



A Deficiência da Comunicação do Trade Turístico no Uso da Libras

ANDRÉ REIS

MARA CECÍLIA DA CUNHA GUIMARÃES

Resumo

Este artigo tem como finalidade maximizar um novo despertar no âmbito do segmento turístico inclusivo, realizar um diagnóstico do *trade*, fomentar ações que venham, a beneficiar esse público na comunicação, pois apesar de terem muitas conquistas, observa-se que não há muita preocupação com esse público, no que diz respeito a serviços turístico, desconsiderando os seus desejos e necessidades de lazer e cultura. Desta forma, minimizar as barreiras de comunicação enfrentadas por essa parcela da sociedade, objetivando levar a público esse fato.

Palavras chaves: Inclusão, Turismo, surdos, LIBRAS.

ABSTRACT

This article has as purpose to maxime a new interpretation of tourism segmentation sector. More inclusive by making a diagnostic trade in order to foster actions that are supposed to provide this public benefits in communication because in spite of having lots of gains, one could notice that therer is not to much worry about this services regarding to touristic services by simply overlooling their wishes and also special necessities in terms of leasure and culture. About this way it can minimize communication difficulties experienced from part of society, aiming to bring this fact in public.

Key- Words: Inclusion, Tourism, Deafs, LIBRAS

“Sem voz, nossas mãos vencem o silêncio.
e fazem a comunicação.”
(autor desconhecido)

1. INTRODUÇÃO

Apesar de muitas conquistas no que se refere a pessoas com deficiência na cadeia do turismo verificadas nas ações desenvolvidas em âmbito nacional, regional e locais voltadas à acessibilidade para o cadeirante, cegos e de mobilidade reduzida, existe uma grande lacuna de medidas orientadas para os deficientes auditivos que facilitem assim a sua comunicação e uso da sua língua mãe, LIBRAS.

Nos lugares visitados em Recife tais como restaurantes, hotéis, Shoppings Center foram encontradas rampas para facilitar o acesso de cadeirantes avisos sonoros em portas, banheiros adaptados, cardápios em braile, porém as necessidades dos surdos vêm sendo negligenciada, porque nem sempre é oferecido um interprete em estabelecimentos de grande movimentação.

Os deficientes auditivos não são diferentes das demais pessoas, que não possuem deficiência, muito pelo contrário, em sua maioria, têm anseios de novas experiências e necessidade de comunicar-se com o mundo, são pessoas curiosas com relação a outras culturas e outros lugares, enfatizando uma extrema necessidade em obter conhecimentos, vivendo uma busca incessante de fazer novas amizades e obter novas experiências.

Porém, mesmo com o passar dos anos, ainda existe uma carência significativa no que se diz respeito ao atendimento de qualidade para o turista surdo que ainda é escasso. A exclusão sofrida por esse grupo social, ainda é presente na sociedade, embora muito já tenha sido feito para minimizá-la.

Contudo, não basta apenas ter conhecimento do problema, é necessário promover ações que proporcionem a efetivação dos direitos referidos aos mesmos, como a utilização pelos estabelecimentos, da LIBRAS, propiciando ao surdo uma comunicação livre de intermediários.

Ou seja, sem a utilização das LIBRAS, tanto o empreendimento, quanto o turista surdos são prejudicados, visto que sem comunicação através da língua mãe o surdo, por mais que se esforce não compreende claramente o que lhe é passado.

Isso minimiza o desejo de retorno do visitante à localidade, impossibilitando a lucratividade e a expectativa da viagem, de realizações de sonhos e desejos que seriam obtidos com a presença deste tipo de comunidade. Portanto, a acessibilidade para essa demanda específica é fundamental para o desenvolvimento do turismo e para a inclusão das pessoas com deficiência, uma vez que a qualidade é indispensável nesse processo de evolução da atividade turística e econômica.

Diante dessa realidade surgiu aos autores da presente proposta explícita necessidade de ressaltar a importância de significativa parcela da sociedade e para *trade*, do uso da LIBRAS, linguagem utilizada para comunicação com surdos, os quais totalizam 9.722.163 (IBGE, 2010) pessoas surdas no País. Tal quantitativo expõe um potencial deste segmento, que pode se constituir bastante lucrativo, se bem explorado pelo *trade*.

Em relação aos procedimentos metodológicos, a pesquisa de dados secundários constituiu-se de consulta à literatura científica, artigos e reportagens sobre o tema. Além disso, foram conduzidas visitas *in loco* e uma pesquisa empírica com representantes do *trade* turístico de Pernambuco, com o objetivo de obter informações e dados a respeito das ações atualmente desenvolvidas por estas instituições. Foram também realizadas entrevistas com 20 surdos com o objetivo de diagnosticar o seu grau de inclusão no setor do turismo.

Logo esse artigo tem como objetivo geral a elaboração de uma proposta para a inclusão dos surdos enquanto consumidores no setor do turismo. Para tanto, foram realizadas ações de diagnóstico em empresas do *trade* turístico a respeito das ações existentes voltadas para o atendimento de surdos, qual serviu de base para as propostas realizadas neste estudo, para capacitação profissional e para a dinamização de ações estruturadoras para a inserção dos surdos como consumidores no setor do turismo.

2. VISÃO CONTEXTUALIZADA DOS SURDOS

De acordo com Vygotsky (1989, p. 89), a surdez seria "... um estado natural e não patológico para a criança surda, e o defeito só é sentido de um modo mediatizado, secundário, como resultado de sua experiência social refletida".

Para SASAKI a surdez, uma vez que não é facilmente perceptível se comparada com outros tipos de deficiências, não desperta na sociedade a devida atenção, levando muitas das vezes o surdo a situações que o deixam à margem, deprimindo-o e fazendo com que ele se sinta incapaz diante da sociedade, afetando diretamente o seu processo de comunicação (SASSAKI, 2002).

Os surdos são pessoas que possuem algum grau de surdez, por norma são utilizadores de uma comunicação espaço-visual. Porém, surdos são aqueles que usam a língua de sinais para se comunicar, e deficientes auditivos aqueles que com uma prótese podem reconhecer pelo som as palavras. (SASSAKI, 2002). Ainda nesse contexto ao termo do surdo Sá define

Podemos definir uma pessoa surda como aquela que vivencia um déficit de audição que o impede de adquirir, de maneira natural, a língua oral/auditiva usada pela comunidade majoritária, e que constrói sua identidade calcada principalmente nesta diferença, utilizando-se de estratégias cognitivas e de manifestações comportamentais e culturais diferentes da maioria das pessoas que ouvem.

(SÁ, 1999, p. 19)

Alguns surdos usam a fala oral e fazem leitura labial (ambas desenvolvidas através de treino fono articulatorio) e têm um pouco de audição e, às vezes, usam aparelho auditivo para amplificar a sua capacidade de audição. Entretanto, a grande maioria dos surdos comunica-se, de forma eficiente, apenas através da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS).

Esses estudos têm classificado os surdos em duas categorias:

- Os portadores de surdez patológica, normalmente adquirida em idade adulta;
- E aqueles cuja surdez é um traço fisiológico distintivo, não implicando, necessariamente, em deficiência neurológica ou mental; antes, caracterizando-os como integrantes de minorias linguístico- culturais; este é o caso da maioria dos surdos congênitos. (PORTAL DOS SURDOS 2010).

Segundo GESSER (2012, p.72), os graus de surdez estão classificados em decibéis cujas nomenclaturas estabelecem os diferentes graus de surdez: perda auditiva leve; moderada; moderadamente severa e a profunda. A surdez leve pode acarretar, e se agravar, tornando -se uma surdez profunda. São limiares de cálculo os resultados em decibéis: o considerado normal até 25dB, leve de 26 a 40dB, moderada de 41 a 55dB, moderadamente severa :de 56 a 70dB, severa de 71 a 90dB e profunda, maior que 91dB.

2.1 AÇÕES IMPLEMENTADAS COM SUCESSO PARA OS SURDOS

Foram imensas as conquistas alcançadas pelos surdos no âmbito da acessibilidade. Alguns exemplos delas são: a criação do Telefone para Surdo - TS, um aparelho adaptado que possui teclas e funciona da seguinte maneira: o surdo faz uma ligação para a Central de Atendimento aos Surdos- CAS (um serviço oferecido pela ANATEL, em que um telefonista atende esta ligação e faz a intermediação com o número para o qual o deficiente auditivo quer se comunicar. Partindo daí o surdo digita a mensagem desejada e o operador passa a informação para a pessoa que recebe a chamada, de contra partida esta pessoa responde e o telefonista por sua vez digita a mensagem para o surdo). (ANDRANDE, 2011,p.6)

Outras grandes conquistas foram a criação do *Closed caption*, ou seja, informações transmitidas por jornais, filmes e alguns programas, repassadas simultaneamente através de legendas; os alertas luminosos, dispositivos utilizados em companhias; telefone para surdos e em babás eletrônicas. Ao ser acionado, uma companhia, ou ao captar o choro de um bebê, o equipamento acenderá , chamando a atenção; relógios e despertadores vibratórios, que vibram no horário em que é programado para despertar.

Não há como negar que o uso da Língua de Sinais é um dos principais elementos aglutinantes das comunidades surdas, sendo assim, um dos elementos importantíssimos nos processos de desenvolvimento de identificação dos surdos entre si. (SÁ, 2002, p. 106)

Segundo Sá (2000, p. 85), umas das evidências básicas para integração dos grupos de surdos é o uso da Língua de Sinais. E, mesmo aos surdos que não tiveram acesso a esta língua de forma efetiva, é através da comunicação visual-motora que estes sujeitos se identificam. A LIBRAS é uma língua porque compõem níveis linguísticos, fonológicos, morfológicos, sintático e o semântico. São essas composições que atribui-se às Línguas de Sinais.

3. A IMPORTÂNCIA DO USO DA COMUNICAÇÃO

A comunicação é firmada de instrumentos do pensamento que por sua vez se dá nas interpretações verbais, corporais, escritas, escutadas e visualizadas. É um elo de interação entre o homem e a comunidade em que se vive de acordo com seu universo cultural, utilizando-se da linguagem que o homem expressa no seu pensamento, sentimentos e desejos. O mundo globalizou-se resultando no aumento das atividades institucionais e oficiais, públicas e privadas, operacionalizando maior comunicação entre grupos distintos de uma mesma sociedade, bem como se expandindo como forma de comunicação entre nações diversas.

Fez surgir a necessidade de uma linguagem que respeitasse as variações culturais e as tradições sedimentadas pelos usos e costumes, sob a premissa de que a ordem social depende essencialmente do respeito ao espaço individual e a integração no espaço comum.

Northern e Downs (2005) afirmam que os surdos podem apresentar atraso grave de linguagem, problemas de fala e possível disfunção no aprendizado. A fala do surdo é caracterizada por problemas na voz, na articulação, na ressonância e na prosódia. As características prosódicas da entonação e da tonicidade estão ausentes, dando às vozes dos surdos uma qualidade mono tonal.

As crianças surdas são expostas a uma comunicação seja gestual ou sinalizada. Já o aspecto linguístico de sinais define que, é o estudo científico da língua e pode se distinguir em diversos ramos, de acordo com o foco e o interesse do linguista. (CRYSTAL, 2001)

A linguagem humana pode ser fundamentada em diferentes formas e complexas regras, símbolos, expressões e significados e outros tipos de sistemas de comunicações utilizados da linguagem artificial, (idioma construído por um grupo de pessoas de determinado povo de certa cultura). No turismo a comunicação é gerida pela demanda turística, procurando atingir grande quantidade de pessoas em uma determinada região, de um local com diferentes segmentos e gosto, onde o comunicador consegue identificar os gostos das pessoas e suas preferências, e assim cria uma imagem positiva que influencie a viajar para aquele destino.

Segundo Ruschmann (2000), a comunicação turística deve se considerar como o processamento das informações que o turista recebe e como elas são compreendidas e tem

como objetivo o aumento de procura e uma demanda de fluxo turístico maior para uma determinada região influenciando a economia local gerando renda e tributos.

A comunicação dentro do turismo ainda é um dos grandes desafios a ser superado por falta de qualificação de pessoas para atribuições exigidas pois comunicar-se em outro idioma não é tão fácil, e não tão simples assim, pois estamos invadindo um espaço de cultura diferente e passando assim a lidar com o desconhecido, com um mundo novo, do qual ainda não fazemos parte, e passamos a executar uma troca de aprendizagem, cultura e universos diferentes da nossa, tornando-se assim um grande desafio para a comunicação, e quando não compreendido é causador de confusões, mal entendidos e frustrações principalmente quando não se têm pessoas aptas a compreender o dialeto.

Segundo o contexto da ABNT NBR 9050:2004 e o Decreto nº. 5.296/2004 podem ser considerados barreiras da comunicação se acarretam qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos dispositivos, meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa, bem como aqueles que dificultem ou impossibilitem o acesso à informação. (MTUR 2006).

Em 2002, o governo federal sanciona a lei de nº 10436 art1º que diz:

É reconhecida como meio legal de comunicação e expressão a Língua Brasileira de Sinais - Libras e outros recursos de expressão a ela associados. Entende-se como Língua Brasileira de Sinais - Libras a forma de comunicação e expressão, em que o sistema linguístico de natureza visual-motora, com estrutura gramatical própria, constituem um sistema linguístico de transmissão de ideias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil.(PLANALTO 2002)

4. TURISMO INCLUSIVO, SEGMENTAÇÃO DE MERCADO E A CAPACITAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE TURISMO

O Art. 2º do Código Mundial de Ética do Turismo diz: "As atividades turísticas devem respeitar a igualdade entre homem e mulheres, devem tender a promover os direitos humanos e especialmente os direitos particulares de grupos especificamente crianças, idosos, deficientes, minorias étnicas e os povos autóctones" (BOITEUX, 2003, p.113)

Trabalhar no turismo significa servir às pessoas, ajudando-as a satisfazer seus desejos de viajar e de viver experiências no seu tempo livre. O sentido principal da profissão é o da prestação de serviços e envolvem o cuidado com respeito, dignidade, cortesia e consideração. A satisfação do turista é ponto essencial para o sucesso de qualquer empreendimento ou atuação. As chances profissionais serão maiores para as pessoas conscientes dessa premissa e capazes de colocar os interesses dos clientes acima de tudo. Ruschmann (2002, p.9)

No setor do turismo, um mesmo atrativo é oferecido por vários distribuidores diferentes, porém o que o diferencia é o profissional responsável pelo atendimento que, além dos conhecimentos que a graduação oferece, deve estar atento às mudanças que o setor apresenta, uma vez que o mercado é altamente competitivo.

Em muitos casos em que a prestação de serviços no turismo é realizada sem qualidade, a questão se volta para a falta de profissionais qualificados, sem aperfeiçoamentos ou até mesmo sem especialização na área em que atuam. Assim, na atividade turística, onde a prestação de serviço é o diferencial, é fundamental que os recursos humanos tenham técnicas e qualidade para atender às necessidades constantes da sociedade (RUSCHMANN, 2002).

Mas quando se trata da segmentação do mercado de deficientes, a questão envolve muitas discussões, porque, para que o deficiente possa desfrutar das mesmas oportunidades, é primordial que haja condições, tanto de profissionais para atender quanto de mudanças na arquitetura. No entanto, em muitos casos é negada essa possibilidade de acesso aos produtos ou atrativos turísticos. Existem muitos tipos de graus de deficiências, desde a mobilidade, que podem divergir do caso de pessoas mais velhas com dificuldades para subir escadas a pessoas confinadas em cadeiras de rodas; outras com dificuldades de visão e/ou auditivas (ibidem).

Segundo a OMT - Organização Mundial do Turismo

A formação de qualidade em todos os níveis é indispensável para obter profissionais flexíveis, que sejam capazes de satisfazer as necessidades dos clientes e as da própria indústria turística, sentindo-se, ao mesmo tempo, motivados e envolvidos na organização em que trabalham.

(OMT,2001.p,348)

A Organização Mundial do Turismo (2001) aponta que, com o aparecimento dos novos setores de prestação de serviços, o conceito de qualidade no atendimento em função da qualidade total sofreu transformações, uma vez que as atenções anteriormente direcionadas à organização se voltaram para o cliente, seu foco principal. Pode-se dizer então, que esse novo direcionamento acabou por colocar em pauta outros importantes elementos, como a reocupação com a qualidade de vida das pessoas.

4.1 Turismo acessível

Segundo SASSAKI (2003), o processo de inclusão social acontece quando a sociedade é ajudada a modificar seus sistemas de lazer e turismo para que todas as pessoas, com ou sem deficiência, possam participar juntas e ativamente de suas atividades nos mesmos locais, desfrutando de momentos de lazer em ambientes comuns.

O mesmo autor defende que a atividade turística pode provocar uma satisfação pessoal ao realizar uma viagem ou ter acesso a uma atividade de lazer, pois são fatores que provocam sensações consideradas mais importantes para as pessoas. As ofertas de produtos e serviços turísticos para pessoas com necessidades especiais e mobilidade reduzida estão aumentando, inclusive no Brasil.

Para o Ministério do Turismo 2009, Turismo Social é a forma de conduzir e praticar a atividade turística, promovendo a igualdade de oportunidades, a equidade, a solidariedade e o exercício da cidadania na perspectiva da inclusão.

Em 2008, foi aprovado pelo Congresso Nacional, em uma iniciativa do Ministério do Turismo em parceria com diversas entidades do setor, a Lei do Turismo – Lei Federal 11.771/2008. Esta Lei dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico, disciplina a prestação de serviços turísticos (MTUR, 2009).

O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) divulgou o resultado de uma pesquisa sobre os serviços de hospedagem das 27 capitais brasileiras. Em 2011, o Brasil concentrava em suas capitais mais de 250 mil unidades habitacionais e capacidade total de

mais de 370 mil leitos. Desses, apenas 1,3% das unidades eram adaptadas para pessoas com necessidades especiais.

Em termos percentuais, Maceió ficou em primeiro lugar com 3,4% das unidades adaptadas, em seguida Teresina com 2,8% e depois Porto Velho e Aracaju, ambas com 2,5%. Já em termos absolutos, Maceió também continua no ranking, ficando em 5º lugar com 219 unidades habitacionais, perdendo apenas para São Paulo (511), Rio de Janeiro (272), Natal (237) e Brasília com 220. Já Macapá com 14 unidades, Boa Vista com 15 e Vitória com 26, são as capitais com menor número de unidades adaptadas.

Segundo Tereza Bandeira, diretora executiva da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH-AL), o resultado da pesquisa do IBGE sobre acessibilidade nos hotéis das capitais do Brasil foi excelente para a hotelaria de Maceió.

Nossa rede hoteleira é moderna e segue os padrões exigidos pela legislação federal e municipal. É uma divulgação gratuita e de confiabilidade que muito vai ajudar na promoção de destino para este novo nicho de mercado. Os indicadores revelados representam muito para o turismo alagoano. (Entrevista retirada da revista eletrônica Eco Viagem, concedida por Tereza Bandeira)

É importante mencionar que não foram citados dados referentes ao fluxo de atendimento, ocupação e atendimento ao público deficiente auditivo e com a inclusão no uso da LIBRAS.

Sendo o turismo uma atividade de suma importância, assim como a implementação da acessibilidade para os surdos no uso da LIBRAS, não há como negar que o mercado mostra-se amplo, com uma parcela tão grande de público alvo apto a fazer qualquer tipo de passeio turístico, tendo como sua única necessidade o uso da LIBRAS. Ainda assim, os estabelecimentos em uma grande proporção não estão aptos, para esse tipo de acolhimento, atender outras necessidades é bem mais caro e meche com toda a infraestrutura de um restaurante, quarto de hotel, dentre outros. O surdo em sua grande maioria, como não tem nenhuma dificuldade motora só necessita de um intérprete, é um seguimento que contribui para sociedade, como toda ela também produz, gera renda, também tem seus anseios, ao conhecimento lazer e buscar novas experiências, não o faz porque simplesmente não é compreendido. É gratificante em constatar que Pernambuco, está em processo de desenvolvimento, para atender o novo nicho de mercado, que vem conquistando o seu espaço neste segmento de turismo acessível, já

é conhecido mundialmente por possuir ritmos, como: frevo e maracatu dentre outros, e possui o maior bloco de rua do mundo, Galo da Madrugada, que por sua vez tem uma preocupação de inclusão, e assim promovendo a todos lazer, cultura e conhecimento, a exemplo disso este ano, 2012, as pessoas com deficiências que brincaram o carnaval no Recife pela primeira vez com apoio de um material em braile com a programação da folia e um intérprete de LIBRAS. O roteiro em braile, que é um sistema de leitura com o tato para cegos, na Central do Carnaval, instalado no Marco Zero da cidade, e em outros pontos de informações turísticas. Assim como em Fernando de Noronha, um dos destinos mais procurados no Brasil pelos turistas, agora também se destaca como um dos destinos mais acessíveis de Pernambuco. A Secretaria de Turismo de Pernambuco (Setur-PE), através da Empresa de Turismo de Pernambuco (Empetur), criou o projeto Praia Sem Barreiras, que tem como objetivo disponibilizar, em algumas praias do Estado, esteiras de acesso ao mar, cadeiras de rodas anfíbias e profissionais qualificados para o banho assistido.

Fernando de Noronha será o primeiro destino turístico a receber a Praia Sem Barreiras. O projeto será lançado no dia 31 de janeiro, às 10 horas, na Praia do Sueste, localizada no arquipélago. Uma esteira de acesso ao mar de 30 metros e quatro cadeiras de rodas anfíbias poderão ser encontradas na praia, onde também fica o Posto de Informação e Controle, recém-inaugurado pela Eco Noronha.

Para facilitar o banho de mar, os visitantes serão acompanhados por oito profissionais da Eco Noronha qualificados para o banho assistido, que acontecerá todos os dias, das 8h às 18h. Pensando em melhor atender aos turistas com deficiência ou mobilidade reduzida, a Setur-PE promoverá cursos de capacitação para funcionários do Aeroporto de Noronha e funcionários da Eco Noronha.

Além de Fernando de Noronha, outras praias do litoral pernambucano receberão o projeto Praia Sem Barreiras, embora os nomes ainda não tenham sido revelados. O projeto tem o apoio da Administração de Fernando Noronha, do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio), Instituto Oceanário e da Concessionária Eco Noronha. O *trade* desse Estado está se qualificando e se adequando as normas exigidas para o atendimento desse público e desta forma fomentar esse mercado.(Texto extraído do Jornal do Comercio publicado em 23/01/2013)

5. A PERCEPÇÃO DOS SURDOS A RESPEITO DO TRADE TURÍSTICO E SUA PREPARAÇÃO

Nesse tópico, será apresentada a percepção dos surdos no *trade* turístico. Foram realizadas entrevistas com 20 surdos sobre as dificuldades encontradas no trade em seus aspectos.

No que se refere à comunicação do *trade* turístico com os surdos, verificou-se que existe um sentimento de frustração e exclusão ao procurar os serviços oferecidos de uma agência de viagem, pois não atendem as suas necessidades pela escassez de qualificação dos profissionais que falem LIBRAS, porque ainda não se tem uma preocupação para esse segmento de público em locais específicos, e nem intérpretes que possam atendê-los adequadamente.

Quando surge uma necessidade de viajar eles se comunicam escrevendo, procuram ir acompanhados ou até mesmo custeando um intérprete, mostrando o destino desejável no mapa e fazendo o uso de *GPS*, da leitura labial, ou só viajam para locais conhecidos, e seu atendimento acaba sendo uma frustração e muito ruim por não atingir um canal de comunicação, (COMUNIDADE SURDA DE PE, 2012).

A falta de acessibilidade e a do uso da LIBRAS entre os ouvintes e surdos ,acaba causando uma grande barreira sobre o seus anseios e expectativas na utilização dos serviços turísticos e caso houvesse uma melhoria na comunicação com o uso da libras iriam viajar mais, e quando viajam é em grupo. Ao viajar e não ser compreendido o seus sentimentos são de discriminação, pois deveria ter sempre em todas repartições ao menos um intérprete. (COMUNIDADE SURDA-PE, 2012)

Outro ponto de análise foi em relação ao atendimento aos surdos nas empresas turísticas, tais como hotéis, pousadas, restaurantes.

Como sugestão para melhorias no atendimento, citou-se o uso da tecnologia, a qual poderia contribuir para atender as suas necessidades e melhorar a comunicação nos hotéis e pousadas, agências de viagens, aeroportos, dentre outros. Neste sentido, a internet é uma grande aliada facilitadora, no que diz a respeito á comunicação para reservas de hotéis, pousadas, dentro ou fora do estabelecimento, pois proporciona a troca de informações entre cliente e recepção, porém o seu uso ainda não é o suficiente para maximizar uma boa conversação.

Verificou-se também que é necessário a qualificação dos profissionais na LIBRAS. No que diz respeito, especificamente, à inclusão nos restaurantes, um lugar bem frequentado pelos surdos, deveria existir placas fluorescentes, adesivos informativos e intérpretes, desta forma contribuir para uma boa comunicação visual.

6. ANÁLISE DAS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELAS INSTITUIÇÕES PESQUISADAS

Foram extraídas, informações de dados a respeito das ações desenvolvidas pelas as instituições, diagnosticadas através de análise com entidades e órgão, importantes, para a categoria, PCD (Pessoas com Deficiência) e representações do *trade* de Pernambuco, tais quais, ABAV (Associação Brasileira de Agências de Viagens de Pernambuco), SETUR (Secretária de Turismo de Recife), SEAD (Superintendência Estadual de Apoio à Pessoa com Deficiência), EMPETUR (Empresa de Turismo de Pernambuco) e RCBV (Recife Convention & Visitors Bureau).

Segundo o presidente da ABAV-PE, Sr. Jorge Sales, no que se refere à qualidade e inclusão da instituição sobre a acessibilidade, não há uma preocupação para o atendimento de um público específico, pois devem, sim, ter uma qualificação para atender qualquer pessoa que possua deficiência ou dificuldades, seja ela motora, de mobilidade reduzida ou visual, etc., porque trabalha de forma universal atendendo as pessoas conforme suas necessidades sem exclusão ou exceções, seguido as normativas da ABNT e da lei Federal.

Relevante salientar que o Governo Federal, em parceria com o MTUR, está fazendo a sua parte, oferecendo cursos de qualificação a pessoas ligadas ao *trade* turístico, implementando no que diz respeito a melhoria na qualidade de atendimento. Pelo PRONATEC, uma das opções de idiomas é a LIBRAS. No entanto, o principal motivo da falta do uso da LIBRAS, é o desinteresse da sociedade em buscar novos conhecimentos e se qualificar para o mercado de trabalho, e quando se qualifica é por normativas das empresas.

A Secretaria de Turismo de Recife (SETUR) está firmando uma parceria com o Ministério do Turismo para aplicar a acessibilidade em todas as centrais de informações turísticas do Recife, para atender pessoas com deficiência, oferecendo cursos de capacitação para um atendimento de qualidade. Esta reforma irá suprir todos os tipos de deficientes, e assim irá

trabalhar de uma forma inclusiva de acordo com suas necessidades, com treinamento em libras para estagiário de capacitação previsto para o ano de 2013.

São realizadas ações em parceria com a Secretária de Turismo com o propósito de incluir os deficientes no lazer, teatro, cultura e no turismo. O SEAD é responsável por articular a implantação e execução das políticas e ações governamentais e não governamentais, relativas a pessoa com deficiência, no âmbito do Estado, promovendo a acessibilidade, acesso e conhecimento para as pessoas, articulando para promover ações. Não executa as ações, pois não tem recursos para isso, porém faz parceria com entidades competentes para que elas executem ações elaboradas. Um exemplo disso é um projeto que está para ser implementado em Garanhuns, com parceria entre EMPETUR e Prefeituras, (PCR e Garanhuns). E Pernambuco está trabalhando para se tornar um Estado mais acessível e isso é animador porque as pessoas estão se preocupando mais com acessibilidade diz Yara Nóbrega, responsável por elaboração de projetos do SEAD.

A responsabilidade da EMPETUR é de tornar um pouco mais acessível os destinos turísticos de Pernambuco para as Pessoas com Deficiência, em sensibilizar o *trade* turístico, assim como os bares e restaurantes, o setor hoteleiro São Políticas Públicas voltadas para o segmento e o respeito às diferenças.” (Mosana Calvanti-Coordenadora de Projetos Especiais, EMPETUR).

Para O Recife CVB que atua na captação de eventos para o estado de Pernambuco, a questão sobre a acessibilidade não envolve a instituição, visto que, é uma empresa privada sem fins lucrativos, o foco sobre a acessibilidade deve envolver órgãos públicos e projetos do governo, não tendo a entidade recursos para um projeto que envolva esse público.

Existem alguns restaurantes com cardápios em Braille, porém em libras acredito que não seja possível, visto que o público de libras é surdo e não cego o que poderia ser feito neste sentido era a o estabelecimento possui de um funcionário que conseguisse se comunicar em libras. O Recife CVB não consegue responder se as condições de atendimento a este público estão melhorando. Acreditamos que, que logo em breve as próprias empresas privadas estarão voltadas para o atendimento ao público com necessidades especiais, mas não temos informação sobre quais projetos estão sendo desenvolvido nesta área.

Acredito que o governo do estado poderia ser grande incentivador da melhoria do atendimento para este público, principalmente no que diz respeito a acessibilidade, já existe um projeto de lei, ou uma lei aprovada em que os estabelecimento devem possui acessibilidade até um prazo determinado, porém não tenho certeza sobre a lei, Acho que as empresas privadas deveriam focar na

comunicação com esse público, ainda por cima, estamos prestes a receber uma copa do mundo, que é um megaevento no qual receberemos público de todas as etnias, independente de possuir alguma necessidade ou não, e não só o estado de Pernambuco assim como o país, deve está preparado para recebê-los. Cardápios em brailes, atendimento em libras para os surdos/mudos, rampa de acessibilidade, mapa de informações turísticas em braile, enfim, inúmeras atitudes podem ser tomadas para amenizar os efeitos negativos da falta de qualificação de mão de obra no atendimento a este público, e o estado deveria investir profundamente para este acontecimento”. (Ewelly Oliveira – Analista de Promoção e Visitors, Recife Convention & Visitors Bureau)

As pesquisas realizadas demonstram claramente que serão necessárias muitas ações além da capacitação de todo o *trade* turístico, tanto pelo governo quanto pela iniciativa privada, além das organizações não governamentais (ONGS), tendo como principal ação a melhoria da comunicação. São notórios os grandes acontecimentos esportivos em nível mundial que estão por vir, e todos os órgãos e associações entrevistados foram sucintos nesse ponto: aumento do fluxo turístico nesses eventos internacionais, treinamento e capacitação, investimento e ampliação do número de leitos, melhoria dos transportes e vias, ações conjuntas com todo o *trade*.

7. PROPOSTAS DE AÇÃO PARA A INCLUSÃO DOS SURDOS NO MERCADO TURÍSTICO

Diante da realidade encontrada nesse processo de desenvolvimento, e acessibilidade para pessoas com deficiência auditiva, ainda é uma grande preocupação. Para que possa obter um resultado satisfatório, é de extrema importância que os estabelecimentos do *trade* turístico disponibilizem um intérprete de LIBRAS por turno, e o reconhecimento que se trata de mais uma língua, assim como os demais idiomas que precisam de um tradutor. Já que o turismo são conjuntos de elementos e fatores psicológicos e econômicos, sugerir a inclusão do surdo na atividade do Turismo nada mais é que, alertar para um segmento, segmentar um mercado é “...o ato de identificar e traçar os perfis de grupos distintos de compradores que poderão preferir ou exigir produtos e mix de mercados (ou compostos de marketing) variáveis”. (KOTLER) *apud* (ANDRADE, 2011, p. 12).

A oferta deste tipo de Turismo lucrativo trará benefícios a todos, não somente para os deficientes auditivos, mas de uma forma geral irá movimentar toda cadeia produtiva, gerando

renda na localidade. Uma potencialidade para esta segmentação obter sucesso, qualificar mão de obra. Devido à deficiência dessas pessoas, a comunicação visual é substituída pelo os ouvidos, logo que se vê e não pelo o que se escuta. Além da qualificação dos profissionais, também é necessário vídeos e placas sinalizadoras luminosas de informações com uma linguagem em LIBRAS ou de fácil compreensão para os surdos nos estabelecimentos, e desta forma atender as necessidades e assim incluí-los nesse processo.

Assim como há uma preocupação de formação de profissionais de várias áreas, em Pernambuco já é possível fazer uma especialização em LIBRAS, é perceptível a carência de surdos turismólogos; é importante a formação desses profissionais, a fim de utilizar-se do conhecimento da língua mãe LIBRAS nos planejamentos e roteiros turísticos, e acarretar assim, uma quebra de paradigmas, incentivando esse segmento e ampliando a inclusão atendendo as suas necessidades.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

É notório que Pernambuco pode se tornar um grande receptor turístico para esse tipo de segmento turismo inclusivo para os surdos, pois tem potencialidades. Diante da realidade encontrada, que de fato existe uma preocupação na qualificação nas instituições pesquisadas para o atendimento desse público, e para as demais necessidades, o Estado está a cada dia melhorando nesse aspecto sobre a acessibilidade, no âmbito turístico, porém ainda há uma grande lacuna e escassez na comunicação com o uso da LIBRAS. Para tornar a comunicação eficaz será necessário algumas adaptações como produção de vídeos em LIBRAS, intérpretes e qualificação de mão de obra do *trade*, placas com sinais em LIBRAS de acordo com o dicionário em LIBRAS. E desta forma promover ao *trade* turísticos a inclusão para esse público.

É possível, assim, perceber que, em muitas ocasiões, os anseios e desejos dos surdos se encontram à mercê dos desejos e anseios do ouvinte que o acompanha. Como perceber se os desejos do surdo enquanto turista estão sendo atendidos? As empresas de turismo devem se atentar sobre as normas de acessibilidade, assim como as Secretarias de Turismo devem oferecer alternativas para atender a os surdos ou ao público com algum outro tipo de deficiência. É compreensível que o surdo poderá ter uma visão mais ampla dos lugares visitados



sobre cultura, História, preservação da localidade, conhecimento e desejo de retorno, através da LIBRAS e equipamentos acessível e desta forma obter a excelência no seu atendimento.

9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo Turismo e acessibilidade: Manual de orientações / Ministério do Turismo, Coordenação - Geral de Segmentação. – 2. ed. – Brasília: Ministério do Turismo, 2006.

BRASIL. Ministério do Turismo. Turismo Acessível: Introdução a uma Viagem de Inclusão. Volume I. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 48 p.
1. Turismo 2. Acessibilidade 3. Deficiência

BRASIL. Ministério do Turismo. Turismo Acessível: Bem Atender o Turismo Acessível .Volume III. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 60 p. 1. Turismo 2. Acessibilidade 3. Deficiência

CRYSTAL, D. Dicionário de lingüística e fonética. 2. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2000.

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

OMT. Introdução ao turismo. São Paulo: Roca, 2001.

NORTHERN, J. L.; DOWNS, M. P. Audição na Infância. 5. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2005.

RUSCHMANN, D. V. M. Turismo no Brasil: análise e tendências. São Paulo: Manole, 2002.

RUSCHANN, D. V. M. Marketing Turístico : Um enfoque Promocional. ed. Capinas, SP, Paupires, 1990.



SÁ, Nídia Regina Limeira de. Cultura, poder e educação de surdos. Manaus: EDUA, Comped, INEP, 2002.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: Construindo uma sociedade para todos. 4. ed. Rio de Janeiro WVA, 1997.

SASSAKI, R. K. Inclusão no lazer e turismo: em busca da qualidade de vida. São Paulo:Áurea, 2003.

VIGOTSKY, L S. Pensamento e linguagem. Tradução de J.L. Camargo. São Paulo: Martins Fontes, 1989.

ANDRADE ,Leal, A inclusão do surdo na atividade do turismo através do uso De libras <http://www.cairu.br/revista/arquivos/artigos/ARTIGO LIVIA turismo.pdf> acessado em 10/10/12

<http://ecoviagem.uol.com.br/noticias/turismo/acessibilidade-no-turismo/ibge-revela-que-maceio-tem-a-maior-porcentagem-de-hotelaria-adaptada-do-brasil-15644.asp> acessado em 01/12/12

[http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/pdf/Guia do censo2010.pdf](http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/pdf/Guia_do_censo2010.pdf) acessado em 01/12/12

[http://2epaldramas.dra.sch.gr/intercom/slo_update/Handbook/Poslovni bontonPT.pdf](http://2epaldramas.dra.sch.gr/intercom/slo_update/Handbook/Poslovni_bontonPT.pdf)

Estácio Sá cartilha Língua brasileira de Sinais [http://portal.estacio.br/media/1868413/cartilha lingua brasileira de sinais.pdf](http://portal.estacio.br/media/1868413/cartilha_lingua_brasileira_de_sinais.pdf) Acessado em 27/11/12 as 10h

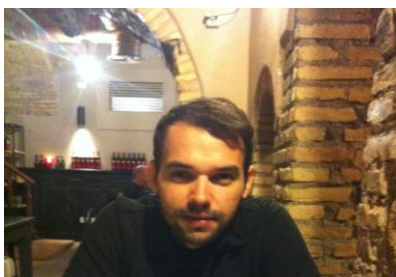
<http://g1.globo.com/peernambuco/carnaval/2012/noticia/2012/02/programacao-do-carnaval-do-recife-ganha-versao-em-braile.html> acessado em 13/12/2012.

<http://causaseconsequenciasdasurdez.blogspot.com.br/> acessado em 03/12/12

<http://cidadao.dpnet.com.br/topicos/acessibilidade/5248-turismo-acess-vel-pernambuco-sem-barreiras> acessado em 03/12/12

<http://jconline.ne10.uol.com.br/canal/economia/pernambuco/noticia/2013/01/23/praias-do-estado-receberao-projeto-de-acessibilidade-71036.php>

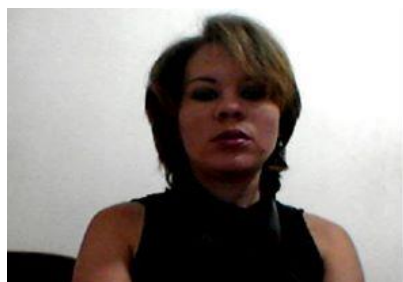
acessado em 23/01/2013



ANDRÉ REIS

Docente do Bacharelado me Turismo da Faculdade Santa Helena

E-mail: andrereisfsh@gmail.com



MARA CECÍLIA DA CUNHA GUIMARÃES

Discente do Bacharelado em Turismo da Faculdade Santa Helena – FSH

E-mail: mara.cecilia@hotmail.com