



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
FACULDADE DE DIREITO DO RECIFE

ISABELA DE MELO POLESÍ
LUCAS PATRICKY ALMEIDA DE OLIVEIRA

SINAIS DE ACOLHIMENTO: a promoção da acessibilidade no atendimento de hóspedes surdos em hotéis de Boa Viagem - Recife.

Recife

2024

ISABELA DE MELO POLESI

LUCAS PATRICKY ALMEIDA DE OLIVEIRA

SINAIS DE ACOLHIMENTO: a promoção da acessibilidade no atendimento de hóspedes surdos em hotéis de Boa Viagem - Recife.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Hotelaria da Universidade Federal de Pernambuco, Departamento de Hotelaria e Turismo, como requisito parcial para a obtenção do título de bacharel(a) em Hotelaria.

Orientador(a): Mateus Vitor Tadioto

Recife

2024

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Oliveira, Lucas Patricky Almeida de.

Sinais de Acolhimento: a promoção da acessibilidade no atendimento de hóspedes surdos em hotéis de Boa Viagem - Recife. / Lucas Patricky Almeida de Oliveira, Isabela de Melo Polesi. - Recife, 2024.

39 p. : il., tab.

Orientador(a): Mateus Vitor Tadioto

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Hotelaria - Bacharelado, 2024.

Inclui referências.

1. Hotelaria. 2. Acessibilidade. 3. Deficiência auditiva. 4. Boa Viagem-Recife. I. Polesi, Isabela de Melo . II. Tadioto, Mateus Vitor. (Orientação). III. Título.

300 CDD (22.ed.)

ISABELA DE MELO POLESI

LUCAS PATRICKY ALMEIDA DE OLIVEIRA

SINAIS DE ACOLHIMENTO: a promoção da acessibilidade no atendimento de hóspedes surdos em hotéis de Boa Viagem - Recife.

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Hotelaria da
Universidade Federal de Pernambuco,
Departamento de Hotelaria e Turismo,
como requisito parcial para a obtenção do
título de bacharel(a) em Hotelaria.

Aprovado em: 17/10/2024.

BANCA EXAMINADORA

Profº. Dr. Mateus Vitor Tadioto (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco

Profº. Dra. Mariana Cavalcanti Falcão (Examinador Interno)
Universidade Federal de Pernambuco

Profº. Ma. Íris Ferreira de França (Examinador Externo)
Faculdade Senac Pernambuco

RESUMO

O artigo analisa a percepção de gestores de recepção de hotéis em Boa Viagem, Recife, sobre a promoção da acessibilidade no atendimento a hóspedes surdos. Em um contexto em que pessoas com deficiência buscam maior autonomia, a pesquisa destaca a importância da acessibilidade, nos contextos atitudinal e comunicacional, cujos conceitos foram articulados aos dados obtidos junto aos gestores por meio da aplicação de um questionário através da análise de conteúdo temática. Os resultados indicam que, apesar de uma crescente consciência sobre a relevância da acessibilidade, muitos hotéis ainda não estão adequadamente preparados para atender hóspedes surdos. Dificuldades como a falta de colaboradores capacitados em Libras, ausência de recursos de acessibilidade comunicacional e escassez de feedback de hóspedes surdos foram identificadas como principais desafios. Entretanto, alguns estabelecimentos começaram a investir em treinamento e inclusão de recursos acessíveis, sinalizando um progresso. Embora limitado pelo baixo retorno dos hotéis e pela falta de dados sobre hóspedes surdos, o estudo abre caminhos para futuras investigações sobre a evolução da acessibilidade na hotelaria, atentando para a importância de um planejamento contínuo e a adoção de práticas inclusivas como questões essenciais para garantir a autonomia e os direitos dos hóspedes com deficiência auditiva no setor de turismo e hospitalidade.

Palavras-chave: Hotelaria; Acessibilidade; Deficiência auditiva; Boa Viagem-Recife.

ABSTRACT

The article analyzes the perception of hotel reception managers in Boa Viagem, Recife, about promoting accessibility when serving deaf guests. In a context in which people with disabilities are seeking greater autonomy, the research highlights the importance of accessibility in the attitudinal and communicational contexts, the concepts of which were articulated with the data obtained from the managers through the application of a questionnaire using thematic content analysis. The results indicate that, despite a growing awareness of the importance of accessibility, many hotels are still not adequately prepared to cater for deaf guests. Difficulties such as the lack of employees trained in Libras, the absence of communication accessibility resources and the scarcity of feedback from deaf guests were identified as the main challenges. However, some establishments have begun to invest in training and the inclusion of accessible resources, signaling progress. Although limited by the low feedback from hotels and the lack of data on deaf guests, the study opens up avenues for future research into the evolution of accessibility in hospitality, paying attention to the importance of continuous planning and the adoption of inclusive practices as essential issues in guaranteeing the autonomy and rights of hearing-impaired guests in the tourism and hospitality sector.

Keywords: Hospitality; Accessibility; Hearing impairment; Boa Viagem-Recife.

SUMÁRIO

1 Introdução	8
2 Referencial Teórico	11
2.1 Pessoas com Deficiência e Inclusão Social	12
2.2 Dimensões da Acessibilidade	16
3 Procedimentos Metodológicos	19
4 Análise e Discussões	21
5 Conclusões	33
REFERÊNCIAS	36

1 Introdução

A atividade turística está intrinsecamente relacionada à hospitalidade e ao acolher bem, pois não existe turismo sem o contato com o outro. Ao mesmo tempo, a própria hospitalidade não se restringe apenas às relações que se desenvolvem entre sujeitos durante as viagens, de acordo com Lashley (2003), a dinâmica hospitaleira é algo muito mais amplo, que está na base das relações sociais e se relaciona diretamente com a nossa forma de receber o outro em diversos domínios como o comercial, o social e o privado.

Entretanto, mesmo considerando-se a hospitalidade como um conceito mais abrangente e subjetivo, é possível observar estudos no campo do turismo que tratam do tema como um sinônimo de hotelaria. Isso acontece, em parte, porque na literatura inglesa os dois termos (hospitalidade e hotelaria) são trazidos como sinônimos (Sansiviero, Dias, 2005), mas também pode-se pensar essa relação porque o espaço do meio de hospedagem é o que há de mais próximo da casa do viajante e que, portanto, deve ser uma espécie de extensão de seu lar. Para isto é necessário prestar um serviço de qualidade que seja capaz de atender as necessidades do hóspede, considerando suas particularidades.

Evidentemente, cada indivíduo terá suas necessidades específicas, porém em certas situações, essas necessidades se apresentam como obstáculos à prestação de um serviço já padronizado em um meio de hospedagem, esse é o caso das necessidades apresentadas por pessoas com deficiências. “Seja qual for a deficiência deste indivíduo: física, mental, visual, motora, ou auditiva, estas pessoas precisam que haja meios e acessos para que elas possam circular e se comunicar nas dependências do hotel;” (Fukushima, 2010, p. 140). Em outras palavras, aquilo que não é considerado um fator limitador para pessoas sem deficiência, pode se tornar uma barreira significativa no contexto de uma deficiência.

É relevante portanto, que no contexto da hotelaria, existam ações que deem conta de acolher os sujeitos com deficiência, especialmente quando se observam os números relativos a esse extrato da nossa sociedade. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2023), existem 18,6 milhões de Brasileiros de 2 anos ou mais, com algum tipo de deficiência, sendo então cerca de 8,9% da população têm algum tipo de deficiência seja ela física, visual, intelectual,

psicossocial ou auditiva. De acordo com o mesmo levantamento, 1,2% da população possui algum tipo de deficiência auditiva.

Embora seja perceptível que com o passar do tempo houve uma valorização das pessoas com deficiência, que passaram a ocupar mais espaços na sociedade e tiveram parte de seus direitos reconhecidos por leis como a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (lei nº 13.146/15), que impactou também o setor do turismo ao estabelecer a obrigatoriedade de unidades habitacionais acessíveis em meios de hospedagem, por exemplo. Ainda é necessário buscar estratégias de acessibilidade nos meios de hospedagem que, além de impulsionar a atividade turística, propiciem um ambiente digno e acolhedor para essas pessoas que no passado eram excluídas da sociedade, que lutam todos os dias contra os preconceitos e falta de integração.

Apesar da legislação e os manuais de acessibilidade estabelecerem estratégias significativas e relevantes, em alguns casos a criação de um ambiente inclusivo e acolhedor esbarra em questões mais complexas. Como no caso pessoas com deficiência auditiva, seja ela parcial ou total, onde este preparo está intrinsecamente ligado à comunicação.

Sendo a comunicação oral a principal ferramenta existente para passagem de informação e aprendizagem, as pessoas com deficiência auditiva – seja esta uma condição presente desde o nascimento ou adquirida no decorrer da vida – têm suas singularidades, uma pessoa que já nasceu surda vai ter um processo de aprendizagem, desenvolvimento e comunicação diferente de uma pessoa que perdeu a audição de forma mais tardia. Especialmente no primeiro caso, as pessoas que não aprenderam a linguagem oral têm a possibilidade de aprender a se comunicar de forma visual, por meio da língua de sinais. No contexto brasileiro, utiliza-se a Libras (Língua Brasileira de Sinais).

É a partir do contexto de existência da Libras e de seu reconhecimento como meio legal de comunicação e expressão (pela Lei n. 10.436 de 24 de Abril de 2002) e da compreensão da importância da comunicação entre hóspede e anfitrião para o estabelecimento do acolhimento, que se questiona qual é o preparo do setor hoteleiro para o atendimento de clientes surdos.

Tal contexto reforça o entendimento de que é relevante pensar nas pessoas com deficiência como sujeitos autônomos, motivados para o turismo, o que tornaria a discussão sobre a comunicação inclusiva dentro dos meios de hospedagem algo

fundamental para a melhoria dos serviços prestados pelo setor, em especial em destinações consolidadas e com um número expressivo de meios de hospedagem, como é o caso de Recife.

Diante dessas observações e tendo como base aspectos como a centralidade da infraestrutura hoteleira de Recife no bairro de Boa Viagem, o presente trabalho tem como objetivo **analisar a percepção dos responsáveis pelo setor de recepção dos hotéis de Boa Viagem - Recife, quanto à promoção da acessibilidade no atendimento e acolhimento de hóspedes surdos.**

Para alcançar o objetivo proposto, realizou-se um estudo qualitativo e exploratório que se organiza a partir de uma pesquisa bibliográfica e documental - para a organização do referencial teórico - e da coleta de dados primários através de um questionário composto de questões fechadas, de múltipla escolha e abertas.

Os dados obtidos foram analisados a partir das técnicas de análise de conteúdo conforme preconizadas por Bardin (1977) e articulados ao referencial teórico por meio de duas categorias principais: sinalizadores de acessibilidade comunicacional e sinalizadores de acessibilidade atitudinal.

A partir desse processo de análise foi possível observar que, embora haja compreensão sobre a importância do estabelecimento de formas mais adequadas para o atendimento dos hóspedes com deficiência auditiva, a efetivação da acessibilidade ainda é barrada pela falta de capacitação profissional e pelo baixo investimento. Do mesmo modo, a ciência dos obstáculos de atendimento ao hóspede surdo também permitiram observar – através do sinalizador atitudinal – a presença de uma postura proativa por parte dos respondentes, indicando a disposição para fazer adaptações no atendimento, tornando-o o mais adequado possível.

2 Referencial Teórico

De acordo com o Ministério do Turismo, o chamado turismo acessível “[...] é considerado um potencial e rentável segmento turístico, na medida que, [...] mais de um bilhão de pessoas no mundo tem algum tipo de deficiência” (MTur, 2023, p. 2). Essa forma de turismo parte do princípio de que, por ser uma atividade plural e diversa, o turismo deve ser capaz de receber qualquer indivíduo, independentemente de seu credo, raça, gênero ou limitação física (Duarte, 2005).

A acessibilidade no turismo, portanto, visa “[...] primordialmente, o reconhecimento do outro (o deficiente) em seus direitos e responsabilidades. Busca, portanto, colocá-lo não como alguém ‘digno de pena’, mas como alguém capaz de exercer todas as atividades turísticas de forma equânime – como um igual” (Duarte, Borda, 2013, p. 369).

Tendo em vista o contexto de acessibilidade e o reconhecimento das pessoas com deficiência como um mercado consumidor relevante, desde 2012 o Ministério do Turismo possui o Programa Turismo Acessível, caracterizado por “um conjunto de ações para promover a inclusão e o acesso de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida à atividade turística com segurança e autonomia” (MTur, 2024).

O referido Programa é viabilizado através de uma série de iniciativas, entre elas, o recente mapeamento do perfil do turista com deficiência (MTur, 2023), que apresenta dados relativos ao perfil do turista com deficiência e da influência da acessibilidade para a escolha do atrativo turístico. Nesse levantamento, observa-se o protagonismo do setor hoteleiro como um dos principais atores na promoção da acessibilidade dos turistas com deficiência.

Conforme Ferreira e Lima (2024), os meios de hospedagem se caracterizam como um dos principais serviços da cadeia turística por serem a base da permanência temporária dos turistas que buscam, de modo geral, encontrar no hotel uma extensão de sua casa, expressa em serviços e estruturas que reproduzam o mesmo padrão de conforto de sua residência habitual.

Assim, levando-se em conta a centralidade dos meios de hospedagem no turismo, há que se considerar o papel da hotelaria na construção de um turismo mais inclusivo. Tal compreensão, no entanto, deve ser pensada considerando-se a concepção conceitual de pessoa com deficiência e as implicações da efetivação da acessibilidade em cada caso.

2.1 Pessoas com Deficiência e Inclusão Social

Historicamente, pessoas com deficiência foram observadas a partir de estereótipos e padrões que, em última instância, resultaram na construção de preconceitos e estigmas que colocaram esses sujeitos na condição de pessoas incapazes e sem potencial de participação produtiva na sociedade (Fukushima, 2010). Contemporaneamente, no entanto, graças à atuação de movimentos sociais, do estabelecimento de dispositivos legais e da evolução tecnológica, pessoas com deficiência têm conquistado cada vez mais independência e autonomia, desconstruindo progressivamente os rótulos que tornavam sua existência limitada.

O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística define, em sua Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD), as pessoas com deficiência como “[...] aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas” (IBGE, 2023, p. 2).

A percepção social das deficiências muitas vezes se concentra nas limitações físicas visíveis, mas é crucial reconhecer a diversidade e complexidade das deficiências, compreendendo que cada uma delas apresenta desafios e necessidades específicas. Amiralian, et. al, definem deficiência como:

Deficiência: perda ou anormalidade de estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, temporária ou permanente. Incluem-se nessas a ocorrência de uma anomalia, defeito ou perda de um membro, órgão, tecido ou qualquer outra estrutura do corpo, inclusive das funções mentais. (2000, p.98)

Ainda de acordo com o IBGE (2023), estima-se que existam cerca de 18,6 milhões de pessoas com deficiência no Brasil, o que representa cerca de 8,9% da população do país. Tais números mostram a importância de se buscar, cada vez mais, estratégias capazes de incluir essas pessoas em todas as questões que perpassam a vida cotidiana. Tais estratégias podem ser demonstradas a partir da legislação vigente sobre o tema – como é o caso do estatuto da pessoa com deficiência – ou através de iniciativas que visam a inclusão das pessoas com deficiência na sociedade. Fukushima (2010), por exemplo, elenca oito documentos legislativos – entre leis, decretos e portarias – e outras oito normas técnicas – NBRs – que tratam de aspectos de inclusão e acessibilidade no contexto brasileiro.

Ainda assim, existem questões relativas à acessibilidade que vão além do estabelecimento de condições legais e normativas capazes de garantir direitos, isso porque, conforme lembra Grinover (2006) a acessibilidade não é apenas uma questão tangível – que se refere a variáveis passíveis de mensuração, como situação do sistema de transportes, existência de mobiliário urbano, como rampas, elevadores, pisos táteis, etc. – mas também a uma dimensão intangível “[...] trata-se da acessibilidade à cultura, à informação que pode se dar pela possibilidade da população da cidade ou de estranhos, ter condições de freqüentar *[sic]* uma escola, um curso, um sistema de lazer” (Grinover, 2006, p. 38). Na dimensão intangível da acessibilidade são mobilizadas questões relativas à autonomia em uma condição mais subjetiva. Não se trata somente da criação e manutenção de espaços acessíveis, mas sim do desenvolvimento de uma atitude acessível.

Há que se considerar, portanto, que a acessibilidade abrange uma série de questões que vão além do aspecto físico, mas também se relacionam com questões comunicacionais, instrumentais, atitudinais, metodológicas e programáticas (Sassaki, 2009). Além disso, no contexto exclusivo da pessoa com deficiência, cada limitação exige adaptações específicas, o que faz com que a interação entre os sujeitos (com e sem deficiência) seja complexa e singular.

No caso específico dos deficientes auditivos – que hoje representam 1,2% das pessoas com deficiência no Brasil (IBGE, 2023) – de imediato, considera-se que a principal barreira à acessibilidade é a comunicacional, isso porque a privação do sentido da audição traria como consequência a impossibilidade de estabelecimento da comunicação oral. Entretanto, cabe destacar que a deficiência auditiva pode ser caracterizada a partir de diversos aspectos, conforme sintetizado no Quadro 01 que segue:

Quadro 01 – Caracterização da deficiência auditiva.

Caracterização	Síntese
Pelos Tipos de Surdez Fernandes (2019)	Surdez condutiva: é causada por uma alteração no exterior do ouvido que impede o som de ser conduzido corretamente. Surdez neurossensorial: ocorre no interior do ouvido sendo caracterizada por alterações na cóclea ou no nervo auditivo. Surdez mista: é a união da condutiva e neurossensorial onde o indivíduo apresenta alterações externas e internas do ouvido

Pelo Grau de Surdez ¹ Moreira (2024)	Audição normal: os limiares auditivos estão abaixo de 25Db; Perda auditiva leve: limiares estão acima de 25dB e abaixo de 40dB; Perda auditiva moderada: os limiares estão acima de 40dB e abaixo de 70dB; Perda auditiva severa: os limiares acima de 70dB e abaixo de 90dB; Perda auditiva profunda: os limiares estão acima de 90dB.
Pelo Momento da Perda de Audição. Associação Nacional de Surdos Oralizados (2023)	Surdo pré-lingual: nasce surdo ou perde a audição antes de adquirir a língua oral, geralmente até os 3 anos, o que dificulta o aprendizado da fala e, por isso, frequentemente adota a língua de sinais como primeira língua e pode enfrentar desafios na leitura e escrita em português. Surdo pós-lingual: perde a audição após adquirir a língua oral, mantendo o conhecimento prévio da fala, mas pode ter dificuldades na manutenção e aprimoramento dessa habilidade, recorrendo frequentemente à oralização, aparelhos auditivos, implantes cocleares ou leitura labial para a comunicação.

Fonte: Elaboração própria (2024).

Especialmente quando se trata do momento da perda da audição, há que se estabelecer um diferencial entre deficiente auditivo e surdo, a principal diferença é que, dependendo do momento em que ocorreu a perda auditiva, os deficientes auditivos podem ter aprendido a falar, o que facilita a comunicação oral. Em geral, deficientes auditivos não utilizam a Libras e preferem não ser chamados de surdos, buscando frequentemente aparelhos auditivos para melhorar a audição (Sá, 2002).

Por outro lado, surdos são aqueles que nasceram sem audição ou perderam a audição em um grau profundo, tornando os aparelhos auditivos ineficazes para a compreensão da fala, apenas para sons graves. Surdos se comunicam predominantemente por meio da Libras, que consideram sua língua materna, ou por gestos. Como não tiveram contato auditivo com a linguagem, a comunicação oral se torna mais difícil. Surdos se identificam como surdos e rejeitam o termo "deficientes auditivos", vendo a surdez não como uma deficiência, mas como uma diferença natural para eles (Sá, 2002).

Historicamente, a comunicação e a educação das pessoas surdas passaram por diversas transformações significativas. Desde os tempos pré-históricos a comunicação era feita usando as mãos de forma rudimentar com sinais simples, mas com a necessidade de utilizar a mão para fazer as atividades do dia a dia se desenvolveu a comunicação oral deixando de lado o uso das mãos que mais para frente passou a ser utilizada apenas pelas pessoas surdas. Vygotsky (1987/1934)

¹ Conforme o Decreto Nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004. Art. 5º, Parágrafo 1, inciso b: “deficiência auditiva: 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).

apud Reily (2004, p. 113) relata que “os homens pré-históricos trocaram a comunicação gestual pela comunicação oral, pela palavra, quando começaram a utilizar ferramentas; trabalhando com as mãos ocupadas, precisaram inventar uma alternativa para dialogar.”

A comunicação por sinais era feita informalmente pois naquele tempo não haviam estudos ou uma padronização, tornando o diálogo uma verdadeira “mímica” de sinais que podiam ter sentidos diferentes ou confusos. A prática de sinais também era muitas vezes feita em segredo, pois pessoas surdas eram vistas como castigo dos deuses, o que as deixavam excluídas da sociedade. Segundo Goldfeld (1997, *apud* Araujo et al., 2015, p. 01).

Os surdos eram tratados com piedade e vistos como pessoas castigadas pelos deuses, sendo abandonados ou sacrificados. A surdez e a consequente mudez eram confundidas com uma inferioridade de inteligência. E até o século quinze foi visto como uma pessoa primitiva que não poderia ser educada.

A desmistificação dos pensamentos sobre a educação de surdos começou por volta de 1760, com a emergência dos primeiros educadores dedicados a esse público. Entre eles, destacou-se o francês Charles Michel de L'Épée, que desenvolveu um método educativo focado em pessoas surdas. Educando duas irmãs que eram surdas, L'Épée observou sua forma de comunicação e adaptou os sinais à língua francesa, padronizando-os e ensinando-os a outros surdos. Segundo Reily (2004, p. 116). “A iniciativa de L'Épée revolucionou as possibilidades de educação, comunicação, interação e cidadania para os surdos, um grupo que se encontrava marginalizado e excluído até então.”

No Brasil, o contato com a língua de sinais foi incentivado por Dom Pedro II. Durante uma viagem à França, ele ficou impressionado com o trabalho de L'Épée e viu uma oportunidade para a educação de surdos no Brasil, onde ainda não existia um sistema educacional para eles. Segundo Monteiro (2006) em 1856 Dom Pedro II convidou o professor francês Ernest Huet para implementar essa educação, Huet teve um papel crucial na disseminação da comunicação gestual no Brasil, desenvolvendo a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) com base na Língua Francesa de Sinais. Em 1857, com o apoio de Dom Pedro II, fundou o Instituto Imperial de Surdos-Mudos, hoje conhecido como Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES).

A educação dos surdos passou por várias mudanças e filosofias são elas: Oralismo, comunicação total e bilinguismo. O Oralismo busca a utilização apenas da linguagem oral, reprimindo o uso da linguagem de sinais, segundo Goldfeld (2002, p. 33) “A noção de linguagem, para vários profissionais dessa filosofia, restringe-se à língua oral, e esta deve ser a única forma de comunicação dos surdos”. Na filosofia da comunicação total se vê maior avanço nos estigmas da comunicação por sinais, esta filosofia busca promover o desenvolvimento do surdo sem restringi-lo apenas a oralização. Goldfeld (2002, p. 40) explica que a diferença da comunicação total é que ela defende a utilização de qualquer recurso linguístico para facilitar a comunicação entre surdos e surdos e também surdos e ouvintes. Por último tem-se a filosofia do Bilinguismo, que conforme Skillar é uma

[...] proposta da educação bilíngue para surdos (sic) pode ser definida como uma oposição aos discursos e às práticas clínicas hegemônicas características da educação e da escolarização dos surdos nas últimas décadas e como um reconhecimento político da surdez como diferença (1998, p. 1).

Atualmente o bilinguismo é a filosofia mais adotada pela comunidade surda por ser mais flexível e se compor das outras filosofias. Com o objetivo do ensino das duas línguas entendendo-se que a primeira língua do surdo é a língua de sinais e a segunda língua seria a língua oficial do país. Assim no Brasil para os surdos a Libras seria a primeira língua e o Português como segunda língua, reforçando ainda mais a importância da Lei n. 10.436 de 24 de Abril de 2002 que reconhece a Libras como meio legal de comunicação e expressão dos surdos.

A comunicação com pessoas surdas envolve a consideração de aspectos comunicacionais e culturais. Compreender as diferentes formas de surdez destaca a importância de ambientes inclusivos que vão além das normas. É nesse contexto que surge a acessibilidade, contemplando a comunicação eficaz para garantir a autonomia, especialmente em setores como os meios de hospedagem.

2.2 Dimensões da Acessibilidade

Sassaki (2009) apresenta seis dimensões de acessibilidade: arquitetônica (sem barreiras físicas), atitudinal (sem preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações), comunicacional (sem barreiras de comunicação entre pessoas), instrumental (sem barreiras de instrumento, ferramentas e utensílios), metodológica

(sem barreiras em métodos e técnicas) e programática (sem barreiras em políticas públicas, legislações e normas).

Diante da perspectiva multidimensional da acessibilidade, a dimensão comunicacional se destaca no contexto de atendimento às pessoas surdas em meios de hospedagem, uma vez que a comunicação é fator essencial para a prática da hospitalidade, por interagir com espaços emocionais e intelectuais no contato entre diferentes indivíduos, e a qualidade do serviço de atendimento se dá com a clareza e assertividade dos atendentes, através de uma comunicação sem entraves (Brocca *et al*, 2022), como falta de compreensão, que pode dificultar o entendimento das necessidades do hóspede e o auxílio ao mesmo (Pimenta; Pereira, 2022).

Segundo a Lei n. 10.098 de 19 de Dezembro de 2000, o termo acessibilidade está relacionado à possibilidade e condição de alcance para utilização de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, com segurança e autonomia.

A acessibilidade comunicacional enfrenta cotidianamente barreiras comunicacionais, entraves, obstáculos, atitudes ou comportamentos que dificultem ou impossibilitem a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação (BRASIL, 2000).

Uma forma de que essa acessibilidade seja garantida para as pessoas surdas, bem como o exercício de seu direito ao lazer, é a utilização da Língua Brasileira de Sinais nos meios de hospedagem. O atendimento e assistência ao hóspede surdo utilizando da principal ferramenta de comunicação da comunidade surda, além de outras medidas de acessibilidade comunicacional, promove a inclusão e igualdade de oportunidades para a comunidade surda, respeita a diversidade das formas de comunicação, confirma a importância de permitir que elas participem ativamente em todos os aspectos da sociedade, e garante que as informações, produtos e serviços estejam disponíveis para todos independentemente de suas capacidades auditivas (Ribeiro *et al*, 2023).

Para oferecer uma experiência inclusiva e satisfatória aos hóspedes surdos, algumas medidas podem ser adotadas segundo Fukushima (2010): Treinamento da equipe para comunicação em língua de sinais; Sinalização adequada nas áreas comuns do hotel; Tecnologias assistivas, como sistemas de alerta visual para

chamadas telefônicas, sistemas de comunicação por texto e despertadores vibratórios; Intérprete de língua de sinais; Informações em formato acessíveis sobre os serviços do hotel, como cardápios, serviços de spa e atividades disponíveis em vídeos com legendas ou tradução em língua de sinais; Promover a conscientização sobre acessibilidade comunicacional dos surdos entre os funcionários do hotel e demais hóspedes.

Entretanto, em um contexto como o brasileiro, onde estima-se que somente 22,4% das pessoas com deficiência auditiva (IBGE, 2021) sejam capazes de se comunicar em Libras, a acessibilidade atitudinal torna-se outra forma importante de garantir o acesso e a inclusão de pessoas surdas nos espaços.

A dimensão atitudinal diz respeito à educação da sociedade como um todo, em especial dos profissionais que detêm o poder de decisão, que deixam de abrir oportunidades de lazer para pessoas com deficiência por permanecerem no preconceito. A sociedade deve se adaptar para ofertar bens e serviços que atendam as diferenças deste segmento populacional, além de adotar uma conduta por parte dos prestadores de serviços ouvintes que não se baseie na exclusão para com o atendimento de pessoas surdas (Sassaki, 2009; Silva; Tomé; Pessôa, 2023).

Ao promover a participação social, promove-se também o consumo, que está ativamente ligado ao processo de identificação dos consumidores, e é nesse processo que as pessoas com deficiência, dando ênfase às pessoas surdas, defrontam-se com barreiras presentes não só em estabelecimentos comerciais, como também em espaços sociais e, para Sassaki (2003 *apud* Silva-Lacerda, 2016), a sociedade é a principal responsável por eliminar essas barreiras (Campbell, 2006; Goulart, 2007; Lopes, 2009).

A barreira atitudinal está vinculada a preconceitos, estereótipos, estigmas e discriminações nos comportamentos da sociedade voltados a pessoas que têm deficiência. A formação para a diferença fundamenta atitudes, que podem ser moldadas pela prática, capazes de atingir uma sensação de acolhimento, que é tão representativa quando se trata de hospitalidade (Sassaki, 2009; Silva; Tomé; Pessôa, 2023).

Do contrário, dificuldades no comportamento dos trabalhadores serão percebidas no atendimento de pessoas surdas, as quais tomarão por entender um despreparo da equipe para lidar com tais circunstâncias, como Saraiva e Oliveira (2023) apresentam em sua pesquisa. Assumindo que a acessibilidade atitudinal é

algo subjetivo e corresponde à percepção do outro, além de se relacionar com outros tipos de acessibilidade - arquitetônica, comunicacional, metodológica, instrumental e programática (Sassaki, 2009) - há que se considerar que ela também impacta na satisfação do hóspede surdo quanto à hospedagem.

3 Procedimentos Metodológicos

Este artigo baseou-se na metodologia de pesquisa qualitativa, nesta abordagem “a pesquisa tem o ambiente como fonte direta dos dados. O pesquisador mantém contato direto com o ambiente e o objeto de estudo em questão.” (Prodanov, Freitas, 2012, p. 70)

No primeiro momento foi realizada uma pesquisa bibliográfica e documental para que pudessem obter noções e entendimento do tema e assim construir o referencial teórico segundo Gil (2002) “A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.”. Além disso, buscou-se identificar a existência de déficits de pesquisas acerca do tema abordado.

A natureza da pesquisa pode ser classificada como exploratória, uma vez que seu principal objetivo é esclarecer e desenvolver ideias, a partir da formulação de problemas que possam ser investigados em estudos futuros. (Gil, 2008).

Para a realização da pesquisa, foi feito um recorte focado na região de Boa Viagem, no Recife. A partir disso, foi realizado um levantamento de todos os meios de hospedagem da área utilizando a plataforma do Cadastur, com o objetivo de obter os contatos necessários para que, posteriormente, fosse possível ter acesso aos responsáveis. Essa etapa foi fundamental para garantir a participação dos respondentes e possibilitar a coleta de dados relevantes para a pesquisa.

O questionário foi direcionado a gerentes, coordenadores e supervisores de recepção de hotéis, visando obter informações concretas e aprofundadas, baseadas no conhecimento e experiência que esses profissionais possuem sobre a operação e gestão dos estabelecimentos. Importante destacar que o questionário não solicitava dados como o nome do hotel ou do respondente, assegurando o sigilo das respostas e garantindo a confidencialidade das informações fornecidas.

A coleta de dados foi realizada através de um questionário misto utilizando-se a plataforma *Google Forms*, contendo perguntas abertas e fechadas. Esse formato

permitiu que o entrevistado abordasse informações relevantes para o estudo de forma pontual ao mesmo tempo em que pudesse expressar sua opinião e fomentar informações de maneira mais assertiva.

O questionário foi organizado em quatro seções distintas. A primeira seção focou na caracterização do meio de hospedagem, solicitando informações objetivas sobre a categoria do hotel, o número de unidades habitacionais e a identificação do cargo e conhecimento em Libras do respondente. A segunda seção buscou explorar as práticas relacionadas à recepção de hóspedes com deficiência auditiva, incluindo a frequência com que esse público é atendido e os procedimentos adotados no processo de atendimento. Na terceira seção, o foco foi investigar a qualificação da equipe, identificando quantos funcionários possuem algum conhecimento em Libras, bem como os setores em que atuam. Por fim, a quarta seção buscou entender os incentivos oferecidos internamente para a capacitação dos colaboradores, com especial atenção para a formação voltada ao atendimento de pessoas com deficiência auditiva, essa seção também questionou sobre a disponibilidade de equipamentos adaptados para atender às necessidades desse público.

O questionário foi encaminhado por e-mail, juntamente com uma explicação detalhada sobre o tema da pesquisa, sendo direcionado exclusivamente a supervisores e gerentes de recepção. O envio ocorreu entre os dias 19 de julho e 2 de setembro de 2024. Devido à baixa taxa de respostas iniciais, foi necessário reenviar o e-mail algumas vezes, o que evidenciou uma certa falta de colaboração por parte dos profissionais do setor hoteleiro, dificultando o processo de coleta de dados essenciais para o estudo.

Apesar desse obstáculo, obteve-se 9 respostas de representantes de diferentes categorias de hotéis. Isso proporcionou uma visão aproximada do tema investigado, enriquecendo a análise e contribuindo para os objetivos da pesquisa.

A análise dos dados obtidos foi feita a partir de uma combinação de métodos. Para as perguntas fechadas, optou-se por uma análise dos percentuais de respostas, bem como o cruzamento de dados a fim de dar mais consistência às reflexões.

Já para as questões abertas, recorreu-se à análise de conteúdo conforme proposta por Bardin (1977), aplicando-se a técnica de análise temática. Essa escolha se deu tendo em vista a transversalidade dessa forma de análise, na medida em que se recorta “[...] o conjunto das entrevistas através de uma grelha de

categorias projectada [sic] sobre os conteúdos. [o foco é] a frequência dos temas extraídos do conjunto dos discursos, considerados como dados segmentáveis e comparáveis” (Bardin, 1977, p. 175).

Como base, foram definidos dois temas básico: sinalizadores de acessibilidade comunicacional e sinalizadores de acessibilidade atitudinal. Tais temas foram articulados às respostas, permitindo assim o mapeamento das percepções dos respondentes e a descrição das práticas do meio de hospedagem frente ao atendimento de pessoas com deficiência auditiva.

A combinação dos métodos de análise permitiu então a caracterização dos empreendimentos captados pela pesquisa e a síntese das percepções dos responsáveis pelo setor de recepção quanto ao atendimento de pessoas com deficiência auditiva nas perspectivas de preparo dos profissionais e práticas de acessibilidade.

4 Análise e Discussões

A partir do envio dos formulários, foram obtidas 9 respostas de gestores de recepção de meios de hospedagem situados no bairro de Boa Viagem. Visando proporcionar uma visão diversificada sobre os diferentes padrões de hospedagem na região. Os dados obtidos podem ser visualizados na Tabela 01.

Tabela 01 - Caracterização dos empreendimentos

Quanto à média das diárias		Quanto à Categoria		Quanto à quantidade de Unidades Habitacionais	
Diárias	Nr ° Resp.	Categoria	Nr ° Resp.	Nr ° de UH	Nr ° Resp.
De R\$151 a R\$250	3	Econômico (Budget)	3	De 50 a 100	2
De R\$251 a R\$350	1	Médio (Midscale)	2	De 101 a 150	1
De R\$351 a R\$450	1	Luxo (Luxury)	2	Mais de 200	6
De R\$451 a R\$550	3	Premium/Upscale	2		
Mais de R\$550	1				

Fonte: Elaboração própria (2024).

Essa distribuição revela uma diversidade no perfil dos meios de hospedagem, com diferentes ofertas tanto em termos de número de unidades quanto de faixas de preços, indicando a variedade de serviços oferecidos.

Para caracterização dos respondentes, também se questionou o cargo ocupado na organização, os respondentes apresentam uma predominância de cargos de liderança de equipes, como supervisores, gerentes e líder de recepção. Conforme os dados, três respondentes ocupam o cargo de supervisor de recepção, dois ocupam o cargo de gerente, três ocupam o cargo de líderes de recepção e ainda um respondente ocupa um cargo mais especializado, de analista de CX (*Customer Experience*).

Ao questionar sobre o nível de fluência em Libras do respondente, observou-se que a grande maioria dos respondentes 77,8%, indicaram não possuir nenhum conhecimento em Libras. Apenas 22,2% afirmaram ter conhecimento de nível básico. Esses dados evidenciam uma baixa capacitação das lideranças do setor para a comunicação com pessoas surdas, indicando a necessidade de investimentos em treinamentos e qualificações específicas para melhorar o atendimento a esse público nos meios de hospedagem.

Para compreender qual a compreensão dos líderes acerca dos aspectos de acessibilidade, perguntou-se se a conscientização sobre acessibilidade para pessoas surdas está aumentando na indústria hoteleira. A maioria dos respondentes, 67%, acreditam não haver conscientização. Dentre os respondentes, evidencia-se também o reconhecimento de que há espaço para evolução, conforme se observa nos trechos que seguem:

Respondente 1: *“...esse crescimento ainda é tímido e quando confrontado com outras prioridades que são importantes na contratação de mão de obra.”*

Respondente 2: *“Ainda acho muito tímido.”*

Respondente 3: *“...deveria haver muito mais investimento para pessoas com deficiência auditiva neste setor.”*

Apesar de apresentarem-se de maneira menos expressiva, houve concordâncias quanto à evolução da conscientização, dentre as quais foi citada a acessibilidade para pessoas surdas como diferencial competitivo no setor, como mostra a seguir:

Respondente 6: *“As empresas que percebem essa necessidade e investem em atendimento inclusivo a esse público sai na frente na corrida para conquistar mais mercado.”*

Contudo, mesmo aqueles que identificaram tal aumento, não acreditam ser o suficiente, utilizando a expressão “tímido” para caracterizar um progresso que carece de incentivos. A falta de mão de obra qualificada e de incentivos, tanto por parte das empresas hoteleiras, quanto por parte do governo, foi apontada por quase metade dos respondentes:

Respondente 5: *“...deveria haver muito mais investimento para pessoas com deficiência auditiva neste setor...”*

Respondente 8: *“Infelizmente, ainda não encontramos essa mão de obra com tanta facilidade...”*

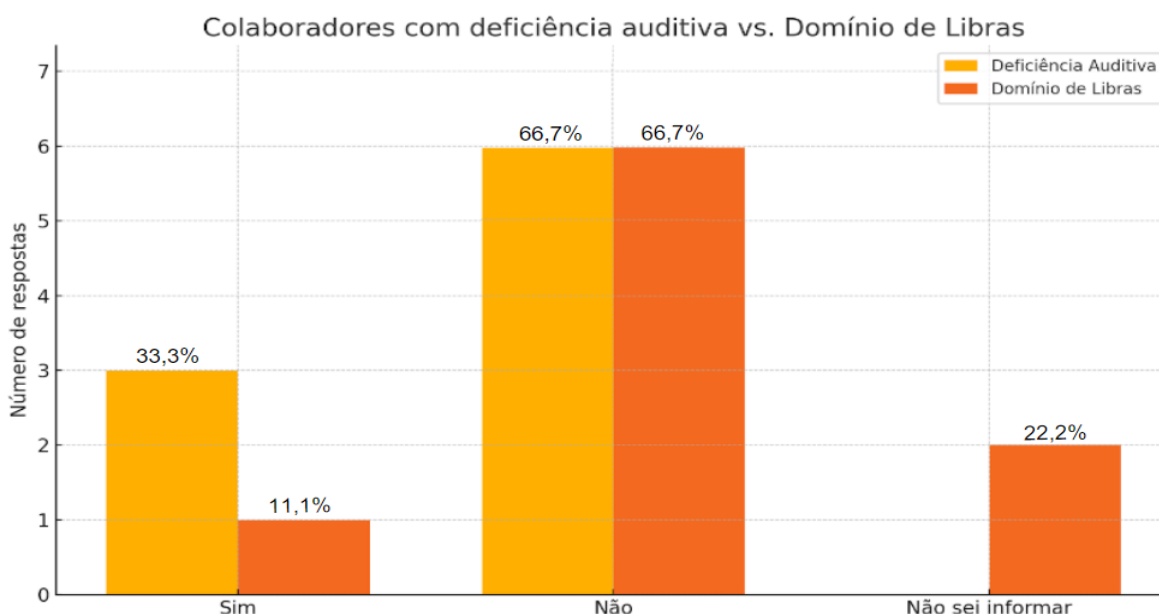
Respondente 9: *“Nos 3 anos em que trabalho na rede hoteleira de Recife, não houve quaisquer tipo de ações ou incentivo...”*

Respondente 4: *“Não vejo ações das empresas em qualificar os colaboradores...”*

As informações apresentadas pelo Relatório de Turismo Acessível do MTur (2023) corroboram com a falta de discussão acerca dos aspectos de acessibilidade (em geral), visto que um ponto essencial levantado foi a necessidade de treinamento para o atendimento do turista com deficiência e a disponibilização de informações adequadas e precisas sobre a acessibilidade, bem como investimento em políticas públicas de sensibilização sobre os direitos do turista com deficiência (MTur, 2023).

A necessidade de treinamento e inclusão de pessoas com deficiência auditiva também está expressa no contexto dos empreendimentos pesquisados, quando se questionou se o meio de hospedagem possuía em seu quadro de colaboradores algum trabalhador com deficiência auditiva diagnosticada, bem como se havia alguém com domínio da Libras. As respostas obtidas podem ser observadas no Gráfico 01 que segue.

Gráfico 01 - Relação entre colaboradores que possuem deficiência auditiva e a existência de colaboradores que possuem algum tipo de domínio de Libras.



Fonte: Elaboração própria (2024).

Ao questionar os respondentes se o meio de hospedagem em que trabalham possui colaboradores com algum nível de deficiência auditiva diagnosticado, a maioria 66,7% respondeu que não há nenhum funcionário com essa condição, enquanto 33,3% confirmaram que sim.

Quando perguntados sobre o domínio de Libras entre os colaboradores 66,7% dos respondentes afirmaram que não há pessoas com essa habilidade no local de trabalho, enquanto 22,2% indicaram que desconhecem ou sabem da existência de um funcionário capacitado, restando apenas 11,1% que afirmam ter algum colaborador que possui algum nível de domínio de Libras. Essa discrepância entre a presença de funcionários com deficiência auditiva e a falta de domínio da Libras reforça a necessidade de treinamento e qualificação dentro das empresas de hospedagem.

Com relação à quantidade de funcionários com domínio de Libras, foi informado que há diversos colaboradores com conhecimento variando entre os níveis básico e intermediário. A maioria dos funcionários se encontra nesses níveis de fluência, o que demonstra um conhecimento inicial da língua, ainda em fase de desenvolvimento.

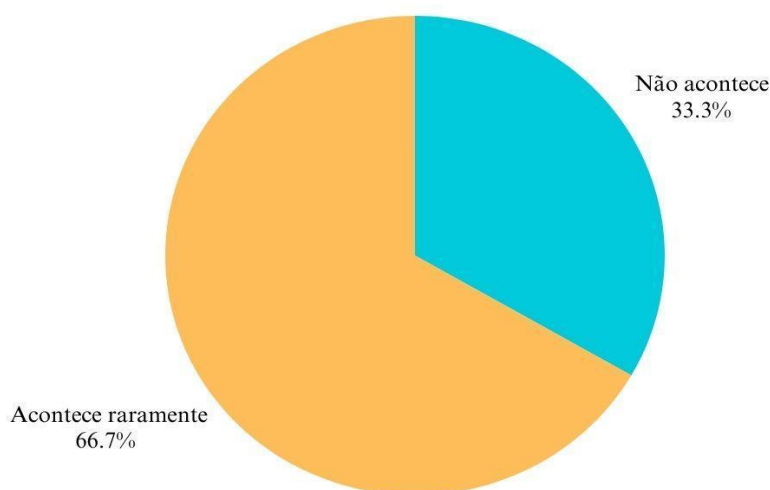
Quanto aos setores em que esses funcionários estão alocados, destacam-se áreas estratégicas no atendimento ao cliente, como Recepção e Reservas, além de setores como Alimentos & Bebidas (A&B), Eventos, Governança e Financeiro. A presença de colaboradores com conhecimento em Libras em setores tão diversos é

um indicativo da tentativa de inclusão, embora o nível de fluência seja majoritariamente básico.

A caracterização dos empreendimentos permite observar então que, mesmo hotéis de categoria mais elevada não possuem grande capacidade estabelecida para o atendimento adequado de pessoas com deficiência auditiva. Como esse cenário já era percebido tanto empiricamente, quanto pelos dados secundários obtidos, buscou-se compreender então de que maneira o atendimento de pessoas com deficiência auditiva era operacionalizado nos hotéis.

Inicialmente, questionou-se a frequência com que seus meios de hospedagem recebem pessoas com deficiência auditiva, os dados podem ser observados no Gráfico 02:

Gráfico 02 - Frequência de hóspedes com deficiência auditiva.



Fonte: Elaboração própria (2024).

As respostas obtidas demonstram que a maioria, representando 66,7% dos entrevistados, indicou que isso acontece raramente, entre uma ou duas vezes ao ano. Por outro lado, 33,3% dos respondentes afirmaram que essa situação não ocorre em seus estabelecimentos. A baixa frequência de hóspedes com deficiência auditiva pode ser atribuída ao fato de que muitos optam por viajar acompanhados, o que invisibilizaria esses indivíduos no processo de acolhida.

Segundo uma pesquisa realizada pelo Ministério do Turismo em 2023, entre os deficientes auditivos entrevistados, 33,3% afirmaram que sempre viajam acompanhados, enquanto 24,2% indicaram que quase sempre viajam com um acompanhante, outros 15,2% relataram que em 50% das vezes estão acompanhados, e 18,2% mencionaram que viajam com um acompanhante

eventualmente. Apenas 3% dos respondentes afirmaram que nunca viajam acompanhados, e 6,1% revelaram que não viajam a turismo (Mtur, 2023).

Esses dados sugerem que a presença de um acompanhante pode influenciar a dinâmica da comunicação durante a estadia. O acompanhante pode assumir o papel de intermediário na comunicação com os funcionários do hotel, facilitando a resolução de questões e garantindo que as necessidades do hóspede com deficiência auditiva sejam atendidas. Contudo, isto levanta questões sobre a inclusão direta de pessoas com deficiência auditiva nas interações e experiências oferecidas pelos meios de hospedagem.

Quando questionados se os colaboradores sabem explicar aos hóspedes de que forma o hotel é acessível para pessoas surdas, apenas 33,3% dos respondentes afirmaram que sim, enquanto a maioria 55,5% indicaram que os colaboradores não possuem esse conhecimento e 1,11% mencionou não saber informar. Esses dados sugerem uma lacuna significativa na comunicação e na falta de acessibilidade, pois conforme Grinover (2006) a acessibilidade é algo intangível que vem da possibilidade de acesso à informação, cultura e aos espaços de lazer. Visto a falta de treinamento dos funcionários em relação às práticas de acessibilidade para pessoas com deficiência auditiva, pode-se entender que existe uma barreira de comunicação.

Essa barreira comunicacional pode se fazer presente na prática de recepcionar. Quando questionado quais seriam os métodos utilizados para atender um hóspede surdo em caso de não haver um intérprete ou um funcionário que domine línguas de sinais, em quase metade das respostas foi possível perceber uma tentativa de adaptação para a forma escrita devido à falta de repertório comunicacional. Essa atitude, juntamente à prontidão em se colocar à disposição do hóspede, demonstra uma tomada de iniciativa por parte dos respondentes que está ligada à acessibilidade atitudinal, relacionando-se ao respeito e ao acolhimento (Ponte; Silva, 2015), como pode-se observar em um dos comentários:

Respondente 7: *“Tentaremos ao máximo passar as informações, seja através de gestos primários ou através de escrita.”*

Apesar de a escrita ser utilizada como alternativa de comunicação, é preciso atentar-se para as necessidades distintas de um mesmo perfil de deficiência, pois, da mesma maneira que um surdo oralizado tem conhecimento acerca da Língua Portuguesa, ou de uma língua oralizada estrangeira, a forma escrita pode não

atender às necessidades de um surdo sinalizado, que se comunica apenas por língua de sinais e não tem conhecimento da Língua Portuguesa ou outra estrangeira oralizada (Mtur, 2023).

Cerca de 33% dos respondentes relataram que os hóspedes surdos comumente chegam aos hotéis acompanhados de uma terceira pessoa, que acaba intermediando a comunicação durante o atendimento. Nesse contexto, destaca-se o fragmento a seguir:

Respondente 4: *“A gente tenta ajudar da melhor forma possível, mas normalmente essas pessoas vem acompanhadas de alguém que não tem a deficiência, então nos comunicamos com ela.”*

Apesar de apresentar-se de maneira prestativa e demonstrar intenção de colocar em prática a hospitalidade, o que poderia ser entendido como um sinalizador de acessibilidade atitudinal, o hóspede surdo é deixado em segundo plano à medida que o atendimento passa a ser direcionado ao acompanhante sem a deficiência.

Conforme já mencionado, em um cenário em que apenas 3% dos participantes surdos nunca viajam acompanhados, frente a 18,20% eventualmente viajam acompanhados e 15,20% viajam acompanhados metade das vezes (MTur, 2023), o turista com deficiência deve ser entendido como uma pessoa independente que busca autonomia pessoal e a liberdade de tomar suas próprias decisões, a fim de fugir da sua rotina diária que é definida pela dependência de outros (De La Fuente-Robles *et al*, 2020).

Ao se dirigir diretamente ao acompanhante por falta de repertório comunicacional, o surdo se depara com barreiras atitudinais, devido ao impedimento ou prejuízo à participação social em igualdade de condições, e comunicacionais, frente à dificuldade de expressar ou receber mensagens e informações (Mtur, 2023). Como comentado por alguns dos participantes do relatório do Mtur (2023): “Participante Nº22: ‘Acessibilidade está diretamente ligado à autonomia.’” (p. 51) “Participante Nº25: ‘Aí em cada passeio, precisamos levar alguém. E quem não tem quem possa ir? Isso tira nossa autonomia.’”(p. 47).

As respostas assinalam então para um contexto onde a barreira comunicacional é amenizada pela existência de um terceiro no processo de acolhimento - o acompanhante - que se torna o elo entre a recepção e o hóspede. O aspecto atitudinal está presente na disponibilidade do responsável por prestar o serviço em “atender da melhor forma possível”.

Ainda visando compreender como os sinalizadores de acessibilidade comunicacional e atitudinal são articulados à realidade dos empreendimentos, questionou-se qual seria o procedimento adotado em caso de o hotel receber um hóspede com deficiência auditiva. Novamente, o uso da forma escrita, incluindo contato via *Whatsapp*, e até uso de gestos que não se caracterizariam como uma língua de sinais, que possui estrutura linguística e gramática própria (Ribeiro *et al*, 2023), são as formas mais frequentes de adaptação às barreiras impostas, conforme observa-se nos fragmentos que seguem:

Respondente 1: *“Caso o colaborador não possua conhecimento na língua de sinais, o mais apropriado seria a comunicação por mensagem ou escrita.”*

Respondente 4: *“Tentaremos ao máximo passar as informações, seja através de gestos primários ou através de escrita.”*

Respondente 7: *“Acredito que a forma utilizada de comunicação, no caso de não haver intérprete disponível, seria a escrita.”*

Como discutido anteriormente, nem sempre essa é a melhor forma de proporcionar acessibilidade, além de uma experiência baseada na hospitalidade para pessoas com deficiência auditiva, uma vez que existem necessidades diferentes dentro de um mesmo perfil de deficiência (Mtur, 2023). Contudo, é perceptível a atitude na intenção em auxiliar de alguma maneira, mesmo não dispondo de ferramentas comunicativas ideais para atingir uma acessibilidade comunicacional adequada, nota-se características de acessibilidade atitudinal.

Dentre os respondentes, 22,22% afirmaram não haver procedimento estabelecido para a recepção de hóspedes surdos. Chama atenção uma das respostas onde o sinalizador de acessibilidade atitudinal parece ser articulado no sentido de criar uma barreira:

Respondente 3: *“Já seria explicado na reserva que não dispomos desse serviço.”*

Nesse contexto a compreensão da barreira comunicacional implica também no estabelecimento de uma barreira de ordem atitudinal, uma vez que, ciente da impossibilidade de atender corretamente o hóspede, o responsável pelo setor de recepção já sinaliza também para uma indisposição à superação da barreira por meio atitudes de facilitação.

Em outro extremo, a forma ideal de comunicação - a utilização de Libras - foi apontada por 22,22% dos respondentes, e centraliza-se na disposição para buscar um intérprete a fim de receber o hóspede surdo e a comunicação em Libras:

Respondente 8: *“Procuraremos um intérprete para nos auxiliar na comunicação.”*

Ou ainda na possibilidade de realocação de um colaborador de outro setor do meio de hospedagem que tenha domínio de Libras para atuar como intérprete:

Respondente 6: *“Atualmente na equipe temos recepcionistas que passaram por um curso de libras ministrado no próprio hotel e aberto para todos os colaboradores.”*

Desta forma, é possível notar que o hóspede com deficiência auditiva tem um leque de escolhas restrito caso espere usufruir de um turismo acessível em todas suas dimensões. Os sinalizadores de acessibilidade utilizados na análise indicam que, embora haja uma centralidade no aspecto comunicacional, quando há falta de preparo e qualificação para o atendimento adequado, é o aspecto atitudinal - que diz respeito à educação da sociedade, principalmente dos profissionais que detêm o poder decisório - que mais influencia no processo de acolhimento e inclusão dos hóspedes. A tomada de uma atitude frente às barreiras de acessibilidade, nesse contexto, pode representar a abertura ou o encerramento de oportunidades de lazer para pessoas com deficiência (Sasaki, 2009).

Sem o investimento na eliminação dessas barreiras, os hóspedes surdos perdem vivências de pessoas, de conhecer lugares e coisas novas pela falta de acessibilidade, sentimento expressado por um dos participantes do relatório realizado pelo Mtur (2023, p. 50): “Participante N°35: ‘É frustrante estar sempre transitando nos mesmos lugares, como se estivéssemos presos a eles.’”

Há que se ressaltar, no entanto, que o acolhimento adequado dos hóspedes com deficiência auditiva é um processo de longo prazo, que passa também pelo entendimento da presença e das necessidades desses indivíduos nos empreendimentos. Assim, questionou-se sobre o recebimento de *feedbacks* ou sugestões por parte de hóspedes surdos. Observou-se que a maioria dos respondentes relatou não ter recebido nenhum tipo de retorno ou sugestão. Respostas como "Nunca recebemos" (**Respondente 3**), "Até o momento não recebemos este feedback" (**Respondente 9**), e "Não tive a oportunidade de receber esse feedback" (**Respondente 4**) foram recorrentes.

Porém não fica claro se a ausência de sugestões é resultante da não recepção de hóspedes surdos ou da falta de retorno destes com relação aos serviços prestados. Outra possibilidade ainda é de que, como viajam acompanhados, esses hóspedes podem estar invisibilizados em suas necessidades, assim como são invisibilizados nos processos comunicacionais devido ao intermédio do acompanhante.

Dentre os respondentes, apenas um traz um relato acerca desse contato, como indicado:

Respondente 4: *“Até o momento todos os que vieram (que foram poucos) estavam satisfeitos.”*

No entanto, esta breve resposta não abrange detalhes, reforçando os questionamentos sobre a falta de contato e incentivo de captação destes feedbacks para buscar oportunidades de implementação de melhorias e adaptações que facilitem a comunicação com esse público.

Assim, o reflexo de um contexto onde há baixo índice de capacitação e pouco retorno acerca dos processos de acolhimento dos hóspedes com deficiência auditiva, é a percepção da falta de preparo para o acolhimento desse segmento de público nos meios de hospedagem.

A maioria dos respondentes, 80%, indicou que os hotéis ainda não possuem preparo adequado para atender esse público. Um respondente relata a falta de conhecimento, mas a boa vontade de atender:

Respondente 1: *“O colaborador embora talvez não possua o conhecimento ele pode tentar ser uma pessoa acolhedora e tentar ajudar de alguma forma.”*

Neste breve relato pode-se observar novamente o sinalizador de acessibilidade atitudinal, ou seja, o comportamento ou atitude de alguém frente a uma pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida (Mtur, 2023). Entretanto o mesmo respondente dá ênfase a falta de preparo formal, cujo bom atendimento pode não ser capaz de satisfazer as necessidades do hóspede. Essa falta de preparo foi observada em outras respostas como:

Respondente 8: *“Se ele vier desacompanhado, não... mas se estão falando de preparo total, com pessoas que falam em língua de sinais... não.”*

Ainda, muitos respondentes mencionaram diretamente que o hotel não está habilitado para tal atendimento.

Respondente 2: *“Ainda não tem”*

Respondente 3: *“Não, infelizmente não estamos preparados para atender de forma adequada esse público.”*

Respondente 4: *“Não estamos habilitados e já informaremos caso algum dia seja solicitado.”*

Apesar das muitas respostas indicando a falta de preparo, pode-se observar algumas respostas que indicam esforço e percepção da necessidade de melhorias como nas respostas:

Respondente 6: *“Em partes, mas estamos melhorando o aspecto”*

Respondente 7: *“Sim, nos últimos meses foi uma pauta abordada em todo o hotel no qual trouxe o curso de libras para a nossa unidade disponível para todos os colaboradores e em todos os setores.”*

Há também o entendimento de que os meios de hospedagem estão longe de atingir o preparo ideal e compara o conhecimento em Libras ao domínio de outros idiomas essenciais para o atendimento, como inglês e espanhol:

Respondente 8: *“Sim, nos últimos meses foi uma pauta abordada em todo o hotel no qual trouxe o curso de libras para a nossa unidade disponível para todos os colaboradores e em todos os setores.”*

Quando questionados se há incentivo da organização para realizar treinamentos e capacitações voltados ao atendimento de pessoas com deficiência auditiva, a maioria dos respondentes, 89%, indicou a ausência de qualquer iniciativa por parte das empresas.

Um dos respondentes relata que a falta de capacitação se dá por conta da falta de demanda.

Respondente 4: *“Ainda não houve a necessidade pois é raro recebermos hóspedes e/ou clientes surdos.”*

Não haver necessidade é algo que pode indicar a percepção do gestor sobre a importância da qualificação. A expressão sinaliza uma tomada de posição muito mais relacionada à resolução do problema quando este se apresentar, do que para uma postura mais estratégica de preparo da equipe para melhor atender.

Dentre as respostas, apenas uma relata a existência de incentivos e capacitações no meio de hospedagem no horário de trabalho.

Respondente 8: *“Cursos ministrados em horário de trabalho.”*

Visto isso entende-se que carência de iniciativas para capacitação, somada à percepção de baixa demanda, dificulta avanços significativos nesse campo

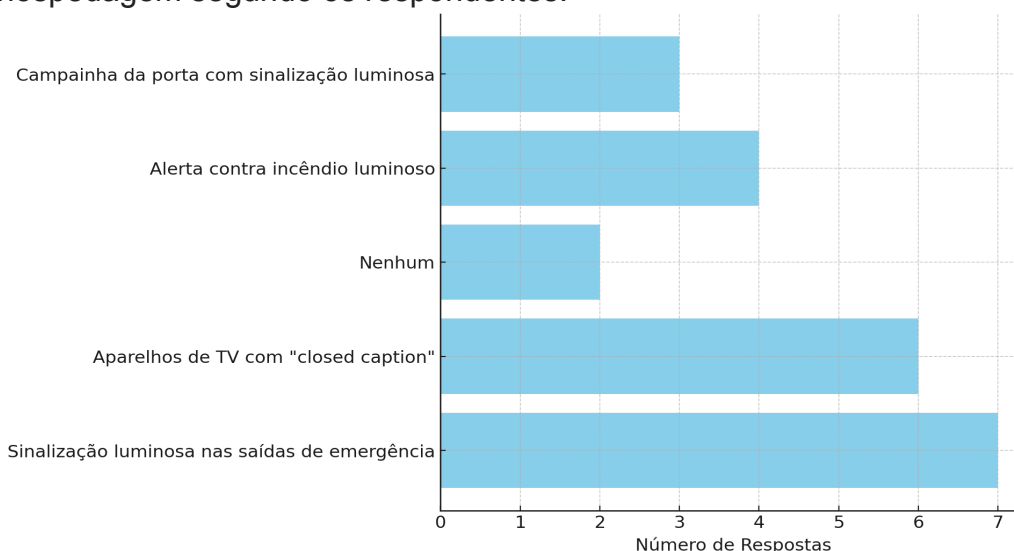
impactando diretamente a qualidade do atendimento oferecido a esse público e representa um desafio para o setor que visa proporcionar uma experiência inclusiva a todos os hóspedes.

Ainda no que diz respeito ao preparo do estabelecimento para acessibilidade, questionou-se se o hotel dispõe de kit de acessibilidade nos quartos para hóspedes com deficiência auditiva, a maioria dos respondentes, 66,7%, indicou que não possuíam. Essa predominância de respostas negativas demonstra a falta de acessibilidade dos meios de hospedagem, o que compromete a independência e o conforto de hóspedes com deficiência auditiva, evidenciando a necessidade de melhorias estruturais para atender adequadamente esse público.

Por outro lado, 33,3% dos respondentes afirmaram que o hotel disponibiliza esses kits, o que demonstra que, embora minoritária, há uma parcela de estabelecimentos que investe em soluções de acessibilidade.

Dando continuidade à investigação sobre as condições de acessibilidade, foi solicitado que os respondentes especificassem as formas de acessibilidade oferecidas pelo hotel para o público surdo, as respostas podem ser visualizadas no Gráfico 03.

Gráfico 03 - Equipamentos acessíveis para deficientes auditivos no meio de hospedagem segundo os respondentes.



Fonte: Elaboração própria (2024).

Foi observado que há uma predominância de recursos relacionados à sinalização visual, como sinalização luminosa nas saídas de emergência, presente

em 77,8% dos hotéis que responderam à pesquisa. Além disso, 66,7% mencionaram o uso de aparelhos de TV com *closed caption*, que possibilitam uma melhor acessibilidade audiovisual para os hóspedes surdos. Outro recurso citado por 44,4% dos respondentes foi o alerta contra incêndio luminoso, importante para a segurança dos hóspedes com deficiência auditiva em situações de emergência. A campanha da porta com sinalização luminosa também foi mencionada por 33,3% dos entrevistados.

Porém é importante destacar que 22,2% dos respondentes afirmaram que o hotel não dispõe de nenhum recurso de acessibilidade específico para surdos, o que vai contra as orientações do manual de recepção e acessibilidade da EMBRATUR, onde se determina que “[...] todos os equipamentos de interesse turístico devem disponibilizar equipamentos e pessoas capacitadas a assegurar a recepção e a acessibilidade a pessoas portadoras de deficiência.” (EMBRATUR, 2001, p. 23)

Com isto ao observar as respostas pode-se entender que embora alguns estabelecimentos ofereçam recursos adequados, ainda há muitos que não contam com as adaptações essenciais, onde esta falta de acessibilidade atinge diretamente a experiência do hóspede e sua satisfação. Aspectos comunicacionais e atitudinais relacionam-se assim com questões estruturais e de acessibilidade física, demonstrando como a inadequação para o atendimento de indivíduos com deficiência auditiva é uma realidade presente nos meios de hospedagem de Boa Viagem, Recife.

5 Conclusões

Numa realidade onde pessoas com deficiência têm conquistado cada vez mais autonomia, é fundamental que a sociedade acompanhe essas mudanças, oferecendo condições para que essa independência seja exercida plenamente. A autonomia dessas pessoas está diretamente relacionada à acessibilidade, que vai além de simples adaptações físicas e envolve também a comunicação, a atitude e o respeito às suas necessidades. A acessibilidade é a base para que as pessoas com deficiência possam participar ativamente de atividades cotidianas, incluindo o turismo e a hospitalidade.

O presente trabalho teve como objetivo analisar a percepção dos responsáveis pelo setor de recepção dos hotéis de Boa Viagem - Recife, quanto à

promoção da acessibilidade no atendimento e acolhimento de hóspedes surdos. Para tanto, foram pesquisados gestores de recepção de diversos estabelecimentos hoteleiros da região, buscando identificar as práticas de atendimento, a disponibilidade de recursos de acessibilidade e a capacitação dos colaboradores no uso da Libras.

Os resultados indicaram que, embora exista uma consciência crescente sobre a importância da acessibilidade, a maioria dos estabelecimentos ainda não está plenamente preparada para receber hóspedes surdos de forma adequada. A falta de colaboradores capacitados em Libras, a ausência de recursos de acessibilidade comunicacional e a falta de feedback de hóspedes surdos são alguns dos principais desafios identificados. No entanto, também se observou que alguns hotéis começaram a investir em treinamento e na inclusão de recursos acessíveis, o que é um sinal positivo de avanço, ainda que tímido.

Ressalta-se também o aspecto atitudinal, que, apesar desse pouco investimento, se sobressai quando observamos a disposição das pessoas para o bem atender. A busca pela melhor maneira de assistir o hóspede, a fim de exercer a hospitalidade com os meios disponíveis, despidos do preconceito e de estigmas. Essa consciência é fator indispensável para que a acessibilidade evolua nos empreendimentos hoteleiros, uma vez que, por meio dela, atitudes destinadas ao atendimento apropriado para pessoas com deficiência auditiva podem ser tomadas, sobretudo por parte daqueles com poder decisório dentro desses estabelecimentos, que estão constantemente dedicados a atingir a satisfação de seus hóspedes.

Por fim, ressalta-se que o estudo enfrentou desafios com o baixo índice de retorno dos empreendimentos, a limitada disponibilidade de dados específicos sobre hóspedes surdos e a dificuldade de obtenção de respostas detalhadas sobre as práticas de acessibilidade. Contudo, a pesquisa abre caminho para estudos futuros que possam expandir o escopo, avaliando a evolução do cenário de acessibilidade nos meios de hospedagem e verificando se as iniciativas de inclusão têm gerado resultados práticos. Além disso, é fundamental que esses dados sejam constantemente atualizados, de modo a acompanhar as transformações no setor e garantir que as necessidades das pessoas com deficiência sejam atendidas de forma eficaz e inclusiva.

Desta forma, o estudo contribui para o debate sobre a acessibilidade nos meios de hospedagem, reforçando a importância de um planejamento contínuo e de

uma postura ativa por parte dos estabelecimentos para promover a inclusão de hóspedes com deficiência auditiva, garantindo a eles o pleno exercício de sua autonomia e direitos como consumidores.

REFERÊNCIAS

- AMIRALIAN, M. L. et al. Conceituando deficiência. **Revista de Saúde Pública**, v. 34, n. 1, p. 97–103, fev. 2000. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rsp/a/HTPVXH94hXtm9twDKdywBgy/#>>. Acesso em: 02 set. 2023.
- ARAÚJO, D. M. S.; SILVA, M. C.; SOUSA, W. P. A. **A influência da LIBRAS no processo educacional de estudantes surdos em escola regular**. 2015. Disponível em: <<https://docplayer.com.br/13124659-A-influencia-da-libras-noprocesso-educacional-d-e-estudantes-surdos-em-escola-regular.html>>. Acesso em: 02 set. 2023.
- ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE SURDOS ORALIZADOS (ANASO). **A surdez se divide em dois grupos: surdos pré-linguais e pós-linguais**. 2023. Disponível em: <<https://anasonacional2019.wixsite.com/perfil/post/a-surdez-se-divide-em-dois-grupos-surdos-pr%C3%A9-linguais-e-p%C3%B3s-linguais>>. Acesso em: 08 Julho. 2024
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BRASIL, Lei Nº 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**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 19 jul. 2000.
- BRASIL. Lei Nº 10.436, de 24 de abril de 2002. **Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 25 abr. 2002.
- BRASIL. Lei N.º 13.146, de 6 de julho de 2015. **Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 7 jul. 2015.
- BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo Acessível**. Disponível em: <<https://turismoacessivel.gov.br/ta/index.mtur;jsessionid=osYQGQMqKj4jdPz2uY1847Sgr?windowId=46d>>. Acesso em: 01 set. 2024.
- BROCCA, J. V. C. *et al.* O uso de línguas estrangeiras para o atendimento do visitante internacional nas narrativas de gestores e trabalhadores de meios de hospedagem em Praia Grande-SC. **Revista Turismo Estudos e Práticas - Rtep, [S.l.]**, v. 11, n. 2, jul./dez, 2022. Disponível em: <https://geplat.com/rtep/index.php/tourism/article/view/1021>. Acesso em: 25 mar. 2024.
- CAMPBELL, C. Eu compro, logo sei que existo: as bases metafísicas do consumo moderno. In: CAMPBELL, C.; BARBOSA, L. **Cultura, consumo e identidade**. Rio de Janeiro: FGV, 2006. p. 47-64.
- DE LA FUENTE-ROBLES, Y. M. *et al.* Understanding stakeholder attitudes, needs and trends in accessible tourism: A systematic review of qualitative studies. **Sustainability**, v. 12, n. 24, p. 1–23, 2020.

DUARTE, D. C. **Metodologia para desenvolvimento de portais de relacionamento de suporte a comunidades de prática**: uma aplicação para a área de turismo e para pessoas com necessidades especiais. 2005. Tese de Doutorado, Departamento de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. Disponível em:

<https://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UFSC_a8c40015f23ad2d522dbff45194665b5>. Acesso em: 15 abr. 2024.

DUARTE, D. C.; BORDA, G. Z. Acessibilidade e sustentabilidade: a experiência da hotelaria de Brasília. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 7, n. 3, 2013, p. 365-383. Disponível em: <<https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/635>>. Acesso em: 13 mar. 2024.

EMBRATUR. **Manual de recepção e acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a empreendimentos e equipamentos turísticos**. Brasília, 2001.

FERNANDES, F Santos. Diversidade na perda auditiva: conhecer para incluir. **Revista Científica Multidisciplinar UNIFLU**, v. 4 n. 2, 2019. Disponível em: <<http://www.revistas.uniflu.edu.br:8088/seer/ojs-3.0.2/index.php/multidisciplinar/article/view/235>>. Acesso em: 01 set. 2024.

FERREIRA, A. B.; LIMA, L. S. Meio de hospedagem no contexto do turismo: a importância do serviço de qualidade para a atividade turística. **REVISTA BRASILEIRA DOS OBSERVATÓRIOS DE TURISMO - ReBOT**, [S. l.], v. 3, n. 1, p. 375–383, 2024. DOI: 10.59776/2764-5835.2024.6408. Disponível em: <<https://periodicos.apps.uern.br/index.php/ReBOT/article/view/6408>>. Acesso em: 01 set. 2024.

FUKUSHIMA, D. Acessibilidade na hotelaria: com ênfase no surdo. **Revista da FAE**, [S. l.], v. 13, n. 1, p. 139–152, 2016. Disponível em: <<https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/228>>. Acesso em: 14 fev. 2024.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**: 4. ed. São Paulo: Atlas S.S, 2002.

GIL, A. C. **Método e técnicas de pesquisa social**: 6. ed. São Paulo: Atlas S.A, 2008

GOLDFELD, Marcia. **A criança surda linguagem e cognição numa perspectiva sociointeracionista**. São Paulo: Plexus, 2002.

GOULART, R. **As viagens e o turismo pelas lentes do deficiente físico praticante do esporte adaptado**: um estudo de caso. 2007. Dissertação (Mestrado) - Curso de Turismo, Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/handle/11338/265>. Acesso em: 15 abr. 2024.

GRINOVER, Lucio. A hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade e identidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, ano III, n. 2, p. 29-50, 2. sem. 2006. Disponível em: <<https://www.revhosp.org/hospitalidade/article/view/191>>. Acesso em: 13 mar. 2024..

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Pesquisa Nacional de Saúde 2019**: Ciclos de vida. Rio de Janeiro: IBGE, 2021. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101846>. Acesso em: 13 mar. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). 2023. **Pessoas com deficiência 2022**. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/0a9afaed04d79830f73a16136dba23b9.pdf>. Acesso em: 04 set. 2024

LOPES, M. C. Políticas de inclusão e governamentalidade. **Educação & Realidade**, [S. l.], v. 34, n. 2, 2009. Disponível em: <<https://seer.ufrgs.br/index.php/educacaoerealidade/article/view/8297>>. Acesso em: 15 abr. 2024.

Ministério do Turismo. **Turismo Acessível**: mapeamento do perfil do turista com deficiência. Ministério do Turismo: Brasília, 2023. Disponível em: <<https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/mtur-divulga-resultados-de-mapeamento-do-perfil-do-turista-com-deficiencia>> Acesso em: 01 set. 2024

MONTEIRO, M. S. História dos movimentos dos surdos e o reconhecimento da Libras no Brasil. **ETD - Educação Temática Digital**, v. 7, n. 2, p. 295-305, 2006. Disponível em: <<https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-101789>>. Acesso em: 29 maio. 2024.

MOREIRA, L. **Os Tipos e os GRAUS de Surdez** - Dr. Luciano Moreira - Otorrino. Disponível em: <<https://portalotorrino.com.br/tipos-graus-de-surdez/>>. Acesso em: 04 Jun. 2024.

PIMENTA, M. R. B.; PEREIRA, R. R. A capacitação dos trabalhadores do setor hoteleiro com relação ao conhecimento da língua inglesa em Mossoró-RN. **Revista Turismo Estudos e Práticas - Rtep**, [S.l.], v. 11, n. 2, jul./dez, 2022. Disponível em: <https://geplat.com/rtep/index.php/tourism/article/view/1107>. Acesso em: 25 mar. 2024.

PONTE, A. S.; SILVA, L. C. da. A acessibilidade atitudinal e a percepção das pessoas com e sem deficiência/Attitudinal accessibility and the perception of people with and without disabilities. **Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional**, [S. l.], v. 23, n. 2, p. 261–271, 2015. DOI: 10.4322/0104-4931.ctoAO0501. Disponível em: <https://www.cadernosdeterapiaocupacional.ufscar.br/index.php/cadernos/article/view/851>. Acesso em: 10 set. 2024.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2 ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

REILY, L. **Escola inclusiva: Linguagem e mediação**. São Paulo: Papirus, 2004.

RIBEIRO, A. M. A. *et al.* **Acessibilidade hoteleira**: análises de ações inclusivas para surdos nos meios de hospedagem em Pernambuco. 2023. 22 f. TCC (Graduação) - Curso de Hotelaria, Instituto Federal de Pernambuco, Cabo de Santo Agostinho, 2023. Disponível em: <https://repositorio.ifpe.edu.br/xmlui/handle/123456789/1234>. Acesso em: 07 fev. 2024.

SÁ, N. R. L de. **Cultura, Poder e Educação de Surdos**. Manaus: Edua, 2002.

SANSIVIERO, S.; DIAS, C. M. M. Hotelaria e Acessibilidade. **Turismo - Visão e Ação** - vol. 7 - n.3, 2005, p. 439 - 453. Disponível em:

<<https://periodicos.univali.br/index.php/rtva/article/view/508>>. Acesso em: Acesso em: 07 fev. 2024.

SARAIVA, S. V.; OLIVEIRA, A. P. G. S. de. O Lazer para Cegos ou Surdos: Acessibilidade nos Espaços Culturais. **LICERE - Revista do Programa de Pós-graduação Interdisciplinar em Estudos do Lazer**, Belo Horizonte, v. 25, n. 4, p. 268–295, 2023. DOI: 10.35699/2447-6218.2022.44536. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/licere/article/view/44536>. Acesso em: 20 abr. 2024.

SASSAKI, R. K. Inclusão: Acessibilidade no lazer, trabalho e educação. **Revista Nacional de Reabilitação (Reação)**, São Paulo, n.7, p. 10-16, abr. 2009. Disponível em: < acessibilidade.ufg.br/up/211/o/SASSAKI_-_Acessibilidade.pdf?1473203319>. Acesso em: 28 jun. 2024.

SILVA-LACERDA, J. O. da *et al.* “O Respeito fez Check In!”: Entendendo a Dimensão Atitudinal e Programática nos Hotéis Sob a Visão dos Gestores Hoteleiros e dos Consumidores com Deficiência Física. **PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review**, [S. l.], v. 5, n. 2, p. 86–98, 2016. DOI: 10.5585/podium.v5i2.148. Disponível em: <https://uninove.emnuvens.com.br/podium/article/view/9520>. Acesso em: 14 abr. 2024.

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

SOUZA DA SILVA, A.; TOMÉ, M.; PESSÔA, L. A. Acessibilidade para Surdos no Lazer Turístico: Experiências de um Casal de Turistas Surdos. **Caderno Virtual de Turismo**, [S. l.], v. 23, n. 2, p. 44–58, 2023. DOI: 10.18472/cvt.23n2.2023.20. Disponível em: <https://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/article/view/2072>. Acesso em: 20 mar. 2024.