamento  
Para receber deficientes auditivos

Que os profissionais de turismo saibam libras.

Intérprete de Libras

Sabe Libras

Agência turismo sabe Libras, ônibus e avião pessoas sabe libras, restaurante e hotel tambem

Aparelho auditivo com melhor tecnologia

Uma pessoa especializada em LIBRAS

Gratuito

Ter tradutores

Comunicação

todos saber Libras

?



Uma pessoa que saiba libras

Interpretação como na janela ou legenda

Precisa melhorar mesmo, e coloque turísticos já sabem em LIBRAS. Aí é fácil de facilitar para nós.

Libras

Intérpretes de língua de sinais são essenciais para tornar o turismo brasileiro mais acessível aos surdos. #InclusãoTurística

Melhorar o meio de comunicação com hospedes

Aeromoça saber a básico de libras ...

Recepção, viagem e passeios

Não entendi a pergunta

Você já teve uma boa experiência no turismo (relacionada á acessibilidade para surdos)? Como aconteceu e por que você a considera boa?

30 respostas

Não

As vezes sim , mas a maioria a esposa explica o que foi dito

No aeroporto sempre acre de itam na minha surdes

Experiências boas acontecem apenas por meio de pessoas empático que ajudam

Sim, todos são cordiais

Pessoas que falam claro e devegat

Conheceu outros lugares

Não, não tive uma boa experiência.

Gosto muito mochila do mundo

Pessoas humanas que dá atenção e procura entender qual a dificuldade de cada um

Sim, com ajuda de interprete

S

Não

Nenhuma

ainda não

Mais ou menos

Falta de orientação

App icom

Nunca tive intérprete de Libras mesmo não entendia nada o que guia falava. :(

Nunca

Sim, tive uma ótima experiência quando um hotel ofereceu intérprete de língua de sinais para



um tour local. Isso facilitou a comunicação e tornou a viagem mais inclusiva.

Ter tecnologia acessível para surdos como guia video nos museus, isso considero uma boa experiência, pois os surdos podem entender nessa experiência dos museus

Tive boa experiência de um rapaz de me acompanhar até o portão de embarque pois não conhecia aeroporto grande.

Melhorou mas ainda falta muita adequação

Não tive essa experiência

#### Resultados da Pesquisa (após correções)

Gostaria de receber o resultado desta pesquisa após as devidas correções do TCC? (Previsão: dezembro de 2023)

 Copiar

65 respostas

