UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE HOTELARIA E TURISMO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM HOTELARIA E TURISMO

JOSÉ GEIMISON TAVARES BEZERRA

ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL:
Um estudo sobre a experiência de surdos em um premiado museu da cidade do Recife.

Recife - PE
2025

JOSÉ GEIMISON TAVARES BEZERRA

ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL:
Um estudo sobre a experiência de surdos em um premiado museu da cidade do Recife.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Hotelaria e Turismo da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Hotelaria e Turismo.

Linha de Pesquisa: Turismo, Cultura e Sociedade.

Orientadora: Profª. Dra. Carla Santos Borba

Recife - PE
2025

FICHA CATALOGRÁFICA

Bezerra, Jose Geimison Tavares.
Acessibilidade Comunicacional: um estudo sobre a experiência de surdos em um premiado museu da cidade do Recife / Jose Geimison Tavares Bezerra. - Recife, 2025.
126f.: il.

Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Hotelaria e Turismo, 2025.
Orientação: Carla Santos Borba.
Inclui referências e apêndices.

1. Acessibilidade Comunicacional; 2. Museu - Recife(PE); 3. Surdos. I. Borba, Carla Santos. II. Título.

UFPE-Biblioteca Central

JOSÉ GEIMISON TAVARES BEZERRA

ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL:
Um estudo sobre a experiência de surdos em um premiado museu da cidade do Recife.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Hotelaria e Turismo da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Hotelaria e Turismo.

Aprovado em:

BANCA EXAMINADORA

_____

Prof.ª Dr.ª Carla Santos Borba (Orientadora)

Universidade Federal de Pernambuco

_____

Prof. Dr. Fernando Gomes de Paiva Júnior (Examinador Externo)

Universidade Federal de Pernambuco (PROPAD)

_____

Prof.ª Dr.ª Isabela Andrade de Lima Moraes (Examinadora interna)

Universidade Federal de Pernambuco

À memória de minha querida Beatriz, que, em tão poucos dias, iluminou minha vida e deixou lições profundas de resiliência e empatia. Você me mostrou um mundo com novas perspectivas, mais atento às diferenças e à beleza única de cada existência. Sua breve passagem deixou marcas eternas no meu coração e me inspirou a buscar um mundo mais acolhedor e inclusivo. Esta dissertação é para você, minha estrela guia, cuja luz continuará a me guiar para sempre.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pela sabedoria na escolha do melhor caminho durante essa jornada. À minha família, em especial à minha esposa Ciloni Farias, que, com imenso amor e dedicação, renunciou a seu tempo para me apoiar e possibilitar que eu me dedicasse aos estudos. Aos meus pais, que sempre investiram na minha educação, acreditando em meu potencial. À professora Carla Borba, cujas contribuições e sugestões foram fundamentais para o desenvolvimento desta pesquisa. Aos intérpretes de LIBRAS Tafnes Mota, Luiz Gustavo, Sandra Valéria e Mércia que com generosidade me ajudaram na tradução facilitando na acessibilidade. Agradeço ainda aos surdos e ouvintes participantes desta pesquisa, que se dispuseram a compartilhar suas experiências e tornar este estudo possível. A todos que, de alguma forma, contribuíram para o sucesso e avanço deste trabalho, meu sincero agradecimento.

EPÍGRAFE

"Precisamos ter em mente que a principal barreira, o preconceito, é construída por nós mesmos. Eliminando essa barreira, as outras ficam mais fáceis" (COHEN; DUARTE; BRASILEIRO, 2012).

RESUMO

A acessibilidade no turismo é essencial para garantir que todas as pessoas possam desfrutar de experiências culturais e de lazer de maneira digna, segura e independente. No contexto dos museus, essa acessibilidade torna-se ainda mais relevante, pois esses espaços desempenham um papel crucial na promoção do enriquecimento cultural, do diálogo crítico e da igualdade social. Intérpretes e tecnologia se aliam na eliminação de barreiras, possibilitando a criação de ambientes mais inclusivos, facilitando a comunicação, o acesso às informações e a interação com exposições, especialmente para pessoas com deficiência auditiva. Assim, a pesquisa sobre a acessibilidade comunicacional no Instituto Ricardo Brennand (IRB) buscou compreender as experiências e percepções da comunidade surda diante das barreiras comunicacionais ainda presentes nesses espaços culturais, analisando especificamente o acesso à informação oferecido nas exposições do IRB. Além disso, procurou identificar os sentimentos e opiniões de sujeitos surdos em relação à visita ao museu, tanto antes quanto depois da experiência mediada por intérpretes de LIBRAS. Para alcançar esses objetivos, utilizou-se uma abordagem qualitativa, desenvolvendo um estudo de caso com métodos triangulados de coleta de dados: questionário, entrevistas semiestruturadas com o responsável pelo atendimento ao público e com surdos, facilitadas por intérpretes de LIBRAS e levantamento das ações de acessibilidade do museu. A pesquisa identificou avanços na acessibilidade comunicacional no IRB, como a oferta de intérpretes de LIBRAS para visitas agendadas. A experiência dos visitantes surdos revelou impactos positivos em termos de pertencimento e aprendizado. No entanto, a ausência de intérprete fixo e a exigência de agendamento prévio ainda limitam o acesso pleno e espontâneo da comunidade surda no local.

Palavras-chave: Acessibilidade Comunicacional. Museu. Surdos.

ABSTRACT

Accessibility in tourism is essential to ensure that all individuals can enjoy cultural and leisure experiences in a dignified, safe, and independent manner. In the context of museums, this accessibility becomes even more relevant, as these spaces play a crucial role in promoting cultural enrichment, critical dialogue, and social equality. Interpreters and technology work together to eliminate barriers, creating more inclusive environments that facilitate communication, access to information, and interaction with exhibitions, especially for people with hearing disabilities. This research on communicational accessibility at the Instituto Ricardo Brennand (IRB) aimed to understand the experiences and perceptions of the deaf community regarding the communicational barriers still present in cultural spaces, specifically analyzing the access to information provided in the IRB exhibitions. It also sought to identify the feelings and opinions of deaf individuals before and after the museum visit mediated by LIBRAS interpreters. A qualitative approach was used, developing a case study with triangulated data collection methods: questionnaires, semi-structured interviews with the public service coordinator and deaf participants (facilitated by LIBRAS interpreters), and a review of the museum accessibility initiatives. The research identified progress in communicational accessibility at the IRB, such as the availability of LIBRAS interpreters for scheduled group visits. The experience of deaf visitors revealed positive impacts in terms of belonging and learning. However, the absence of a permanent interpreter and the requirement for prior scheduling still limit the full and spontaneous access of the deaf community to the site.

Keywords: Communicational Accessibility. Museum. Deaf.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01	Linha do tempo dos marcos regulatórios nacionais sobre acessibilidade	15
Figura 02	Concentração de museus por unidade da federação	17
Figura 03	Distribuição dos museus no Estado de Pernambuco	17
Figura 04	Site com acessibilidade em LIBRAS	25
Figura 05	Quantidade de visitantes no período de janeiro/2024 até fevereiro/2025	35
Figura 06	Símbolos internacional para espaços de acesso aos visitantes de pessoas com deficiência	38
Figura 07	Símbolos de acessibilidade em LIBRAS criado na Universidade Federal de Minas Gerais	39
Figura 08	Símbolos internacionais de informação	39
Figura 09	Telefone, Telefone com teclado e Telefone com amplificador sonoro	39
Figura 10	Pictograma de telefone com amplificador sonoro	40
Figura 11	Pictograma de CAS (Central de Atendimento ao Surdo)	41
Figura 12	Pictograma de telefone fixo com mensagem de texto	41
Figura 13	Alfabeto datilológico da LIBRAS	43
Figura 14	Hino Nacional Brasileiro em LIBRAS escrita	44
Figura 15	Fatores de acessibilidade comunicacional	46
Figura 16	Representação da interação surdo x intérprete x ouvinte via ICOM	59
Figura 17	Pessoa se comunicando através da linguagem de sinais	61
Figura 18	Disposição geográfica dos prédios do IRB	62
Figura 19	Modelo com critérios de avaliação da acessibilidade comunicacional	65
Figura 20	Página inicial no site do IRB.	69
Figura 21	Captura de tela do vídeo institucional sobre o IRB	70
Figura 22	Disponibilidade de cadeira de rodas para usuários	71
Figura 23	Quadro tátil com legenda em braile	72
Figura 24	Aparelho para audiodescrição das obras	72
Figura 25	Peça a Peça – 180ª edição – “Cores de Pancetti”	72
Figura 26	Internet aberta para visitantes	75

Figura 27	*QR codes* com informações adicionais sobre artes	76
Figura 28	Crianças interagindo com imagem tátil	77
Figura 29	Livro digital Barleus (1647)	77
Figura 30	Sinalização visual de alerta	78
Figura 31	Vídeos das exposições	79
Figura 32	Pictogramas presentes no prédio da pinacoteca	81
Figura 33	Textos informativos	81
Figura 34	Realização de entrevistas semiestruturadas	83
Figura 35	Visita guiada com tradução em LIBRAS	95
Figura 36	Grupo de surdos escolhendo sinal para mediadora do museu	96
Figura 37	Nuvem de palavras com sentimentos dos surdos sobre a visita ao museu IRB	97

LISTA DE QUADROS

Quadro 01	Os dez melhores museus da América do Sul	36
Quadro 02	Indicadores de Acessibilidade Comunicacional	48
Quadro 03	Códigos dos participantes	67
Quadro 04	Fatores de acessibilidade ao surdo no Instituto Ricardo Brennand	79
Quadro 05	Sentimentos dos participantes ao frequentarem espaços sem acessibilidade e com acessibilidade	87

LISTA DE TABELAS

Tabela 01	Maiores 20 museus do mundo	34
Tabela 02	Público-alvo x recursos de comunicação visual para pessoas surdas	122
Tabela 03	Público-alvo x recursos de comunicação visual para pessoas surdas	123

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas

CAS - Central de Atendimento ao Surdo

CRPD - Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência

dB - Decibéis

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IBRAM - Instituto Brasileiro de Museus

ICOM - *International Council of Museums* (Conselho Internacional de Museus)

INES - Instituto Nacional de Educação de Surdos

IRB - Instituto Ricardo Brennand

LBI - Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência

LIBRAS - Língua Brasileira de Sinais

NBR - Norma Brasileira

ONU - Organização das Nações Unidas

PcD – Pessoa com Deficiência

PNM - Política Nacional de Museus

QR Code - *Quick Response Code* (código de resposta rápida)

RA - Realidade Aumentada

RV - Realidade Virtual

SISO - Serviço de Intermediação Surdo Ouvinte

TEA - *Themed Entertainment Association*

TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação

TILS - Tradutor e Intérprete de Língua de Sinais

TPS - Terminal de Telefone com Serviço de Texto

TS - Telefone para surdo ou *Telecommunication Device for the Deaf*

UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais

URL - Localizador Uniforme de Recursos

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 14

2 REFERENCIAL TEÓRICO 23

2.1 ACESSIBILIDADE 23

2.1.1 Dimensões e Desafios da Acessibilidade 25

2.1.2 Acessibilidade e Inclusão Cultural 28

2.1.3 Deficiência Auditiva: Classificações e Identidades 29

2.1.4 Acessibilidade Comunicacional em Museus 32

2.1.5 O Instituto Ricardo Brennand 34

2.1.6 Normatização da Acessibilidade na Prestação de Serviços 37

2.1.7 Acessibilidade em Museus nas Produções Científicas 44

2.2 PROFISSIONAIS DE ACESSIBILIDADE 49

2.3 TECNOLOGIAS INOVADORAS 52

2.3.1 Tecnologias Assistivas 55

2.3.2 Tecnologia no Ambiente Museológico 59

3 METODOLOGIA 61

3.1 Etapas da pesquisa 66

3.1.1 Visitas prévias ao espaço 66

3.1.2 Observações 66

3.1.3 Entrevistas 66

3.1.4 Pesquisa documental 68

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO 68

5 CONCLUSÃO 99

REFERÊNCIAS 104

APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA REPRESENTANTE DO MUSEU 116

APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA SURDOS 119

APÊNDICE C – RECURSOS DE COMUNICAÇÃO VISUAL QUE POSSIBILITAM A CAPTAÇÃO DA MENSAGEM POR PESSOAS SURDAS 122

1 INTRODUÇÃO

Segundo dados do censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2022), aproximadamente 19 milhões de pessoas com 2 anos ou mais apresentam algum tipo de deficiência, constituindo uma parcela de 8,9% da população brasileira pertencente a essa faixa etária.

Em seu artigo 2º, pessoa com deficiência (PcD) é aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas. Por sua vez, em seu artigo 3º define a pessoa com mobilidade reduzida como aquela pessoa que por qualquer motivo, tenha dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, entre elas, os idosos, as gestantes, as lactantes, a pessoa com criança de colo e o obeso (BRASIL, 2015).

Diante desse cenário, torna-se evidente a necessidade de ações que promovam maior inclusão e participação social para esse grupo expressivo da população. O turismo, como prática social e de lazer, desempenha um papel fundamental nesse processo, ao contribuir para o bem-estar, a integração e a melhoria da qualidade de vida das pessoas. No entanto, para que esse potencial se concretize, é essencial que o setor esteja preparado para atender de forma igualitária e sem barreiras.

O turismo acessível busca práticas inclusivas, cujo foco é eliminar obstáculos e garantir que qualquer indivíduo, especialmente pessoas com deficiência, possa utilizar serviços e infraestruturas de forma digna, segura e independente. Além de atender às necessidades específicas desse público, o turismo acessível promove o bem-estar e assegura o direito de todos a vivenciar experiências culturais, de lazer e conhecimento em igualdade de condições. A pesquisa e as práticas nesse campo incentivam interações mais amplas e contribuem para a construção de uma sociedade mais inclusiva (SILVA; COSTA, 2018).

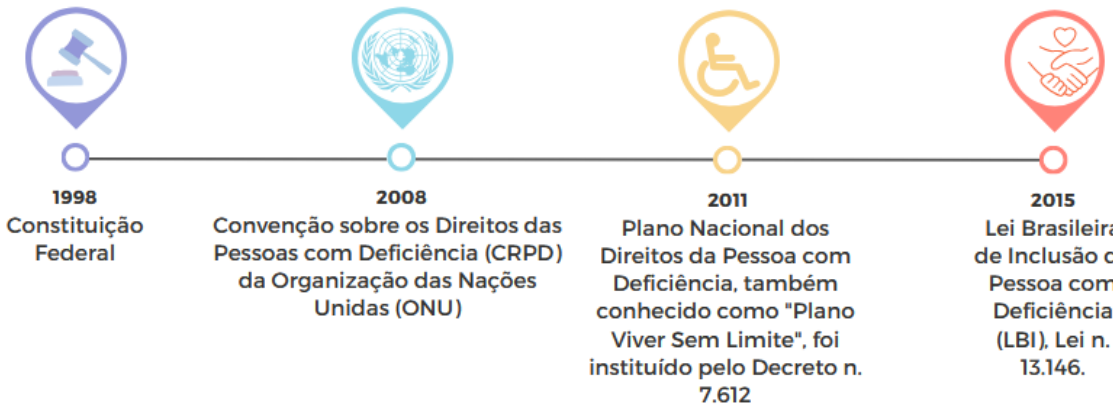
Segundo Pereira (2011), turismo acessível refere-se à capacidade de viajar para qualquer destino, de forma autônoma ou acompanhada, sem enfrentar discriminação. Esse conceito reforça a importância de adaptar produtos e serviços turísticos, como acomodações, transporte, atividades, informações e comunicações, para que sejam acessíveis a todas as pessoas. Dessa forma, garante-se que todos possam desfrutar plenamente das experiências turísticas, superando as barreiras que ainda persistem na sociedade contemporânea.

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CRPD) da Organização das Nações Unidas (ONU), ratificada por 186 países, inclusive o Brasil, entrou em vigor em 2008 e assegura em seu artigo 30 a participação de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida na vida cultural, nas atividades recreativas, no lazer e no esporte em igualdade de oportunidade com as demais pessoas, sendo papel do Estado a eliminação de barreiras existentes no ambiente e na sociedade (ONU, 2008).

No Brasil, o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, também conhecido como "Plano Viver Sem Limite", foi instituído pelo Decreto n. 7.612 em 2011, com o propósito de promover o exercício pleno e equitativo dos direitos das pessoas com deficiência (BRASIL, 2011), conforme estabelecido na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (BRASIL, 2008). Este plano visa alcançar seus objetivos por meio da integração e articulação de políticas, programas e ações. Destacam-se entre suas diretrizes a garantia de um sistema educacional inclusivo, a promoção do acesso, desenvolvimento e inovação em tecnologia assistiva. Seus eixos de atuação concentram-se no acesso à educação, inclusão social e acessibilidade, com a criação do Comitê Interministerial de Tecnologia Assistiva para coordenar esforços na formulação e implementação de políticas voltadas para o acesso e inovação em tecnologia assistiva.

Dentre vários marcos regulatórios nacionais que formam a base de ambientes mais acessíveis e inclusivos, alguns merecem destaque e são trazidos em uma linha do tempo na Figura 01.

Figura 01 – Linha do tempo dos marcos regulatórios nacionais sobre acessibilidade



Fonte: autoria própria, 2025.

A acessibilidade se caracteriza pela garantia de que pessoas com diferentes tipos de deficiência ou mobilidade reduzida tenham condições adequadas para exercer seus direitos fundamentais em igualdade de condições com as demais pessoas. Nesse sentido, a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI), nº 13.146, foi promulgada em 2015 buscando promover a remoção de barreiras físicas, sensoriais e comunicacionais que possam dificultar ou impedir o acesso dessas pessoas a serviços, espaços públicos, informações e oportunidades (BRASIL, 2015).

Já no artigo 78, a LBI destaca a importância de estimular a pesquisa, desenvolvimento, inovação e difusão de tecnologias para ampliar o acesso das pessoas com deficiência às tecnologias da informação, comunicação e sociais. Especial ênfase é dada ao emprego de tecnologias da informação e comunicação como ferramenta para superar limitações funcionais e barreiras à comunicação, informação, educação e entretenimento para esse grupo (BRASIL, 2015).

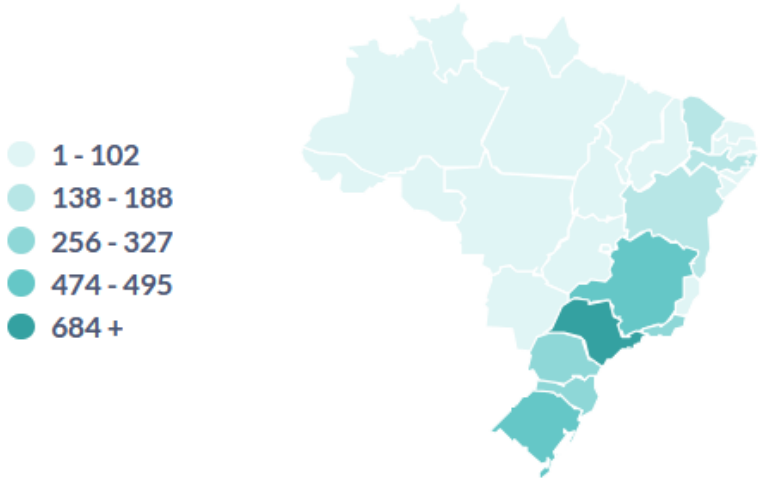
Além da garantia jurídica dos direitos das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida trazida pelas leis supracitadas, é fundamental direcionar esforços para otimizar as condições de acesso, usabilidade e aproveitamento dos recursos e serviços de Tecnologia Assistiva. É previsto que a busca por dispositivos com tecnologia assistiva aumentará significativamente e se tornará mais difundida nos próximos anos, com mais de 2 bilhões de pessoas que necessitem de pelo menos um produto de assistência até 2030, isto deve-se, em parte, ao aumento das doenças não transmissíveis e às pessoas em todo o mundo que vivem mais tempo, prevendo-se que uma em cada seis pessoas tenha 60 anos ou mais até 2030 (MANSHIP *et al*., 2024).

Os museus são instituições que podem tanto reforçar dinâmicas excludentes quanto atuar como ferramentas de inclusão, abordando a exclusão de maneira interdisciplinar. A ação dos museus ocorre em três níveis: individual, comunitário e societal. No nível individual, museus podem impactar positivamente autoestima, identidade e habilidades pessoais. No nível comunitário, fortalecem comunidades por meio da participação e regeneração social. No nível societal, influenciam narrativas sociais, promovendo pertencimento e identidade para grupos marginalizados (AIDAR, 2002).

Nesse contexto, compreender a distribuição e a presença dos museus no território nacional é fundamental para analisar seu potencial de atuação como agentes de inclusão social. A plataforma Museusbr, criada pela Portaria IBRAM (Instituto Brasileiro de Museus) nº 215,

de 4 de março de 2021, representa atualmente a fonte mais atualizada sobre museus brasileiros, realizando o mapeamento colaborativo e a gestão de dados dessas instituições. De acordo com o painel analítico da plataforma, que apresenta informações do Cadastro Nacional de Museus, o Brasil contava, no início de setembro de 2024, com 3.980 museus, concentrando-se majoritariamente nas regiões Sudeste (1.569) e Sul (1.061) (IBRAM, 2024). A distribuição espacial desses equipamentos culturais pode ser observada na Figura 02.

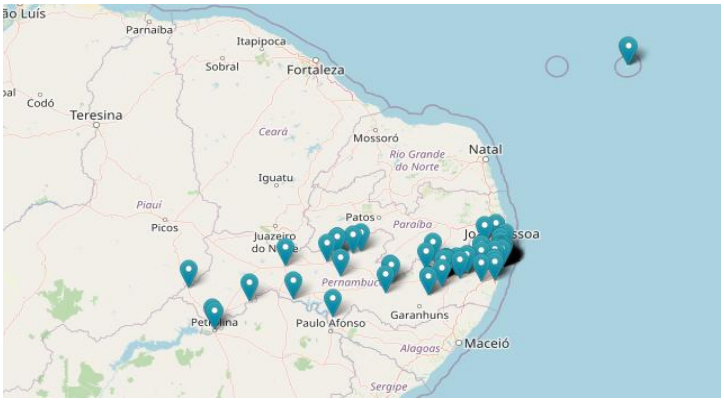
Figura 02 – Concentração de museus por unidade da federação



Fonte: Plataforma Museusbr, 2024

No Estado de Pernambuco há 1368 museus cadastrados, com distribuição mostrada na Figura 03, dos quais 118 com a classificação de abertos. A maioria é de administração pública (38 municipais, 18 estaduais/distritais e 16 federais). De todo o montante estadual, 103 são museus clássicos/tradicionais, com a temática predominante sendo história (53) (IBRAM, 2024).

Figura 03 – Distribuição dos museus no Estado de Pernambuco



Fonte: Plataforma Museusbr, 2024

O Conselho Internacional de Museus - ICOM e o Instituto Brasileiro de Museus - IBRAM evidenciaram a ausência de diretrizes padronizadas e de processos formais de certificação quanto à acessibilidade em museus, especialmente no que se refere à acessibilidade comunicacional. O ICOM informou não possuir documentos padronizados que tratem dos diversos aspectos da acessibilidade em museus, tampouco conduzir ou conhecer processos de certificação voltados a esse tema. Já o IBRAM destacou que, atualmente, não existem parâmetros específicos vigentes para classificar um museu como acessível, ressaltando que critérios meramente quantitativos não são suficientes para mensurar a acessibilidade de forma abrangente. A instituição reforçou a importância de pesquisas qualitativas que envolvam diretamente pessoas com deficiência, como forma de compreender e aprimorar as dimensões da acessibilidade.

Diante da significativa demanda por essas soluções, esse foco torna-se um impulsionador para a estruturação de políticas públicas essenciais ao progresso e à efetivação desses direitos. O investimento em pesquisa, tecnologia e inovação é apontado como indispensável para atender a esse relevante mercado consumidor, destacando a importância da abordagem técnica e inovadora na promoção da acessibilidade e inclusão (BASTOS *et al*., 2023).

Nessa perspectiva, é essencial promover a implementação destes marcos legais relacionados às pessoas com deficiência e gerar dados que monitorem essas ações. A falta de dados sobre essa população contribui para sua invisibilidade, sendo crucial a produção regular de dados de qualidade, com desagregação suficiente, para compreender recortes específicos e alcançar sociedades mais equitativas e inclusivas (NIC.BR, 2020).

Dentre o público que frequenta museus está o grupo das pessoas surdas, sendo fundamental que os serviços oferecidos por essas instituições estejam disponíveis de maneira acessível a todos. Reconhecer a importância dos museus na sociedade significa valorizar a participação de todos os cidadãos, assegurando que ninguém seja excluído do acesso à cultura. É essencial que todas as pessoas tenham a oportunidade de usufruir dos recursos culturais e sintam que pertencem ao espaço museal, que funciona não apenas como um local de entretenimento, mas também como um ambiente de enriquecimento cultural e educacional, além de desempenhar um papel relevante como centro de pesquisa científica e difusão do conhecimento (CHALHUB, 2014).

Perante o exposto, a proposta da presente pesquisa é responder à seguinte questão: Como a acessibilidade comunicacional influencia as experiências e sentimentos de pessoas surdas durante uma visita ao Instituto Ricardo Brennand? Para isso, definiu-se como objetivo geral analisar a acessibilidade comunicacional oferecida pelo Instituto Ricardo Brennand às pessoas surdas.

Como objetivos específicos, busca-se caracterizar as medidas de acessibilidade implementadas pelo Instituto Ricardo Brennand, com foco nos recursos disponíveis para pessoas surdas, analisar de que forma os visitantes surdos acessam informações sobre o acervo e as exposições disponíveis no Instituto Ricardo Brennand, bem como compreender os sentimentos e as experiências de pessoas surdas em relação à acessibilidade no Instituto Ricardo Brennand.

O Referencial Teórico desta dissertação divide-se em três tópicos, sendo o primeiro com foco nas diversas formas de acessibilidade e o segundo abordando o uso das tecnologias que podem auxiliar na eliminação das barreiras associadas a acessibilidade.

O Tópico 2.1 – Acessibilidade - aborda principalmente a inclusão de pessoas com deficiência (PcD), com foco na evolução da terminologia para uma abordagem mais respeitosa. O conceito central é a acessibilidade, que se expandiu de meramente física para incluir dimensões como a comunicacional e a atitudinal, essencial para combater o capacitismo, um preconceito enraizado na sociedade. O turismo acessível e a acessibilidade cultural são destacados como importantes para garantir direitos e promover a inclusão social. Diversos autores como Sassaki (2003; 2009; 2012), Marchesan e Carpenedo (2021), e Sarraf (2018; 2021) contribuem para a compreensão desses conceitos e da necessidade de ambientes inclusivos.

Esta parte do referencial detalha as dimensões da acessibilidade, além de introduzir o Desenho Universal como princípio para criar soluções inclusivas desde o início. A deficiência auditiva é explorada em suas classificações e a distinção entre surdos oralizados e sinalizados, ressaltando a importância da LIBRAS e da Cultura Surda. Normas técnicas como a ABNT NBR 15599 e 9050 são mencionadas como guias para a acessibilidade em serviços e espaços culturais.

O Tópico 2.2 – Profissionais de Acessibilidade - foca principalmente na comunicação visual como elemento central para a inclusão de pessoas surdas, destacando a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) como sua língua natural no Brasil. Ele ressalta o papel pioneiro do Instituto

Nacional de Educação de Surdos (INES) na consolidação da LIBRAS. A Lei nº 10.436/2002 reconheceu oficialmente a LIBRAS como meio legal de comunicação, e o Decreto 5.626/2005 estabeleceu a obrigatoriedade de seu uso por órgãos públicos e empresas de serviços públicos. A ABNT NBR 15599:2008 detalha os serviços de intérpretes de LIBRAS, enfatizando a necessidade de fidelidade, imparcialidade e qualificações profissionais.

Entre os principais subtópicos abordados estão as qualificações e atuação dos intérpretes de LIBRAS, incluindo o conhecimento da cultura surda e o domínio de LIBRAS e português. O texto também oferece orientações para o atendimento inclusivo de pessoas com deficiência auditiva, como falar de frente, facilitar a leitura labial e usar formas alternativas de comunicação. A regulamentação da profissão de tradutor, intérprete e guia-intérprete de LIBRAS pela Lei nº 14.704/2023 é um marco importante. Autores como Norberto Rocha et al. (2021) abordam a importância dos mediadores em museus, enquanto a comunidade surda é mencionada por sua reivindicação por equipes fluentes em LIBRAS e pela insatisfação com o agendamento prévio para atendimento especializado.

O tópico 2.3 - Tecnologias Inovadoras - destaca o papel fundamental das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) no desenvolvimento econômico, incluindo o setor do turismo. A relação histórica entre turismo e tecnologia e a pandemia de COVID-19 são lembrados por promoverem inovação e resiliência.

Autores como Medeiros, Sousa e Mendes (2021) e Buhalis (2019) são centrais na discussão dessa relação histórica e do impacto das TICs no turismo. O texto também aborda as Tecnologias Assistivas, definidas como recursos que visam promover a funcionalidade e inclusão de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. A importância da integração tecnológica para eliminar barreiras e garantir direitos é ressaltada. A aplicação de tecnologias como Realidade Virtual (RV) e Realidade Aumentada (RA) no turismo e em museus é explorada, oferecendo novas experiências e possibilidades de acessibilidade. No ambiente museológico, as TICs aprimoram a interatividade e a aprendizagem. Autores como Ferst, Souza e Coutinho (2020), Loureiro, Guerreiro e Ali (2020) e Mesquita (2013) contribuem para a compreensão da aplicação dessas tecnologias no turismo e em contextos culturais, enquanto Liegel; Gogola; Nohama (2008) e Sassaki (2009) fundamentam a discussão sobre Tecnologias Assistivas.

1.1 JUSTIFICATIVA

A presente pesquisa se justifica pela relevância de compreender e abordar os desafios enfrentados por surdos na prática de lazer em ambientes urbanos. O relato de um professor universitário surdo, que expressou suas próprias dificuldades na vivência do lazer na cidade, destacou a urgência de investigar os fatores pessoais que impactam a acessibilidade e inclusão. Além disso, a motivação pessoal do autor, cuja filha com má formação congênita poderia enfrentar desafios relacionados à deficiência, proporciona uma perspectiva sensível e empática para a investigação. A convergência desses fatores pessoais ressalta a necessidade de aprofundar o entendimento sobre as barreiras enfrentadas por pessoas com deficiência no contexto do lazer urbano.

Instituições como o ICOM (*International Council of Museums*) Brasil, que promove a cooperação, o intercâmbio de informações e a assistência mútua entre seus membros, profissionais de museus e instituições culturais e o IBRAM, responsável pela Política Nacional de Museus (PNM) e pela melhoria dos serviços do setor, respectivamente, informaram que não possuem processo de certificação ou reconhecimento de museus acessíveis.

Conforme está exposto na constituição federal de 1988, artigo 5º, todos nós somos iguais perante a lei sem a distinção de qualquer natureza (BRASIL, 1988). Logo a acessibilidade desempenha um papel fundamental na garantia de que todos os cidadãos tenham igualdade de direitos, eliminando as barreiras que impedem a participação plena e igualitária de pessoas com deficiências.

A discussão em torno da acessibilidade comunicacional ainda é muito escassa na academia, sendo muitas vezes esquecida (WOBETO, 2020). Nesse aspecto, essa pesquisa visa a contribuir com a ciência na medida que identificará os fatores que influenciam na visita de surdos em museus, compreendendo as necessidades, preferências e desafios enfrentados por essas pessoas.

Na perspectiva gerencial, o trabalho contribuirá para que gestores de empresas e instituições culturais possam aprimorar a sua oferta de serviços para visitantes com deficiência auditiva, por consequência atraindo mais público.

No campo social, a inclusão dos surdos na sociedade brasileira está distante do cenário ideal. Tendo isso em vista, esse trabalho contribuirá para a promoção da inclusão social ao buscar melhorar a acessibilidade para pessoas com deficiência auditiva.

Sendo assim, o estudo da acessibilidade em museus é importante para garantir que essas instituições cumpram seu papel como espaços inclusivos e socialmente responsáveis, contribuindo para o enriquecimento cultural, o diálogo crítico e a promoção da igualdade e do bem-estar em nossa sociedade. Sendo importante ressaltar que a acessibilidade nos espaços culturais não é apenas um ato de inclusão, mas também uma celebração da diversidade e um passo em direção a uma sociedade mais justa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ACESSIBILIDADE

Ao longo do tempo, houve uma variedade de termos utilizados para descrever as pessoas com deficiência, incluindo "inválidos", "incapazes", "excepcionais" e "pessoas deficientes". No entanto, desde a promulgação da Constituição de 1988, o termo "pessoa portadora de deficiência" foi consagrado e é utilizado em toda a legislação ordinária até os dias atuais (FONSECA, 2005). Atualmente, a abordagem mais precisa em relação à inclusão e ao respeito aos Direitos Humanos é empregar a expressão "pessoa com deficiência", pois isso descreve uma característica da pessoa sem estigmatizá-la (SASSAKI, 2003), sendo essa a expressão adotada nesse trabalho.

Marchesan e Carpenedo (2021) destacam a formação do imaginário que sustenta as ideias reproduzidas pelo discurso capacitista, que enxerga as pessoas com deficiência a partir de perspectivas pré-concebidas, limitantes e historicamente fundamentadas. Essa construção sócio-histórica de pensamentos gera preconceitos disseminados nas esferas sociais, afetando os sujeitos com deficiência ao presumir suas limitações em todas as áreas da vida. O capacitismo perpetua a ideia de que as pessoas com deficiência são inerentemente incapazes, impedindo um olhar individualizado e sensível sobre cada indivíduo, ao engessar um discurso generalizador e excludente. A promoção de atitudes inclusivas, o combate ao preconceito e à discriminação e a criação de ambientes que reconheçam e valorizem as diversas habilidades e contribuições das pessoas com deficiência ajudam a acabar o capacitismo.

O capacitismo é como uma matriz de discriminação e uma forma de opressão que permeia o cotidiano, baseada na naturalização do corpo "capacitado" e em bases hierárquicas. Mello, Aydos e Schuch (2022) afirmam que corpos de pessoas com deficiência são social e culturalmente representados como "incapazes", e que a sociedade tem um "verdadeiro fetiche por adjetivos relacionados à ontologia negativa da deficiência". A deficiência emerge como uma forma de distinção baseada em ideias culturais de normalidade e é configurada por condições sociais e políticas que excluem pessoas consideradas atípicas da plena participação social.

A promoção da inclusão e da igualdade de oportunidades para esse público enriquece a comunidade e promove uma sociedade mais justa e equitativa. Nesse contexto, o lazer e o turismo acessíveis desempenham um papel crucial na inclusão social de pessoas com deficiência (PcD), oferecendo oportunidades de lazer que gera resultados positivos para o

psicológico, emocional e físico, além de garantir o pleno exercício de seus direitos constitucionais e humanos, como a liberdade de locomoção e o acesso à informação (DUARTE *et al*., 2015).

Por esta razão, o turismo acessível representa uma abordagem inclusiva e equitativa para a atividade turística, fundamentada em valores de solidariedade, igualdade de oportunidades e inclusão social, embora haja uma significativa parcela da população com deficiência, os esforços para promover o turismo acessível ainda estão em estágios iniciais (NASCIMENTO *et al,* 2021). Ressaltando que o turismo acessível não se restringe às pessoas com limitações permanentes, mas abrange também, as com limitações temporárias, como gestantes, ou pessoas que sofreram algum acidente e que tiveram sua mobilidade reduzida temporariamente.

No que tange ao conceito do termo acessibilidade, pode-se dizer que está relacionado ao cenário de se promover a inclusão, criando condições para que ela seja efetiva. Nesse sentido, inclusão refere-se à criação de um ambiente propício para que as PcD possam participar plenamente em todas as esferas da vida social. Em termos sociais, a inclusão simboliza um progresso em direção à igualdade de direitos entre os membros da sociedade, garantindo a todos o direito de integrar-se e contribuir em todas as facetas dos ambientes sociais, sem enfrentar discriminação ou preconceito de qualquer forma (CANTORANI et al, 2020).

Ainda nessa perspectiva, Sarraf (2018) acredita que esse conceito evoluiu ao longo do tempo, na década de 1980, no âmbito do Movimento Internacional de Inclusão Social das PcD era compreendido como a eliminação de barreiras físicas ou arquitetônicas nos espaços construídos. Posteriormente, foi ampliado para incluir a possibilidade e condição de acesso, percepção e compreensão de produtos e serviços em geral. Atualmente, a acessibilidade é vista como um direito fundamental, relacionado à vida independente, ao exercício dos direitos de cidadania e à participação social das pessoas, especialmente aquelas com deficiência. Essa evolução reflete uma compreensão mais abrangente e inclusiva da acessibilidade como um aspecto essencial para garantir a igualdade e a dignidade para todos os indivíduos.

Nos tempos atuais essa acessibilidade também está ligada ao conteúdo Web, onde ferramentas e outras tecnologias são desenvolvidos para que pessoas com deficiências possam perceber, interagir, navegar, entender e contribuir com a web (SANCHES; COLALTO JUNIOR, 2021). Todavia a imensa maioria dos sites brasileiros não oferece uma boa

experiência para pessoas com deficiência. Uma pesquisa[1] do BigData Corp, em parceria com o Movimento Web para Todos, apontou que apenas 2,87% dos sites foram considerados acessíveis em 2024.

Vários softwares podem ser usados para ajudar pessoas com deficiência auditiva, entre eles o Hand Talk e o VLIBRAS, este último é um software gratuito desenvolvido pela Universidade Federal da Paraíba, em parceria com o Ministério do Planejamento, com o objetivo de traduzir textos, áudios e vídeos para a LIBRAS. Disponível para desktop, smartphone e tablet, o VLIBRAS pode ser executado em sistemas operacionais como Windows, Android e Linux. Ele permite a tradução de conteúdos digitais em páginas da web e pode ser acessado por cidadãos, empresas e instituições no portal vLIBRAS.gov.br (LIMA; LIMA; SILA; CORREIA NETO, 2021). A utilização da janela em LIBRAS pode ser visualizada na Figura 04.

Figura 04 – Site com acessibilidade em LIBRAS

Fonte: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, 2025[2]

2.1.1 Dimensões e Desafios da Acessibilidade

A acessibilidade deve ser compreendida de forma ampla e integrada, onde cada dimensão apresenta vantagens significativas ao contribuir para a inclusão plena de pessoas com

[1] https://public.flourish.studio/story/2416878/

[2] https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-e-usuario/acessibilidade-digital

deficiência na sociedade, ao mesmo tempo em que impõe implicações práticas que exigem mudanças estruturais, culturais e políticas. Ao eliminar barreiras físicas, adaptar métodos, disponibilizar tecnologias, garantir normas inclusivas, promover atitudes não discriminatórias e assegurar uma comunicação acessível, essas dimensões atuam de forma complementar para construir ambientes mais justos e equitativos. A adoção dessas práticas não beneficia apenas o público com deficiência, mas favorece toda a coletividade, ao ampliar a diversidade, promover o respeito às diferenças e fortalecer os direitos humanos. De acordo com Sassaki (2012), a acessibilidade envolve seis dimensões fundamentais:

- Arquitetônica: se refere à ausência de barreiras físicas nos espaços;
- Metodológica: a eliminação de barreiras nos métodos e técnicas utilizadas em diversas atividades;
- Instrumental: disponibiliza instrumentos e tecnologias adaptadas;
- Programática: assegura políticas inclusivas e normas acessíveis;
- Atitudinal: promove uma mudança de mentalidade na sociedade para eliminar preconceitos e discriminações contra pessoas com deficiência;
- Comunicacional: garante a acessibilidade na comunicação entre as pessoas.

Segundo Doral, Hernando e Seco (2020), os tipos de acessibilidade nos museus são divididos em acessibilidade física, intelectual e inclusão social. A acessibilidade física envolve a eliminação de barreiras arquitetônicas, implementação de elevadores acessíveis, vitrines adaptadas e experiências multisensoriais. A acessibilidade intelectual foca na adaptação dos conteúdos museográficos para diferentes níveis cognitivos, incluindo publicações acessíveis, visitas guiadas por pessoal treinado, painéis informativos legíveis, uso de pictogramas e recursos táteis. A inclusão social é promovida através da participação ativa de coletivos na geração de conteúdos, atividades de conscientização, exposições temporárias inclusivas, políticas de gratuidade e informações em múltiplos idiomas.

Essa diversidade faz parte da condição da dimensão humana, tendo em vista que somos diferentes com capacidades e necessidades diversas, estas diversas condições podem levar um museu a ser acessível e não inclusivo, quando não estiver pensando em todos esses grupos ou apenas naqueles com determinadas incapacidades funcionais (RUIZ; LLEDÓ, 2013). Museus de ciências dedicados a criar acessibilidade e soluções inclusivas oferecem aos visitantes ambientes mais acolhedores e ergonômicos, discursos e linguagens mais democráticos e

recursos de comunicação e mediação multissensoriais, que permitem uma interação sem barreiras, facilitando a formação de novos públicos interessados na divulgação científica (SARRAF, 2021).

Para que a acessibilidade seja uma realidade em museus, é preciso adotar medidas que adotem o Desenho Universal, conceito desenvolvido nos EUA na década de 1970 que propõe criar produtos e ambientes utilizáveis por todos, sem necessidade de adaptações específicas para pessoas com deficiência. Ao adotar esse conceito, as instituições podem melhorar a experiência de todos os visitantes, independentemente de suas características pessoais ou habilidades, promovendo acessibilidade universal em espaços, serviços e produtos. Assim, evita-se a criação de soluções exclusivas, garantindo que todos possam usar os recursos com segurança e autonomia (CARLETO; CAMBIAGHI, 2008).

O Desenho Universal é estudado a partir de sete princípios (GONÇALVES; CINELLI, 2020):

- Equiparação nas possibilidades de uso: o design é útil e comercializável às pessoas com habilidades diferenciadas;
- Flexibilidade no uso: o design atende a uma ampla gama de indivíduos, preferências e habilidades;
- Uso Simples e intuitivo: o uso do design é de fácil compreensão;
- Captação da informação: o design comunica eficazmente, ao usuário, as informações necessárias;
- Tolerância ao erro: o design minimiza o risco e as consequências adversas de ações involuntárias ou imprevistas;
- Mínimo esforço físico: o design pode ser utilizado de forma eficiente e confortável;
- Dimensão e espaço para uso e interação: o design oferece espaços e dimensões apropriados para interação, alcance, manipulação e uso.

Embora todos os tipos de acessibilidade sejam importantes para promover a inclusão, a acessibilidade atitudinal é fundamental, pois é a atitude das pessoas que impulsiona a remoção de barreiras. Rodrigues, Bernardino e Moreira (2022) afirmam que, sem a acessibilidade atitudinal, nenhuma outra forma de acessibilidade é eficaz e, consequentemente, a inclusão não é alcançada, salientando que a educação desempenha um papel crucial na conscientização e no empoderamento, com destaque aos movimentos liderados por pessoas com deficiência em

busca de autonomia e liberdade. Portanto, a acessibilidade atitudinal está associada à percepção do outro sem preconceito, estigmas, estereótipos e discriminação, podendo ser notada, quando gestores institucionais, se interessam em programar ações e projetos relacionados à acessibilidade em toda sua amplitude.

Tojal (2015) ainda acrescenta que esse tipo de acessibilidade é essencial para atender às necessidades dos diversos públicos em espaços científico-culturais, pois envolve a sensibilização dos profissionais para focar na pessoa, e não em sua deficiência. É fundamental desconstruir estereótipos negativos que podem levar à discriminação, seja por superproteção ou rejeição, garantindo assim a dignidade e o respeito à diferença das pessoas com deficiência.

2.1.2 Acessibilidade e Inclusão Cultural

A acessibilidade cultural tem ganhado destaque como um conceito essencial para garantir a cidadania plena, assegurando direitos civis, sociais e culturais. Trata-se da garantia de que espaços, informações, programações, divulgações e ações educativas sejam acessíveis a todos, independentemente de limitações físicas, sensoriais, intelectuais ou de comunicação (COSTA, 2015). No contexto cultural, esse conceito se torna fundamental para romper com práticas excludentes e promover uma participação mais equitativa da diversidade social.

Entretanto, muitos grupos ainda enfrentam barreiras que os impedem de acessar plenamente esses espaços. Pessoas com deficiência, por exemplo, continuam a lidar com invisibilidade social, exclusão e desvalorização, conforme apontam Silva e Silva (2022). Museus e centros culturais, que muitas vezes oferecem suporte a estrangeiros em diferentes idiomas, raramente disponibilizam recursos em língua de sinais, fazendo com que muitos surdos se sintam estrangeiros em seu próprio país (SILVA, 2015). Além disso, gestores e produtores culturais frequentemente não reconhecem as pessoas com deficiência como público consumidor da cultura, o que reforça a exclusão.

Nesse sentido, a inclusão e a exclusão nos museus não são qualidades fixas, mas dependem diretamente das escolhas institucionais e das práticas adotadas. Coffe (2008) ressalta que, a menos que os museus direcionem conscientemente suas ações para incluir narrativas subalternas e marginalizadas, tendem a reproduzir relações de exclusão. Para cumprir sua função pública, é necessário que os museus ultrapassem convites superficiais e integrem

verdadeiramente essas vozes nas suas programações e narrativas, reconhecendo sua ligação com uma matriz sociocultural mais ampla.

Dessa forma, torna-se urgente uma mudança de pensamento sobre a capacidade das pessoas com deficiência de consumir cultura. O verdadeiro obstáculo não reside em suas limitações, mas na ausência de acessibilidade e na persistência de preconceitos. É imprescindível que os espaços culturais ofereçam recursos e tecnologias adequadas, promovendo uma acessibilidade atitudinal — isto é, uma mudança de comportamento e postura — que possibilite o avanço para outras formas de acessibilidade (SILVA; SILVA, 2022). A transformação do olhar institucional e social é, portanto, um passo decisivo para a efetivação da acessibilidade cultural.

Essa inclusão pode ser também promovida no mercado de trabalho por meio de políticas afirmativas, como a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e a Lei de Cotas. Segundo Rodrigues e Pereira (2021), a deficiência é frequentemente vista como uma desvantagem social, devido a preconceitos e estereótipos que limitam oportunidades de emprego e dificultam a inclusão. Os principais desafios incluem discriminação, falta de acessibilidade, baixa escolaridade e qualificação profissional insuficiente. A Lei de Cotas, embora assegure direitos laborais, não é suficiente para garantir a inclusão efetiva sem a devida capacitação profissional e preparo social das organizações.

2.1.3 Deficiência Auditiva: Classificações e Identidades

Uma pessoa é considerada surda quando sua audição não é funcional nas atividades cotidianas. Segundo o Decreto Federal 5.296/2004, deficiência auditiva é a perda de audição 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, 2004). Portanto perante a lei não faz diferença se o indivíduo fala, se usa aparelho, se usa a Língua Brasileira de Sinais, ou qualquer outra opção, ele será considerado pessoa com deficiência auditiva se estiver incluído nos termos supracitados.

No que se refere a deficiência auditiva, segundo Mondelli e Bevilacqua (2002), há 4 classificações:

- Deficiência auditiva condutiva: A orelha interna (cóclea) tem capacidade de funcionamento normal, mas não é instigada pela vibração sonora. Esse tipo de perda auditiva geralmente pode ser corrigido por meio de tratamento clínico ou cirurgia.
- Deficiência auditiva sensório-neural: Impossibilidade de recepção do som por lesão das células ciliadas da cóclea ou do nervo auditivo. Essa perda auditiva é permanente e não pode ser revertida.
- Deficiência auditiva mista: Existe uma alteração na condução do som até o órgão terminal sensorial associada à lesão do órgão sensorial ou do nervo auditivo;
- Deficiência auditiva central, disfunção auditiva central ou surdez central: Embora a sensibilidade auditiva não seja necessariamente reduzida, há diferentes graus de dificuldade na compreensão das informações sonoras.

Essa perda auditiva é categorizada em diferentes níveis de surdez, dependendo do grau de comprometimento da audição: leve (até 40 decibéis), moderada (entre 40 e 70 decibéis), severa (entre 70 e 90 decibéis) e profunda (superior a 90 decibéis) (SECRETARIA DE EDUCAÇÃO ESPECIAL, 1997).

Por sua vez, a surdez é caracterizada como a redução ou ausência da capacidade de ouvir determinados sons, podendo ser classificada em dois tipos: perda auditiva condutiva, que se dá geralmente por obstruções da orelha externa como, tampões de cera, infecções no canal do ouvido, tímpano com rotura ou perfurado; e perda auditiva neurossensorial, que compreende danos nas células ciliadas da cóclea (MONTEIRO; SILVA; RATNER, 2017).

Dado que a perda auditiva pode variar em diferentes graus e ser classificada por diversos critérios, torna-se difícil estabelecer uma distinção clara entre ser pessoa com deficiência auditiva (*hard-of-hearing*) e ser surdo (NEVES, 2005). A surdez pode ser descrita com base em medições audiológicas, considerando as causas e a severidade da condição, mas também pode ser compreendida sob a perspectiva da integração social e do uso da linguagem. A pessoa com deficiência auditiva pode denotar uma pessoa com perda auditiva leve a moderada, ou pode denotar uma pessoa surda que não tem ou não quer nenhuma afiliação com a comunidade surda, ou ambos. Esse fato acaba gerando um dilema nessas pessoas, algumas vezes ouvinte, algumas vezes surdo, em outras nenhum dos dois. Essa indefinição pode justificar a grande dificuldade encontrada na contagem do número de cidadãos surdos e deficientes auditivos nos mais diversos países.

Existem surdos oralizados e surdos sinalizados (GOLDFELD, 2002). Surdos oralizados falam como qualquer pessoa ouvinte, alguns também conhecem a LIBRAS e utilizam sinais para se expressar. Esse grupo usa uma língua oral, onde geralmente a língua-pátria é a sua língua materna, leem lábios, não se identificam com as manifestações da Cultura Surda e participam mais da Comunidade Ouvinte, de modo geral, não necessitam de intérpretes (MELLO; TORRES, 2005). Por outro lado, os surdos sinalizados dependem principalmente de LIBRAS para se comunicar, embora alguns também façam leitura labial. estão mais fortemente inseridos nos patamares linguístico-sociocultural que permeiam a Cultura Surda.

Há um outro grupo formado por pessoas que adquiriram a surdez ao longo da vida, conhecidas como ensurdecidos. Geralmente, essas pessoas tiveram contato direto com a língua portuguesa, tanto oral quanto escrita, antes de perderem a audição. No entanto, dentro desse grupo, existem diversas situações, incluindo desde idosos cujo aparelho auditivo sofreu desgaste natural, resultando em dificuldades auditivas, até pessoas de outras faixas etárias que desenvolveram surdez devido a diferentes patologias (QUINTELA, 2021).

Segundo Strobel (2008), cultura surda é o sujeito surdo tentando entender o mundo e modificá-lo a fim de torná-lo acessível e habitável, ajustando-o com as suas percepções visuais, que contribuem para a definição das identidades surdas. Isto significa que abrange a língua, as ideias, as crenças, os costumes e os hábitos do povo surdo.

As identidades surdas são reflexo das fragmentações e desafios enfrentados pelos surdos em sua relação com a sociedade e a comunidade surda, sendo estas caracterizadas como múltiplas, mutáveis e em constante construção. Segundo Perlin (2016), essas identidades passam por ressignificações contínuas devido às influências do "poder ouvintista", que impõe regras e estereótipos aos sujeitos surdos. A autora classifica as identidades Surdas em cinco perfis:

1. **Identidade Surda**: Surdos que se identificam com a comunidade Surda, valorizando a comunicação visual.
2. **Identidade Surda Híbrida**: Surdos que já experienciaram a audição e o português falado como primeira língua.
3. **Identidade Surda de Transição**: Surdos em processo de reconstrução identitária, como filhos de pais ouvintes que começam a interagir com a comunidade Surda.

4. **Identidade Surda Incompleta**: Surdos que não aceitam a identidade Surda e vivem em um "limbo" entre os mundos ouvinte e Surdo.
5. **Identidade Surda Flutuante**: Surdos que rejeitam a identidade Surda e a comunidade Surda, mas também não se adaptam ao mundo ouvinte.

2.1.4 Acessibilidade Comunicacional em Museus

A acessibilidade deve ser adaptada às necessidades de cada pessoa, garantindo que todos possam acessar a informação de maneira autônoma e significativa. Para isso, são utilizados recursos como audiodescrição e braile para pessoas com deficiência visual, legendas e língua de sinais para pessoas com deficiência auditiva, além do sistema datilológico para quem possui deficiência visual e auditiva simultaneamente. A leitura fácil também se destaca como ferramenta essencial para pessoas com deficiência intelectual ou dificuldades cognitivas, assegurando que a comunicação seja verdadeiramente inclusiva (WENDORFF, 2023).

As diferenças nas formas de recepção e preferência de acesso à informação reforçam a importância da acessibilidade comunicacional, especialmente em contextos educacionais e culturais. O princípio da redundância, que defende a transmissão multissensorial da informação, contribui para que diferentes públicos compreendam os conteúdos oferecidos. Entre as técnicas utilizadas nesse processo, destacam-se a transcrição eletrônica em tempo real, a audiodescrição e a transcrição gestual em língua de sinais, que ampliam as possibilidades de participação de pessoas com deficiência (TORRES; MAZZONI; MELLO, 2007).

Nesse contexto, destaca-se o papel dos espaços de educação não formal, como os museus, que exercem função educativa fora do ambiente escolar tradicional. Esses espaços podem ser divididos em institucionais, como os próprios museus — regulamentados e com equipes técnicas —, e não institucionais, como ambientes urbanos e naturais, utilizados de forma planejada para promover o conhecimento (JACOBUCCI, 2008). No caso da comunidade surda, a falta de acessibilidade em tais espaços compromete sua participação em práticas educativas e científicas, dificultando o processo de inclusão e cidadania (HECK; ARIETA; FERRARO, 2022).

Os museus, enquanto instituições voltadas à preservação, interpretação e comunicação de bens culturais, têm passado por transformações ao longo dos séculos quanto à forma, funções

e conteúdos (DESVALLÉES; MAIRESSE, 2013). Reconhecendo seu papel social, o Estatuto de Museus (Lei n.º 11.904/2009) instituiu que museus são:

> (...) instituições sem fins lucrativos que conservam, investigam, comunicam, interpretam e expõem, para fins de preservação, estudo, pesquisa, educação, contemplação e turismo, conjuntos e coleções de valor histórico, artístico, científico, técnico ou de qualquer outra natureza cultural, abertas ao público, a serviço da sociedade e de seu desenvolvimento (BRASIL, 2009).

O Conselho Internacional de Museus (ICOM) propôs em sua 25ª Assembleia Geral, em 2019, que museus são espaços inclusivos, democráticos e polifônicos, que promovem o diálogo crítico sobre o passado e o futuro. Além disso, os museus reconhecem e enfrentam os conflitos e desafios atuais, preservam artefatos e memórias para as gerações futuras, asseguram igualdade de acesso ao patrimônio e trabalham em parceria com diversas comunidades para coletar, preservar e interpretar conhecimentos, com o objetivo de contribuir para a dignidade humana, justiça social, igualdade global e bem-estar do planeta (ICOM, 2019). Desta forma, estes tipos de instituições devem dar acesso ao patrimônio que tem no seu interior a todos os tipos de público, pois é um serviço prestado a sociedade e que no final beneficia o seu desenvolvimento.

Os museus proporcionam um dos principais elementos que atraem os turistas: o choque cultural. De acordo com Grünewald (2003), o turismo é motivado pela busca pelo diferente, pelo exótico, pelo outro, que é desejado desde o início das viagens. Nesse sentido, os museus podem ser vistos como instituições que promovem uma relação equilibrada e harmoniosa entre o patrimônio cultural e a sociedade. Ao analisar a função dos museus na preservação e pesquisa da memória e identidade de um povo, é possível afirmar que essas características contribuem para torná-los potenciais destinos turísticos. No entanto, o nível de sua atratividade está ligado a diversos fatores, como facilidade de acesso, oferta cultural, opções de entretenimento e espaços dedicados ao lazer (SILVA; RIBEIRO; GRANATO, 2018).

Segundo o *Theme Index and Museum Index*, divulgado pela associação mundial *Themed Entertainment Association – TEA*, que lista os números dos maiores museus de todo o mundo, o Museu do Louvre é o museu mais visitado do mundo, apenas em 2023 o espaço recebeu quase 9 milhões de visitantes. A lista completa com os 20 museus mais visitados do mundo em 2023 pode ser consultada na Tabela 01.

Tabela 01 – Maiores 20 museus do mundo

Posição	Museu, Localização	Público (milhões)
1	Museu do Louvre, Paris, França	8,860
2	Museus Vaticanos, Vaticano	6,765
3	Museu Nacional da China, Pequim, China	6,757
4	Museu Britânico, Londres, Inglaterra	5,821
5	Museu de História Natural, Londres, Inglaterra	5,689
6	The Metropolitan Museum of Art, Nova York, Estados Unidos	5,364
7	Museu de Ciência e Tecnologia da China, Pequim, China	5,315
8	Museu de Nanjing, Nanjing, China	5,007
9	Museu Americano de História Natural, Nova York, Estados Unidos	5,000
10	Museu de Suzhou, Suzhou, China	4,852
11	Tate Modern, Londres, Inglaterra	4,742
12	Museu Nacional de História Natural, Washington, Estados Unidos	4,400
13	Museu de Hunan, Changsha, China	4,398
14	Museu da Província de Hubei, Wuhan, China	4,300
15	Museu Nacional da Coreia, Seul, Coreia do Sul	4,180
16	Museu de Guangdong, Guangzhou, China	4,000
17	Musée d'Orsay, Paris, França	3,871
18	Galeria Nacional de Arte, Washington, Estados Unidos	3,830
19	Museu do Prado, Madri, Espanha	3,338
20	Museu Hermitage, São Petersburgo, Rússia	3,274

Fonte: Theme Index and Museum Index (Themed Entertainment Association, 2024)

Ainda conforme a publicação da associação internacional TEA, os 20 museus mais visitados do mundo receberam juntos em 2023 99,8 milhões de visitantes, um aumento de 66% em relação a 2022 (57,1 milhões de visitantes), revelando também que o mercado de museus é dominado pela Europa, com 42% da frequência dos 20 museus mais visitados, sendo 8 destes 20 museus localizados no Velho Continente.

2.1.5 O Instituto Ricardo Brennand

No Brasil, de acordo com o Instituto Brasileiro de Museus – IBRAM (2021), em levantamento através do Formulário de Visitação Anual (FVA), houve um total de 7.010.196 visitas distribuídas em 1.118 museus no ano de 2020 no território nacional. O IBRAM informa que o baixo número total de visitantes se deveu a pandemia de Coronavírus, onde a maioria dos museus abriram somente nos três primeiros meses do ano. Entre os 5 museus mais visitados em 2020 na Região Nordeste, segundo o IBRAM, está o Instituto Ricardo Brennand (IRB).

No último ano (2024) o museu recebeu 143.887 visitantes, recebendo um maior público em janeiro (16.603 visitantes) e julho (15.144 visitantes), indicando uma maior procura durante períodos de férias escolares. Em janeiro de 2025, a visitação aumentou significativamente para 19.484 visitantes, um crescimento expressivo em relação a janeiro de 2024 (+17%). Os dados da visitação de janeiro de 2024 até 16 de fevereiro de 2025 estão mostrados na Figura 05.

Figura 05 – Quantidade de visitantes no período de janeiro/2024 até fevereiro/2025

Fonte: IRB, 2025

O IRB foi fundado em 2002 com o objetivo de preservar e exibir a coleção pessoal do artista e colecionador pernambucano Ricardo Coimbra de Almeida Brennand, nascido em 1927, na cidade do Cabo de Santo Agostinho, região metropolitana do Recife. Formado em engenharia civil e mecânica pela Universidade Federal de Pernambuco, seu interesse por colecionar começou aos 12 anos, quando passou a reunir armas medievais. Além de ser engenheiro e empresário, cuidou dos negócios da família em diversos setores industriais (CAVALCANTE, 2016).

Os museus criam uma narrativa para guiar os visitantes desde a entrada até a saída, com exposições e objetos selecionados. No entanto, os visitantes podem compartilhar suas próprias perspectivas, muitas vezes diferentes das predefinidas, por meio de comentários em plataformas como o TripAdvisor. Esses comentários dão voz ao público e ajudam os museus a entender o que precisa ser ajustado para atender melhor às expectativas dos visitantes. O ciclo contínuo de

compartilhamento de experiências permite que as instituições melhorem progressivamente com base no feedback do público (SILVA, 202).

Em 2014, o Instituto Ricardo Brennand apareceu pela primeira vez na lista dos 25 melhores museus do mundo no *Travellers' Choice Awards* do Tripadvisor, sendo classificado como o melhor museu do Brasil e da América do Sul. A lista inclui 25 museus ao redor do mundo, e, além do Instituto Ricardo Brennand, que ocupou a 17ª posição, o Inhotim Instituto de Arte Contemporânea e Jardim Botânico, em Minas Gerais, ficou em 23º lugar. Ambos foram os únicos representantes brasileiros no *ranking* global. O Quadro 01 apresenta os 5 melhores museus da América do Sul entre os anos de 2014 e 2017, conforme a plataforma do Tripadvisor.

Quadro 01 - Os dez melhores museus da América do Sul

Posição	2014	2015	2016	2017
1º	**IRB, Pernambuco, Brasil**	**IRB, Pernambuco, Brasil**	Pinacoteca de São Paulo, São Paulo, Brasil	**IRB, Pernambuco, Brasil**
2º	Inhotim, Minas Gerais, Brasil	Inhotim, Minas Gerais, Brasil	Inhotim, Minas Gerais, Brasil	Pinacoteca de São Paulo, São Paulo, Brasil
3º	Museu do Ouro, Bogotá, Colômbia	MALBA, Buenos Aires, Argentina	Museu do Ouro, Bogotá, Colômbia	Museu Larco, Lima, Peru
4º	Museu da Língua Portuguesa, São Paulo, Brasil	Museu do Ouro, Bogotá, Colômbia	Museu Larco, Lima, Peru	Museu do Ouro, Bogotá, Colômbia
5º	Museu Larco, Lima, Peru	Museu da Língua Portuguesa, São Paulo, Brasil	**IRB, Pernambuco, Brasil**	Museu Oscar Niemeyer, Curitiba, Brasil

Fonte: TripAdvisro (2024)

O TripAdvisor pode ser descrito como uma comunidade colaborativa, onde predominam informações geradas pelos próprios usuários, possuindo grande relevância devido ao seu valor crítico coletivo (VIANA; MAYER; SOUZA NETO, 2019). Essa rede exerce grande influência na decisão de compra de produtos turísticos, devido à confiança dos usuários na plataforma. O

site oferece informações que incentivam o consumo de ofertas turísticas, tornando-se uma fonte confiável para pesquisas online sobre destinos de viagem (BAUER; SOHN; OLIVEIRA, 2019).

O Prêmio *Travellers' Choice*, realizado anualmente pelo TripAdvisor, seleciona os melhores museus com base nas avaliações de visitantes registradas na plataforma. Iniciado em 2002, o prêmio homenageia os melhores serviços e equipamentos turísticos, refletindo a qualidade e satisfação do cliente, com o objetivo de destacar "o melhor dos melhores" (MENDONÇA, 2020).

Em 2015, o Instituto Ricardo Brennand foi eleito o melhor museu da América do Sul, seguido por Inhotim e o Museu de Arte Latino-Americana de Buenos Aires (MALBA). No Brasil, ocupou o primeiro lugar, com Inhotim e o Museu da Língua Portuguesa em segundo e terceiro. Em 2016, o Instituto caiu para a 5ª posição na América do Sul, com a Pinacoteca de São Paulo em 1º, e ficou em 3º no Brasil, atrás de Inhotim. Em 2017, o Instituto retomou a liderança, seguido pela Pinacoteca e o Museu Oscar Niemeyer

2.1.6 Normatização da Acessibilidade na Prestação de Serviços

No Brasil, a norma técnica brasileira NBR 15599 publicada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) em 2008 estabelece diretrizes para garantir a acessibilidade na comunicação durante a prestação de serviços, levando em conta as diferentes necessidades de percepção e cognição das pessoas, com ou sem o uso de tecnologia assistiva. A norma abrange vários aspectos, incluindo acessibilidade em museus, espaços culturais e exposições, onde é necessário oferecer ambientes livres de barreiras, serviços em LIBRAS, mapas táteis, gravações descritivas, e materiais em braile (ABNT NBR 15599:2008).

As informações visuais em texto devem atender as necessárias condições para entendimento e legibilidade da redação, como especificado na ABNT NBR 9050:2004. Esta norma estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quando do projeto, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade, visando proporcionar à maior quantidade possível de pessoas, independentemente de idade, estatura ou limitação de mobilidade ou percepção, a utilização de maneira autônoma e segura do ambiente, edificações, mobiliário, equipamentos urbanos e elementos.

A ABNT NBR 9050:2004 apresenta a representação do símbolo internacional de pessoa com deficiência auditiva (surdez) que consiste em pictograma branco sobre fundo azul. Este símbolo pode, opcionalmente ser representado em branco e preto (pictograma branco sobre fundo preto ou pictograma preto sobre fundo branco), conforme Figura 06 e nenhuma modificação, estilização ou adição deve ser feita a este símbolo. O símbolo internacional de pessoas com deficiência auditiva consiste em um pictograma que apresenta o desenho de uma orelha estilizada, disposta como se a face estivesse voltada para a esquerda e, supostamente, cortada por uma tarja que desce do canto superior direito para o canto inferior direito do retângulo, no qual está inserido (a tarja não se sobrepõe ao desenho da orelha),

Figura 06- Símbolos internacional para espaços de acesso aos visitantes de pessoas com deficiência

Fonte: ABNT NBR 9050:2004

O símbolo internacional de pessoa com surdez apresentado acima deve ser utilizado em todos os locais, equipamentos, produtos, procedimentos ou serviços para pessoa com deficiência auditiva (surdez). Visando orientar os expectadores, esse símbolo também deve ser usado para identificar o local determinado para posicionamento do intérprete de LIBRAS. Devendo ser garantido um foco de luz posicionado de forma a iluminar o intérprete de sinais, desde a cabeça até os joelhos e esse foco não deve projetar sombra no plano atrás do intérprete de sinais.

Para surdos também existe o símbolo "Acessível em LIBRAS", criado pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), é uma representação que visa indicar conteúdo acessível na LIBRAS (SILVA, 2015). Ele pode ser acompanhado da legenda completa da Língua Brasileira de Sinais, para explicar seu significado ao público que não conhece, ou de forma parcial, quando o público já tem familiaridade com o termo. O símbolo foi inspirado no sinal da LIBRAS e apresenta uma gola de blusa azul, que remete aos símbolos universais de

acessibilidade, destacando a tradução/interpretação de conteúdo entre LIBRAS e o Português. (Figura 07)

Figura 07: Símbolos de acessibilidade em LIBRAS criado na Universidade Federal de Minas Gerais

Fonte: https://www.ufmg.br/marca/LIBRAS

Outros símbolos complementares são usados para garantir a acessibilidade e a orientação de pessoas com deficiência em espaços públicos e privados. Esses símbolos são uma maneira visual de informar rapidamente sobre as facilidades de acessibilidade em edificações, mobiliário, equipamentos urbanos e serviços oferecidos e são compostos por figuras que podem ser inseridas em quadrados ou círculos. As figuras 08 e 09 devem ser utilizadas para sinalização dos equipamentos ou serviços de comunicação.

Figura 08 - Símbolos internacionais de informação

Fonte: ABNT NBR 9050:2004

Figura 09 – Telefone, Telefone com teclado e Telefone com amplificador sonoro.

Fonte: ABNT NBR 9050:2004

Outra diretriz importante para a comunicação na prestação de serviços para pessoa com deficiência auditiva é que toda informação exibida pela televisão deve contemplar as formas de comunicação visual e sonora, como a legenda em texto para informações orais. Informações essencialmente sonoras, como entrevistas disponíveis em arquivos de áudio, devem estar também disponíveis em texto, possibilitando sua edição em tipos ampliados. Essa possibilidade de ampliação de tela em sistemas informatizados deve estar disponível para a informação direta ao usuário.

Os serviços de atendimento ao público por meio de equipamentos, seja via telefone, equipamento de autoatendimento ou Internet, de empresas prestadoras ou concessionarias do serviço devem, segundo os critérios da usabilidade, propiciar tempo, para que as pessoas com deficiência possam utilizar esses serviços com autonomia. Esses serviços também devem ter disponíveis, para consulta e resposta ao cidadão, múltiplos meios de comunicação, como: correio eletrônico, fax, telefone, TS (Telefone para surdo ou *Telecommunication Device for the Deaf*), CAS (Central de Atendimento ao Surdo), SISO (Serviço de Intermediação Surdo Ouvinte), *videophone*, atendimento on-line via Internet etc.

A acessibilidade é indicada por meio de símbolos gráficos que, através de figuras padronizadas, sinalizam a existência de ambientes, serviços e produtos acessíveis para pessoas com deficiência. O símbolo que representa o telefone com amplificador sonoro é um pictograma dentro de um quadrado, mostrando um telefone tradicional em vista lateral, com ondas sonoras ao redor, simbolizando a amplificação do som (Figura 10).

Figura 10 – Pictograma de telefone com amplificador sonoro

Fonte: ABNT NBR 9050:2004

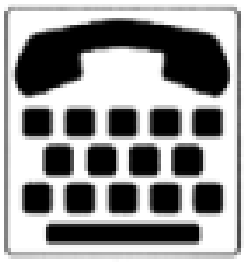
Fundamental para tornar o espaço acessível e inclusivo para visitantes surdos e com deficiência auditiva, o CAS deve ser representado como mostrado na Figura 11.

Figura 11 – Pictograma de CAS (Central de Atendimento ao Surdo)

Fonte: ABNT NBR 9050:2004

O aparelho de telefone fixo com mensagem de texto, também conhecido como TS (Telefone de Texto) ou TPS (Terminal de Telefone com Serviço de Texto**)**, é destinado a facilitar a comunicação de pessoas com deficiência auditiva ou de fala. Ele permite a troca de mensagens de texto em vez de comunicação por voz, sendo especialmente útil para quem não consegue ouvir ou falar pelo telefone convencional e deve ser representado como mostrado na Figura 12.

Figura 12 – Pictograma de telefone fixo com mensagem de texto



Fonte: ABNT NBR 9050:2004

Ao tratar de lazer e cultura, a NBR 15599 afirma que os museus devem ter disponíveis e oferecer as seguintes condições:

a) espaço livre de barreiras que impeçam o acesso aos equipamentos ou tornem o caminho inseguro ou perigoso;

b) atendimento especializado em LIBRAS e por meio de articulador orofacial, devidamente sinalizado e divulgado em todo material promocional;
c) planos ou mapas táteis ou maquetes com a descrição de seus espaços;
d) gravações com a descrição dos ambientes, dos percursos e roteiros dos pontos de interesse e das obras;
e) exemplares de libretos e programas, de eventos e exposições, em braile e em tipos ampliados;
f) etiquetas e textos com versões em braile e em tipos ampliados, fixados de forma a poderem ser lidos tanto por pessoas que estejam em pé, como por pessoas sentadas;
g) serviço especializado de acompanhante para servir de guia a pessoas com deficiência visual e surdo-cegos devidamente divulgado, em meio sonoro ou tátil;
h) outras formas de interação e conhecimento das obras de arte expostas, tais como réplicas em escala reduzida ou a descrição dos trabalhos em locução.

A NBR 15599 apresenta alguns recursos que podem ser utilizados para acessibilidade na comunicação com pessoas surdas, a seguir serão apresentados alguns destes:

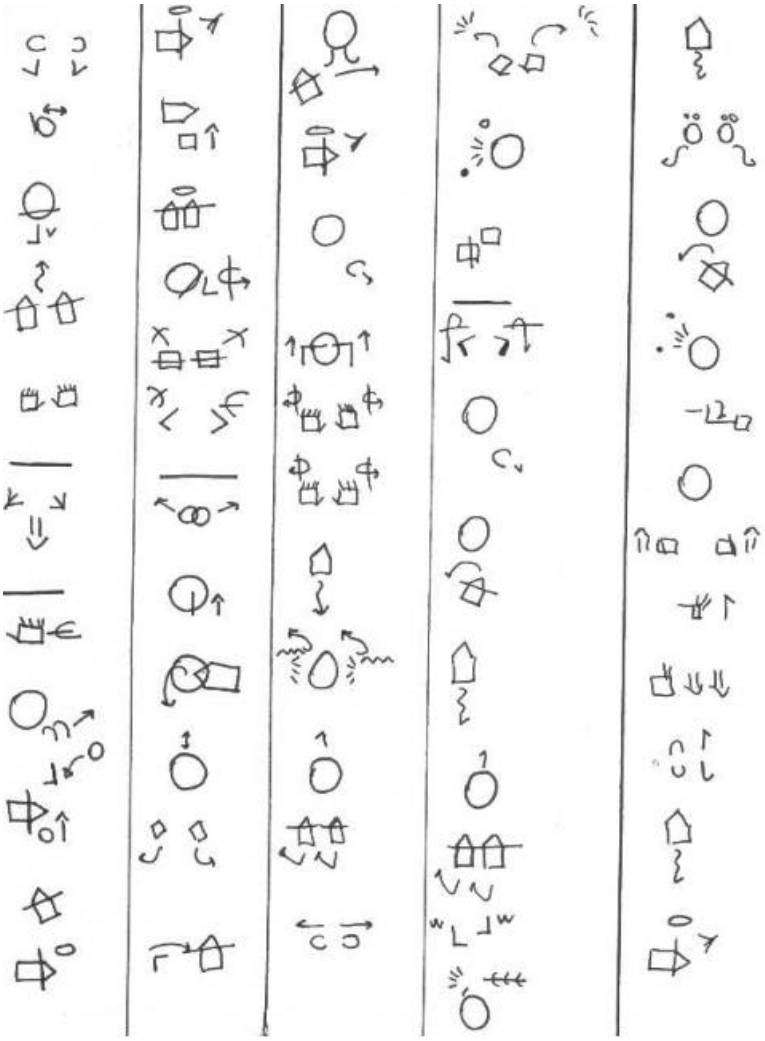
- Alfabeto dactilológico: A Língua Brasileira de Sinais é uma língua espaço-visual que coexiste com a Língua Portuguesa no Brasil, promovendo um contato linguístico que introduz elementos do português escrito nos sinais de LIBRAS. Na literatura sobre línguas de modalidade espaço-visual, o sinal é compreendido como equivalente à palavra da língua oral. Os sinais são compostos por cinco parâmetros principais: configuração de mão, movimento, ponto de articulação, orientação da palma da mão e expressões não-manuais, dos quais os três primeiros são os mais relevantes. A datilologia, ou soletração manual, relaciona as letras do alfabeto oral com configurações de mão específicas, algumas com movimentos adicionais, variando entre diferentes línguas de sinais, como na LIBRAS, onde o alfabeto é unimanual, feito com uma única mão. Os sinais do alfabeto dactilológico podem ser observados na Figura 13 (NASCIMENTO, 2012).

Figura 13 - Alfabeto datilológico da LIBRAS

Fonte: NASCIMENTO (2012)

- Central de Atendimento ao Surdo (CAS): Sistema instalado na central de atendimento, permitindo que, por meio do computador, sejam tiradas dúvidas e solucionados problemas de pessoas surdas. Os atendentes necessitam de treinamento operacional, ético e cultural, para a eficaz comunicação com a comunidade surda.
- LIBRAS escrita: Em sua tese, Stumpf (2005) apresenta a escrita da LIBRAS pelo sistema *SignWriting*, a autora afirma que surdos apresentam dificuldades em escrever e compreender o português. O sistema *SignWriting*, criado em um contexto de escrita fonética e baseado em uma teoria que compara os componentes mínimos das línguas de sinais aos fonemas, permite uma representação gráfica que remete às letras. Esse sistema facilita a percepção direta do sentido dos símbolos, pois combina informações sobre a articulação do gesto com elementos que possibilitam flexões gramaticais, como em línguas orais, indicando, por exemplo, direção e orientação das mãos para verbos. Além disso, *SignWriting* incorpora elementos ideográficos, como pontuação, o que o torna um sistema de escrita ideofonográfico, aproximando-o das escritas fonéticas ocidentais. Em sua tese a autora apresenta a forma simplificada de escrita em *SignWriting* na transcrição do Hino Nacional Brasileiro adaptado à língua brasileira de sinais-LIBRAS, conforme pode ser observado na Figura 14.

Figura 14 - Hino Nacional Brasileiro em LIBRAS escrita



Fonte: STUMPF (2005)

O sistema de escrita *SignWriting* mesmo criado há mais de 30 anos, sua aplicação na educação de surdos ainda é recente e ocorre apenas em alguns países que defendem que a educação dos surdos deve ser realizada em sua própria língua (STUMPF, 2025). Portanto, seu uso ainda é limitado, mesmo entre a comunidade surda.

2.1.7 Acessibilidade em Museus nas Produções Científicas

A acessibilidade, em suas diversas dimensões, tem evoluído nos centros culturais e museus para garantir que pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida possam exercer seus direitos de forma igualitária. Remover barreiras nesses espaços é uma tarefa coletiva, envolvendo políticas públicas, educação, atitudes inclusivas e a participação ativa da sociedade. A inclusão por meio do lazer e do turismo acessível promove não apenas igualdade, mas

também o enriquecimento da comunidade. Nesse contexto, é importante adotar termos que respeitem a identidade do grupo, como “pessoa com deficiência”, e reconhecer que atitudes sociais são determinantes para a inclusão efetiva.

Nos últimos anos, observa-se um crescimento nas iniciativas que buscam tornar os museus mais acessíveis. De visitas com agendamento específico para pessoas com deficiência auditiva a ajustes estruturais e comunicacionais, os museus têm buscado promover experiências mais inclusivas (CARMO; MASSARANI, 2022). No entanto, Celeste e Silveira (2019) alertam que a promoção da acessibilidade não deve ser vista como uma responsabilidade exclusiva dos governos ou instituições culturais. É preciso um esforço coletivo, com participação ativa da sociedade, para garantir que os espaços culturais ofereçam igualdade de condições de participação, indo além da acessibilidade física e incorporando acessibilidade comunicacional e atitudinal.

A literatura científica também tem demonstrado maior interesse pelo tema. Leal et al. (2020) identificaram que, embora áreas como saúde e educação tenham investido mais em estudos sobre atitudes em relação às pessoas com deficiência, o campo do turismo ainda apresenta uma lacuna significativa. A carência de pesquisas nessa área revela a necessidade de um olhar mais atento para a inclusão em espaços museológicos, especialmente para públicos como os surdos, que enfrentam barreiras de acesso à informação.

Diversas propostas têm surgido para melhorar a experiência de visitantes surdos nos museus. Kim et al. (2023) desenvolveram protótipos de descrição interativa — incluindo modelos com links ativos, gráficos e chatbots — e constataram que o protótipo baseado em gráficos (“graph-based”), que permite a exploração progressiva de informações a partir de nós-chave, foi o mais eficaz. Essa abordagem demonstrou ser mais acessível para pessoas com diferentes níveis de alfabetização, ao permitir uma experiência personalizada e mais profunda. Apesar disso, entrevistas com os participantes indicaram que a eficácia dos protótipos depende das preferências e competências individuais.

No Brasil, estudos como o de Chalhub, Benchimol e Rocha (2015) analisaram a acessibilidade para surdos nos acervos de museus como o Museu Paraense Emílio Goeldi e o Museu Nacional. Os autores consideraram aspectos como presença de intérpretes em LIBRAS, videoguias legendados, *QR codes* com tradução em LIBRAS, *SignWriting*, placas informativas acessíveis, entre outros. Apesar de ainda estar distante do ideal, os resultados indicam avanços

em direção a uma realidade mais inclusiva, com práticas que valorizam a comunicação acessível e o uso de múltiplos recursos sensoriais.

Os critérios utilizados para a análise do acesso à informação de surdos ao acervo de exposições do museu foram tomados com base em Chalhub, Benchimol e Rocha (2015), que segundo as autoras, foram submetidos à avaliação por professores surdos de um curso de pedagogia bilíngue para surdos. Os nove fatores foram destrinchados e estão apresentados na Figura 15.

Figura 15 – Fatores de acessibilidade comunicacional

Fonte: adaptado de Chalhub, Benchimol e Rocha (2015)

Ainda nessa temática, Inácio (2017) desenvolveu uma ferramenta de análise do potencial de acessibilidade em museus e centros de ciência, propondo indicadores organizados

em quatro eixos: arquitetônico, atitudinal, de desenho e comunicacional. O estudo, realizado com a Caravana da Ciência, concluiu que a iniciativa apresenta acessibilidade parcial, mas destacou o valor dos indicadores como instrumentos de diagnóstico e melhoria contínua. O eixo comunicacional, por exemplo, contempla desde o uso de audiodescrição e legendas até placas informativas com fonte ampliada e contrastes visuais adequados. Os indicadores avaliados estão apresentados no Quadro 02.

Quadro 02 – Indicadores de Acessibilidade Comunicacional

1. MÍDIAS, EQUIPAMENTOS, RECURSOS E AFINS	2. COMUNICAÇÃO INFORMATIVA	3. COMUNICAÇÃO EXTERNA E DIVULGAÇÃO AO PÚBLICO
1.a - Recurso de áudio descrição nos vídeos, multimídias e/ou equipamento, experimento, obra expositiva, artefato e outros objetos museais.	2.a - Placas informativas/ explicativas e/ou legendas com angulação que facilite a visualização por uma pessoa com cadeira de rodas e baixa estatura. (Especificidades conjugadas baseadas em guias e manuais: placa exposta a uma altura entre 0,90m e 1,20m.)	3.a - Materiais gráficos, folhetos, mapas informativos, catálogos possuem versões em braile e/ou com pauta ampliada e/ou com contraste cromático forte entre as letras e o fundo.
1.b - Recurso de tradução simultânea em LIBRAS nos vídeos ou multimídias.	2.b - Placas informativas/ explicativas e/ou legendas com pauta ampliada e/ou com contraste cromático forte entre as letras e o fundo.	3.b - Divulgação das ações de acessibilidades existentes, e/ou da necessidade de agendamento de visitas destinadas as pessoas com deficiência.
1.c - Recurso de legenda em português e/ou outras línguas com fonte ampliada nos vídeos ou multimídias.	2.c - Pequena quantidade de caracteres por linha nos textos informativos com o intuito de facilitar a leitura por todas as pessoas, inclusive as que possuem dificuldade em ler. (Especificidades conjugadas baseadas em guias e manuais: em torno de 45 a 55 caracteres).	3.c - Existem opções de canais de atendimento acessíveis, contato telefônico para pessoas com deficiência auditiva e websites com tecnologias assistivas para pessoas com deficiência visual.
1.d - Existência de equipamentos para consulta possuindo Braile no teclado e software sintetizador de voz para pessoas com deficiência visual.	2.d - Existência de objetos expositivos e/ou placas informativas/ explicativas com legendas em braile.	

Fonte: Inácio (2017)

Apesar desses avanços, Victoria, Hernanz e Brouard (2016) apontam que, no contexto museológico, ainda prevalecem ações pontuais que não transformam a cultura institucional. Muitas iniciativas de acessibilidade permanecem presas à lógica da capacidade/incapacidade, reproduzindo uma inclusão superficial. Para alcançar uma inclusão real, é necessário promover

mudanças profundas nas políticas, mentalidades e valores das instituições culturais, incorporando a diversidade como um princípio estruturante e não como um diferencial ocasional.

2.2 PROFISSIONAIS DE ACESSIBILIDADE

A comunicação visual como foco principal está ligada as línguas de sinais, línguas naturais das comunidades surdas, que variam de país para país, cada uma com sua própria estrutura gramatical e influência cultural. No Brasil, a LIBRAS é a forma de comunicação visual-motora usada pela comunidade surda, possuindo uma gramática própria. O Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES), instituição centenária e pioneira na educação de surdos no Brasil, foi o espaço onde se consolidou a gênese da língua de sinais, não apenas como meio de comunicação, mas também como parte dos métodos e práticas pedagógicas sobre a surdez. Apesar das influências de propostas de normalização e oralização, o INES não se firmou como uma instituição rigidamente normalizadora, pois, em diversos momentos, permitiu e valorizou o uso da língua de sinais (ROCHA, 2009).

Assim como outras línguas, LIBRAS apresenta variações regionais, com sinais que podem mudar de acordo com a região. Em 2002, LIBRAS foi reconhecida oficialmente como "meio legal de comunicação e expressão dos surdos" pela Lei nº 10.436 (LIMA, 2014). O Decreto 5.626 de 2005 regulamentou a Lei 10.436 estabelecendo que o governo, a administração pública e as empresas de serviços públicos devem garantir o uso e difusão da LIBRAS.

Além das informações trazidas anteriormente, a ABNT NBR 15599:2008 aborda os serviços de intérpretes de LIBRAS, enfatizando a necessidade de fidelidade, imparcialidade, e a boa visualização dos sinais, bem como as qualificações profissionais dos intérpretes. A norma destaca a importância de usar múltiplas formas de comunicação, entre elas a visual que tem como público-alvo pessoas surdas e os recursos que podem ser utilizados para atender adequadamente ao público e contornar barreiras na comunicação.

Visando proporcionar um atendimento inclusivo, respeitoso e eficiente para pessoas com deficiência auditiva, assegurando que possam receber informações e serviços de forma autônoma e sem barreiras de comunicação, a NBR 15599:2008 estabelece que toda informação

e atendimento devem ser fornecidos diretamente à pessoa com deficiência auditiva, mesmo que ela esteja acompanhada de um guia intérprete ou intérprete de LIBRAS.

A NBR 15599:2008 orienta que o atendimento direto ao público deve ser prestado por pessoas que tenham o domínio das necessidades das pessoas com deficiência e das especificidades dos surdos oralizados e que pelo menos um atendente deve ter articulação orofacial que permita a leitura labial e caso o estabelecimento disponha de atendimento com intérprete de LIBRAS, deve divulgar os locais, dias e horários que este atendimento está disponível.

Os serviços de interpretação de LIBRAS devem assegurar a fidedignidade, a imparcialidade e a impessoalidade durante a tradução, garantindo que o intérprete não altere, influencie com opiniões próprias ou personalize a informação transmitida. É necessário que o intérprete se posicione em local visível e iluminado, vestindo roupas que contrastem com o fundo e a pele, para garantir uma boa visualização. Além disso, a participação do intérprete deve ser planejada com antecedência, fornecendo-lhe o conteúdo necessário para preparação.

Quanto às qualificações, o intérprete de LIBRAS deve conhecer aspectos da cultura surda e ser capacitado tanto em LIBRAS quanto em português. É desejável também que tenha habilidades em outros idiomas para atuar em eventos internacionais. É fundamental que o intérprete possua fluência em LIBRAS e domínio da gramática de ambas as línguas, além de boa dicção para transmitir com clareza as informações de pessoas surdas.

Para diminuir as barreiras socioculturais e promover trocas enriquecedoras no conviveu com pessoas com deficiência é importante que as pessoas que atuam em museus considerem algumas atitudes (COHEN; DUARTE; BRASILEIRO, 2012):

- Ser discreto ao lidar com questões pessoais e chame a pessoa pelo nome, evitando adjetivos pejorativos.
- Reconhecer que a deficiência não torna alguém melhor ou pior e valorizar seus aspectos positivos.
- Respeitar sua liberdade de escolha e tratar com ela diretamente, sem ignorá-la em favor de acompanhantes.
- Em situações desconfortáveis, usar o bom humor para descontrair.

Especificamente, para pessoas com deficiência auditiva:

- Falar de frente, com expressões claras e em um local bem iluminado.
- Evitar falar alto, mas facilite a leitura labial e inclua-a nas conversas.
- Quando necessário, usar bilhetes ou outras formas alternativas de comunicação.

Essas recomendações acabam gerando implicações diretas e positivas na experiência de pessoas com deficiência, especialmente as com deficiência auditiva. Ao assegurar a presença de intérpretes qualificados e sensíveis à cultura surda, garante-se uma mediação comunicativa eficaz, que valoriza a identidade e autonomia do indivíduo surdo. Além disso, atitudes respeitosas e inclusivas por parte dos profissionais de museus contribuem para a diminuição de barreiras socioculturais, promovendo um ambiente mais acolhedor, seguro e participativo. Essas práticas incentivam o protagonismo das pessoas com deficiência, fortalecem sua autoestima e ampliam seu acesso ao conhecimento, à cultura e ao lazer em igualdade de condições, tornando os espaços museológicos mais democráticos e humanizados.

A profissão de tradutor, intérprete e guia-intérprete de Língua Brasileira de Sinais foi regulamentada no ano de 2023 com a Lei nº 14.704. Esta Lei especifica que o exercício da profissão é restrito a diplomados em cursos técnicos ou superiores em Tradução e Interpretação em LIBRAS, ou em Letras com habilitação em LIBRAS, incluindo aqueles com formação complementar de, no mínimo, 360 horas e aprovação em exame de proficiência. A atividade pode ser exercida em qualquer contexto onde pessoas surdas ou surdocegas precisem se comunicar com não falantes de LIBRAS (BRASIL, 2023).

Norberto Rocha *et al.* (2021) nomeiam os profissionais que facilitam essa interação entre visitantes e exposições ou acervos dos museus de mediadores, eles enfatizam a importância da formação e capacitação desses profissionais em museus de ciências para lidar com pessoas com deficiências, ressaltando a necessidade de investimento por parte dos museus em políticas institucionais que promovam a acessibilidade e a inclusão dessas pessoas. A inexistência de regulamentação no Brasil e a informalidade dos profissionais que atuam na área são objetos de outros estudos (COSTA, 2019; GOMES; CAZELLI, 2016).

A comunidade surda pondera que se faz importante ter uma equipe fluente em LIBRAS e/ou a presença de um educador intérprete para realizar o atendimento dos visitantes surdos, além de funcionários surdos para ampliar a representatividade dessa comunidade em museus e centros de ciências brasileiros (CARMO; MASSARANI, 2022; HECK; FERRARO; ARIETA, 2022).

Uma prática comum em museus e centros de ciências é o agendamento prévio para atendimento especializado a fim de garantir a disponibilidade de seus profissionais durante a visita. Todavia isso é um dos fatores que que gera a insatisfação do público surdo devido à falta de autonomia para a visita (CARMO; MASSARANI, 2022). Portanto, a exclusão do público surdo dos museus é colocada em prática quando se exige agendamento prévio para a visitação com atendimento especializado, levando em consideração que os surdos não podem passar em frente aos museus e querer visitá-los com atendimento adequado, eles necessariamente precisarão avisar sobre a sua visita (FERNANDES, 2019). Essa situação é prejudicial à autonomia do surdo, já que o indivíduo fica impossibilitado de visitar o museu espontaneamente.

2.3 TECNOLOGIAS INOVADORAS

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) possuem papel de destaque no desenvolvimento econômico, incluindo o setor do turismo. As TIC oferecem novas oportunidades e desafios para a sustentabilidade do turismo, e a crescente interdisciplinaridade em diversas áreas do conhecimento também impacta o setor, tornando-o mais acessível, inclusivo e coeso (MEDEIROS; SOUSA; MENDES, 2021).

A relação entre turismo e tecnologia é histórica, com destaque para a Segunda Guerra Mundial, onde o uso de aviões e computadores impulsionou o turismo. A partir da década de 1950, o crescimento da indústria aérea levou ao desenvolvimento de sistemas de reservas computadorizados (CRS) para a gestão de voos. Na década de 1960, surgiram os Sistemas de Distribuição Global (GDS), como SABRE, GALILEO, AMADEUS e WORLDSPAM, que ampliaram a oferta de produtos além de passagens aéreas, dominando o mercado global de reservas e criando um espaço digital (BUHALIS, 2019).

Outro ponto histórico nessa relação turismo e tecnologia foi durante o período pandêmico da COVID-19, quando a tecnologia no turismo tornou os negócios mais flexíveis e acessíveis, ao proporcionar mais autonomia e conhecimento aos consumidores. A tecnologia foi essencial para a inovação, criatividade e resiliência do setor em tempos de crise, acelerando o uso do marketing inteligente, inteligência artificial, Metaverso, robôs e outras inovações digitais nos serviços turísticos, levando a uma reavaliação das práticas do turismo e promovendo o uso da tecnologia em diferentes mercados e segmentos (DALONSO; UVINHA, 2024).

A adoção de processos inovadores no turismo vai além do atendimento básico das normas previstas na legislação, significa proporcionar conforto e experiências melhores para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida levando a uma melhor experiência turística (FERST; SOUZA; COUTINHO, 2020). O uso de Realidade Virtual (RV) e Realidade Aumentada (RA) está trazendo inovações para o turismo, sendo aplicadas no planejamento, gestão, promoção e criação de experiências turísticas. Essas tecnologias também abordam questões de mobilidade turística, que envolvem o movimento de pessoas e materiais. A RV, por exemplo, pode ajudar a reduzir a necessidade de deslocamento físico, oferecendo experiências virtuais imersivas. No campo das ciências sociais, RV permite que pesquisadores criem ambientes multissensoriais para estudar comportamentos turísticos e coletar dados de forma mais precisa e automática, inclusive em tempo real. A tecnologia ainda facilita a participação de pessoas de diferentes localidades, melhorando a representatividade nas pesquisas (LOUREIRO; GUERREIRO; ALI, 2020).

Em relação a RA, há a possibilidade de reconstruir histórias e visualizar patrimônios arquitetônicos em ruínas, oferecendo experiências inovadoras aos turistas. No entanto, as expectativas dos turistas em relação ao uso dessa tecnologia ainda são desconhecidas. É essencial que o conteúdo oferecido seja de alta qualidade, com informações personalizadas e interativas, criando uma experiência turística mais prazerosa. Nos destinos inteligentes, a RA pode padronizar a informação, tornando-a mais precisa e acessível, e tem potencial para criar inovações no turismo, promovendo experiências memoráveis e mais focadas na reconstrução de uma realidade passada (MEDEIROS; MENDES, 2021).

Segundo Mesquita (2013) a tecnologia precisa ser ajustada aos diferentes ambientes em que é aplicada ou oferecida, não devendo interferir na interação do indivíduo com o espaço ou com as obras, não sendo o centro das atenções. Deve estar visível quando necessária e invisível quando não for preciso sua utilização.

Ainda segundo a autora, aplicações para smartphones tornaram-se uma tendência ao se integrar tecnologia para museus. Enquanto as aplicações *device-native*[3] são programadas para

[3] São aplicações geralmente pagas, consomem espaço e bateria, e exigem atualizações manuais, podendo incluir animações, áudio, vídeo, texto e imagens, e podem ou não precisar de conexão à internet. Aproveitam ao máximo os recursos do dispositivo e oferecem a melhor experiência de usuário possível naquela plataforma.

sistemas operacionais específicos, as aplicações *web-based*[4] funcionam através de navegadores de internet e não requerem instalação, (MESQUITA, 2013).

A internet se consolidou como uma tecnologia fundamental na atualidade e na década de 1990. Os museus adotaram essa ferramenta em busca da inovação. Embora sejam instituições socioculturais de grande relevância, há uma queda na visitação aos museus tradicionais. Como resposta, surge a alternativa inovadora dos museus virtuais, oferecendo novas possibilidades de interação e acesso ao público (SANTOS; MATTA, 2020).

De um modo geral as TIC aprimoram a interatividade e os processos de aprendizagem nos museus, influenciam o comportamento dos visitantes e aumentam o tempo de permanência nas exposições, atualmente é observada uma tendência crescente na incorporação das TICs como estratégia para atrair visitantes e diversificar a experiência museológica (BAUER *et al.;* 2020).

O termo inovação é amplamente reconhecido como um processo gerenciável que envolve desde investigações simples até transações no mercado de bens e serviços, abordando tanto a criação de novas tecnologias quanto as atividades de gestão, difusão e implementação dessas novidades (COSSA *et al.*, 2017). Basicamente, uma inovação é qualquer introdução de algo novo ou significativamente melhorado, seja um produto, processo, método de marketing ou organizacional, que ocorre no contexto das operações comerciais, ambiente de trabalho ou interações externas de uma organização, gerando novas oportunidades e avanços tecnológicos.

Com base em uma revisão da literatura, Omerzel (2015) afirma que os principais fatores que influenciam a capacidade de inovação em pequenas e médias empresas do setor de turismo são: características empreendedoras, que incluem habilidades e atitudes dos empresários; *networking*, ou seja, as redes de contatos e colaborações com outras empresas e instituições; desenvolvimento tecnológico, que abrange a adoção e utilização de novas tecnologias; e o ambiente, que envolve fatores externos como políticas governamentais, condições de mercado e infraestrutura.

Ainda de acordo com Omerzel (2015), a inovação abrange uma ampla variedade de formas e pode ser definida como a renovação e ampliação da gama de produtos e serviços e dos mercados associados; o estabelecimento de novos métodos de produção, fornecimento e distribuição; a introdução de mudanças na gestão, na organização do trabalho e nas condições

[4] São aplicações que não ocupam espaço, são gratuitas, atualizam-se automaticamente e necessitam de conexão constante à internet, sendo que sua fluidez depende da qualidade da conexão.

de trabalho da força de trabalho. Devido ao crescimento dos serviços na economia global, o interesse pelo estudo e pela mensuração da inovação no setor de serviços aumentou. Contudo, é importante destacar que o setor de serviços possui características específicas e é significativamente diferente do setor manufatureiro em muitos aspectos.

Divergentemente, em seu estudo, Vasconcellos e Marx (2011) perceberam que a inovação em serviços segue uma lógica similar em relação às inovações encontradas na literatura para bens físicos, sobretudo no que se refere ao uso da metodologia dos *Stage-Gates*[5], originalmente concebida para explicar os Processos de Desenvolvimento de Produtos proposto por Cooper (1993).

Em seu estudo, Dibrell *et al*. (2008) afirmaram que a atividade inovadora deve ser complementada por iniciativas de tecnologia da informação para melhorar o desempenho da empresa, ou seja, competências tecnológicas, capacidade da empresa de gerar, transformar e usar conhecimento adquirido, são cruciais para o desempenho inovador bem-sucedido das empresas.

Além de investir em tecnologia em seu processo, Castro, Silva e Paula (2020) acreditam que para empresas de serviço melhorarem financeiramente a partir de inovação, elas devem investir em mão de obra qualificada e fortalecer laços externos, impactando fatores relacionados ao mercado, por meio do melhor desempenho da inovação.

2.3.1 Tecnologias Assistivas

Pessoas com deficiência que não possuem ou perderam a capacidade de comunicação convencional, necessitam de auxílio para realizar a comunicação e esse auxílio pode vir da tecnologia assistiva (LIEGEL; GOGOLA; NOHAMA, 2008).

As metodologias de ensino oferecidas pelos museus baseadas em tecnologias digitais, especialmente aquelas que utilizam recursos interativos, favorecem uma maior autonomia de aprendizagem, levando a uma tendência a incorporação desses recursos no contexto educacional (LÉVY, 1999). Essas tecnologias estão modificando funções cognitivas humanas, como:

[5] A metodologia Stage-Gate, também conhecida como modelo de fases e portões ou modelo de funil, é um sistema de gerenciamento de projetos que divide um projeto complexo em uma série de estágios distintos, separados por pontos de decisão chamados "gates" (portões). Em cada gate, uma análise rigorosa é realizada para determinar se o projeto deve prosseguir para a próxima fase, ser modificado, colocado em espera ou cancelado.

- Memória: uso de bancos de dados e hipertextos para armazenar e organizar informações.
- Imaginação: por meio de simulações que permitem explorar cenários hipotéticos.
- Percepção: com sensores digitais, telepresença e realidades virtuais que ampliam as formas de interação com o ambiente.
- Raciocínio: com a aplicação de inteligência artificial que auxilia na tomada de decisões e resolução de problemas.

Portanto, a integração tecnológica é vista como essencial para promover a inclusão e eliminar barreiras para as pessoas com deficiência em diversas áreas da sociedade e todos os tipos e sistemas de tecnologia, tais como tecnologias assistivas, tecnologias digitais, tecnologias de informação e comunicação, devem permear todas as dimensões da acessibilidade como suportes à realização de todos os direitos das pessoas com deficiência (SASSAKI, 2009).

A NBR 15599 define "tecnologia" como um conjunto de técnicas, aparelhos, instrumentos, produtos e procedimentos que visem auxiliar a mobilidade, a percepção e a utilização do meio ambiente e seus elementos por pessoa com deficiência (ABNT NBR 15599, 2008). Complementando o conceito, o Comitê de Ajudas Técnicas da Subsecretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência destaca que o termo "tecnologia assistiva" equivale a:

> (...)uma área do conhecimento, de característica interdisciplinar, que engloba produtos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivam promover a funcionalidade, relacionada à atividade e participação, de pessoas com deficiência, incapacidades ou mobilidade reduzida, visando sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social (BRASIL, 2009).

Portanto o conceito de Tecnologia Assistiva pode ser estendido para além das pessoas com deficiência e beneficiar outros grupos que também enfrentam desafios relacionados à mobilidade reduzida, incapacidades temporárias, ou até mesmo idosos que precisam de suporte para realizar atividades diárias.

Bersch (2009) afirma que o termo Tecnologia de Apoio também é usado na literatura internacional e complementa afirmando que o correto é sempre usar o termo Tecnologia Assistiva no singular por referir-se a uma área de conhecimento e não a uma coleção específicas de produtos e para se referir a um conjunto de equipamentos deve-se utilizar o termo Recursos de Tecnologia Assistiva (BERSCH, 2017).

Gomes Filho (2023) complementa, por meio de uma revisão da literatura sobre os termos utilizados na área de Tecnologia Assistiva no Brasil, no período entre 1998 e 2018, que é possível inferir que os termos Tecnologia Assistiva, Ajuda Técnica e Tecnologias Assistivas convivem nos espaços acadêmicos e da sociedade como um todo, formando o conceito brasileiro a partir da tradução do termo inglês *Technology Assistive*.

Embora o termo Tecnologia Assistiva tenha sido oficialmente cunhado em 1988 nos Estados Unidos, uma análise mais detalhada da literatura revelou que esse conceito começou a emergir após a Segunda Guerra Mundial, em resposta ao grande número de veteranos que retornaram com deficiências. Esses veteranos se tornaram um desafio social significativo, que foi ainda mais exacerbado na década de 1970, durante a Guerra do Vietnã, nos Estados Unidos. Esse período histórico contribuiu para aumentar a visibilidade da Tecnologia Assistiva (SOARES *et al.*, 2017).

Cossa *et al.* (2017) destacam que a Tecnologia Assistiva, ao mobilizar recursos e serviços inovadores, tem o propósito de melhorar a qualidade de vida, promover a cidadania e garantir a inclusão de pessoas com deficiência, mobilidade reduzida, idosos e obesos, considerando que esses grupos representam uma parcela significativa da população. A conexão entre inovação e Tecnologia Assistiva é fundamental, não apenas para o crescimento econômico e a geração de empregos e receitas fiscais, mas também para oferecer ou ampliar habilidades funcionais a esses cidadãos, possibilitando uma vida independente e inclusão social. Essa relação direta e necessária destaca a importância da inovação tecnológica como meio de promover a inclusão e melhorar a vida de diferentes grupos vulneráveis.

Embora muitos trabalhos tenham sido dedicados a propor novas tecnologias assistivas, alguns estudos revelam que o abandono dessas tecnologias é bastante alto, chegando a uma taxa de até 30% (BISSOLI *et at.*, 2019). As razões para o abandono são diversas e incluem o desagrado do usuário com a tecnologia, o medo de usar o equipamento, a falta de crença nos benefícios do dispositivo, a inadequação física do dispositivo para o usuário, o alto preço da tecnologia, a falta de conhecimento sobre como usar o equipamento corretamente ou a desaprovação de fatores estéticos do equipamento.

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) revolucionaram a comunicação e proporcionaram inúmeros benefícios, como comunicação global em tempo real e maior conectividade. No entanto, também apresentam desafios, especialmente seu impacto ambiental, incluindo aumento do consumo de energia e emissões de CO_2. As TIC contribuem para as

emissões por meio do consumo de energia na produção e uso, todavia também oferecem oportunidades para redução de emissões por meio de melhorias de eficiência e aplicativos inteligentes. Arshad, Robaina e Botelho (2020) em sua pesquisa com o objetivo de determinar os efeitos das TIC, crescimento econômico, consumo de energia, comércio e desenvolvimento financeiro nas emissões de carbono nas regiões do Sul e Sudeste Asiático no período de 1990 a 2014, indicaram que as TIC e o consumo de energia têm um impacto positivo nas emissões de CO_2, significando que seus bens e serviços não são eficientes em termos energéticos tanto em países potenciais quanto em países avançados.

No mundo há um elevado índice de pessoas que sofrem algum tipo de surdez e a importância da criação e evolução de estratégias e tecnologias melhoram a acessibilidade para esse público. Novos softwares são desenvolvidos constantemente para auxiliar a forma de unir a comunicação entre pessoas surdas e ouvintes e as tecnologias da informação e comunicação TIC são intermediadoras fundamentais para essas inovações (GORI; CORRÊA; GALON, 2020).

Programas e plataformas de tradução da LIBRAS foram criados para auxiliar a comunidade surda, como a ICOM que é uma plataforma digital de tradução simultânea de LIBRAS que utiliza a tecnologia de videochamada para intermediar a comunicação entre surdos e ouvintes. Voltada para empresas públicas, privadas, concessionárias, planos de saúde e comércios, a ICOM tem como objetivo principal derrubar a barreira linguística e garantir o atendimento ao surdo em seu próprio idioma. Por meio da contratação do serviço, o intérprete é acionado virtualmente, promovendo a acessibilidade em diferentes setores, inclusive no meio jurídico, sem a necessidade de presença física (RODRIGUES *et al*, 2024). A Figura 16 apresenta uma representação da interface entre o surdo e o ouvinte intermediado pela central de intérpretes.

Figura 16 – Representação da interação surdo x intérprete x ouvinte via ICOM

Fonte: ICOM[6], 2025

2.3.2 Tecnologia no Ambiente Museológico

Gonçalves e Cinelli (2020) destacam a importância da busca por soluções para eliminação, redução ou superação de barreiras como a promoção da acessibilidade em bens culturais e afirmam que é válido utilizar imagens táteis como forma de tecnologia assistiva para estimular as pessoas com deficiência visual na criação de suas próprias imagens mentais e uma melhor compreensão do mundo ao seu redor.

Carvalho e Nascimento (2021) também convergem com essa ideia e afirmam que dispositivos de acessibilidade, como mecanismos sonoros e hápticos, pisos táteis e leitores de tela, possibilitam a realização da transição entre os estados de não acessibilidade para o de percepção e compreensão, levando a um pertencimento de uma estrutura social ao qual não tinham acesso.

Ainda nesse contexto, Pôrto, Sobral e Cavalcanti (2023) utilizaram em seu estudo diversas tecnologias assistivas para tornar o turismo mais acessível cegos, criando uma fotografia multissensorial que combina propriedades táteis e sonoras. Entre as tecnologias aplicadas, destacam-se o uso do Braille para orientar e descrever a imagem, a fotografia tátil

[6] https://www.icom.app/

para permitir a percepção do conteúdo visual por meio do toque, e o *QR code* para facilitar o acesso à audiodescrição, que oferece informações adicionais sobre a imagem. Essas tecnologias foram integradas com o objetivo de ampliar a compreensão espacial e a inclusão das pessoas cegas em atividades de turismo, promovendo uma experiência mais acessível e inclusiva.

Picelli Sanches, Macedo e Bueno (2017) propuseram um modelo para traduzir imagens bidimensionais em imagens táteis tridimensionais, garantindo o acesso ao conteúdo visual por meio do tato. Esse modelo foi testado em duas modelagens distintas, uma baseada em elevação e outra em texturas, ambas foram bem-sucedidas.

Gomes, *et al.* (2021) levantaram que tecnologias como réplicas de peças do acervo e maquetes táteis, legendas em Braille e audiodescrição dos artefatos expostos, auxiliam o visitante cego a usufruir do espaço museal com autonomia. Já para o público surdo, foram destacadas janelas de LIBRAS, legendagem para surdos e ensurdecidos, e dispositivos como televisões, tablets e celulares que exibem vídeos em LIBRAS e legendados. Além disso, foram citados sinais sonoros e mochilas vibratórias, que utilizam vibrações e luzes associadas ao som para transmitir informações. Por fim, os autores também citaram o uso do *QR code* que auxilia na reprodução de vídeos.

O uso de *QR codes* surge como alternativa econômica ao desenvolvimento de aplicativos nativos (aplicativos desenvolvidos especificamente para uso em uma plataforma ou dispositivo específico), especialmente no setor de patrimônio. Esses códigos, gratuitos para criar e fáceis de usar, direcionam dispositivos móveis a URLs (Localizador Uniforme de Recursos) específicas, como páginas de museus, permitindo que visitantes acessem conteúdos relacionados a objetos próximos. Além de serem acessíveis, os *QR codes* evitam erros de navegação e não exigem alta alfabetização, oferecendo uma experiência prática e inclusiva semelhante à de guias de áudio (HAWORTH; WILLIAMS, 2012).

Se faz importante ressaltar que além da utilização de tecnologias de amplificação de som que atendam às pessoas com deficiência auditiva, os funcionários de um museu deverão estar treinados a compreender a linguagem de sinais, como representado na Figura 17 (COHEN; DUARTE; BRASILEIRO, 2012).

Figura 17 - Pessoa se comunicando através da linguagem de sinais

Fonte: COHEN; DUARTE; BRASILEIRO, 2012

Sendo assim, a inovação, como um processo que abrange desde a criação de novas tecnologias até a implementação de melhorias nas metodologias, gera novas oportunidades e avanços tecnológicos. A tecnologia assistiva, que inclui produtos e serviços projetados para promover a funcionalidade e inclusão de pessoas com deficiência, é fundamental para a melhoria da qualidade de vida e a inclusão social. Portanto, a integração tecnológica e a inovação são essenciais para remover barreiras e promover a inclusão em todas as áreas da sociedade, garantindo que as pessoas com deficiência possam viver de forma independente e participar plenamente da vida social.

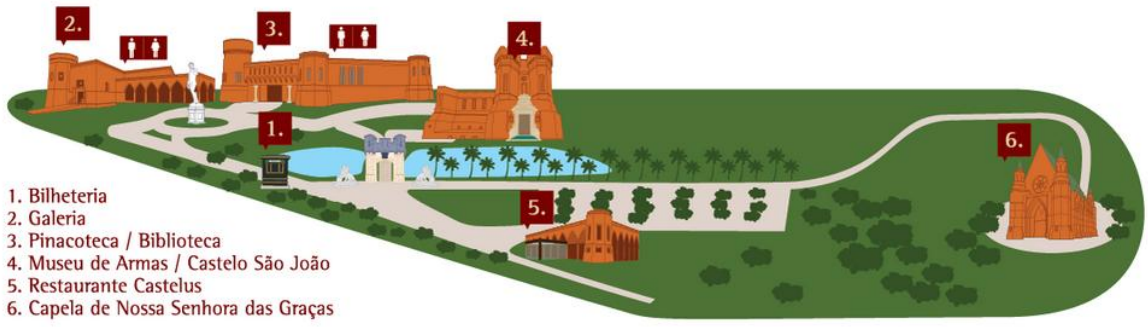
3 METODOLOGIA

Este capítulo apresenta a metodologia que aplicada na realização da pesquisa, objetivando descrever os procedimentos que utilizados, a fim de garantir e subsidiar a obtenção dos resultados. Esse estudo teve caráter qualitativo e exploratório e buscou-se analisar a acessibilidade comunicacional oferecida pelo Instituto Ricardo Brennand às pessoas surdas, considerando os recursos disponibilizados, as formas de acesso à informação sobre o acervo e as exposições, bem como as experiências e percepções desses visitantes.

O Instituto Ricardo Brennand está localizado na cidade de Recife, Pernambuco, mais especificamente nas terras do antigo Engenho São João, no bairro da Várzea. Foi fundado por Ricardo Coimbra de Almeida Brennand, um pernambucano nascido em 1927, que se formou em engenharia civil e engenharia mecânica na Universidade Federal de Pernambuco e sua paixão pelo colecionismo surgiu na infância quando começou a colecionar armas medievais. O Instituto abriga o Museu Armaria, a Biblioteca e a Pinacoteca, além de um parque com lagos artificiais e réplicas de esculturas famosas (CAVALCANTE, 2016). O IRB é formado por um parque com uma área de 18.000 hectares e desde sua inauguração, o espaço cultural já foi visto por mais de dois e meio milhões de pessoas de todo o mundo (MARINHO, 2022).

Possui uma das mais modernas instalações museológicas do Brasil, abrangendo um complexo de edificações constituído pelo Museu Castelo São João (museu de armas brancas), Pinacoteca, Biblioteca, Galeria para exposições temporárias e eventos, Restaurante e Capela, com disposição conforme Figura 18.

Figura 18 – Disposição geográfica dos prédios do IRB



Fonte: IRB, 2025[7]

No site *TripAdvisor* o IRB foi considerado o melhor museu da América do Sul nos anos de 2014, 2015 e 2017, recebendo o título de *Tripadvisor Traveller Choice*, sendo esse fato explorado em forma significativa apenas as mídias institucionais, em que fora apropriado para compor sentido diferencial e atrativo (MENDONÇA, 2020). Ainda segundo o autor, o *marketing* da cidade do Recife, principalmente proveniente da Secretária de Turismo e Lazer (SETUREL), utiliza a imagem do Instituto, destacando sua arquitetura monumental e integrando o acervo às paisagens locais, criando uma percepção de museu espetacular, posicionando-o como um diferencial valioso para a capital Pernambucana.

[7] http://www.institutoricardobrennand.org.br/

As exposições exploradas nesse contexto foram escolhidas por suas diferentes abordagens temáticas e artísticas, alinhadas aos interesses dos jovens participantes, ambas localizadas na Pinacoteca. As exposições visitadas foram *Frans Post e o Brasil Holandês*, que abordava a visão do artista sobre a paisagem brasileira durante o período colonial holandês, explorando aspectos históricos e culturais da época, e *Pancetti: O mar quebra na praia...*, que destacava a obra do pintor Pancetti, com foco em sua representação poética e sensível do mar e das paisagens litorâneas.

A Exposição *Frans Post e o Brasil Holandês* é uma das exposições permanentes do Instituto que retrata a presença holandesa no Brasil Colônia e abriga a maior coleção do mundo das produções do artista holandês que esteve no Brasil no século XVII, primeiro pintor das Américas e da paisagem brasileira, Frans Post.

Segundo o site do Instituto Ricardo Brennand[8], a exposição é organizada em três partes principais, cada uma destacando aspectos diferentes da presença holandesa no Brasil no século XVII. A primeira parte apresenta quatro tapeçarias baseadas nos desenhos de Albert Eckhout, ilustrando imagens coletadas no Brasil por artistas e cientistas da comitiva de João Maurício de Nassau. Essas obras exemplificam a integração entre arte e ciência na documentação da fauna, flora e cultura brasileira da época.

A segunda parte foca na ocupação holandesa no Brasil e na figura de Nassau, exibindo documentos, mapas, objetos, moedas e livros produzidos durante ou logo após sua gestão como Governador Geral. A terceira parte é dedicada ao pintor Frans Post, que acompanhou Nassau no Brasil entre 1637 e 1644, retratando a paisagem brasileira ao longo de sua carreira artística. A exposição inclui trabalhos que ilustram diferentes fases de sua trajetória e estampas baseadas em desenhos feitos para o livro de Gaspar Barléu.

A exposição *Pancetti: O mar quebra na praia...* é uma exposição temporária itinerante dedicada ao pintor brasileiro José Pancetti e apresenta mais de 40 obras que retratam sua trajetória artística entre 1932 e 1956, marcadas por traços característicos do modernismo brasileiro. Pancetti, nascido em Campinas (SP) e marinheiro de profissão, foi um artista quase autodidata que desenvolveu um estilo singular, frequentemente inspirado pelo mar, elemento central em suas marinhas (AMBROSIO, 2018). Suas obras destacam o encontro entre o mar e a areia, com cores ocres, rosas e violetas, além de uma progressiva geometrização. A mostra

[8] https://www.institutoricardobrennand.org.br/index.php/exposicoes

também inclui naturezas-mortas que combinam elementos de fauna e flora, paisagens urbanas e naturais, e representações da Bahia, estado que teve grande influência em sua vida e arte.

A pesquisa envolveu a triangulação de dados obtidos por três métodos: visitas técnicas prévias pelo pesquisador, sendo analisadas questões de acessibilidade comunicacional nas exposições *Frans Post e o Brasil Holandês* e *Pancetti: O mar quebra na praia...* no Instituto Ricardo Brennand, entrevista semiestruturada com o responsável pela supervisão do setor educativo do museu e entrevistas semiestruturadas com sujeitos surdos, realizadas antes e após as visitas, com o objetivo de identificar suas opiniões, percepções e experiências relacionadas às exposições; e a visitação do grupo às exposições.

Os critérios utilizados para a análise do acesso à informação de surdos ao acervo de exposições do museu foram adaptados e tomados como base os estudos de Chalhub, Benchimol e Rocha (2015) e Inácio (2017), modelo adaptado está apresentado na Figura 19. Os critérios unificados para avaliação da acessibilidade comunicacional para surdos em museus foram em seguintes:

- Recursos de Comunicação Acessível

Vídeos e multimídias com acessibilidade: Disponibilidade de recursos de tradução simultânea em LIBRAS e legendas em português e/ou outras línguas.

Videoguia acessível: Disponibilidade de videoguia com explicação da exposição em LIBRAS e com legendas.

Informações em diferentes formatos: Presença de legendas e placas informativas em *SignWriting* (escrita de língua de sinais).

Placas com símbolos internacionais: O uso de símbolos padronizados garante que a informação seja acessível para todos os visitantes.

Textos acessíveis: Uso de pauta ampliada, contraste cromático forte e textos curtos (45 a 55 caracteres por linha) para facilitar a leitura.

- Atendimento e Recursos Humanos

Funcionários capacitados: Presença de funcionários fluentes em LIBRAS na recepção para atendimento direto a visitantes surdos.

Intérpretes-guias: Disponibilidade de intérpretes-guia para surdos durante as exposições.

- Tecnologia e Interação Digital

QR Codes com tradução em LIBRAS: Presença de *QR codes* em obras do acervo para tradução de informações em LIBRAS.

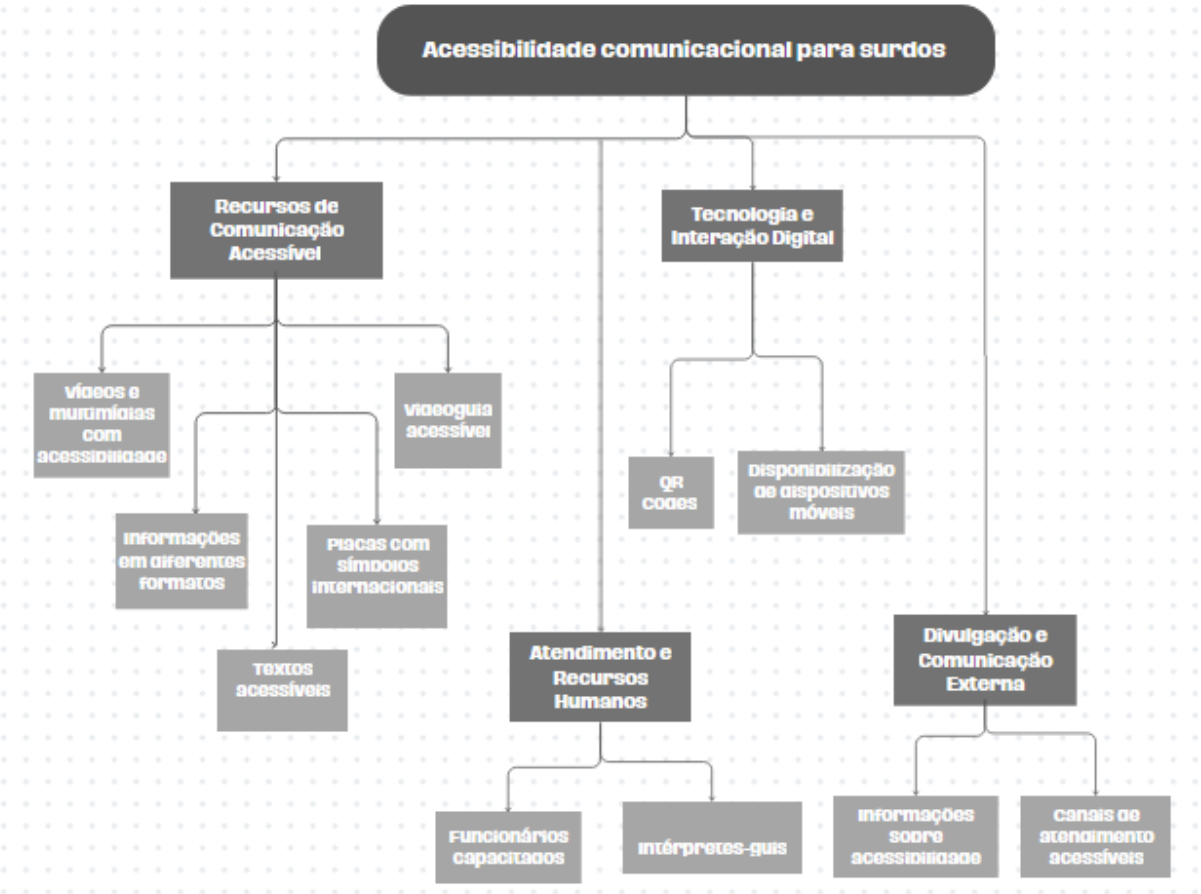
Disponibilização de dispositivos móveis: Oferta de celulares ou tablets com acesso à tradução para visitantes que não tenham aparelhos adequados.

- Divulgação e Comunicação Externa

Informações sobre acessibilidade: Divulgação das ações de acessibilidade do museu e necessidade de agendamento de visitas para surdos.

Canais de atendimento acessíveis: Disponibilidade de contato telefônico acessível para pessoas com deficiência auditiva e website com tecnologias assistivas.

Figura 19 – Modelo com critérios de avaliação da acessibilidade comunicacional



Fonte: Adaptado de Chalhub, Benchimol e Rocha (2015) e Inácio (2017)

3.1 Etapas da pesquisa

Para o desenvolvimento eficaz da pesquisa diferentes técnicas foram usadas em busca do objetivo final.

3.1.1 Visitas prévias ao espaço

A realização de visitas prévias ao museu teve a finalidade de garantir a qualidade e a viabilidade do estudo. Essa compreensão inicial foi essencial para ajustar o planejamento da pesquisa às dinâmicas específicas do local, evitando interpretações superficiais ou equivocadas.

Além disso, as visitas prévias foram importantes para o planejamento logístico. Elas possibilitaram identificar a infraestrutura disponível e antecipar recursos necessários, como equipamentos, transporte ou suporte técnico.

Por fim, as visitas proporcionaram a aproximação com responsáveis pela instituição que possam auxiliam na obtenção de dados e fornecer autorização para acesso e registro de imagens do local. Esse contato inicial promove confiança e colaboração, além de permitir que o pesquisador explique os objetivos da pesquisa e esclareça eventuais dúvidas.

3.1.2 Observações

A realização de observações no espaço que foi visitado por surdos foi essencial para avaliar a acessibilidade e garantir que o ambiente estava adequado às suas necessidades específicas. Essa prática permitiu identificar barreiras comunicacionais que dificultam a autonomia e a inclusão dos surdos.

A identificação da existência ou da falta dos recursos observados foram cruciais para assegurar que os surdos participem plenamente das atividades e interajam com o espaço de maneira autônoma.

3.1.3 Entrevistas

As entrevistas permitiram o contato direto com as pessoas responsáveis pela gestão do espaço. Com isso, foi realizada uma entrevista semiestruturada visando entender como é tratada a acessibilidade no IRB com a pessoa responsável pela área de atendimento ao público do museu, profissional que tem um conhecimento prático e detalhado sobre a dinâmica do ambiente, os fluxos de pessoas e as possíveis limitações ou desafios que podem surgir.

Com o intuito de compreender as percepções, experiências e barreiras enfrentadas por pessoas surdas em relação à acessibilidade em museus, também foram realizadas entrevistas com seis participantes surdos com perfis variados quanto ao grau de surdez, escolaridade, uso de aparelho auditivo e oralidade. As entrevistas semiestruturadas foram escolhidas como instrumento principal de coleta de dados, pois permitem maior flexibilidade e aprofundamento das respostas, respeitando a singularidade das experiências de cada indivíduo. As interações ocorreram individualmente e contaram com o suporte de cinco intérpretes de LIBRAS, garantindo a comunicação eficaz entre pesquisador e participantes. Cada entrevista teve duração de 10 a 15 minutos, sendo conduzida com a mediação ética e cuidadosa necessária ao público envolvido.

Para assegurar a fidelidade e a precisão dos dados coletados, as entrevistas foram gravadas em áudio, registrando tanto as perguntas do pesquisador quanto as respostas dos participantes traduzidas pelos intérpretes. Posteriormente, os áudios foram transcritos integralmente em um documento Word, o que possibilitou uma análise detalhada dos relatos e a identificação de padrões, opiniões e experiências significativas sobre a acessibilidade museológica. A organização dos dados foi sistematizada com a atribuição de códigos a cada participante, conforme apresentado no Quadro 03, permitindo a preservação da identidade dos envolvidos e a rastreabilidade das falas ao longo da análise.

Quadro 0 – Códigos dos participantes

Participantes das interações	**Códigos utilizados na apresentação dos dados**
Participantes de pesquisa surdos	S1 (37a, m, sinalizado) S2 (54a, f, oralizado) S3 (43a, f, oralizado) S4 (37a, f, oralizado) S5 (45a, m, oralizado) S6 (54a, f, oralizado)
Mediador	M1
Intérpretes	I1-I5
Pesquisador	P

Fonte: Autoria própria, 2025

Para Manzini (1990/1991) a entrevista semiestruturada direcionada a um tema específico para o qual é preparado um roteiro contendo perguntas principais, acompanhadas por

outras questões relacionadas às circunstâncias específicas do momento da entrevista. Ele destaca que esse formato de entrevista possibilita o acesso à informações de maneira mais livre, sem estar condicionado a uma padronização de alternativas. Portanto, para o autor, a entrevista semiestruturada oferece flexibilidade e permite que as respostas fluam de forma mais natural e não restrita.

3.1.4 Pesquisa documental

A pesquisa documental envolveu a consulta de normativas nacionais e relatórios de conselhos e associações que abordam a questão da acessibilidade na prestação de serviços em museus, no intuito de se conhecer as exigências legais, conceitos comuns da área e a situação atual dos espaços. Foi realizada visita ao site oficial do Instituto para avaliar a questão da acessibilidade comunicacional e acessar documentação disponível.

- Limitações da pesquisa

Uma das principais limitações desta pesquisa foi a dificuldade em reunir um número maior de participantes surdos para a realização das entrevistas e da visita ao museu IRB. Essa limitação está relacionada, em grande parte, ao fato de o pesquisador não pertencer à comunidade surda, o que dificultou o contato direto com possíveis participantes. Para viabilizar a formação do grupo, foi necessário contar com o apoio de um coletivo de intérpretes de LIBRAS, que se mobilizou por meio das redes sociais para divulgar a proposta e convidar pessoas surdas a participarem. A adesão ao convite foi facilitada pela oferta de suporte logístico e alimentação durante a visita, o que ajudou a garantir a participação de um grupo mínimo necessário para a análise.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

- Visitação prévia e Entrevista com Representante do Museu

Primeiramente foi realizada visita ao site oficial do Instituto Ricardo Brennand[9] com o intuito de verificar o acesso as informações disponíveis ao público, este que pode ser o primeiro contato do visitante com o destino ou o serviço oferecido. O site permite que os usuários encontrem rapidamente as informações que procuram, como horários de funcionamento, regras de visitação, preços, atrações, eventos, exposições etc. Isso melhora a experiência do usuário e

[9] https://www.institutoricardobrennand.org.br

aumenta a chance de conversão, seja na compra de ingressos, reserva de visitas ou no simples interesse por parte do visitante.

A avaliação de acessibilidade do site revelou algumas limitações no que diz respeito à inclusão de pessoas com deficiência auditiva. Durante a análise, foi constatada a ausência de informações em LIBRAS, o que impede que indivíduos surdos compreendam o conteúdo de forma plena, uma vez que todo o material disponível no site está exclusivamente em português. A Figura 20 apresenta a página inicial no site do IRB. O museu também não possui opções de canais de atendimento acessíveis e contato telefônico para pessoas com deficiência auditiva.

Figura 20 - Página inicial no site do IRB.

Fonte:IRB[10], 2025

O site apresenta um vídeo institucional sobre o Instituto, o qual direciona os usuários para o YouTube, conforme Figura 21. Embora o vídeo tenha legendas geradas automaticamente pela plataforma, todavia não há janelas de LIBRAS disponíveis para garantir a acessibilidade completa ao conteúdo visual. Este fator é uma limitação significativa para o público surdo que depende de sinais para uma comunicação mais clara e precisa.

[10] https://www.institutoricardobrennand.org.br

Figura 21 – Captura de tela do vídeo institucional sobre o IRB

Fonte: Youtube[11], 2025

Além disso, o site disponibiliza informações sobre as regras e orientações para visitação ao instituto. Entre essas orientações, destaca-se a exigência de um grupo mínimo de 20 pessoas para realizar uma visita, salvo em casos especiais. O documento informa também que os agendamentos que não sejam educacionais, público ou privado, terá a cobrança com os valores de inteira e meia entrada, de acordo com o perfil do grupo. No entanto, essa informação também não está acessível em LIBRAS, o que limita o acesso pleno para todos os públicos.

Em seguida foi realizada entrevista com o supervisor pedagógico do setor educativo, Joacy Gomes Ferreira, que trabalha há 15 anos no Instituto Ricardo Brennand. A entrevista buscou levantar as ações do museu em relação a acessibilidade e as medidas adotadas que buscam garantir a inclusão de públicos com diferentes deficiências.

Na área da acessibilidade atitudinal, o responsável ressaltou que toda a equipe é treinada para atender pessoas com deficiência ou especificidade e acrescentou que, embora o museu já tenha realizado cursos e formações, o aperfeiçoamento contínuo é sempre uma prioridade, onde o Instituto recebe treinamentos ministrados por pessoas com deficiência.

> "A gente sempre se aperfeiçoa. Mas de maneira geral, a gente já fez e faz cursos, formações com pessoas com deficiência. A gente teve formação com surdo, teve formação com cegos a já teve formação de pessoas que tem deficiência locomotiva.

[11] https://www.youtube.com/watch?v=OB9D0MdFmiw

> Ela veio aqui, fez tudo isso, fez formação com eles para a gente. Nos ensinaram como a gente deve recebê-los. A gente fez isso e faz todos os anos.”

Logo, as ações do Instituto Ricardo Brennand convergem com a perspectiva de Rodrigues, Bernardino e Moreira (2022), ao reconhecerem a acessibilidade atitudinal como essencial para a inclusão. O museu demonstra esse compromisso ao promover essas capacitações constantes com PcD, garantindo que a equipe esteja preparada para recebê-las de forma adequada e respeitosa, com isso a instituição não apenas amplia sua própria conscientização, mas também valoriza o protagonismo desse grupo, alinhando-se à ideia de que a educação e a participação ativa dos PCD são fundamentais para a promoção da autonomia e liberdade. Ao realizar treinamentos com sua equipe por pessoas com deficiência o Instituto acaba ajudando na sensibilização de seus profissionais para focar na capacidade dessas pessoas, e não em sua deficiência, ideia levantada por Tojal (2015) como aplicação da acessibilidade atitudinal no espaço.

O IRB também adota diversas medidas de acessibilidade arquitetônica e física para PCD e pessoas com mobilidade reduzida. Entre as iniciativas, há rampas, corrimões, banheiros adaptados e a possibilidade de acesso facilitado para veículos, além da disponibilidade de cadeiras de rodas para visitantes que necessitem, conforme apresentado no Figura 22.

Figura 22 – Disponibilidade de cadeira de rodas para usuários

Fonte: Autoria própria, 2025

Para pessoas cegas ou com baixa visão, o museu oferece recursos inovadores, como quadros táteis em 3D, possibilitando a percepção tátil das texturas e formas, como o da obra “Forte Frederick Hendrik”, uma pintura a óleo sobre tela realizada pelo pintor holandês Frans

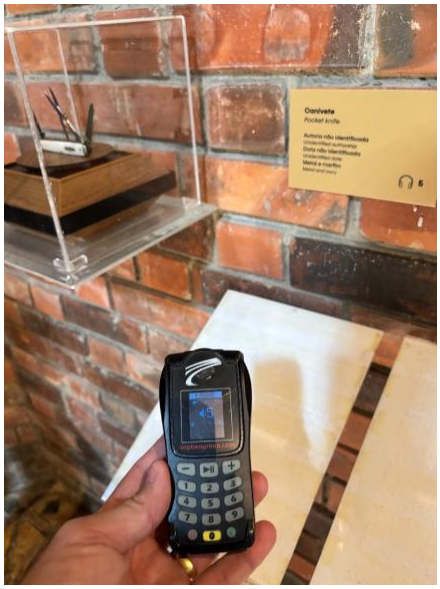
Post em 1640, conforme Figura 23. Ainda para cegos o museu dispõe de esculturas acessíveis ao toque, com o uso de luvas. Além disso, conta com a impressão 3D de obras, possibilitando a percepção tátil das texturas e formas.

Figura 23 – Quadro tátil com legenda em braile

Fonte: Autoria própria, 2025

O áudio-guia está disponível em diversos idiomas, incluindo português, espanhol, francês e inglês, proporcionando uma experiência mais completa e acessível. Há também audiodescrições das obras, garantindo que visitantes cegos possam compreender e apreciar melhor as exposições. A Figura 24 apresenta o dispositivo usado para audiodescrição nas exposições do museu.

Figura 24 – Aparelho para audiodescrição das obras



Fonte: Autoria própria, 2025

O museu tem investido na acessibilidade para surdos, garantindo a presença de intérpretes de LIBRAS em palestras, cursos e demais atividades educativas. Além disso, adota recursos visuais para melhor compreensão do público surdo e exige legendas em filmes exibidos no espaço, além de incentivar o uso de janelas de LIBRAS, tornando as experiências culturais mais inclusivas.

Um evento com presença de intérpretes de LIBRAS foi realizado no dia 14 de março de 2025, intitulado Peça a Peça, em sua 180ª edição, com tema *"Cores de Pancetti",* uma ação educativa que promoveu a contextualização, o fazer artístico e a leitura de uma obra de arte previamente selecionada do artista que teve suas obras expostas no IRB. Durante todo evento, dois intérpretes de LIBRAS se revezavam durante aproximadamente 15 minutos, evitando a fadiga do profissional. Na Figura 25 pode ser observada a presença da intérprete de LIBRAS ao lado da Professora Doutora da UFPE Joana D'Arc de Sousa Lima.

Figura 25 – Peça a Peça – 180ª edição – "Cores de Pancetti"

Fonte: Autoria própria, 2025

O IRB adota diversas medidas para promover a acessibilidade social, há a política de meia-entrada para estudantes, professores, idosos, pessoas com Síndrome de Down, autismo e outras deficiências. Além disso, foi implementada a "entrada social", com um valor reduzido de R$ 20 para o público mais carente. O museu também promove eventos especiais gratuitos, como debates e sessões de cinema, nos quais os participantes podem se inscrever sem custo.

Outra ação importante é a gratuidade na última terça-feira de cada mês (exceto janeiro, julho e dezembro), permitindo que até 2.000 visitantes tenham acesso livre às exposições.

Essas iniciativas convergem com Doral, Hernando e Seco (2020), que destacam a importância da inclusão social em seu estudo por meio de políticas de gratuidade, atividades de conscientização e acessibilidade em exposições. O museu demonstra um compromisso com a democratização da cultura ao reduzir barreiras econômicas e incentivar a participação ativa do público em suas atividades.

Sobre a presença de intérprete de LIBRAS, o responsável pelo museu informou: “A gente tinha uma pessoa que era fixa, porém agora a gente a contrata especificamente para atender todos os eventos.” Assim, mesmo que nenhum visitante surdo esteja previamente inscrito, um intérprete estará disponível para assegurar que qualquer pessoa que chegar tenha acesso às atividades desenvolvidas de forma inclusiva.

Além da ausência de intérprete de LIBRAS na equipe fixa de funcionários, o responsável pelo museu informou também a falta de funcionários com deficiência no seu quadro. Com base nisso, a situação atual do IRB diverge, em parte, das ideias apresentadas por Carmo e Massarani (2022) e Heck, Ferraro e Arieta (2022), pois a presença de funcionários surdos e educadores-intérpretes permanentes é essencial para ampliar a representatividade da comunidade surda nos museus e centros de ciências brasileiros, o que ainda não é uma realidade no museu.

Além disso, a ausência de funcionários PCD indica um ponto de melhoria em termos de inclusão e diversidade no ambiente institucional. Mesmo que a Lei de Cotas para Pessoas com Deficiência (Lei 8.213/91), determine que empresas com 100 ou mais empregados devem destinar de 2% a 5% das vagas para PCD, e o museu tenha menos de 100 funcionários, não sendo obrigado a cumprir essa cota legal, seria de grande valor contar com funcionários PcD pois contribuiria para um atendimento mais sensível e eficiente às necessidades desse público.

Por não possuir intérprete de LIBRAS na sua equipe fixa de funcionários, o museu reforça a necessidade de agendamento prévio para o grupo de surdos que deseja visitar o espaço. Em relação a isso o responsável pelo museu fala; “Hoje não temos intérprete caso um surdo deseje acessar o museu espontaneamente, a gente tinha antes, mas hoje não. O museu não aceita agendamento individual, apenas por grupos, com acesso gratuito”. O agendamento é feito

exclusivamente por meio do site do instituto[12] e precisa ser feito um mês antes e apenas para o mês seguinte.

O fato de o museu adotar o agendamento prévio para visitas de grupos e não disponibilizar intérprete de LIBRAS para visitantes surdos espontâneos acaba comprometendo a autonomia desse público. Segundo Carmo e Massarani (2022), a necessidade de agendamento prévio gera insatisfação entre os surdos, pois impede que visitem o museu livremente, como qualquer outro visitante e Fernandes (2019) ainda reforça essa crítica, argumentando que essa prática resulta na exclusão dos surdos, já que eles não podem simplesmente decidir visitar o museu e contar com atendimento acessível no momento da visita.

O museu faz o uso de diversos dispositivos tecnológicos no intuito de melhorar a comunicação com o público que frequenta o seu espaço. Há a disponibilização de internet aberta no museu, conforme mostra a Figura 26, importante especialmente na área onde está ele está situado, arrodeado de mata atlântica, onde a rede móvel é fraca, este item se faz fundamental para melhorar a experiência do visitante e garantir acessibilidade digital. Essa conexão gratuita acaba ajudando na busca por informações complementares e facilitando na comunicação dos visitantes, permitindo que compartilhem sua experiência em tempo real, podendo incentivar na divulgação do museu.

Figura 26 – Internet aberta para visitantes

Fonte: Autoria própria, 2025

[12] https://www.institutoricardobrennand.org.br/index.php/agendevisita

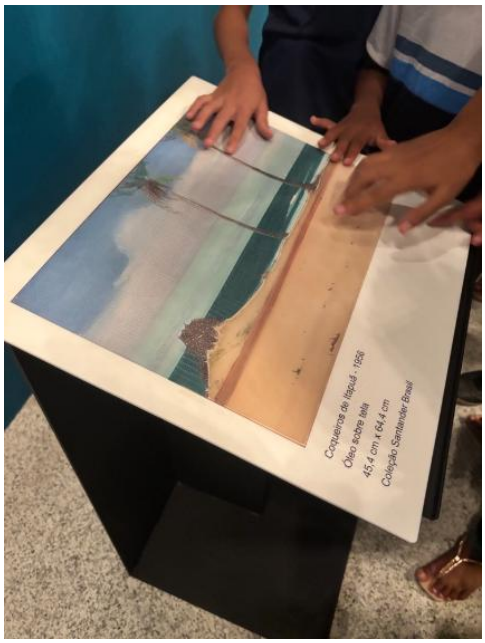
O museu utiliza tecnologia de *QR codes* para oferecer informações adicionais sobre as exposições, disponibilizando áudio descrição em português e em inglês, conforme ilustrado na Figura 27. Esse recurso da audiodescrição vem conquistando importante espaço no cotidiano dos cegos e é um dos recursos assistivos mais utilizados na atualidade para promover a acessibilidade informacional dos cegos a contextos visuais, inclusive no turismo (PÔRTO; SOBRAL; CAVALCANTI, 2023). Todavia, sem internet disponível, esses recursos se tornam inacessíveis, limitando a experiência do público e excluindo aqueles que dependem dessas ferramentas para melhor compreensão do acervo.

Figura 27 – *QR codes* com informações adicionais sobre artes

Fonte: Autoria própria, 2025

Por meio de impressões 3D também estão expostas imagens táteis como na Figura 28, que permitem o acesso da pessoa cega às imagens artísticas, pedagógicas e ilustrativas, mediado pela percepção tátil. Por definição, uma imagem tátil é a adaptação tátil de uma informação visual. Além da impressão 3D, elas podem ser fabricadas por processos artesanais, por termoformagem ou impressão em relevo. Independente do processo, é imprescindível que se leve em consideração como a pessoa cega compreende a informação tátil (PICELLI SANCHES; MACEDO; BUENO, 2017)

Figura 28 – Crianças interagindo com imagem tátil



Fonte: Autoria própria, 2025

O museu possui um exemplar colorido digitalizado da primeira edição de 1647 de Gaspar Barleus, conforme Figura 29, que passa as páginas com um movimento de mão na parte inferior direita. Com o frontispício decorado e o retrato do Conde João Maurício de Nassau. Os exemplares aquarelados à mão são muito mais raros que os em preto e branco e alguns foram presenteados por Nassau a príncipes europeus. O livro contém 56 mapas e gravuras, a maioria destes de autoria de Frans Post.

Figura 29 – Livro digital Barleus (1647)

Fonte: Autoria própria, 2025

A digitalização do livro Barleus (1647) ajudou a reduzir a necessidade de manipulação direta da obra rara, evitando danos ao material original, além do que a versão digitalizada serve como registro histórico e referência para futuras restaurações.

Também há sinalizações visuais e sonoras para indicar a proibição de ultrapassar os limites de isolamento de área para a proteção das obras de arte, como mostra a Figura 30. Essas sinalizações luminosas e os alertas sonoros emitidos ajudam a conscientizar o público sobre a importância da conservação, evitando toques acidentais ou proximidade excessiva que possam causar desgastes nas peças mais frágeis e raras.

Figura 30 – Sinalização visual de alerta

Fonte: Autoria própria, 2025

Na exposição "Pancetti: O mar quebra na praia..." há exibição de vídeo legendado em português para os visitantes que passam pelas obras, porém sem janela em LIBRAS, conforme ilustrado na Figura 31. A presença de legendas nos vídeos está alinhada com as pesquisas de Gomes et al. (2021) e Chalhub, Benchimol e Rocha (2015), que destacam a importância das legendas para a acessibilidade de pessoas surdas e com deficiência auditiva. No entanto, a ausência de uma janela em LIBRAS nos vídeos dificulta uma acessibilidade mais ampla para a comunidade surda, especialmente para aqueles que têm LIBRAS como primeira língua. Enquanto na exposição *Frans Post e o Brasil Holandês* o filme exibido não contém legendas nem janelas de LIBRAS.

Figura 31 – Vídeos das exposições

Fonte: Autoria própria, 2025

Importante ressaltar que Cohen, Duarte e Brasileiro (2012) enfatizam que, além do uso de tecnologias assistivas, os funcionários dos museus devem estar treinados para compreender a linguagem de sinais, o que não parece ser uma prática adotada pelo museu atualmente, uma vez que o prestador de serviço é contratado sob demanda para eventos.

Em visitas realizados nos meses de dezembro de 2024, fevereiro e março de 2025, foi verificado o acesso à informação de surdos ao acervo de exposições do museu, com base nos critérios adaptados a partir dos fatores apresentados por Chalhub, Benchimol e Rocha (2015) e Inácio (2017), o Quadro 04 apresenta a situação encontrada nas exposições do museu.

Quadro 04 - Fatores de acessibilidade ao surdo no Instituto Ricardo Brennand

	Fatores de Acessibilidade	Situação
1	Vídeos e multimídias com acessibilidade	parcial
2	Videoguia acessível	ausente
3	Informações em diferentes formatos (*signwriting*)	ausente
4	Placas com símbolos internacionais	parcial
5	Textos acessíveis	parcial
6	Funcionários capacitados	ausente
7	Intérpretes-guias	parcial
8	Informações sobre acessibilidade	parcial
9	Canais de atendimento acessíveis	ausente
10	QR Codes	parcial
11	Disponibilização de dispositivo móveis	ausente

Fonte: dados da pesquisa, 2025

Quando se foca na acessibilidade às informações por parte das pessoas surdas, deve se levar em conta as diferenças trazidas por Goldfeld (2002) e Mello e Torres (2005) sobre eles se dividirem entre surdos oralizados e não-oralizados.

> os recursos para acesso à informação e comunicação, que são reivindicados pelos surdos oralizados, são diferentes daqueles outros em uso pelos surdos não oralizados, sendo que estes, no Brasil, reivindicam prioritariamente a ação de intérpretes da língua de sinais, enquanto os primeiros reivindicam recursos tecnológicos que realizem a transcrição eletrônica, em tempo real, da fala em texto (TORRES; MAZZONI; MELLO, 2007).

Segundo os autores supracitados os meios de comunicação e os ambientes educacionais alcançam a acessibilidade no processo de comunicação quando se aplica o princípio da redundância na transmissão da informação. Para as pessoas surdas, essa redundância pode ser colocada em prática com a escrita em português ou *signwriting* da informação auditiva ou a tradução para LIBRAS.

O Instituto Ricardo Brennand não conta com funcionário fluente em língua de sinais na recepção, assim como os vídeos nas exposições visitadas não apresentavam janela de LIBRAS como recurso de tradução simultânea e não há presença de escrita em *signwriting* em nenhum espaço das exposições. Essa ausência pode ser explicada pelo fato de esse sistema apenas está começando a ser aplicado à educação dos surdos nas escolas, evidenciando o pouco uso até mesmo pela comunidade surda, corroborando com Stumpf (2025).

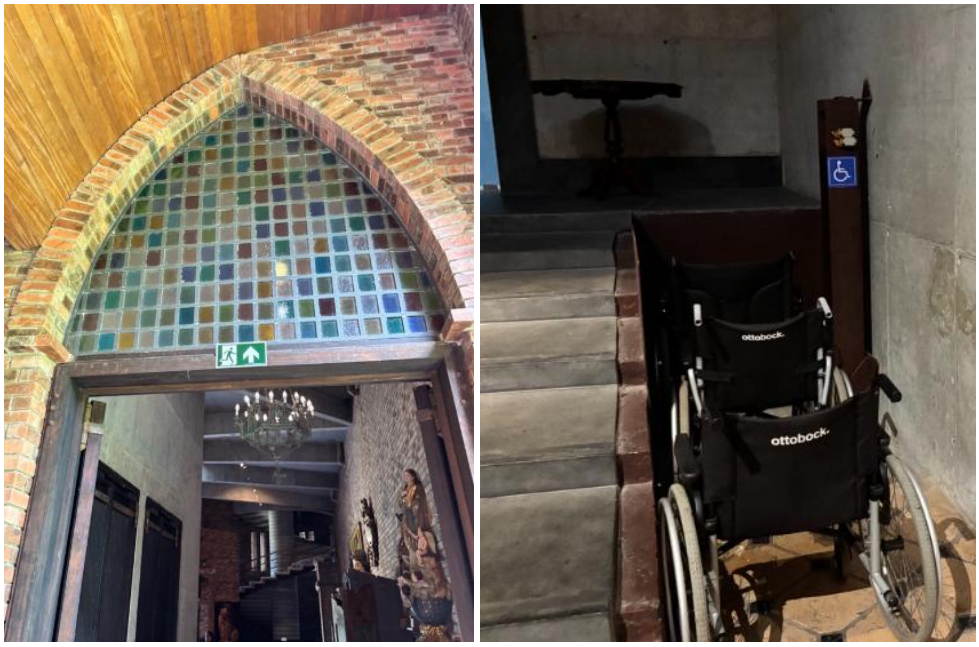
Como já apresentado o IRB contrata por demanda intérprete de LIBRAS para a visitação de grupo de surdos e garante a presença desse profissional em todos os eventos que acontecem em seus espaços. Por não ter esse funcionário no seu quadro fixo e precisar de agendamento para a visitação dos surdos, foi considerado como parcialmente atendido o item sobre intérpretes na exposição.

Como ponto positivo, há a presença de legendas em português nos vídeos da exposição. Os vídeos legendados em português garantem a redundância na transmissão da informação, pois convertem o conteúdo auditivo em texto, permitindo que a mensagem seja acessível para pessoas surdas e para aqueles que possam ter dificuldades em compreender o áudio. Essa prática segue o princípio da redundância ao oferecer a informação por múltiplos canais sensoriais, tornando o conteúdo mais inclusivo e acessível.

Os símbolos internacionais de informação relacionados a acessibilidade comunicacional para surdos, como surdez, acessibilidade e espaço acessível não estão presentes nos espaços da pinacoteca, local das exposições visitadas. Porém, vale a pensa ressaltar que o museu utiliza de

pictogramas padrões como rota de fuga, banheiros e plataforma elevatória vertical usada para transportar cadeirantes para o nível do auditório, conforme pode ser verificado na Figura 32.

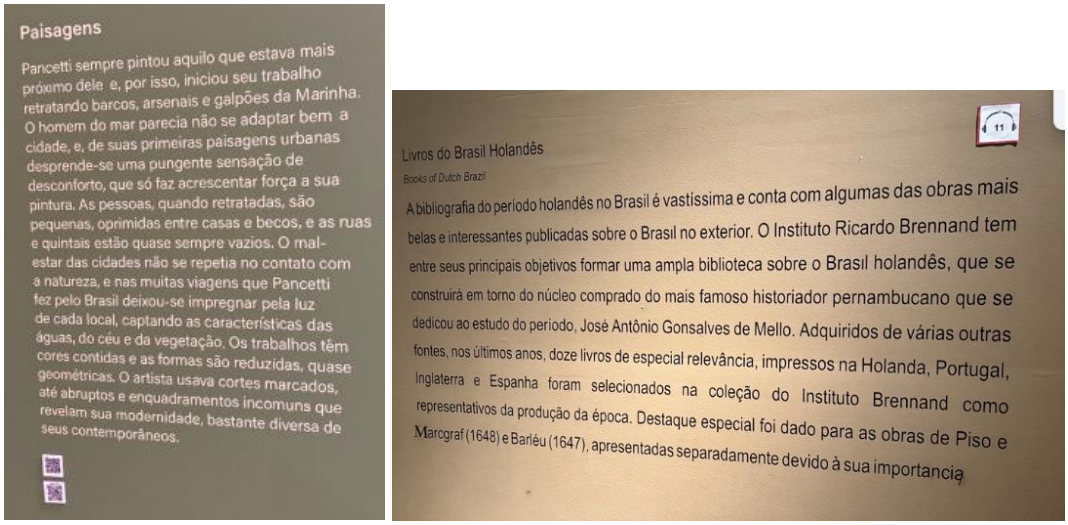
Figura 32 – Pictogramas presentes no prédio da pinacoteca



Fonte: Autoria própria, 2025

Em relação a comunicação informativa presente nas exposições, foram encontrados textos com quantidade de caracteres por linha conforme orientação de Inacio (2017), em torno de 45 a 55, visando a facilitação da leitura por todas as pessoas, porém também há informações que chegam a quase 100 caracteres por linha, conforme apresentado na Figura 33.

Figura 33 – Textos informativos



Fonte: Autoria própria, 2025

Embora o museu não utilize tecnologia de vídeo guias, ele disponibiliza recursos de acessibilidade por meio de áudio guias e *QR codes*. O áudio guia permite que os visitantes obtenham informações detalhadas sobre as obras ao digitar o número indicado em uma placa próxima, oferecendo conteúdos em diversos idiomas. Além disso, os *QR codes* presentes nas obras expostas direcionam os visitantes para áudios em português e inglês, acessíveis por meio de seus próprios dispositivos móveis conectados à internet. Esses recursos ampliam a experiência do público, proporcionando informações mais completas do que as descrições presentes nas obras.

Com base nas informações levantadas o acesso à informação de surdos ao acervo de exposições do Instituto Ricardo Brennand é que o museu apresenta uma acessibilidade limitada para este público.

Embora o IRB demonstre esforços em garantir a acessibilidade comunicacional em eventos específicos, como palestras e cursos, através da contratação de intérpretes de LIBRAS, o acesso à informação para surdos durante a visitação espontânea ao acervo é significativamente comprometido. A ausência de um funcionário fluente em LIBRAS na equipe fixa, incluindo a recepção, e a falta de janelas de LIBRAS nos vídeos das exposições são barreiras importantes. Adicionalmente, informações cruciais como as regras de visitação e agendamento não estão acessíveis em LIBRAS no site.

A necessidade de agendamento prévio para grupos de surdos para atendimento com intérprete e a sua indisponibilidade para visitantes individuais que não agendaram restringem a autonomia e a liberdade de acesso da comunidade surda ao museu. Apesar da presença de legendas em português em alguns vídeos, este recurso não atende plenamente às necessidades de todos os surdos, especialmente aqueles que têm a LIBRAS como primeira língua. A ausência de escrita em *signwriting* em qualquer espaço das exposições também contribui para a limitação do acesso à informação. Em suma, embora haja iniciativas pontuais de acessibilidade, a falta de suporte contínuo em LIBRAS durante o horário de funcionamento regular do museu dificulta o acesso pleno e independente dos surdos ao acervo do Instituto Ricardo Brennand.

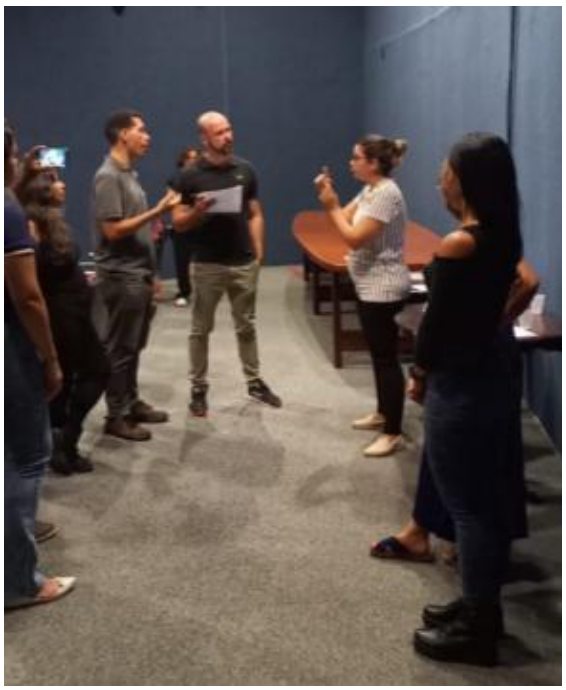
- Entrevistas com os participantes e visitação ao IRB

Os participantes da pesquisa foram seis surdos frequentadores da Igreja Batista do Recife, com idades entre 37 e 54 anos. O grupo apresentou diversidade quanto ao grau e tipo de surdez, escolaridade e uso de aparelho auditivo. Quatro participantes informaram ser oralizados, enquanto dois informaram ser sinalizados. Dentre eles, quatro são do sexo feminino

e dois do masculino. Quanto ao grau de surdez, três possuem surdez profunda, um severa, um moderada e um leve. Apenas um participante faz uso de aparelho auditivo. Em relação à escolaridade, um surdo possui ensino superior completo, três têm o ensino médio completo e dois não concluíram o ensino médio. Quatro participantes residem nos municípios de Recife e dois em Jaboatão dos Guararapes. Um dos participantes era surdo e cadeirante.

Durante a entrevista prévia à visitação ao museu, realizada como observado na Figura 34, foi possível conhecer algumas das principais dificuldades enfrentadas pelos participantes surdos em seu cotidiano, especialmente relacionadas à comunicação, acessibilidade e preconceito. Os relatos revelaram desafios semelhantes vivenciados por eles em diferentes contextos sociais, como educação, saúde, trabalho e vida familiar, refletindo a constante luta pela inclusão e pelo reconhecimento da pessoa surda como sujeito de direitos.

Figura 34 – Realização de entrevistas semiestruturadas



Fonte: Autoria própria, 2025

S2 (54a, f, oralizado) destacou a pressão sofrida para se comunicar de forma oralizada, sem o devido reconhecimento da LIBRAS como língua legítima. Em seu relato, ela afirma: *"A gente era sempre forçado a oralizar, se comunicar da forma que dava, tentava, com gestos. Mas que bom que hoje em dia já está mudando essa perspectiva, né? Aceitar que o surdo vive e existe na sociedade"*. Essa fala evidencia a resistência histórica enfrentada pelos surdos, mas também sinaliza uma esperança diante das mudanças em curso.

S3 (43a, f, oralizado), por sua vez, expôs a dificuldade de acessar direitos básicos, como a educação e o atendimento à saúde, pela ausência de intérpretes e recursos acessíveis. Ela relatou: *"O surdo não consegue se matricular numa escola, quando consegue, não tem intérprete de LIBRAS... O surdo sente dor, mal-estar e não consegue ser atendido numa unidade de saúde porque não tem acessibilidade, não tem intérpretes"*. Além disso, S3 (43a, f, oralizado) trouxe à tona a falta de acessibilidade nas escolas dos filhos ouvintes, principalmente nas reuniões de pais, onde não há intérprete para garantir o direito à informação.

Outro relato marcante foi o de S4 (37a, f, oralizado), que compartilhou experiências de preconceito e discriminação. disseram para S4 (37a, f, oralizado) que o surdo não é capaz e deve ficar em casa, sem estudar ou trabalhar. Em sua fala relata: *"Eu fico muito triste, mas entendo que está mudando. A pessoa surda não precisa ficar em casa, acomodada. A pessoa surda também é uma pessoa e pode estudar, pode trabalhar"*. Esse relato reforça a importância da luta por espaços de participação e desenvolvimento pessoal e profissional.

S5 (45a, m, oralizado) também relatou dificuldades recorrentes na comunicação, especialmente em atendimentos médicos, onde precisa recorrer à escrita para se fazer entender: *"Eu sempre tenho dificuldades na comunicação. Quando a pessoa não entende, a gente faz essa comunicação escrevendo e vai respondendo"*. Esse tipo de estratégia, apesar de necessária, evidencia a falta de preparo dos serviços públicos para garantir o atendimento adequado à pessoa surda.

Por fim, S6 (54a, f, oralizado) compartilhou a experiência de ter crescido sem acesso adequado à educação e à igreja, enfrentando dificuldades com a língua portuguesa, o que impactou diretamente em sua autoestima e aprendizado: *"Na prova era muito difícil, sempre tirava nota baixa... A professora sempre dizia que estava errado e rasgava"*. Sua fala expõe o quanto a falta de acessibilidade e de compreensão sobre a surdez pode gerar traumas e limitar o desenvolvimento de uma criança surda.

Os depoimentos dos participantes, apesar de diferentes em detalhes, convergem ao evidenciar a falta de acessibilidade, o preconceito e as barreiras de comunicação como grandes desafios enfrentados pelos surdos. Eles dialogam diretamente com a análise de Marchesan e Carpenedo (2021) sobre o imaginário social construído pelo discurso capacitista. As experiências compartilhadas evidenciam como o preconceito e a visão limitante sobre a surdez ainda estão presentes em diversas esferas sociais, reafirmando a ideia de incapacidade e inferioridade da pessoa surda. Ao relatarem dificuldades de acesso à educação, à saúde e até

mesmo o direito de acompanhar o desenvolvimento escolar dos filhos, os surdos expõem como essas barreiras são sustentadas por uma lógica capacitista que não enxerga suas potencialidades, mas apenas suas limitações.

O depoimento de S4 (37a, f, oralizado) sintetiza essa marca do capacitismo ao afirmar: *"Já disseram para mim que o surdo não é capaz, que o surdo não pode fazer nada, que o surdo precisa ficar em casa"*. Esse pensamento reflete exatamente a naturalização de um olhar generalizador que presume a incapacidade da pessoa com deficiência, negando-lhe o direito de existir plenamente em sociedade. Da mesma forma, a dificuldade relatada por S3 (43a, f, oralizado) em acessar serviços básicos como a saúde e a educação, ou por S6 em lidar com a rejeição na escola por não dominar o português, são exemplos concretos de como o capacitismo se manifesta, criando obstáculos cotidianos para o exercício da cidadania.

S1 (37a, m, sinalizado) evidenciou a constante luta das pessoas com deficiência, mais especificamente das pessoas surdas, para conquistar e exercer plenamente seus direitos, enfrentando barreiras que limitam seu acesso e participação em diferentes espaços sociais, especialmente culturais e de lazer: *" como pessoa surda, eu não posso baixar cabeça e jogar a toalha perante as barreiras que me são impostas na sociedade e assim o Brasil precisa entender que as pessoas surdas existem, que as pessoas surdas têm direitos"*. Essa fala dialoga diretamente com Duarte et al. (2015), ao reforçar que o pleno exercício dos direitos humanos e constitucionais das pessoas com deficiência envolve o acesso à informação, à locomoção, ao lazer e à cultura.

A menção de S1 (37a, m, sinalizado) à necessidade de uma visão ampla sobre acessibilidade também se alinha com o conceito apresentado por Cantorani et al. (2020), que definem a inclusão como o processo de criar ambientes onde todos possam participar plenamente. S1 (37a, m, sinalizado) afirmou:

> *quando a gente fala de acessibilidade, a gente precisa ter uma visão geral, acessibilidade para pessoas com deficiência auditiva, pessoas com deficiência visual, pessoas usuárias de cadeia de rodas, a gente precisa pensar num todo assim, antes, quando não tinha acessibilidade, não tinha intérpretes, não tinha estruturas acessíveis para pessoas usuárias de cadeia de rodas. Eu acho que era muito pior, eu acredito que no futuro a gente vai conseguir se aproximar cada vez mais do ideal da acessibilidade.*

Essa afirmação de S1 (37a, m, sinalizado) também converge com o pensamento de Ruiz e Lledó (2013) pois evidencia que uma acessibilidade segmentada não garante inclusão plena. Para que um museu seja verdadeiramente inclusivo, é necessário um planejamento que contemple as múltiplas dimensões da acessibilidade, promovendo um ambiente cultural que

atenda às necessidades de diferentes públicos de maneira equitativa. Essa visão ampla da acessibilidade também poderia estar já na fase de planejamento dos museus na adoção do Desenho Universal, o que evita a necessidade de adaptações específicas para cada grupo, uma vez que o ambiente foi concebido de forma acessível para todos desde o início (CARLETO; CAMBIAGHI, 2008).

S1 (37a, m, sinalizado) também revelou que nunca havia visitado o Instituto Ricardo Brennand antes e se sentiu *"surpreso por estar aqui com acessibilidade, com intérprete de LIBRAS"*, destacando o quanto a presença de recursos acessíveis foi fundamental para que ele se sentisse acolhido e, de fato, participasse da experiência. Esse depoimento exemplifica a ideia de Aidar (2002) de que os museus podem atuar no nível individual, fortalecendo a autoestima e o senso de pertencimento da pessoa surda ao possibilitar, pela primeira vez, uma participação acessível e significativa. Nesse dia, o museu se tornou um espaço de potencial inclusão, impactando positivamente a experiência individual do sujeito.

Por outro lado, a fala do S5 (45a, m, oralizado) *"Eu já vim visitar antes, porque antes não tinha intérprete, eu só vim visitar, olhar. As esculturas, nada de informação, de intérprete e não entendia nada"* evidenciou a reprodução das dinâmicas de exclusão que Coffe (2008) apontou em seu estudo. Sem o recurso da LIBRAS, a experiência no museu foi limitada à contemplação visual, sem acesso ao conteúdo e às narrativas, reforçando a sensação de não pertencimento. O surdo esteve fisicamente no espaço, mas foi excluído do entendimento pleno da exposição, o que revela como as práticas museais, se não forem intencionalmente inclusivas, acabam marginalizando certos públicos.

O depoimento do S4 (37a, f, oralizado) também trouxe à tona uma percepção interessante sobre o direito de ocupar esses espaços culturais: *"se os ouvintes conseguem, se os ouvintes participam e fazem parte da sociedade, por que eu, como pessoa surda, não posso participar também?"*. Essa fala toca exatamente na reflexão de Coffe (2008) sobre como os museus, ao seguirem padrões culturais dominantes, afastam públicos que não se encaixam nesse modelo. Quando o surdo percebe a necessidade de ocupar esses espaços também como pessoa surda, ele está reivindicando o seu direito de fazer parte das narrativas culturais e sociais representadas nesses ambientes.

S2 (54a, f, oralizado) afirmou não ter interesse em visitar museus, e essa ausência de interesse pode ser consequência de experiências prévias de exclusão ou da percepção de que

esses ambientes não dialogam com suas vivências e necessidades, fato que Coffe (2008) identifica como um efeito das práticas museais que não abraçam narrativas subalternas.

A presença da acessibilidade no espaço cultural (como o museu) impacta diretamente e positivamente o sentimento dos participantes surdos durante a visita, transformando emoções negativas como constrangimento, frustração e exclusão em sentimentos de felicidade, alegria e segurança.

Quadro 05 – Sentimentos dos participantes ao frequentarem espaços sem acessibilidade e com acessibilidade

Espaços NÃO Acessíveis	**Espaços Acessíveis**
Constrangimento (S1)	Felicidade/Muito feliz (S1, S2, S3, S4, S5, S6)
Frustração (S2)	Alegria (S3)
Nervosismo (S2)	Segurança (S6)
Solidão (S4)	Empoderamento (S1)
Dor e Exclusão (S6)	Entendimento (S1, S2, S5, S6)
Deslocamento (S2)	Pertencimento (S1)
Desrespeito (S2)	Acolhimento (S1)
Angústia (S6)	
Invisibilidade (S3)	
Impotência (S2)	
Limitação (S5)	

Fonte: autoria própria, 2025

O participante S1 (37a, m, sinalizado) expressou o constrangimento por ser uma pessoa com deficiência auditiva e usuária de cadeira de rodas. O simples ato de estar em um espaço sem acessibilidade o coloca em uma situação desconfortável e de exposição, evidenciando o quanto os ambientes ainda são excludentes. S2 (54a, f, oralizado) relatou um sentimento de frustração e nervosismo diante da impossibilidade de se comunicar. Mesmo tentando utilizar gestos como estratégia, nem sempre a comunicação acontece de forma efetiva, o que gera impotência e isolamento social.

> *P - Qual seu sentimento ao ir a um local sem acessibilidade? S1 (37a, m, sinalizado) - eu me sinto constrangido, né? Como pessoa com deficiência, pessoa com deficiência auditiva, como pessoa usuária de cadeira de rodas. / S2 (54a, f, oralizado) - [...] eu fico muito frustrada, porque assim eu preciso, é meu direito, como pessoa surda, ter acessibilidade, eu fico nervosa, eu quero me comunicar com outras pessoas e não consigo. Tento fazer, tento me comunicar por gestos.*

S3 (43a, f, oralizado) trouxe a lembrança da infância marcada pela invisibilidade, ao visitar um local sem acessibilidade, a única alternativa foi "ficar olhando", sem conseguir compreender ou participar do que acontecia ao redor. O preconceito velado sofrido por S4 (37a,

f, oralizado) e a falta de inclusão a fizeram se sentir sozinha, reforçando a ideia de que a acessibilidade vai muito além das estruturas físicas e envolve também atitudes e a aceitação social.

> *Às vezes eu me sentia... sentia que as pessoas estavam com preconceito comigo, porque não me chamava para ir para determinados locais... E às vezes eu ficava sozinha, entendeu? Mesmo sendo surda, mesmo sendo oralizado, mesmo usando o aparelho auditivo. (S4, 37a, oralizado).*

S5 (45a, m, oralizado) relatou a necessidade de recorrer a estratégias alternativas, como uso de papel e caneta, um "quebra-galho" que não é a forma ideal de garantir o direito à comunicação plena. S6 (54a, f, oralizado) relatou que a sensação de não ser compreendida e de ser constantemente cobrada a se adequar a um padrão que não a contempla gera marcas profundas de dor e exclusão.

> *"Às vezes a gente tem que tentar oralizar e eu fico muito angustiada [...] Quando eu era pequena, ia pra escola... Na prova era muito difícil, sempre tirava nota baixa... a professora dizia que estava errado, rasgava [...] No hospital, o pai mandava tentar falar e eu não entendia, ficava sofrendo." (S6, 54a, sinalizado).*

Os museus podem atuar como ferramentas de inclusão ou reforçar dinâmicas de exclusão (AIDAR, 2002), dependendo de suas práticas, ao oferecer acessibilidade, ele impacta o indivíduo positivamente, promovendo autoestima e senso de pertencimento e felicidade, como foi relatado pelos participantes.

> *P - Qual seu sentimento ao ir a um local com acessibilidade? S1 (37a, m, sinalizado) - Eu fico muito assim, posso me comunicar como uma pessoa surda, posso entender o que é que está sendo dito, se tem intérprete de LIBRAS. A gente precisa lutar para garantir o intérprete de LIBRAS nesses locais. / S2 (54a, f, oralizado) Eu fico muito feliz. Claro que é muito bom ter o direito garantido, o direito linguístico. / S3 (43a, f, oralizado) - Eu me sinto muito feliz, Alegria. / S4 (37a, f, oralizado) - Eu me sinto muito feliz. Eu me sinto que o meu direito realmente está sendo garantido, meu direito de pessoa surda / S5 (45a, m, oralizado) - Quando tem intérprete, é muito bom, fico muito feliz.*

Esses sentimentos positivos corroboram diretamente com as ideias de Duarte et al. (2015). Nos relatos, os participantes expressaram felicidade, alegria, sensação de pertencimento e o sentimento de ter seus direitos respeitados justamente quando têm acesso à comunicação e à acessibilidade, principalmente pela presença de intérprete de LIBRAS. Essa vivência de bem-estar emocional e psicológico que foi relatada por eles se conecta com a importância da inclusão nos espaços de lazer, turismo e demais ambientes sociais. Duarte et al. (2015) apontaram que o acesso pleno a esses direitos não só promove a inclusão social, como também gera benefícios para o emocional, psicológico e físico da pessoa com deficiência.

As opiniões e experiências relatadas dos surdos em espaços públicos, como museus, evidenciaram a importância da acessibilidade não apenas para garantir o direito ao lazer e à cultura, mas também como uma estratégia de enfrentamento ao preconceito e à discriminação histórica contra pessoas com deficiência.

Um depoimento que refletiu a necessidade de desconstrução das visões limitantes e generalizadoras sobre a deficiência foi do participante S1 (37a, m, sinalizado) que destacou: *"Em espaços públicos, como por exemplo, em museus, a gente precisa ter sim essa questão de acessibilidade, essa questão de divulgação que existe acessibilidade e que as pessoas precisam entender que nós somos pessoas antes de sermos surdos"*.

Marchesan e Carpenedo (2021) ressaltam que o imaginário social, sustentado pelo discurso capacitista, enxerga a pessoa com deficiência a partir de perspectivas pré-concebidas e limitantes, negando sua individualidade e capacidade de atuação plena na sociedade. Essa construção histórica reforça estigmas e restringe a participação das pessoas com deficiência em diversas esferas da vida social.

Ainda nessa temática, outro depoimento apontou: *"A sociedade não acredita na gente, não acredita nas pessoas com deficiência em geral. Mas quando eu vou, quando eu luto, quando eu mostro minha cara e estou presente nesses locais, acho que as pessoas percebem que eu também posso"* (S2, 54a, oralizado). A presença das pessoas surdas em espaços culturais torna-se um ato de resistência e um mecanismo de transformação do olhar social sobre a deficiência, reafirmando o potencial e as habilidades desses indivíduos. A luta da pessoa surda é uma forma de ação política que busca desafiar o capacitismo e demonstrar capacidades que a visão normocêntrica tende a apagar, corroborando diretamente com as ideias de Mello, Aydos e Schuch (2022).

Neste contexto, Fonseca (2005) discute a evolução dos termos utilizados para se referir às pessoas com deficiência, evidenciando que expressões como "incapazes" e "inválidos" contribuíram para a construção histórica de um imaginário de inferioridade. Outro relato relacionado a essa luta contra o preconceito cotidiano está no que disse S4 (37a, f, oralizado): *"Já disseram para mim que o surdo não é capaz, que o surdo não pode fazer nada, que o surdo precisa ficar em casa. Hoje eu percebo uma melhora, mais empatia, mas ainda tem resquícios de preconceito entre as pessoas"*. Essa fala demonstra o impacto das ideias capacitistas na vida das pessoas surdas, conforme apontado por Marchesan e Carpenedo (2021).

O uso da terminologia adequada também reflete o respeito aos direitos humanos e à dignidade da pessoa. Segundo Sassaki (2003), a expressão "pessoa com deficiência" é a mais apropriada, pois evita a estigmatização e descreve a deficiência como uma característica, e não como uma condição limitadora do indivíduo. Essa perspectiva é corroborada pelo relato de S5 (45a, m, oralizado) *"Quando a pessoa com deficiência é vista na sociedade, as pessoas começam a perceber que são pessoas iguais, apenas com determinadas especialidades"*.

Lima (2014) destaca o reconhecimento legal da LIBRAS como meio de comunicação e expressão da comunidade surda por meio da Lei nº 10.436/2002 e do Decreto 5.626/2005, os quais obrigam o poder público e as empresas de serviços públicos a garantirem o uso e difusão da LIBRAS. Esse marco legal foi percebido nas falas dos participantes, especialmente no relato de S1 (37a, m, sinalizado) que afirma:

> *"Assim, eu percebo que a presença dos intérpretes de LIBRAS nos espaços públicos, nos espaços de shows e museus, assim está sendo garantida ultimamente, né? A gente começa a ver os intérpretes de LIBRAS, a presença da LIBRAS nos espaços públicos e assim garantindo, dessa forma, o direito de empatia, o nosso direito de acessibilidade. Para a gente poder participar."*

Esse trecho demonstra claramente o impacto da legislação na ampliação da visibilidade da LIBRAS nos espaços públicos, refletindo o avanço no cumprimento do direito linguístico da comunidade surda, conforme previsto por Lima (2014).

Da mesma forma, S4 (37a, f, oralizado) também reconheceu a importância histórica da regulamentação da LIBRAS para a mudança da visão da sociedade sobre os surdos: *"Quando começou de fato a LIBRAS, a Lei de LIBRAS, o Decreto 5626, tudo isso nos ajudou a sermos vistos na sociedade. Eu acho que as pessoas começaram a mudar seu olhar sobre nós."*

S2 (54a, f, oralizado) observou uma mudança na percepção social sobre a presença das pessoas surdas em diferentes locais: *"Eu percebo ultimamente, sim, nos últimos anos, que existe a procura maior por acessibilidade. As pessoas estão começando a entender que existe essa necessidade de as pessoas surdas estarem nos locais e ter o seu direito linguístico também."*

No que tange à essa perspectiva, Celeste e Silveira (2019) defendem que a promoção da acessibilidade vai além das ações governamentais, exigindo um esforço coletivo da sociedade e das instituições culturais, destacando a necessidade de garantir condições de igualdade no usufruto dos espaços culturais, evitando a exclusão social. S5 (45a, m, oralizado) apontou que, embora haja avanços, ainda existem barreiras a serem superadas, especialmente no acesso ao mercado de trabalho e em alguns serviços:

> *“Tem sim alguns lugares com acessibilidade, mas é muito complicado. Se eu vou a algum lugar, quando eu chego, eu pergunto: tem acessibilidade? E consigo sim essa ajuda. Em outro lugar, se eu for em uma empresa, às vezes o atendente do RH pede para esperar alguém chegar para me atender.” (S5, 45a, oralizado)*

O relato de S6 (54a, f, oralizado) complementou essa visão, apontando a necessidade urgente de avanços e reforça a necessidade de um compromisso coletivo para garantir a acessibilidade comunicacional e atitudinal, permitindo a participação plena das pessoas surdas em todos os ambientes sociais: *“[...]Mas aqui em Pernambuco é possível melhorar, porque no trabalho não tem. Quando chega no local e vê que é surda, não tem acessibilidade, tem problema.”*

A obrigatoriedade de agendamento prévio para garantir a presença de intérpretes de LIBRAS em museus foi apontada pelos participantes como um obstáculo que compromete diretamente sua autonomia e o direito de acesso pleno à cultura. O relato de S1 (37a, m, sinalizado) ilustra essa percepção ao afirmar:

> *"Eu acho que não precisaria eu ter que precisar agendar, entendeu? Porque tem muita gente que não tem acesso à tecnologia, não tem acesso à informação. Então eu acho que a gente precisa viabilizar mais, abrir mais os espaços para que a pessoa, as pessoas surdas, possam acessar os locais." (S1, 37a, sinalizado)*

Esse depoimento evidenciou a limitação de acesso espontâneo aos espaços culturais e reforça a crítica sobre a dependência da tecnologia para agendamento, o que acaba restringindo o direito de circulação das pessoas surdas e, consequentemente, o pleno exercício de sua cidadania cultural, corroborando com Carmo e Massarani (2022), que trouxeram em seu estudo que há avanços na adaptação dos museus para promover acessibilidade, essa adaptação pode ser atrelada ao uso de tecnologias, porém a necessidade de agendamento ainda é uma barreira que gera insatisfação dos surdos.

De forma semelhante, S2 (54a, f, oralizado) complementou: *"A pessoa surda que não tem muitas vezes acesso à tecnologia, precisar agendar para ter seu direito. Ter o direito de intérprete de LIBRAS é um direito fundamental da pessoa surda."*

Esse trecho destaca que o agendamento prévio acaba transformando um direito em um privilégio condicionado à tecnologia ou à antecipação, violando o princípio da acessibilidade plena. Fernandes (2019) corrobora com essa análise ao afirmar que a obrigatoriedade de avisar previamente sobre a visita torna o público surdo refém de um sistema que exclui a possibilidade de uma participação cultural espontânea. O relato de S6 (54a, f, oralizado) evidenciou claramente essa dificuldade vivenciada por parte da comunidade surda: *"Tenho dificuldade com tecnologia, não sei, não consigo marcar antes, aí quando chega na hora não tem, é difícil."*

Ainda que a tecnologia traga avanços, S5 (45a, m, oralizado) reconheceu que a acessibilidade melhorou, mas ressalta que no passado a situação era ainda mais excludente:

> *"Porque antigamente era pior. Agora está melhor por conta da tecnologia, né? Antigamente não tinha isso, hoje já melhorou muito a acessibilidade aqui também, né? Em Ricardo Brennand por conta disso. Mas antes não tinha nada de tecnologia, nada que ajudasse realmente."*

Entretanto, mesmo com esses avanços, o relato de S4 (37a, f, oralizado) expôs uma situação de exceção, pois o participante, por ser oralizado, não sente diretamente a necessidade do agendamento:

> *"Eu geralmente vou com os colegas e, assim como eu sou oralizado, eu percebo que às vezes consigo comunicar. Se eu tenho alguma dúvida, posso utilizar o recurso da oralidade ou da língua de sinais, entendeu? Para mim, eu não sinto nenhum problema em relação a não agendar e visitar o local."*

O depoimento de S1 (37a, m, sinalizado) destacou a importância histórica da luta por acessibilidade e reconhecimento da LIBRAS como língua, pontuando o papel do Instituto Nacional de Educação de Surdos nesse processo:

> *"A gente tem que entender que é extremamente importante a questão da acessibilidade, que começou com o INES lá no Rio de Janeiro, e aí a partir do INES a sociedade foi enxergando que a pessoa surda existe, que a língua de sinais é uma língua, não é uma linguagem. E aí a gente precisa entender que a gente precisa ter o nosso direito linguístico garantido pra gente de fato ter nossos direitos de cidadão."*

Esse relato dialoga com Rocha (2009) que também reforça que, apesar de existirem práticas de normalização, o INES manteve momentos de valorização da comunicação em sinais, reconhecendo a especificidade linguística e cultural da comunidade surda. Esse trecho também corrobora diretamente com Silva (2015), que aponta como a falta de reconhecimento da LIBRAS enquanto língua contribui para que os surdos se sintam como estrangeiros em seu próprio país, especialmente em museus e centros culturais onde frequentemente se oferecem informações em diferentes idiomas, mas não há atenção à língua de sinais.

O sentimento de desrespeito e exclusão é reforçado em outros depoimentos, que expressas o impacto emocional da ausência de acessibilidade:

> *"Eu me sinto muito mal. Eu acho que a gente precisa de intérprete de LIBRAS, que é o nosso direito garantido por lei. Quando esse nosso direito é desrespeitado, nossa, eu me sinto desrespeitada como pessoa surda, como ser humano. Acho que é uma questão básica, um direito fundamental, prioritário, entendeu? Um direito básico nosso, garantir o intérprete de LIBRAS." S2 (54a, f, oralizado) / "Eu tento conseguir falar, tento conseguir oralizar. Às vezes eu estou passeando com alguma pessoa que está falando. Então eu tento abstrair a informação da melhor forma que der, eu tento. Assim, é nosso direito. Por lei garante intérprete de LIBRAS nos locais, pessoas saibam LIBRAS, mas assim, quando não tem, eu tento lutar pra conseguir a informação, mesmo por vias orais." S4 (37a, f, oralizado)*

Essa percepção reforça o argumento de Silva e Silva (2022) sobre a invisibilidade social das pessoas com deficiência, que continuam sendo marginalizadas e excluídas dos espaços culturais e sociais, tendo seus direitos fundamentais negados. A ausência de acessibilidade, perpetua a não compreensão e o não reconhecimento da pessoa surda como sujeito de direitos e como consumidor cultural.

Sobre e questão de representatividade, S2 (54a, f, oralizado) mencionou: *‘‘[...] me sinto uma pessoa como se fosse deslocada, entendeu? Parece que estou vivendo em outro mundo[...]’’.* Essa sensação é um reflexo direto da falta de representação em diferentes espaços da sociedade, especialmente no mercado de trabalho. Rodrigues e Pereira (2021) destacam que a deficiência, muitas vezes, é vista como uma desvantagem social devido a estereótipos e preconceitos. No caso da comunidade surda, a escassez de colegas e profissionais surdos em ambientes como museus e outras instituições culturais contribui para essa marginalização. Sem uma representatividade sólida e a presença de pessoas surdas em cargos significativos, como concursados ou professores, o sentimento de exclusão e invisibilidade se intensifica. A presença de profissionais surdos não apenas facilita a comunicação, mas também fortalece a luta pelos direitos dessa comunidade, como a igualdade de acesso e oportunidades no mercado de trabalho.

Nesse contexto, Carmo e Massarani (2022) afirmaram que é importante a presença de profissionais surdos em museus e centros de ciências para que a comunidade surda se sinta representada e tenha acesso adequado aos serviços desses espaços. *"A participação da pessoa surda na sociedade é muito precária, a gente precisa é garantir políticas públicas, ações afirmativas, para garantir que essas pessoas ocupem esses espaços também."* declarou S4 (37a, f, oralizado).

Em relação aos desafios da tecnologia como ferramenta de promoção da acessibilidade comunicativa para a comunidade surda, S1 (37a, m, sinalizado) destacou a importância de tecnologias como o aplicativo ICOM, mencionando que ele *"tem intérprete e nos garante o acesso a hospitais, a locais onde o atendente, por exemplo, o ouvinte não sabe LIBRAS"*. Esse trecho se conecta diretamente ao que trazem Rodrigues et al. (2024), ao descrever a ICOM como uma plataforma digital que intermedia a comunicação entre surdos e ouvintes, especialmente em serviços essenciais como saúde, empresas públicas e privadas, utilizando a videochamada para garantir o atendimento no idioma da pessoa surda.

Por outro lado, S2 (54a, f, oralizado) trouxe um olhar crítico sobre o uso das tecnologias disponíveis: *"são modalidades linguísticas diferentes... é muito difícil estabelecer comunicação com os ouvintes, mesmo com o auxílio das tecnologias".* Esse ponto se articula com o que Cossa et al. (2017) defendem sobre a importância da inovação em Tecnologia Assistiva para garantir, de fato, a inclusão e a ampliação das habilidades funcionais das pessoas com deficiência. A fala também evidenciou o que Tougu, Siegrist e Feket (2017) apontam sobre a perda de autonomia e a quebra na interação social que as pessoas surdas enfrentam, sendo as tecnologias assistivas essenciais para reverter essa realidade e garantir independência.

Além disso, S2 (54a, f, oralizado) trouxe um aspecto relevante sobre a falta de conhecimento da existência desses recursos, tanto por parte dos ouvintes quanto da própria comunidade surda: *"muitas pessoas não sabem que existem aplicativos... mesmo os surdos não sabem que existe essas tecnologias".* Essa fala se conecta à análise de Gori, Corrêa e Galon (2020), que destacam o papel central das Tecnologias da Informação e Comunicação na criação e aprimoramento de estratégias para melhorar a acessibilidade das pessoas surdas, sendo fundamental divulgar e democratizar o acesso a esses recursos para garantir que cumpram seu papel de promover a inclusão.

- Visita ao Museu

A visita ao Instituto Ricardo Brennand aconteceu na tarde do dia 16 de março de 2025, com duração de 1 hora e 15 minutos. O grupo de pessoas surdas foi guiado por uma mediadora do próprio museu, que conduziu os visitantes pelos diferentes espaços expositivos. Como o Instituto não disponibiliza intérpretes de LIBRAS de forma imediata, sendo necessário agendar com um mês de antecedência e reunir um grupo mínimo de 20 pessoas, a equipe de intérpretes foi organizada externamente para garantir a acessibilidade comunicacional durante o passeio. Cinco intérpretes acompanharam a visita e foram fundamentais na tradução das informações repassadas pela mediadora e na mediação das dúvidas e curiosidades dos surdos ao longo do percurso.

O grupo contou também com um participante cadeirante, que recebeu apoio especial para garantir sua mobilidade entre as exposições. Ao chegar ao local, foi possível deixá-lo de carro bem próximo à entrada da Pinacoteca, diferente dos demais visitantes que realizaram o trajeto do estacionamento até o museu a pé. Durante todo o percurso, o participante contou com o auxílio de uma pessoa responsável por sua locomoção, assegurando sua participação plena na experiência, conforme apresentado na Figura 35.

Figura 35 – Visita guiada com tradução em LIBRAS

Fonte: Autoria própria, 2025

A mediação da visita foi marcada pela troca de informações e pela participação ativa dos surdos, que puderam, com o suporte dos intérpretes, compreender o conteúdo histórico e artístico do museu. Esse suporte foi essencial para que os visitantes surdos pudessem interagir, fazer perguntas e compreender detalhes das obras e dos objetos expostos. Ao final da visita, em um momento de muita emoção e reconhecimento, o grupo agradeceu à mediadora. Ela, por sua vez, respondeu com o sinal de “obrigado” em LIBRAS, o que emocionou ainda mais o grupo. Os surdos retribuíram o gesto com o sinal de aplausos em LIBRAS, evidenciando o quanto se sentiram acolhidos e respeitados naquele espaço.

Em um gesto simbólico de pertencimento e reconhecimento, os surdos decidiram batizar a mediadora, atribuindo a ela um sinal pessoal, prática muito comum na cultura surda, ato é apresentado na Figura 36. Durante o momento, S2 (54a, f, oralizado) comentou sobre o movimento das sobrancelhas da mediadora, enquanto S3 (43a, f, oralizado) destacou o seu cabelo longo e ondulado. A partir dessas observações, construíram um sinal único que passou a identificá-la entre o grupo. Esse “batismo” é um ato de grande significado, pois representa o reconhecimento da mediadora como parte da experiência e da relação estabelecida naquele dia. A partir desse momento, a mediadora passou a ter um sinal próprio, que, dentro da cultura surda, é imutável e carrega a memória daquele encontro.

Figura 36 – Grupo de surdos escolhendo sinal para mediadora do museu

Fonte: Autoria própria, 2025

A visita ao Instituto Ricardo Brennand despertou nos participantes surdos uma forte sensação de alegria e entusiasmo. O grupo destacou o quanto a experiência foi positiva e enriquecedora, especialmente pela possibilidade de explorar o museu e compreender o que estava sendo apresentado. S4 (37a, f, oralizado) expressou esse sentimento ao afirmar: *"Assim, eu gostei porque teve fotografia, a gente estava passeando aqui, vendo o museu, vendo as paisagens"*. Ele ainda ressaltou a importância dos intérpretes para tornar esse momento possível: *"Hoje a gente pode entender por causa da presença dos intérpretes, então acho que foi muito bom"*. S2 (54a, f, oralizado) destacou *"você tá rindo, a gente tá rindo, tá brincando? Então tudo isso é muito bom"*. Esse fato demonstrou como a experiência foi prazerosa, divertida e proporcionou momentos de descontração.

Outro sentimento evidente foi o de realização e satisfação por, finalmente, ter acesso à informação e entender o conteúdo da exposição. S1 (37a, m, sinalizado) descreveu com entusiasmo: *"Muito bom, perfeito, maravilhoso. Eu entendi tudo por causa do intérprete de LIBRAS, que estava aqui, né? Eu tive acesso à informação, então pude aprender sobre as questões de que se trata o museu, as artes, as exposições"*. S4 (37a, f, oralizado) destacou a experiência positiva de poder compreender as informações sobre o acervo e o espaço: *"a gente*

pode entender um pouco mais sobre outras culturas". S6 disse: *"pude ver as exposições de arte, pude entender também os objetos das épocas"*, mostrando a sensação de conquista por ter acesso às informações.

Os relatos também evidenciaram um forte sentimento de gratidão e reconhecimento pela oportunidade de vivenciar uma tarde acessível. S2 (54a, f, oralizado) agradeceu a presença dos intérpretes e descreveu o quanto aquele momento foi especial: *"Foi maravilhoso. Agradeço a presença de todos aqui, dos intérpretes de LIBRAS aqui no Ricardo Brennand, a presença de Geimison, por essa tarde de acessibilidade, essa tarde de troca de informação, essa tarde de aprendizado, essa tarde maravilhosa"*. Com bom humor, ainda comentou: *"Estou aqui dentro, faminta, mas nem parece, porque foi tão bom, tão gostoso tudo isso"*, reforçando o quanto a experiência foi envolvente e prazerosa. A Figura 37 apresenta uma nuvem de palavras com os sentimentos mais lembrados pelos surdos após a visitação no museu.

Figura 37 – Nuvem de palavras com sentimentos dos surdos sobre a visita ao museu IRB

Fonte: Dados da pesquisa, 2025

O sentimento de pertencimento e inclusão também esteve presente nos relatos, principalmente na fala de S6 (54a, f, oralizado), que destacou a felicidade de compartilhar aquele momento com outros surdos: *"Eu gostei de tudo isso aqui, gostei de estar aqui no museu, gostei de estar aqui junto com outras pessoas surdas, que pude ver as exposições de arte, pude entender também os objetos das épocas"*. Ele completou: *"Estou muito feliz por estar aqui também, junto com outros pares surdos, outras pessoas. Então foi uma tarde muito boa de troca de experiência"*. S1 (37a, m, sinalizado) lembrou situações passadas, quando *"sem um intérprete de LIBRAS, eu fico só olhando, só admirando a paisagem[...] o guia fica trocando informação, mas sem LIBRAS eu não consigo entender, mas hoje foi muito bom, maravilhoso. "*, enquanto os ouvintes participam e recebem informações. S2 (54a, f, oralizado) destacou:

"tudo isso é muito bom, porque tem os intérpretes de LIBRAS que proporcionou esse entendimento" fazendo com que o espaço se tornasse acessível para ele e assim ele pudesse participar mais ativamente da visitação.

O empoderamento e a valorização da acessibilidade foram sentimentos claramente expressos na fala de S5 (45a, m, oralizado), ao relembrar como as visitas antes eram limitadas pela ausência de acessibilidade comunicacional: *"Antes não tinha essa questão do intérprete de LIBRAS, né? Eu só ficava vendo, só ficava admirando"*. Com o apoio dos intérpretes e da mediadora, S5 (45a, m, oralizado) destacou a mudança proporcionada pela acessibilidade: *"Com a presença do intérprete de LIBRAS, com a presença da guia também, que foi trocando informação com a gente, a gente pode entender e participar de fato da experiência"*. S1 (37a, m, sinalizado) afirmou *"eu posso entender do que se trata o museu, do que se trata as exposições de arte"*, indicando que a acessibilidade comunicacional dá à pessoa surda o poder de aprender, refletir e se apropriar daquele espaço.

5 CONCLUSÃO

Este estudo buscou analisar a acessibilidade comunicacional oferecida pelo Instituto Ricardo Brennand (IRB) às pessoas surdas, avaliando tanto as medidas implementadas pelo museu quanto o impacto dessa acessibilidade na experiência de visitação, incluindo o acesso à informação e os sentimentos dos visitantes. Para tanto, foram estabelecidos três objetivos específicos: caracterizar as medidas de acessibilidade do IRB com foco nos recursos para pessoas surdas, analisar como os visitantes surdos acessam informações sobre o acervo e exposições, e compreender os sentimentos e experiências dessas pessoas em relação à acessibilidade no museu e em outros espaços. Com base na análise do site oficial do IRB, entrevista com o supervisor pedagógico, visita ao museu com acompanhamento de um grupo de pessoas surdas e intérpretes, e entrevistas semiestruturadas com os participantes surdos, pode-se afirmar que os objetivos propostos foram integralmente atingidos.

Em relação ao primeiro objetivo, a pesquisa caracterizou as medidas de acessibilidade implementadas pelo IRB. Foi observado que o museu adota diversas ações, incluindo acessibilidade atitudinal através de treinamento da equipe com pessoas com deficiência, acessibilidade física com rampas e banheiros adaptados, recursos para pessoas cegas como quadros táteis em 3D e esculturas acessíveis ao toque, audiodescrições e áudio-guias em vários idiomas. O IRB também investe na acessibilidade para surdos em eventos específicos, disponibilizando intérpretes de LIBRAS em palestras e atividades educativas, e exigindo legendas em filmes exibidos em seu espaço. Adicionalmente, o museu promove acessibilidade social com políticas de meia-entrada, entrada social, e eventos gratuitos. Tecnologias como internet aberta e QR codes com audiodescrição são utilizadas para melhorar a comunicação e o acesso à informação. Sinalizações visuais e sonoras também estão presentes para a proteção das obras.

Contudo, a caracterização revelou limitações significativas, particularmente na acessibilidade comunicacional para surdos durante a visitação espontânea. Foi constatada a ausência de informações em LIBRAS no site oficial, incluindo regras de visitação e agendamento, e a falta de canais de atendimento acessíveis para pessoas com deficiência auditiva. Os vídeos institucionais e os vídeos das exposições visitadas não apresentavam janelas de LIBRAS, apenas legendas em português. A pesquisa também identificou a ausência de funcionário fluente em LIBRAS na equipe fixa, especialmente na recepção, e a falta de funcionários com deficiência no quadro geral do museu.

No que concerne ao segundo objetivo, a pesquisa analisou de que forma os visitantes surdos acessam informações sobre o acervo e as exposições. Os resultados demonstraram que o acesso à informação para surdos durante a visitação espontânea é significativamente comprometido. A ausência de suporte contínuo em LIBRAS durante o horário de funcionamento regular do museu dificulta o acesso pleno e independente. A necessidade de agendamento prévio para grupos de surdos para garantir a presença de intérpretes, e a indisponibilidade de intérprete para visitantes espontâneos foram identificadas como grandes barreiras, comprometendo a autonomia e a liberdade de acesso. A despeito da presença de legendas em português em alguns vídeos, este recurso não atende plenamente às necessidades de todos os surdos, em especial aqueles que têm a LIBRAS como primeira língua. A ausência de escrita em *Signwriting* em qualquer espaço das exposições também contribui para essa limitação. Em suma, o acesso à informação para surdos no IRB é limitado, dependendo fortemente da organização prévia de visitas em grupo com intérpretes externos.

Finalmente, sobre o terceiro objetivo, a pesquisa compreendeu os sentimentos e as experiências de pessoas surdas em relação à acessibilidade. Os participantes relataram ter enfrentado dificuldades significativas em seu cotidiano devido à falta de comunicação, acessibilidade e preconceito em diversos contextos sociais.

Em espaços não acessíveis, expressaram sentimentos negativos como constrangimento, frustração, nervosismo, solidão, dor, exclusão, deslocamento, desrespeito, angústia, invisibilidade, impotência e limitação. Em contraste, a visita acessível ao IRB, com a presença de intérpretes de LIBRAS, gerou sentimentos profundamente positivos, incluindo felicidade, alegria, segurança, empoderamento, entendimento, pertencimento e acolhimento. A experiência acessível permitiu que eles entendessem o conteúdo das exposições, sentissem seus direitos garantidos e vivenciassem momentos de bem-estar emocional e psicológico.

Portanto, conclui-se que, embora o Instituto Ricardo Brennand apresente diversas iniciativas de acessibilidade, especialmente em eventos e para outros públicos com deficiência, a acessibilidade comunicacional para a comunidade surda durante a visitação espontânea ao acervo ainda apresenta barreiras significativas. A dependência do agendamento para ter acesso a intérpretes e a falta de recursos em LIBRAS nos canais de informação online e nas exposições limitam a autonomia e a experiência plena dos visitantes surdos. A superação dessas barreiras é fundamental para garantir que o IRB se torne um espaço verdadeiramente inclusivo e acessível para toda a comunidade surda, permitindo que desfrutem do espaço cultural com a mesma liberdade e plenitude que os visitantes ouvintes

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo do desenvolvimento deste trabalho, foi possível perceber a complexidade da acessibilidade comunicacional para a comunidade surda e o impacto profundo que a presença ou ausência dela tem na experiência de visitação em espaços culturais como o Instituto Ricardo Brennand. Mais do que um mero requisito técnico, a acessibilidade emerge como um direito fundamental e um pilar essencial para a promoção da inclusão social e cultural.

A experiência da pesquisa permitiu compreender melhor as iniciativas de acessibilidade existentes no IRB, notáveis em áreas como acessibilidade atitudinal, física e para outros públicos com deficiência, e as barreiras persistentes para a comunidade surda, especialmente no que tange ao acesso autônomo e espontâneo à informação durante a visitação ao acervo. A necessidade de agendamento prévio para garantir a presença de intérpretes, embora uma tentativa de oferecer suporte, acaba se configurando como um obstáculo à liberdade e à autonomia, transformando o direito fundamental à acessibilidade em um privilégio condicionado à organização prévia e ao acesso à tecnologia. Essa dependência do agendamento e a falta de intérpretes fixos na equipe refletem uma lacuna na abordagem da acessibilidade que precisa ser continuamente aprimorada.

As entrevistas com os participantes surdos foram particularmente reveladoras, expondo não apenas as dificuldades cotidianas relacionadas à comunicação, acessibilidade e preconceito, mas também a capacidade de resistência e a luta constante por seus direitos. Os relatos sobre sentimentos negativos em espaços não acessíveis (constrangimento, frustração, solidão, exclusão, invisibilidade) acabam evidenciando o peso do capacitismo e das barreiras atitudinais e comunicacionais que ainda permeiam a sociedade.

Em contrapartida, a visita acessível ao IRB, proporcionada pela presença de intérpretes externos organizados para a pesquisa, demonstrou o potencial transformador da acessibilidade. Os sentimentos de felicidade, alegria, segurança, empoderamento, entendimento e pertencimento vivenciados pelos participantes ilustram vividamente como a garantia do direito linguístico e comunicacional impacta positivamente o bem-estar emocional e psicológico da pessoa surda. O ato simbólico de "batizar" a mediadora com um sinal pessoal reforça a ideia de acolhimento e pertencimento, criando um vínculo que transcende a visita formal.

As reflexões dos participantes também abordaram a importância da representatividade, destacando a falta de profissionais surdos em espaços como museus e como isso contribui para o sentimento de deslocamento e invisibilidade. A presença de funcionários surdos e educadores-

intérpretes permanentes não só facilita a comunicação, mas também legitima a presença e a participação da comunidade surda, fortalecendo a luta por igualdade de acesso e oportunidades.

Embora a tecnologia tenha sido mencionada como um facilitador da acessibilidade em alguns aspectos, a pesquisa também evidenciou suas limitações e o desafio da exclusão digital que afeta parte da comunidade surda. Além disso, a mera disponibilização de recursos tecnológicos não substitui a interação humana e a presença de profissionais fluentes em LIBRAS.

Espera-se que este estudo contribua para a conscientização do Instituto Ricardo Brennand e de outras instituições culturais sobre a importância de ir além das iniciativas pontuais e buscar uma acessibilidade comunicacional plena e contínua para a comunidade surda. Isso implica rever a política de agendamento para visitas de surdos, integrar a LIBRAS nos canais de comunicação online e nas exposições de forma permanente (como janelas de LIBRAS em vídeos e informações em LIBRAS acessíveis nas exposições), e considerar a contratação de funcionários surdos e intérpretes de LIBRAS fixos. A luta por acessibilidade, conforme ressaltado pelos participantes, é um ato de resistência e uma forma de transformar o olhar social sobre a deficiência, reafirmando que pessoas surdas são, primeiramente, pessoas com direito pleno à participação e ao usufruto da cultura e do lazer.

Do ponto de vista gerencial, esta pesquisa oferece pontos valiosos para gestores de museus e outras instituições culturais. A identificação das lacunas de acessibilidade no IRB, como a ausência de intérprete fixo e a necessidade de agendamento para grupos surdos para que se tenha atendimento em LIBRAS, aponta para áreas de melhoria nas políticas e práticas institucionais. A demonstração do impacto positivo da presença de intérpretes de LIBRAS justifica o investimento em acessibilidade comunicacional. As informações sobre as preferências e dificuldades da comunidade surda, coletadas através do questionário e das entrevistas, podem orientar o desenvolvimento de estratégias mais eficazes para atrair e engajar esse público, incluindo a consideração de tecnologias assistivas e materiais visuais acessíveis. A experiência do IRB serve como um estudo de caso que pode inspirar outras instituições a adotarem práticas mais inclusivas, reconhecendo a importância da acessibilidade atitudinal, arquitetônica, física, comunicacional e social.

Cientificamente, esta monografia contribui para o campo de estudos da acessibilidade em museus, com foco específico na perspectiva da comunidade surda. Ao adaptar critérios de acessibilidade e aplicá-los ao contexto do IRB, o trabalho oferece uma análise empírica da

situação. A coleta de dados qualitativos através de entrevistas aprofundadas com surdos antes e depois da visita proporciona dados sobre suas experiências e percepções, enriquecendo a literatura existente. A discussão sobre a redundância na transmissão da informação e a necessidade de considerar a diversidade entre surdos oralizados e não oralizados aprofunda a compreensão dos desafios da acessibilidade comunicacional. A análise da legislação sobre a LIBRAS e seu impacto na percepção social da surdez também representa uma contribuição relevante.

No âmbito acadêmico, esta pesquisa expande o conhecimento sobre a inclusão de pessoas com deficiência em espaços culturais, oferecendo um estudo de caso detalhado e uma análise multifacetada da acessibilidade para a comunidade surda. A monografia pode servir como material de referência para estudantes e pesquisadores interessados nas áreas de museologia, acessibilidade, educação inclusiva, estudos da surdez e direitos humanos. Os resultados e as considerações finais podem estimular novas pesquisas sobre as melhores práticas de acessibilidade em museus, o impacto de diferentes recursos e tecnologias assistivas, a formação de profissionais bilíngues (LIBRAS-português) para atuação em espaços culturais, e a formulação de políticas públicas mais inclusivas para o setor cultural.

REFERÊNCIAS

ABNT NBR 15599:2008. Acessibilidade - Comunicação na prestação de serviços. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2008.

AIDAR, G.. Museus e Inclusão Social. **Patrimônio e Educação.** Ciências & Letras: Revista da Faculdade Porto-Alegrense de Educação, Ciências e Letras, Porto Alegre: Faculdade Porto-Alegrense de Educação, Ciências e Letras, n. 31, p. 53-62, jan./jun. 2002.

AMADO J, COSTA AP, CRUSOÉ N. Procedimentos de análise de dados. In: Amado J, editor. Manual de investigação qualitativa em educação. 3. ed. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra; 2017, p. 301-354.

AMBROSIO, E. R.. As exposições de Arte Francesa no Brasil e sua influência em José Pancetti. **Revista Gama, Estudos Artísticos**, v. 6, n. 12, p. 122-135, jul./dez. 2018.

ARSHAD Z, ROBAINA M, BOTELHO A. The role of ICT in energy consumption and environment: an empirical investigation of Asian economies with cluster analysis. Environ Sci Pollut Res Int. v. 27, n.26, p. 32913-32932, set. 2020.

BARBOUR, R.S.; KITZINGER, J. **Developing focus group research**. London: Sage, 1999.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BASTOS, P. A. L. S. *et al.*. Tecnologia assistiva e políticas públicas no Brasil. **Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional**, v. 31, p. e3401, 2023.

BAUER, J. E.; SOHN, A. P. L.; OLIVEIRA, B. S. de. Turismo cultural: um estudo sobre museus e internet. **Turismo: Visão e Ação**, v. 21, n. 3, p. 291-308, 2019.

BAUER, J. E.; SOHN, A. P. L.; OLIVEIRA, B. S.; VOGEL, D. R.. Museus e Tecnologias da Informação e Comunicação: uma revisão sistemática da literatura na EBSCOhost. **Revista Acadêmica Observatório De Inovação Do Turismo**, *[S. l.]*, v. 14, n. 3, p. 24–42, 2020.

BERSCH, R.. Design de um serviço de tecnologia assistiva em escolas públicas. Tese (Mestrado em Design) - Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, p. 231. Porto Alegre, 2009.

_____. Introdução à tecnologia assistiva. Porto Alegre: [Assistiva/Tecnologia da Educação], 2017.

BISSOLI, A.; LAVINO-JUNIOR, D.; SIME, M.; ENCARNAÇÃO, L.; BASTOS-FILHO, T. A Human–Machine Interface Based on Eye Tracking for Controlling and Monitoring a Smart Home Using the Internet of Things. ***Sensors***, v. *19*, 859, 2019.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 2016. 496 p. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf

_____. Decreto Legislativo n. 186. Aprova o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova Iorque, em 30 de março de 2007. Brasília, DF: Senado Federal, 2008.

_____**. Decreto n. 7.612**. Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Plano Viver sem Limite. Brasília, DF: Presidência da República, 2011.

_____. **Lei n.º 11.904, de 14 de janeiro de 2009**. Estatuto de Museus. Brasília, DF: Presidência da República, 2009.

_____. **Lei n. 13.146**. Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, DF: Presidência da República, 2015.

_____. **Lei n. 14.704**. Brasília, DF: Presidência da República, 2023.

_____. Subsecretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência. Comitê de Ajudas Técnicas. Tecnologia Assistiva. Brasília: CORDE, 2009.

_____. **Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004**. Brasília, 2004.http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm

BUHALIS, D. Technology in tourism - from information communication technologies to eTourism and smart tourism towards ambient intelligence tourism: a perspective article. **Tourism Review**, v. 75, n. 1, 2019.

CARLETTO, A. C.; CAMBIAGHI, S. **Desenho Universal**: um conceito para todos. São Paulo: Instituto Mara Gabrilli, 2008.

CANTORANI, J. R. H. et al.. A acessibilidade e a inclusão em uma Instituição Federal de Ensino Superior a partir da lei n. 13.409. **Revista Brasileira de Educação**, v. 25, p. e250016, 2020.

CAREGNATO, R. C. A.; MUTTI, R. Pesquisa qualitativa: análise de discurso versus análise de conteúdo. **Texto & Contexto - Enfermagem**, v. 15, n. 4, p. 679–684, out. 2006.

CARMO, M. P. de S. do.; MASSARANI, L. Acessibilidade e museus de ciências: visitação de jovens surdos a três museus do Rio de Janeiro. Ensaio Pesquisa em Educação em Ciências (Belo Horizonte), v. 24, p. e39008, 2022.

CARVALHO, L. E. S.; NASCIMENTO, H. A. D. Um estudo das tecnologias de acessibilidade voltadas para deficientes visuais em museus. **Humanidades digitais: performatividades na cultura digital**, Cap. 05, p. 37–49, Goiânia, GO, jun, 2021.

CASTRO, R. G. de; SILVA, J. F. da; PAULA, F. de O.. Inovação de serviço e seu impacto no desempenho financeiro. **Pretexto**, v. 21, n. 1, p. 86-102, Belo Horizonte, 2020.

CAVALCANTE, J. N. R.. A memória do Brasil Holandês nos livros: a Coleção de Obras Raras do Instituto Ricardo Brennand. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Brasília, 2016.

CELESTE, C.; SILVEIRA, C. Acessibilidade nos Museus brasileiros: tendências da produção acadêmica**. Museologia & Interdisciplinaridade**, *[S. l.]*, v. 8, n. 16, p. 196–212, 2019.

CHALHUB, T. Acessibilidade a museus brasileiros: reflexões sobre a inclusão de surdos. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 7, n. 2, 2014.

CHALHUB, T.; BENCHIMOL, A.; ROCHA, L. M. G. M. Acessibilidade e inclusão: a informação em museus para os surdos. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 16., João Pessoa, Brasil, 2015.

COFFEE, K.**.** Cultural inclusion, exclusion and the formative roles of museums. **Museum Management and Curatorship**, v. 23, n. 3, p. 261–279, 2008.

COHEN, R.; DUARTE, C.; BRASILEIRO, A. **Acessibilidade a museus**. Brasília: Ministério da Cultura/IBRAM, 2012.

COSSA, R. B.; SILVA, N. A.; GLAVAM, R. B.; WESTRUP, M. L. M.; COSSA, S. B.; MICHELS, E; MAYERLE, S. F. Tecnologia assistiva e inovação como ferramentas de propulsão da inclusão social e cidadania. **Espacios**, v. 38, n. 17, 2017.

COSTA, A. A formação inicial e continuada de educadores museais: projeto em construção. **Revista Docência e Cibercultura**, v. 3, n. 2, p. 67-89, set. 2019.

COSTA, L. M.. **Acessibilidade Cultural: os sentidos subjetivos de atividades, projetos e intervenções artísticas e/ou culturais para professores e professoras de escolas inclusivas**.

2015. 31 f. Monografia (Especialização em Desenvolvimento Humano, Educação e Inclusão Escolar) — Universidade de Brasília, [Universidade Aberta do Brasil], Brasília, 2015.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2 ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

DALONSO, Y. da S.; UVINHA, R. R. A Vida é um Espetáculo: O Uso da Tecnologia da Informação e Comunicação no Lazer, Entretenimento e Turismo. **LICERE - Revista do Programa de Pós-graduação Interdisciplinar em Estudos do Lazer**, Belo Horizonte, v. 26, n. 4, p. 354–362, 2024.

DESVALLÉES, A; MAIRESSE, F. **Conceitos-chave de Museologia**. São Paulo: Comitê Brasileiro do Conselho Internacional de Museus, 2013.

DIBRELL, C.; DAVIS, P. S.; CRAIG, J. Fueling innovation through information technology in SMEs. **Journal of Small Business Management,** v. 46, n. 2, p. 203-218, 2008.

DORAL, T. B.; HERNANDO, I. G.; SECO, R. N. Accesibilidad universal e inclusión social en los museos y colecciones de la Universidad Complutense de Madrid. **Cultura y tecnologías digitales socialmente responsables e innovadoras**. p. 83-96. Gijón, 2020.

DOS SANTOS, M. A.; DO NASCIMENTO, G. N. L. **Metodologia científica: a pesquisa como compreensão da realidade**. Palmas, TO: Programa de Mestrado em Ciências da Saúde, 2021.

DUARTE, D. C.; BORDA, G. Z.; MOURA, D. G.; SPEZIA, D. S. Turismo acessível no Brasil: um estudo exploratório sobre as políticas públicas e o processo de inclusão das pessoas com deficiência. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, *[S. l.]*, v. 9, n. 3, p. 537–553, 2015.

FERNANDES, A. F. de F. A inclusão de surdos em museus de ciência: um estudo no Museu do Amanhã e no Museu da Vida. 2019. 149 f. Dissertação (Mestrado em Divulgação da Ciência, Tecnologia e Saúde) – Casa de Oswaldo Cruz, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, RJ, 2019.

FERST, M. DA C.; SOUZA, J. I. S. DE .; COUTINHO, H. R. M.. Acessibilidade em meios de hospedagem: o uso de processos inovadores no atendimento das necessidades do turista com deficiência. **Turismo: Visão e Ação**, v. 22, n. 3, p. 446–462, set. 2020.

FONSECA, R. T. M. O trabalho da pessoa com deficiência e a lapidação dos direitos humanos: o direito do trabalho, uma ação afirmativa. 2005. Tese (Doutorado) – Universidade Federal do Paraná, Curitiba, Paraná, Brasil, 2005.

FONTELLES, M.J; SIMÕES, M.G.; FARIAS, S.H.; FONTELLES, R.G.S. Metodologia da pesquisa científica: diretrizes para a elaboração de um protocolo de pesquisa/ Scientific research methodology: guidelines for elaboration of a research protocol. Rev. Para. Med. = Rev. Para.

Med. (Impr.); 23(3), jul.-set. 2009.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOLDFELD, M. **A criança surda**: Linguagem e cognição numa perspectiva sociointeracionista. 2. ed. São Paulo: Plexus, 2002.

GOMES FILHO, A. C. Tecnologia Assistiva, Ajuda Técnica ou Tecnologias Assistivas: evolução dos termos e formação de conceito no Brasil no período de 1988 a 2018. **Rev. Tecnol. Soc.,** Curitiba, v. 19, n. 57, p. 206-224, jul./set., 2023

GOMES, B. C.; ROMANI, E.; SOUZA, A. C. P.; LIBERALINO, I. R.. Acessibilidade comunicacional em museus de ciências: reflexões sobre a tecnologia assistiva. **Humanidades e Inovação**, v. 8, n. 35, 2021.

GOMES, I.; CAZELLI, S. Formação de mediadores em museus de ciência: saberes e práticas. **Ens. Pesqui. Educ. Ciênc**, Belo Horizonte, v. 18, n. 1, p. 23-46, 2016.

GONÇALVES, L. B.; CINELLI, M. J.. Tecnologia Assistiva: o Design da Informação em imagens táteis como recurso na experiência de deficientes visuais em museus. **Projetica**, *[S. l.]*, v. 11, n. 1, p. 16–36, 2020

GORI, A. F.; CORRÊA, V.; GALON, T. A inclusão da comunidade surda por meio das tecnologias de informação e comunicação no espaço virtual. **In Revista | ISSN: 1980-6418**, *[S. l.]*, v. 11, p. 105–120, 2020.

GRÜNEWALD, R. de A.. Turismo e Etnicidade. **Horizontes Antropológicos**, Porto Alegre, v. 09, n. 20, p.141-159, out. 2003.

HAWORTH, A.; WILLIAMS, P. Using QR codes to aid accessibility in a museum. **Journal of Assistive Technologies,** v. 6, n. 4, p. 285-291, 2012.

HECK, G. S.; FERRARO, J. L.; ARIETA, M. Popularização da ciência: acessibilidade a visitantes surdos em museus brasileiros. **Actio**, Curitiba, v. 7(3), 1, 2022.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **PNAD Contínua 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE MUSEUS (IBRAM), 2024 https://www.gov.br/museus

_____. **Formulário de Visitação Anual – FVA**. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/museus/pt-br/assuntos/noticias/ibram-divulga-resultado-do-formulario-de-visitacao-anual-2020/ResultadodoFVA2020.pdf>. Acesso em: 15 de setembro de 2024.

ICOM. El ICOM anuncia la definición alternativa del museo que se someterá a votación. Conselho Internacional de Museus (ICOM), 25 jul. 2019. Disponível em: https://icom.museum/es/news/el-icom-anuncia-la-definicion-alternativa-del-museo-que-se-sometera-a-votacion/. Acesso em: 19 set. 2023.

JACOBUCCI, D. F. C. Contribuições dos espaços não formais de educação para a formação da cultura científica. **Revista Em extensão**, vol. 7. Uberlândia, p. 55 a 66, 2008.

KIM J, LEE C, KIM J, HONG JH. Interactive description to enhance accessibility and experience of deaf and hard-of-hearing individuals in museums. Univers Access Inf Soc. 2023.
KITZINGER, J. Focus groups with users and providers of health care. In: POPE, C.; MAYS, N. (Org.). **Qualitative research in health care**. 2. ed. London: BMJ Books, 2000.

LEAL, N.; EUSÉBIO, C.; ROSA, M. J. Atitudes em Relação às Pessoas com Deficiência: uma Revisão Sistemática da Literatura. **Rev. bras. educ. espec** ; 26(4): 689-710, out.-dez. 2020.

LÉVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: Loyola, 1999

LIEGEL, L. A.; GOGOLA, M. M. R.; NOHAMA, P.. Layout de teclado para uma prancha de comunicação alternativa e ampliada. **Revista Brasileira de Educação Especial**, v. 14, n. 3, p. 479–496, set. 2008.

LIMA, F. R. Um Estudo Teórico e Prático sobre Acessibilidade da Informação para Surdos. Tese (Bacharel em Gestão da Informação) – Universidade Federal de Pernambuco. Pernambuco, 2014.

LIMA, C. J. de .; LIMA, E. G. de O. .; SILVA, N. C. da .; CORREIA NETO, J. da S. . Assistive technology and translation into LIBRAS: challenges of the VLIBRAS video machine translation tool. **Research, Society and Development**, *[S. l.]*, v. 10, n. 12, p. e385101220720, 2021.

LOUREIRO, S. M. C.; GUERREIRO, J.; ALI, F.. 20 years of research on virtual reality and augmented reality in tourism context: a text-mining approach. **Tourism Management**, Amsterdam: Elsevier Science, v. 77, p. 1-21, 2020.

MANSHIP, S., HATZIDIMITRIADOU, E., MOORE, J., STEIN, M., TOWSE, D., SMITH, R.. The experiences and perceptions of health-care professionals regarding assistive technology training: A systematic review. **Assistive technology: the official journal of RESNA**, v. 36, n. 2, p. 123–146, 2024.

MANZINI, E. J. A entrevista na pesquisa social. **Didática**, São Paulo, v. 26/27, p. 149-158, 1990/1991.

MARCHESAN, A.; CARPENEDO, R. F. Capacitismo: entre a designação e a significação da pessoa com deficiência. **Trama**, v. 17, n. 40, p. 56–66, 2021.

MARINHO, P. H. M. **O museu como estratégia de educação ambiental: um estudo do Instituto Ricardo Brennand**. 2022. 59 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Gestão Ambiental) – Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Pernambuco, Recife, 2022.

MEDEIROS, T.; SOUSA, M.; MENDES, J.. A importância das tecnologias de informação e comunicação no turismo sénior: uma revisão sistemática. **Turismo: Visão e Ação**, v. 23, n. 3, p. 579-594, 2021

MELLO, A. G.; TORRES, E. F. Accesibilidad en la comunicación para sordos oralizados: contribuciones de las tecnologías de información y comunicación. In: Congreso Iberoamericano de Informática Educativa Especial, 5, Montevideo, 2005

MELLO, A. G.; AYDOS, V.; SCHUCH, P.. Aleijar as antropologias a partir das mediações da deficiência. **Horizontes Antropológicos**, v. 28, n. 64, p. 7–29, set. 2022.

MENDONÇA, E. X. de. **O melhor museu? Uma análise do Instituto Ricardo Brennand no marketing da cidade do Recife**. 2020. Dissertação (Mestrado em Hotelaria e Turismo) - Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2020.

MESQUITA, M. M. de. Um projeto de novas tecnologias aplicado na Casa-Museu Dr. Anastácio Gonçalves. **Revista Vox Musei: arte e património**, v. 1, n. 2, p. 309-322, 2013.

MINAYO, M. C. S. (org.). **Pesquisa Social**. Teoria, método e criatividade. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MONDELLI, M. F. C. G.; BEVILACQUA, M. C. Estudo da deficiência auditiva das crianças do HRAC-USP, Bauru-SP: subsídios para uma política de intervenção. Sinopse de Pediatria, Brasil, v. 8, n. 3, p. 51-62, 2002.

MONTEIRO, R.; SILVA, D. N. H.; RATNER, C. Surdez e Diagnóstico: narrativas de surdos adultos. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, *[S. l.]*, v. 32, n. 5, 2017.

NASCIMENTO, F. G. do; BULCÃO, J. N.; MELO, P. F. C. de; BRAMBILLA, A. Turismo Acessível: um estudo em publicações da Universidade Federal da Paraíba. **Turismo e Sociedade**, v. 14, n. 1, p. 151-171, 2021.

NASCIMENTO, C. B. do. Alfabeto manual da língua de sinais brasileira (LIBRAS): uma fonte produtiva para importar palavras da língua portuguesa. **Trama**, Marechal Cândido Rondon, v. 7, n. 14, p. 33–56, 2012.

NEVES, J. **Audiovisual Translation**: Subtitling for the Deaf and the Hard-of-Hearing. 357f. Tese (Doutorado): Roehampton University, London, 2005.

NIC.BR. **Acessibilidade e Tecnologias**: um panorama sobre acesso e uso de Tecnologias de Informação e Comunicação por pessoas com deficiência no Brasil e na América Latina. Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR. 1. ed. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2020.

NORBERTO ROCHA, J.; ALVARO, M.; MASSARANI, L.; DE ABREU, W. V. Acessibilidade em Museus De Ciência: A Perspectiva de Mediadores Brasileiros. **Interfaces Científicas - Humanas e Sociais**, *[S. l.]*, v. 9, n. 1, p. 103–120, 2021

OMERZEL, D. G.. Innovativeness in Tourism: Model Development. **Procedia Economics and Finance**, v. 23, p. 750-756, 2015.

ONU - ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.** Nova York: ONU, 2008.

PEREIRA, M. A. M. P. **Turismo acessível para todos**: o caso específico de Fátima. 2011.

PERLIN, G. T. T.. Identidades Surdas. In: SKLIAR, Carlos (Org.). A Surdez: um olhar sobre as diferenças. 8. ed. Editora Mediação. Porto Alegre: 2016. p. 51-74.

PIZZOL, S. J. S. **Combinação de grupos focais e análise discriminante**: um método para tipificação de sistemas de produção agropecuária. *Rev. Econ. Sociol. Rural*, Brasília, v. 42, n. 3, p. 451-468, 2004.

PICELLI SANCHES, E. C.; MACEDO, C. M. S.; BUENO, J.. Imagens táteis tridimensionais: um modelo para a tradução tátil a partir de imagens estáticas bidimensionais | Three-

dimensional tactile images: a model for tactile translation from two-dimensional static images. **InfoDesign - Journal of Information Design**, *[S. l.]*, v. 14, n. 2, p. 234–252, 2017.

PÔRTO, J. D.; SOBRAL, J. E. C.; CAVALCANTI, A. M. DE S. Turismo inclusivo: uma proposta de inserção social dos cegos, por meio da fotografia multissensorial. **Design e Tecnologia**, v. 13, n. 26, p. 01-16, 10 jun. 2023

QUINTELA, F. D. R. **Tradução e Legendagem**: Adaptação de Conteúdos para Público Surdo e Ensurdecido. Tese (Mestrado em Tradução). Universidade de Lisboa, Lisboa, 2021.

ROCHA, S. **Antíteses, díades, dicotomias no jogo entre memória e apagamento presentes nas narrativas da história da educação de surdos:** um olhar para o Instituto Nacional de Educação de Surdos (1856-1961). 2009. Tese (Doutorado em Educação) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2009.

RODRIGUES, A. dos R.; OLIVEIRA, A. S. de; SILVA, L. S.; VERDE, G. D. N. C. V. Barreiras enfrentadas pelos surdos no acesso à justiça: uma discussão sobre acessibilidade comunicativa na esfera judiciária. **NEaDUNI no Ciberespaço**, n. 71, 2024.

RODRIGUES, P. S.; PEREIRA, E. L. A percepção das pessoas com deficiência sobre o trabalho e a Lei de Cotas: uma revisão da literatura. **Physis: Revista de Saúde Coletiva [online].** v. 31, n. 01, 2021.

RODRIGUES, M.; BERNARDINO, J. L. F.; MOREIRA, M. V. . Barreiras atitudinais: A exclusão que limita a acessibilidade de pessoas com deficiência. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, Araraquara, v. 17, n. 2, p. 1311–1326, 2022

RUIZ, A. E.; LLEDÓ, C. B.; Por qué una Museología accesible e inclusiva? (O por qué renunciar a la mitad de sus visitantes) In: RUIZ, A. E.; LLEDÓ, C. B. Manual de accesibilidad e inclusión: en museos y lugares del patrimonio cultural y natural. Madrid: Ediciones Trea, 2013.

SANCHES, D. de C.; COLALTO JUNIOR, E.. Análise de acessibilidade dos principais sites de e-commerce acessados no Brasil. **Gestão da Tecnologia em Inovação e Mobilidade Sustentável,** São Paulo, Brasil, 24-25 nov. 2021

SANTOS, G. P. G.; BRITO, C. M. S. de; COSTA, R. M. P. G.; JORGE, H. M. F.; SILVA, A. R. V. da; GOUVEIA, M. T. de O.; FERNANDES, M. A.; FORTES FIGUEIREDO, M. do L. Tecnologia assistiva e a redução do estresse em cuidadores de idosos: revisão integrativa. **Revista Brasileira em Promoção da Saúde**, *[S. l.]*, v. 34, p. 12, 2021

SANTOS, E. O. da P.; MATTA, A. E. R. Museu virtual enquanto ferramenta cognitiva inovadora / Virtual museum as an innovative cognitive tool. **Brazilian Journal of Development**, [S. l.], v. 6, n. 12, p. 103789–103798, 2020.

SARRAF, V. P. Acessibilidade cultural para pessoas com deficiência: benefícios para todos. **Revista do Centro de Pesquisa e Formação**, São Paulo, v. 6, p. 23-43, jun. 2018.

_____. Conceitos e diretrizes para o desenvolvimento de acessibilidade em museus de Ciências, a concepção do Cité des Sciences et de l'Industrie em Paris e o projeto inaugural da Estação Ciência para inspirar novas práticas. In: ROCHA, Jessica Norberto (Org.). **Acessibilidade em museus e centros de ciências: experiências, estudos e desafios.** Rio de Janeiro: Fundação Cecierj; Grupo Museus e Centros de Ciências Acessíveis (MCCAC), 2021

SASSAKI, R.K. Terminologia sobre deficiência na era da inclusão. In: VIVARTA, Veet (Org.). Mídia e deficiência. Brasília: Agência de Notícias dos Direitos da Infância / Fundação Banco do Brasil, 2003. p.160-165.

_____. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. Revista Nacional de Reabilitação (Reação), São Paulo, Ano XII, mar./abr. 2009, p. 10-16.

_____. A construção da acessibilidade. In: 1º Seminário de Saúde e Segurança do Trabalhador com Deficiência na Indústria da Construção Pesada, 2012.

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO ESPECIAL (BR). Deficiência Auditiva. Série Atualidades Pedagógicas, nº 4. Brasília: Secretaria de Educação Especial, 1997.

SILVA, C. A. F. da; SILVA, A. P. O. da. A Acessibilidade Cultural e as políticas públicas nos espaços culturais. **Urdimento - Revista de Estudos em Artes Cênicas**, Florianópolis, v. 3, n. 45, p. 1–28, 2022.

SILVA, J. P. F. da. Acessibilidade aos cegos e surdos nos museus e centros culturais da cidade do Rio de Janeiro/João Paulo Ferreira da Silva. - Niterói: [s. n.], 2015.

SILVA, D. N. da**. "Curti, melhor museu!": as avaliações dos viajantes brasileiros sobre os museus do Brasil no TripAdvisor**. Dissertação (Mestrado em Museologia e Patrimônio) –

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Museu de Astronomia e Ciências Afins, Rio de Janeiro, 2020.

SILVA, T da; COSTA, R. Turismo acessível: inclusão social, acessibilidade e cidadania. **Revista Turydes: Turismo y Desarrollo**, n. 25, 2018.

SILVA, A.; RIBEIRO, E.; GRANATO, M.. Turismo cultural e museus: percepção de gestores de museus públicos da cidade do Recife–PE. RITUR-**Revista Iberoamericana de Turismo**, v. 8, p. 183-203, 2018.

SOARES, J. M. M.; FONTES, A.R.M.; FERRARINI C.F, BORRAS, M. A. A.; BRAATZ D. Tecnologia Assistiva: revisão de aspectos relacionados ao tema. **Revista Espacios**. Internet: v. 38, n.13, p.8-21, 2017.

STROBEL, K. **As imagens do outro sobre a cultura surda**. Florianópolis. Editora UFSC. 2008.

STUMPF, M. R. **Aprendizagem de escrita de língua de sinais pelo sistema SignWriting: línguas de sinais no papel e no computador**. 2005. Tese (Doutorado) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Centro Interdisciplinar de Novas Tecnologias na Educação, Programa de Pós-Graduação em Informática na Educação, Porto Alegre, 2005.

THEMED ENTERTAINMENT ASSOCIATION**.** *Global attractions attendance report*. 2024. Disponível em: < https://acrobat.adobe.com/id/urn:aaid:sc:us:13691780-8574-4346-89a1-7841afe1c597 >. Acesso em: 15 de setembro de 2024.

TOUGH, H; SIEGRIST, J; FEKETE, C.. **Social relationships, mental health and wellbeing in physical disability: a systematic review.** BMC Public Health, v. 17, n. 1, p. 414, 2017.

TOJAL, A. P. da F.. Política de acessibilidade comunicacional em museus: para quê e para quem? **Revista Museologia & Interdisciplinaridade**, v. 4, n. 7, p. 190-202, 2015.

TORRES, E. F.; MAZZONI, A. A.; MELLO, A. G. DE .. Nem toda pessoa cega lê em Braille nem toda pessoa surda se comunica em língua de sinais. **Educação e Pesquisa**, v. 33, n. 2, p. 369–386, maio 2007.

TRAD, L. A. B.. Grupos focais: conceitos, procedimentos e reflexões baseadas em experiências com o uso da técnica em pesquisas de saúde. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, v. 19, n. 3, p. 777–796, 2009.

VASCONCELLOS, L. H. R.; MARX, R.. Como ocorrem as inovações em serviços? Um estudo exploratório de empresas no Brasil. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 18, n. 3, p. 443-460, 2011.

VIANA, J. P.; MAYER, V. F.; DE SOUZA NETO, V. R.. Experience sharing about hotels on TripAdvisor. **Marketing & Tourism Review**, v. 5, n. 1, 2020.

VICTORIA, M. F.; HERNANZ, E. A.; BROUARD, M. A.. Una revisión sobre Accesibilidad e Inclusión en Museos y Patrimonio. **HER&MUS**, n. 17, p. 135-148, out./nov. 2016.

WENDORFF, A.. Museo Accesible para las Personas con Discapacidad Visual: Estudio de Caso de los Museos de Barcelona. **Cadernos de Tradução**, v. 43, p. e87058, 2023.

WOBETO, S. L. Acessibilidade Comunicacional: análise da presença de tecnologias assistivas em veículos de mídia brasileiros. **Anais de Resumos Expandidos do Seminário Internacional de Pesquisas em Midiatização e Processos Sociais**, [S.l.], v. 1, n. 4, out. 2020.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA REPRESENTANTE DO MUSEU

Entrevista semiestruturada realizada pelo pesquisador com a supervisor pedagógico do setor educativo do Instituto Ricardo Brennand, Joacy Gomes Ferreira, no dia 20 de fevereiro de 2025.

Pesquisador - *Quais ações têm sido implementadas no museu para garantir as mais diversas dimensões da acessibilidade (arquitetônica/física, metodológica, instrumental, programática, atitudinal, comunicacional, intelectual e social), de modo a atender às diferentes necessidades dos visitantes e promover a inclusão? (DORAL, HERNANDO E SECO, 2020); SASSAKI, 2012)*

Joacy Ferreira - Está bom, eu vou começar falando da atitudinal. Toda equipe é treinada para receber o que vai ter de público. Todo tipo de pessoa que tenha alguma deficiência ou especificidade. Claro, a gente sempre se aperfeiçoa. Mas de maneira geral, a gente já fez e faz cursos, formações com pessoas com deficiência.

A gente tem formação com surdo, tem formação com cegos a já tem formação de pessoas que tem deficiência locomotiva. Ela veio aqui, fez tudo isso, fez formação com eles para a gente. Nos ensinaram como a gente deve recebê-los. A gente fez isso e faz todos os anos.

Em relação aos nossos programas, é da ação educativa do museu, atividades de maneira geral. A gente basicamente está tentando botar eles com 100% com intérprete em LIBRAS. Então, toda ação, palestra, curso etc. a gente chama e contrata intérprete em LIBRAS para que seja acessível ao surdo.

Em termos de acessibilidade para o surdo, a gente tem sempre recurso visual e a gente, por exemplo, quando exibe filmes aqui a gente exige legendas. E tem cada vez mais exigido janela de LIBRAS nos filmes. Então a gente tenta fazer eventos para todos os públicos.

Em termos de acessibilidade arquitetônica, física. A gente tem rampas, corrimões, banheiro adaptado. A gente tem permitido que quem tem dificuldade de locomoção, seja uma pessoa com deficiência ou uma pessoa idosa, que ela venha com o carro mais adiante. Ela pode acessar lugares com seu veículo mais à frente, temos cadeira de rodas também.

Para cegos, hoje também temos um quadro tátil, uma obra de arte. Agora a gente está experimentando isso. Por exemplo, a gente pode disponibilizar luvas para tocar na obra de arte, ele pode tocar na escultura com uma luva e a gente agora está com uma impressão 3D, que é uma forma de Acessibilidade bidimensional do quadro, ela tem texturas, bem inovador.

A gente tem para o cego, o áudio guia também, ele pode solicitar um áudio guia para ouvir as obras. A explicação das obras em áudio, tem espanhol, francês e inglês, além do português. A gente também tem áudio descritores.

A gente hoje, em relação ao surdo, a pessoa que é um intérprete saiu, mas a gente contrata uma pessoa para prestar o serviço quando o grupo vem.

Em relação ao social, tem pagamento de meia entrada, estudante, professor, idoso, pessoas com síndrome de down, pessoas com autismo, PcD, pagam meia. A gente tem agora também a entrada social, a meia é 25, a entrada social é 20 reais.

E quando a gente faz atividades especiais que elas são debates com o público, todo mundo que se inscreve entra de graça, então, vou fazer uma atividade de cinema, por exemplo, a gente lança um link da internet e quem se inscreve não paga nada. Além disso, a última terça-feira do mês, que é gratuito para qualquer pessoa. A gente tem uma limitação, claro, porque é a capacidade de carga do museu, que gira em torno de 1500-2000 pessoas.

Pesquisador - *O Museu possui tradutor, intérprete e/ou guia-intérprete de Língua Brasileira de Sinais? (BRASIL, 2023)*

Joacy Ferreira - A gente tinha uma pessoa que era fixa, porém agora a gente a contrata especificamente para atender todos os eventos.

Se tiver surdo nas atividades ou mesmo que não tenham surdo, a gente coloca um intérprete em LIBRAS. Para o evento ficar acessível, se a pessoa chegar por acaso, tem um intérprete lá.

Pesquisador - *O museu possui funcionários surdos ou programas de inclusão que visam aumentar a representatividade da comunidade surda em sua equipe? (Rodrigues; Pereira, 2021; HECK; ARIETA; FERRARO, 2022; CARMO; MASSARANI, 2022; HECK; FERRARO; ARIETA, 2022). O Museu possui algum funcionário PcD? (Lei de Cotas para Pessoas com Deficiência (Lei 8213/91)*

Joacy Ferreira - Ainda não temos. Eu não sei se tem aqui lá na parte administrativa, do escritório, lá embaixo, mas aqui nessa parte do museu ainda não. O museu possui menos de 100 funcionários.

Pesquisador - *Além das adaptações físicas e comunicacionais, que ações de capacitação e sensibilização são realizadas com a equipe do museu para garantir um atendimento inclusivo e respeitoso às pessoas com deficiência, promovendo sua plena inclusão e eliminando preconceitos e estereótipos? (RODRIGUES; BERNARDINO; MOREIRA, 2022; CARMO; MASSARANI, 2022) (NORBERTO ROCHA et al., 2021; COSTA, 2019; GOMES; CAZELLI, 2016, CASTRO; SILVA; PAULA, 2020)*

Joacy Ferreira - Temos ações de chamar PCD para ministrar os cursos, para melhor receber esse público, a gente tem feito isso com frequência.

Pesquisador - *Para que surdos visitem o IRB é necessário realizar agendamento prévio? Se sim, quais canais para agendamento? (CARMO; MASSARANI, 2022). Quais medidas o museu tem implementado para permitir que pessoas surdas visitem o museu espontaneamente, sem a necessidade de agendamento prévio para atendimento especializado, garantindo assim sua autonomia e inclusão plena? (CARMO; MASSARANI, 2022; FERNANDES, 2019)*

Joacy Ferreira - Hoje não temos intérprete caso um surdo deseje acessar o museu espontaneamente, a gente tinha antes, mas hoje não. O museu não aceita agendamento individual, apenas por grupos, com acesso gratuito. O grupo vai entrar no esquema do

agendamento, porque o agendamento funciona da seguinte forma, escola particular paga. Escola pública não paga. Um grupo de origem social, algum grupo que vem de ONG, algum grupo que tenha alguma especificidade, a gente também inclui nas gratuidades. Com divulgação pelo site e Instagram, que está mais atualizado.

Pesquisador - *De que maneira o museu promove a participação e inclusão de pessoas com deficiência em todos os aspectos das suas atividades e exposições? (RODRIGUES; PEREIRA, 2021)*

Joacy Ferreira - Convidamos associações para dar consultoria, próxima semana recebermos a associação de cegos. No ano passado foi no passado ou retrasado, recebemos uma pessoa cadeirante, com paralisia múltipla em todos os membros. Ela deu uma consultoria sobre o que precisar melhorar em termos de inclinação de rampa, em termos de espaço no corredor, largura etc., fez uma consultoria em relação a essa questão estrutural. Eu acho que eles têm um know how bom para explicar para a gente do que precisa.

Pesquisador - *Como o museu utiliza/utilizou tecnologias para facilitar a acessibilidade? (DIBRELL et al., 2008, SASSAKI, 2009). Se teve descontinuidade qual o motivo? (BISSOLI et at., 2019). Se utilizam de alguma ferramenta para feedback dos visitantes? (CELESTE; SILVEIRA, 2019)*

Joacy Ferreira - A gente tem áudio guia, sala de vídeo que qualquer pessoa pode acessar, que momento ela fica disponível a qualquer pessoa que solicite seja. Reproduções táteis, elas são bem modernas e dá para dizer que o aparato tecnológico. QR code, que permite que você tenha informações da obra.

Pesquisador - *Como foi a premiação do tripadvisor?*

Joacy Ferreira - O tripadvisor abre dentro da plataforma espaço para votação e classificação. Então, foi eleito a partir da classificação dos visitantes. Quem vota são eles. Então é basicamente assim, todos os anos essa premiação do tripadvisor para lugares relacionados ao turismo, então, eles botam hotel, pousada, praia, museu etc.

Na verdade, não fizemos campanha nenhuma em relação a isso e foi uma surpresa, chegou a ser polêmica assim, porque o museu ficou a frente do Louvre, o Louvre é referência de museu mundial. Mais pessoas disseram é muito mais prazeroso visitar o instituto, porque reúne a mata Atlântica, reúne obra de arte. Você sente bem lá, tem pessoas que atendem bem. O atendimento é legal etc. Então é isso o que as pessoas avaliam. Então é basicamente uma votação democrática. A gente, a gente não interfere em nada.

APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA SURDOS

PERFIL DO SURDO

Idade – Gênero – Escolaridade – Localização - Oralizado ou sinalizado – Grau da surdez – Usa aparelho

Leve (26 a 40 dB de perda)

- Dificuldade para ouvir sons baixos e entender conversas em ambientes ruidosos.
- Pode ter dificuldade em distinguir algumas palavras.

Moderado (41 a 70 dB de perda)

- Dificuldade para ouvir a fala normal, mesmo em ambientes silenciosos.
- Pode precisar de aparelhos auditivos para comunicação eficaz.

Severo (71 a 90 dB de perda)

- Apenas sons muito altos são percebidos.
- A comunicação verbal pode ser muito difícil sem o uso de LIBRAS ou leitura labial.

Profundo (acima de 90 dB de perda)

- Não há percepção de sons normais, apenas vibrações ou ruídos muito altos.
- Normalmente, a comunicação ocorre por meio de LIBRAS ou leitura labial.

Surdo Oralizado

- Se comunica principalmente por meio da fala e da leitura labial.
- Geralmente passou por terapia fonoaudiológica para desenvolver a oralização.
- Pode utilizar aparelhos auditivos ou implante coclear para auxiliar na audição.
- Muitas vezes foi educado em ambientes oralistas, onde a fala é priorizada em vez da Língua de Sinais.
- Pode ter dificuldades para entender a fala em ambientes ruidosos ou quando as pessoas falam muito rápido.

Surdo Sinalizado

- Se comunica principalmente por meio da **Língua de Sinais** (no Brasil, a **LIBRAS**).
- Geralmente pertence à comunidade surda e se identifica culturalmente com ela.
- Pode ter aprendido LIBRAS desde a infância ou ao longo da vida.
- Em geral, não depende da leitura labial para se comunicar.
- Tem uma identidade linguística baseada na Língua de Sinais, que possui estrutura própria e é diferente da língua oral/escrita

PRÉ-VISITA

1. Você sente que consegue aproveitar plenamente seus direitos sociais (educação, saúde e trabalho), civis (informação e política) e culturais (artes e lazer)? Quais são as principais barreiras que ainda existem para que isso aconteça?

2. Você costuma frequentar museus? Qual principal motivo que te leva a isso?

3. Qual seu sentimento ao ir a um local sem acessibilidade?

4. Qual seu sentimento ao ir a um local com acessibilidade?

5. Você acredita que a sua ida a espaços culturais acessíveis como museus ajudam a reduzir o preconceito e discriminação sobre a capacidade de PCD? (DUARTE *et al*., 2015; CANTORANI et al, 2020; SARRAF, 2018; MARCHESAN e CARPENEDO, 2021; FONSECA, 2005)

6. Vocês têm notado um interesse de todos na promoção da acessibilidade? De que forma? (CELESTE; SILVEIRA, 2019).

7. O que vocês acham sobre a necessidade de agendamento prévio para a visitação a espaços culturais? (CARMO; MASSARANI, 2022; FERNANDES, 2019).

8. O que é necessário para que haja acessibilidade em um museu para pessoas surdas? **(**DORAL; HERNANDO; SECO, 2020)

    a. publicações acessíveis
    b. visitas guiadas por pessoal treinado
    c. painéis informativos legíveis
    d. uso de pictogramas
    e. participação ativa de coletivos na geração de conteúdos
    f. atividades de conscientização
    g. exposições temporárias inclusivas
    h. políticas de gratuidade
    i. informações em múltiplos idiomas.

9. Qual seu sentimento sobre o fato de você não ser compreendido dentro do seu próprio país de nascença? (SILVA, 2015)

10. O que você pensa sobre o fato de ir em locais e não se sentir representado? Que naquele lugar não há funcionários surdos? (RODRIGUES; PEREIRA, 2021; CARMO; MASSARANI, 2022; HECK; FERRARO; ARIETA, 2022).

11. Quais tecnologias ou aplicativos você usa no dia a dia para se comunicar com pessoas ouvintes? Você acha que essas ferramentas são eficientes?

PÓS-VISITA

12. Os materiais visuais e escritos do museu foram suficientes para sua compreensão das exposições? (NASCIMENTO *et al*, 2021)

13. Durante sua visita ao museu, vocês encontraram algo que dificultou seu acesso aos serviços e informações disponíveis?

14. Quais foram suas impressões sobre o atendimento e a acessibilidade oferecida durante sua visita? (RODRIGUES, BERNARDINO; MOREIRA, 2022)

APÊNDICE C – RECURSOS DE COMUNICAÇÃO VISUAL QUE POSSIBILITAM A CAPTAÇÃO DA MENSAGEM POR PESSOAS SURDAS

Tabela 02 - Público-alvo x recursos de comunicação visual para pessoas surdas

Público-alvo	Recursos de comunicação visual													
Surdas														
oralizadas		02		04	05	06	07	08	09				13	14
Sinalizadoras	01	02		04	05	06	07			10		12	13	14
ensurdecidas		02		04	05	06	07	08	09				13	14

01 - Alfabeto dactilológico - Permite soletrar palavras, nomes e siglas, pela configuração das letras do alfabeto da língua de sinais.

02 - CAS - Central de Atendimento ao Surdo - sistema instalado na central de atendimento de empresas públicas ou privadas, ou concessionárias de serviços públicos. Permite que, por meio do computador, sejam tiradas dúvidas e solucionados problemas de pessoas surdas usuárias de TS. Os atendentes necessitam de treinamento operacional, ético e cultural, para a eficaz comunicação com a comunidade surda.

03 - Contraste cromático - permite sinalizar obstáculos, guias e outros elementos do ambiente construído, bem como a boa visualização de gráficos, imagens, caracteres etc. (ver Tabela 2 da ABNT NBR 9050:2004).

04 - Correio eletrônico - e-mail- permite transmitir mensagens, em textos e imagens, via Internet.

05 - FAX - facsimile - permite transmitir, via linha telefônica, mensagens impressas em preto e branco (textos, desenhos, tabelas, gráficos etc.).

06 - Imagens - permite transmitir mensagens de forma visual.

07 - IP - Internet - permite, entre outras funções, o diálogo e a realização de reuniões com surdos, com cegos e entre eles, em tempo real (via chat) ou não, desde que processável por sistema de leitura de tela.

08 - Legendas em texto - permite decodificar mensagens orais ou visuais.

09 - Leitura orofacial - capacidade de decodificação dos movimentos dos lábios e das expressões da face de um falante, utilizada pelo segmento de surdos oralizados.

10 - LIBRAS - Língua Brasileira de Sinais - são sinais realizados com diferentes configurações das mãos que permitem a interpretaçáo de mensagens orais ou escritas, para a compreensão por determinado segmento de brasileiros surdos. São utilizados por surdos sinalizadores.

11 - LIBRAS em campo reduzido - permite a recepção da mensagem em língua gestual por pessoas que tenham o campo visual restrito, havendo necessidade de alterar o ponto de localização, reduzir o tamanho do movimento, aumentar a duração e fazer a configuração de cada sinal de forma mais clara e concisa.

12 - LIBRAS escrita - representação gráfica dos sinais por símbolos que correspondam a configuração das mãos, dos movimentos e das expressões faciais, utilizados na língua de sinais. Permite o registro da Iíngua de sinais sem passar pela tradução falada.

13 - Mapas - representação em uma superfície plana e em escala menor de acidentes geográficos, áreas urbanas ou rurais, continentes, países etc.

14 - Material gráfico - impressos em geral, destinados a informação e divulgação

Tabela 03 - Público-alvo x recursos de comunicação visual para pessoas surdas

Público-alvo	Recursos de comunicação visual													
Surdas														
oralizadas	15		17		19		21		23	24	25	26	27	28
Sinalizadoras		16			19					24	25	26	27	28
ensurdecidas	15		17		19		21		23	24	25	26	27	

15 - Painéis eletrônicos com informações textuais - permite a transmissão de mensagens escritas, pré-gravadas ou em tempo real.

16 - Pictogramas - símbolo gráfico convencionado para transmitir determinada informação.

17 - Pictogramas com texto - símbolo gráfico complementado por informação em texto.

18 - Pisos cromodiferenciados - caracterizados pela utilização de cor contrastante em relação as áreas adjacentes, permitindo identificar e orientar trajetos.

19 - Sinalização luminosa de alerta e alarme - permite identificar visualmente, pela cor e pelos espaços de intermitência (flashes) convencionados, a existência de eventos sistemáticos ou de emergência.

20 - Sistema de ampliação de tela - provido por software específico, ou lupa eletrônica, ou display digital, permite a utilização da visão residual na recepção de mensagens.

21 - Textos escritos - quando redigidos em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, permitem a fácil compreensão por vasta gama da população vidente com algum domínio da língua portuguesa escrita.

22 - Tipologia ampliada - caracteres em fonte ampliada (26, por exemplo) que permitem a utilização de visão residual para leitura de textos.

23 - Transcrição de falas em tempo real - por estenotipia, reconhecimento de voz ou outro sistema, permite o registro escrito de aulas, audiências, reuniões, diálogos etc.

24 - TS - Telefone para surdo - telefone com mensagem de texto para linha telefônica fixa convencional. Com teclado, visor e monofone, permite a comunicação entre usuários surdos e entre surdo e ouvinte e vice-versa.

25 - TPS - Telefone público para surdos - telefone público com mensagem de texto. Com teclado, visor e monofone, permite a comunicação com e entre usuários de TS.

26 - SISO - Sistema de intermediação surdo-ouvinte - serviço provido pelas empresas concessionárias, ou operadoras do serviço de telefonia. Viabiliza a transmissão de uma mensagem falada para telefone de texto, ou videophone, e a transmissão de uma mensagem de texto ou gesticulada para telefone de voz.

27 - Videophone - permite a conversação entre usuários da língua de sinais, bem como a comunicação entre um usuário de telefone de voz e usuário de LIBRAS, intermediada por um intérprete de LIBRAS da central de chamadas, utilizando a internet.

28 - Webcam - permite a comunicação pessoal via lnternet, em tempo real, entre usuários da leitura orofacial, de LIBRAS e outros.