



# Investigação Científica nas Ciências Humanas e Sociais Aplicadas 2

Willian Douglas Guilherme  
(Organizador)

**Atena**  
Editora

Ano 2019

**Willian Douglas Guilherme**  
(Organizador)

**Investigação Científica nas Ciências  
Humanas e Sociais Aplicadas  
2**

Atena Editora  
2019

2019 by Atena Editora

Copyright © da Atena Editora

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Diagramação e Edição de Arte: Lorena Prestes e Geraldo Alves

Revisão: Os autores

#### Conselho Editorial

- Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas  
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília  
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa  
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná  
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista  
Profª Drª Deusilene Souza Vieira Dall’Acqua – Universidade Federal de Rondônia  
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria  
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná  
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice  
Profª Drª Juliane Sant’Ana Bento – Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense  
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão  
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará  
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista  
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas  
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande  
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

#### Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

I62 Investigação científica nas ciências humanas e sociais aplicadas 2  
[recurso eletrônico] / Organizador Willian Douglas Guilherme. –  
Ponta Grossa (PR): Atena Editora, 2019. – (Investigação  
Científica nas Ciências Humanas e Sociais Aplicadas; v. 2)

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-85-7247-268-5

DOI 10.22533/at.ed.685191604

1. Ciências sociais aplicadas. 2. Humanidades – Pesquisa –  
Brasil. I. Guilherme, Willian Douglas. II. Série.

CDD 370.1

**Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422**

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de  
responsabilidade exclusiva dos autores.

2019

Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos  
autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)

## APRESENTAÇÃO

Os artigos organizados neste livro retratam o objetivo proposto de demonstrar resultados de pesquisas que envolvam a investigação científica nas áreas da Ciências Humanas e Sociais Aplicadas, sobretudo, que envolvam particularmente a educação, a administração e o direito.

O livro “Investigação Científica nas Ciências Humanas e Sociais Aplicadas” está organizado em 03 volumes. Este 2º volume reúne um total de 24 artigos, sendo na 1ª parte, 10 artigos voltados especificamente para as Ciências Humanas, com destaque especial à educação e tecnologias, história, políticas públicas para a educação, estudos de casos, uso da internet na educação e saúde docente.

E na 2ª parte, voltada às Ciências Sociais Aplicadas, temos 10 artigos que irão discutir temas como consultorias, gestão de clima organizacional, formação de empreendedores, estudos de casos, tecnologia e empreendimento, marxismo, turismo e Libras, seguidos por mais 04 artigos que apresentam debates e resultados dentro do contexto jurídico com temas como a análise da legislação trabalhista e do Código de Ciência, Tecnologia e Inovação, discussão sobre a linguagem jurídica e politização do judiciário.

Os textos são um convite a leitura e reúnem autores das mais diversas instituições de ensino superior do Brasil, particulares e públicas federais e estaduais, distribuídas entre 10 estados, com destaque para as regiões norte e nordeste, que mais contribuíram neste 2º volume.

Assim fechamos este 2º volume do livro “Investigação Científica nas Ciências Humanas e Sociais Aplicadas” e esperamos poder contribuir com o campo acadêmico e científico, socializando resultados de pesquisas e inovações e dando continuidade a disseminação do conhecimento.

Boa leitura!

Willian Douglas Guilherme

<b>CAPÍTULO 1</b> .....	<b>1</b>
A BIBLIOTECA NAS ESCOLAS PÚBLICAS DE PORTO VELHO (RO): CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO E FUNCIONAMENTO	
<i>Zillanda Teixeira Rodrigues Stein</i> <i>Kétila Batista da Silva Teixeira</i> <i>Jussara Santos Pimenta</i>	
<b>DOI DOI 10.22533/at.ed.6851916041</b>	
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	<b>10</b>
ANÁLISE DA EFICIÊNCIA NOS GASTOS PÚBLICOS COM EDUCAÇÃO FUNDAMENTAL NOS COLÉGIOS MILITARES DO EXÉRCITO EM 2014	
<i>Tarso Rocha Lula Pereira</i> <i>Gilberto Magalhães da Silva Filho</i> <i>Marke Geisy da Silva Dantas</i>	
<b>DOI DOI 10.22533/at.ed.6851916042</b>	
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	<b>27</b>
FILOSOFIA DA CIÊNCIA, CURRÍCULO E FORMAÇÃO DOCENTE NA ÁREA DE CIÊNCIAS NATURAIS: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO	
<i>Januário Rosendo Máximo Júnior</i> <i>Meirecele Calíope Leitinho</i>	
<b>DOI DOI 10.22533/at.ed.6851916043</b>	
<b>CAPÍTULO 4</b> .....	<b>36</b>
DOCÊNCIA E TECNOLOGIAS DIGITAIS: DESENVOLVIMENTO DE MATERIAIS AUTORAIS DIGITAIS EDUCACIONAIS	
<i>Gabriela Teles</i> <i>Thayana Brunna Queiroz Lima Sena</i> <i>João Ítalo Mascena Lopes</i> <i>Paloma Lopes de Melo</i> <i>Robson Carlos Loureiro</i> <i>Luciana de Lima</i>	
<b>DOI DOI 10.22533/at.ed.6851916044</b>	
<b>CAPÍTULO 5</b> .....	<b>46</b>
AS CAMADAS DE MEMÓRIA DO CAMPUS DA ESDI E SEUS ANTECEDENTES	
<i>Romulo Augusto Pinto Guina</i> <i>Karolyne Linhares Longchamps Fonseca</i> <i>Yasmin Machado Oliveira</i> <i>Aline d'Able de Barros</i> <i>Fafaella Vieira Cardoso</i>	
<b>DOI DOI 10.22533/at.ed.6851916045</b>	
<b>CAPÍTULO 6</b> .....	<b>61</b>
O CONTEXTO DAS POLÍTICAS DE VALORIZAÇÃO DO MAGISTÉRIO E APRENDIZAGEM DA DOCENCIA NA HORA-ATIVIDADE DOS ANOS INICIAIS DO ENSINO FUNDAMENTAL	
<i>Maria Zenilda Costa</i> <i>Karine Kévine da Rocha Sousa</i>	

*Lara Crisley Alves Domingues*

**DOI 10.22533/at.ed.6851916046**

**CAPÍTULO 7 ..... 75**

O USO DO FACEBOOK COMO FERRAMENTA DE ENSINO. EXPERIÊNCIAS DA MONITORIA DE REDAÇÃO PUBLICITÁRIA I E II

*Clara Larissa Sales Maia*

*Ítalo Antônio Gonçalves Oliveira*

*Nicacio Ramon Braga Lira*

*Claudio Henrique Nunes de Sena*

**DOI 10.22533/at.ed.6851916047**

**CAPÍTULO 8 ..... 79**

DA DECADÊNCIA À REQUALIFICAÇÃO DO PARIS N' AMÉRICA

*Rafaela Guimarães Espinheiro*

*Simone de Nazaré Dias Pena Lima*

**DOI 10.22533/at.ed.6851916048**

**CAPÍTULO 9 ..... 85**

AXÉ ABASSÁ DE OGUM: O CULTO A OXUM E A LAGOA DO ABAETÉ

*Caroline Stender Moraes Santana*

*Fernanda Reis Pereira Santos*

**DOI 10.22533/at.ed.6851916049**

**CAPÍTULO 10 ..... 102**

SAÚDE MENTAL DO PROFESSOR NO BRASIL: UMA REVISÃO INTEGRATIVA

*Estefanni Mairla Alves*

*Ruth Maria de Paula Gonçalves*

*Antônio Dario Lopes Junior*

**DOI 10.22533/at.ed.68519160410**

**PARTE II - CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS**

**CAPÍTULO 11 ..... 118**

A INVESTIGAÇÃO APRECIATIVA COMO FUNDAMENTO PARA A CONSULTORIA INTERNA

*Ana Sara Leite Santos*

**DOI 10.22533/at.ed.68519160411**

**CAPÍTULO 12 ..... 130**

ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NA GESTÃO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EM UMA ONG

*Joema Vitória Rêgo Rocha*

*Francisca Fabiana Menezes Lira*

**DOI 10.22533/at.ed.68519160412**

**CAPÍTULO 13 ..... 138**

MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL – MEI: A FORMALIZAÇÃO DOS EMPREENDEDORES DO COMPLEXO ARTESANAL DE AQUIRAZ-CE

*Francisco Sávio de Oliveira Barros*

*Jéssica Maria Chaves Menezes*

**DOI 10.22533/at.ed.68519160413**

<b>CAPÍTULO 14</b> .....	<b>151</b>
COOPTANDO GESTÃO NA QUALIDADE DE VIDA: ECOEFICIÊNCIA COLABORATIVA NO AMBIENTE DE TRABALHO	
<i>Arnaud Velloso Pamponet</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.68519160414</b>	
<b>CAPÍTULO 15</b> .....	<b>167</b>
GESTÃO DAS AÇÕES EM ORGANIZAÇÕES DO TERCEIRO SETOR: UM ESTUDO DE CASO NA ONG POSTO DE PUERICULTURA SUZANE JACOB	
<i>Bruna Renata de Lima Gomes</i>	
<i>Marcela Lima do Nascimento</i>	
<i>Maria Carolina Araújo Rizzi</i>	
<i>Mara Águida Porfírio Moura</i>	
<i>Kelsen Arcângelo Ferreira e Silva</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.68519160415</b>	
<b>CAPÍTULO 16</b> .....	<b>177</b>
INTENÇÃO DE USO DE APLICATIVOS E A GERAÇÃO DE VALOR: INOVANDO NO RAMO DE LAVANDERIAS DOMÉSTICAS	
<i>Danilo Augusto de Souza Machado</i>	
<i>Rodrigo Lopes Nabarreto</i>	
<i>Luiz Silva dos Santos</i>	
<i>Debora Mendonça Monteiro Machado</i>	
<i>Leonel Cezar Rodriguez</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.68519160416</b>	
<b>CAPÍTULO 17</b> .....	<b>196</b>
A TEORIA DO IMPERIALISMO MARXISTA DE LENIN NO CAPITALISMO DO SÉCULO XXI	
<i>Sinedei de Moura Pereira</i>	
<i>Alexandre Silva de Lima</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.68519160417</b>	
<b>CAPÍTULO 18</b> .....	<b>205</b>
O PROGRAMA DE INCENTIVO AO DESLIGAMENTO VOLUNTÁRIO (PIDV) DOS EMPREGADOS DA PETROBRÁS NO CENÁRIO DAS EMPRESAS ESTATAIS BRASILEIRAS (2014 - 2017)	
<i>Beatriz Stefani Rosa de Moura</i>	
<i>Gerusa Coutinho Ramos</i>	
<i>Nathalia Carvalho de Lima Pessoa</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.68519160418</b>	
<b>CAPÍTULO 19</b> .....	<b>220</b>
TURISMO DE ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO: A IMPORTÂNCIA DA LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS (LIBRAS) PARA A HOTELARIA CARIOCA	
<i>Erika Conceição Gelenske Cunha</i>	
<i>Cícera Olinta da Silva</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.68519160419</b>	

<b>CAPÍTULO 20</b> .....	<b>240</b>
GERAÇÃO Z E BABY BOOMERS: COM QUANTAS PEÇAS JEANS SE FAZ UM GUARDA-ROUPA?	
<i>Onnara Custódio Gomes</i>	
<i>Livia Lopes Custódio</i>	
<i>Thelma Valeria Rocha</i>	
<i>Vivian Iara Strehlau</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.68519160420</b>	
<b>CAPÍTULO 21</b> .....	<b>246</b>
(DE)FORMAS NO SISTEMA JURÍDICO TRABALHISTA COM O ADVENTO DA LEI 13.467/17: ANOTAÇÕES CRÍTICO-ANALÍTICAS PAUTADAS NA RELAÇÃO CAPITAL VERSUS TRABALHO	
<i>Luana da Silva Dias</i>	
<i>Betânea Moreira de Moraes</i>	
<i>Pedro Hiago Santos Marques</i>	
<i>Francisco Ayslan Regino da Silva</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.68519160421</b>	
<b>CAPÍTULO 22</b> .....	<b>260</b>
A LINGUAGEM JURÍDICA COMO BARREIRA AO EFETIVO ACESSO À JUSTIÇA: A NECESSIDADE DE APROXIMAÇÃO DA POPULAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO POR MEIO DE AÇÕES AFIRMATIVAS	
<i>Luís Henrique Bortolai</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.68519160422</b>	
<b>CAPÍTULO 23</b> .....	<b>273</b>
A POLITIZAÇÃO DO JUDICIÁRIO BRASILEIRO E SUAS CONFLUÊNCIAS SOB O PRISMA DA PEC DA BENGALA	
<i>Vinicius Araújo Silva</i>	
<i>Michelle Asato Junqueira</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.68519160423</b>	
<b>CAPÍTULO 24</b> .....	<b>289</b>
O CÓDIGO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO: AS INTERPRETAÇÕES JURÍDICAS POSSÍVEIS PARA OS AMBIENTES DE INOVAÇÃO BRASILEIROS DE NATUREZA PÚBLICA	
<i>Carolina Leite Amaral Fontoura</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.68519160424</b>	
<b>SOBRE O ORGANIZADOR</b> .....	<b>311</b>



## TURISMO DE ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO: A IMPORTÂNCIA DA LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS (LIBRAS) PARA A HOTELARIA CARIOCA

**Erika Conceição Gelenske Cunha**  
**Cícera Olinta da Silva**

**PALAVRAS-CHAVE:** Turismo; acessibilidade; inclusão; hotelaria; surdos; LIBRAS.

**RESUMO:** O objetivo desse artigo é apresentar como o Mercado de Turismo trabalha a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) no atendimento ao turista, especificamente a hotelaria carioca na Praia de Copacabana, uma vez que o turismo pode ser um fator chave de inclusão social e de sensibilização das pessoas em relação à LIBRAS e a interação com esta comunidade. Será apresentado um breve contexto em relação a evolução da percepção das pessoas em relação aos deficientes auditivos, bem como LIBRAS, a maneira que esta língua é vista no mercado de turismo atualmente e alguns projetos que a utilizam. Para o presente artigo, a metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica e a de campo, com fontes primárias e secundárias e o método de abordagem dedutivo, o qual teve seu início em uma visão macro da Inclusão Social e acabou se afunilando no uso da LIBRAS e sua importância para hotelaria carioca. A pesquisa foi realizada através de um questionário aplicado em algumas redes hoteleiras na Praia de Copacabana, bem como uma entrevista com especialista em hotelaria, concluindo que de fato a hotelaria carioca se encontra despreparada para lidar com o viajante/turista com deficiência auditiva.

**ABSTRACT:** The purpose of this article is to present how the tourism market is addressing the Brazilian Sign Language (BSL or LIBRAS, as we say in Portuguese) in its services, specifically in the Rio de Janeiro hospitality sector at Copacabana Beach, considering that tourism can be a key factor of social inclusion and awareness, influencing other people to learn LIBRAS and to interact with the disabled community.

A brief context will be presented, explaining the evolution of the public perception around deaf people, as well as an introduction around LIBRAS, how this sign language is seen by the tourism market and some projects that are using it. The methodological approach used in this article was bibliographic and field research, with primary and secondary sources and the application of deductive approach, that began with a high-level overview of Social Inclusion and ended up tapering into the use of LIBRAS and its importance for Rio's hospitality sector. The research was carried out through a questionnaire applied to hotel chains in Copacabana Beach, as well as an interview with a hospitality specialist, concluding that in fact the industry of Rio de Janeiro is unprepared to deal with the hearing-impaired traveler / tourist.

## 1 | INTRODUÇÃO

A importância de se conhecer outra língua é essencial, para aqueles que querem ter uma vantagem no mercado de trabalho. Assim, também ocorre no Turismo. Como lidamos a todo o momento com pessoas, é preciso ter conhecimento de outro idioma, assim como a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), para quem é deficiente auditivo. Mais do que isso, aprender essa língua é essencial para um turismo acessível e incluso, pois o Turismo tem como principal característica a integração das pessoas.

É muito carente o mercado para atender esse público. Sendo assim, essas pessoas acabam formando grupos entre si e conhecendo por si mesmas os lugares. Esse público, em sua grande maioria, é bem atento a fazer novas amizades e buscar novas experiências.

O Mercado Turístico é bem frágil nesse quesito, o que se pede logo em vista é o inglês e depois o espanhol em uma entrevista de emprego e não há uma exigência para a LIBRAS.

Portanto, esse artigo tem como objetivo mostrar que se deve ter um olhar mais sensível quanto a esse perfil e ver que há uma fragilidade nesse processo e que deve ser mais apontada, trabalhada.

O Mercado Turístico deveria se atentar mais a essa comunidade, disponibilizando, como exemplo, mais espaços equipados e pessoas devidamente capacitadas para atendê-los e também requisitar o saber da língua em entrevistas de empregos.

Sendo assim, o Turismo pode ser um fator de Inclusão Social e de sensibilização de outras pessoas a conhecer a LIBRAS e interagir mais com essa comunidade.

Para o desenvolvimento do presente artigo, foi utilizada a pesquisa bibliográfica e a de campo, com pesquisas feitas através de um questionário aplicado em algumas redes hoteleiras na Avenida Atlântica (Praia de Copacabana – Rio de Janeiro) e com uma entrevista há um especialista em hotelaria, com o intuito de mostrar se há pessoas capacitadas para receber esse perfil de turista e caso haja, verificar se o local está equipado de acordo com suas necessidades. Com fontes primárias e secundárias e o método de abordagem dedutivo, o qual teve seu início em uma visão macro da Inclusão Social e acabou se afunilando no uso da LIBRAS e sua importância para hotelaria carioca.

### O Que é a Língua Brasileira de Sinais (libras)?

A Deficiência Auditiva, conhecida também por surdez, se trata da perda auditiva do indivíduo, podendo ser parcial ou total, sendo necessária uma outra forma de compreender o que uma pessoa diz e de “falar” o que quer, e, é nesse ponto, que é inserida a LIBRAS.

A LIBRAS é a segunda língua do Brasil, e é reconhecida oficialmente desde 2002, por meio da lei Nº 10.436 de 24 de abril de 2002, estabelecendo que é a língua oficial da comunidade surda, abrangendo as pessoas que se comunicam através de experiências visuais e por meio de sinais, garantindo o acesso básico à saúde e à educação.

A Língua de Sinais é uma língua visuogestual, criada pela comunidade de surdos. Ela é composta de movimentos e formatos específicos de mãos, braços, olhos, face, cabeça e postura corporal, que combinados fornecem as características gramaticas necessárias para a formação de uma língua (fonológicas, sintáticas, semânticas e pragmáticas). (CIDADANIA, SURDEZ E LINGUAGEM, 2003, p. 46).

LSB - É outra sigla para referir-se à língua brasileira de sinais: Língua de Sinais Brasileira. Esta sigla segue os padrões internacionais de denominação das línguas de sinais. (SECRETARIA DE EDUCAÇÃO ESPECIAL, 2004, p.9).

A língua de sinais não é universal, cada país tem seus sinais e seus contextos, ela funciona como a língua falada e escrita, cada lugar tem a sua e pode variar de região para região, podendo ser estudada e aprendida por quem quer que esteja interessado.

Essa língua não é obrigatória nas unidades de Ensino Fundamental e de Ensino Médio, e é apresentada de forma optativa para quem faz o Ensino Superior, sendo somente obrigatória para quem quer se formar como professor e exercer o magistério e Fonoaudiologia.

Art. 3o A Libras deve ser inserida como disciplina curricular obrigatória nos cursos de formação de professores para o exercício do magistério, em nível médio e superior, e nos cursos de Fonoaudiologia, de instituições de ensino, públicas e privadas, do sistema federal de ensino e dos sistemas de ensino dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

§ 1o Todos os cursos de licenciatura, nas diferentes áreas do conhecimento, o curso normal de nível médio, o curso normal superior, o curso de Pedagogia e o curso de Educação Especial são considerados cursos de formação de professores e profissionais da educação para o exercício do magistério.

§ 2o A Libras constituir-se-á em disciplina curricular optativa nos demais cursos de educação superior e na educação profissional, a partir de um ano da publicação deste Decreto. (Decreto no 5.626, art. 03, 2005, p.1).

A partir desse Decreto, as pessoas surdas passaram a ter mais acesso a comunicação, informação, processos seletivos, atividades e conteúdos curriculares desenvolvidos em todos os níveis, etapas e modalidades de educação, desde a educação infantil até a superior.

Desse modo, as instituições tiveram que começar a se adaptar e a garantir acesso aos surdos através de professores interpretes em língua de sinais e em 1º de setembro de 2010, foi sancionada a lei que Regulamenta a profissão de Tradutor e Intérprete da Língua Brasileira de Sinais.

Art. 1º Esta Lei regulamenta o exercício da profissão de Tradutor e Intérprete da Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS.

Art. 2º O tradutor e intérprete terá competência para realizar interpretação das 2 (duas) línguas de maneira simultânea ou consecutiva e proficiência em tradução e interpretação da Libras e da Língua Portuguesa.

Art. 6º São atribuições do tradutor e intérprete, no exercício de suas competências:

I - efetuar comunicação entre surdos e ouvintes, surdos e surdos, surdos e surdos-cegos, surdos-cegos e ouvintes, por meio da Libras para a língua oral e vice-versa;

II - interpretar, em Língua Brasileira de Sinais - Língua Portuguesa, as atividades didático-pedagógicas e culturais desenvolvidas nas instituições de ensino nos níveis fundamental, médio e superior, de forma a viabilizar o acesso aos conteúdos curriculares;

III - atuar nos processos seletivos para cursos na instituição de ensino e nos concursos públicos;

IV - atuar no apoio à acessibilidade aos serviços e às atividades-fim das instituições de ensino e repartições públicas; e

V - prestar seus serviços em depoimentos em juízo, em órgãos administrativos ou policiais. (LEI nº 12.319, art. 01, 02, 06. 2010, p.1).

## DE QUE FORMA ERA VISTO QUEM TINHA DEFICIÊNCIA AUDITIVA E DE QUE FORMA É VISTO HOJE?

Em algumas regiões os surdos não eram vistos de boa forma, eram considerados irracionais, inválidos, não educáveis e, dessa forma, acabavam sendo desprovidos da alfabetização e de seus direitos básicos, sendo até condenados a morte.

Muitas vezes, numa perspectiva tradicional, a inclusão das pessoas com deficiência já foi vista como um problema delas próprias, de suas famílias e, quando muito, das entidades assistenciais especializadas. Ao mesmo tempo, as deficiências eram consideradas questão de saúde, como se fossem doenças. Felizmente, isso está mudando. Em todo o mundo, cresce a consciência de que a inclusão dessas pessoas é uma questão de ética, cidadania e redução da desigualdade social. Esse processo, porém, exige a superação de barreiras e preconceitos arraigados. (CARTILHA ETHOS, 2002, p.7).

[...] em épocas anteriores aos meados do século XIX [...] A pessoa vítima de alguma paralisia, alguma deformação congênita, algum tipo de amputação ou em consequência de alguma doença mais grave, certamente acabava por se tornar responsabilidade de sua própria família [...]

As condições delas no Brasil do século XIX não era outra. Ou antes, certamente que era outra e bem pior do que hoje - e as pessoas apelidadas de “aleijadas”, “manetas”, “pernetas”, “zambros”, “cambaias”, “mancas”, “paralíticas”, “ceguinhas”, “loucas”, “bobas” e defeituosas de um modo geral ficavam sendo problema de seu grupo familiar e nunca do Estado ou da sociedade. (SILVA, 1987, p.204).

Em 1835, foi proposto um projeto de lei que privilegiava quem era cego e surdo, era uma forma de ajudá-los, de se fazer algo real quanto o assunto, no entanto, esse

projeto não foi levado adiante e assim, não se pode criar uma classe para surdos-mudos e para cegos.

Ainda no século XIX, o Rio de Janeiro estava passando por uma grande renovação cultural e estava à espera de modernização, visto que os navios europeus atracavam em seu porto e nos navios vinham pessoas estudadas e que tinham em sua bagagem grandes conhecimentos, foi em meio essa época que Dom Pedro II criou três organizações que beneficiavam quem tinha algum tipo de deficiência, uma dessas criações foi o Instituto Surdos-Mudos, hoje conhecido como o Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES).

[...] um centro vinculado à coroa brasileira, por Decreto de Dom Pedro II [...] criada e inaugurada por Dom Pedro II, e que se caracterizava como um estabelecimento de educação que tinha como finalidade a educação literária e o ensino profissionalizante para garotos surdos-mudos. (SILVA, 1987, p. 207).

O Instituto INES tinha também como objetivo fazer com que os surdos pudessem se comunicar com os moradores locais e que aprendessem também algum ofício e assim, pudessem ajudar a localidade em que residisse.

Para a época, a criação de Institutos para pessoas que possuíam algum tipo de deficiência foi um grande avanço, pois essas pessoas em sua grande maioria eram marginalizadas, reprimidas e/ou excluídas pela sociedade. Com atitudes à frente de seu tempo, Dom Pedro II não só criou os Institutos como também formulou objetivos que se caracterizam como inclusão social, objetivos que de certa forma são mantidos até hoje.

Em 1976, a Organização das Nações Unidas (ONU) declarou 1981 como o Ano Internacional das Pessoas Deficientes (AIPD), ano o qual se pode ter uma ideia do que estava acontecendo com quem tinha algum tipo de deficiência no mundo, onde também foi apresentado que 10% da população brasileira tinha algum tipo de deficiência.

Através de dados e relatórios estipulados em 1976, o ano 1981 foi escolhido para se começar a implementar as resoluções acertadas, fazendo com que o mundo também soubesse a situação dos países em relação as pessoas com deficiência.

Esse ano foi um marco, pois fez com que os países se atentassem mais a essas pessoas e suas condições, criando metas em nível de comunidade, nacional e mundial, a longo e a curto prazo, tendo como principais objetivos:

1. Ajudar os deficientes no seu ajustamento físico e psicossocial na sociedade;
2. Promover todos os esforços, nacionais e internacionais, para proporcionar aos deficientes assistência adequada, treinamento, cuidadosa orientação, oportunidades para trabalho compatível e assegurar a sua plena integração na sociedade;
3. Estimular projetos de estudo e pesquisa, visando a participação prática e efetiva de deficientes nas atividades da vida diária, melhorando as condições de acesso aos edifícios públicos e sistemas de transportes;
4. Educar e informar o público sobre o direito das pessoas deficientes de participarem e contribuírem nos vários aspectos da vida econômica, social e

política;

5. Promover medidas eficazes para a prevenção de deficiências e para a reabilitação das pessoas deficientes. (COMISSÃO NACIONAL, 1981, p.2).

Atualmente, por lei, é garantido o direito das minorias. Os surdos fazem parte dessa minoria, uma minoria linguística e cultural, portanto, possuem direitos e deveres a ser respeitados. Direitos os quais, para pessoas com audição “normal”, podem parecer simples e básicos e que acabam se tornando um “detalhe” pequeno ou mesmo insignificante.

Art. 27º Nos Estados em que haja minorias étnicas, religiosas ou linguísticas, as pessoas pertencentes a essas minorias não poderão ser privadas do direito de ter, conjuntamente com outros membros de seu grupo, sua própria vida cultural, de professar e praticar sua própria religião e usar sua própria língua. (Decreto no 592, art. 27, 1992, p.7).

## LIBRAS E O MERCADO TURÍSTICO

Mesmo com o passar dos anos, a qualidade do atendimento para os surdos ainda é carente. A não utilização de LIBRAS acaba sendo prejudicial tanto para o lugar receptor, quanto para o turista, porque, sem a devida comunicação, o surdo não compreende o que lhe é dito, e como consequência, opta por não retornar a esse local.

Do ponto de vista turístico, o mercado é onde ocorre o contato entre os turistas e aqueles que comercializam produtos turísticos, sejam indivíduos ou empresas. E, de modo geral, podemos afirmar que o mercado turístico é composto pela oferta e a demanda. (DIAS, 2011, p.51).

A LIBRAS, inserida de forma eficiente no Mercado Turístico, daria a oportunidade a muitos da comunidade surda, a participarem e terem acesso às atividades comuns, fazendo com que não precisassem ficar em grupos isolados e nem passassem por dificuldades consideradas pelos ouvintes, triviais.

Dificuldades que poderiam ser sanadas com a exigência de intérpretes de LIBRAS em hotéis, aeroportos, restaurantes, nos atrativos, também para os guias de turismo, postos de informações turísticas e em tantas outras áreas relacionadas ao Turismo, e até mesmo nos transportes, para que quem trabalhe nessa área possa saber se comunicar com esse perfil de viajante. Treinamento e educação são tão importantes quanto à acessibilidade na infraestrutura.

Outra dificuldade enfrentada é a falta de estrutura para atendê-los. Essa comunidade precisa se comunicar por meio de sinais, porém, muitos locais não têm atendimento online, para que se seja feita uma videoconferência, e por meio dela, poder se comunicar com o local e fazer, por exemplo, uma reserva.

Muitos hotéis também não possuem uma infraestrutura adequada para recebê-los. Muitos não têm telefones especiais para surdos (TPS), serviço de mensagem de

texto para poder se comunicar de uma maneira mais fácil com quem no local trabalha, sinalizadores luminosos que servem para telefones ou para dar algum aviso e nem despertador vibratório.

Com toda essa problemática que se inicia na comunicação, que pode acabar gerando algum tipo de desgaste, desconforto e irritabilidade, muitos acabam optando por não viajar, pois não conseguem um meio fácil e ou adaptado à suas necessidades.

Em trabalhos estudados para esse artigo, percebeu-se que muitas empresas não se interessaram em treinar seus funcionários para tal comunidade, pois isso implicaria custos adicionais para a empresa ou mesmo porque os próprios funcionários não apresentam interesse em receber tal treinamento. De uma forma ou outra, a empresa é que deve ser responsável por sua imagem.

As empresas têm uma grande capacidade de influir na transformação da sociedade. Mesmo as mudanças de caráter interno repercutem diretamente na vida dos funcionários, suas famílias e na comunidade com a qual a empresa se relaciona. Além da motivação ética e da determinação legal, a empresa tem outro motivo relevante para adotar uma política inclusiva em relação à pessoa com deficiência: ela pode obter benefícios significativos com essa atitude. Um dos ganhos mais importantes é o de imagem. (CARTILHA ETHOS, 2002, p.19).

O desejo de viajar costuma fazer parte do cotidiano do ser humano, portanto, a utilização eficaz da LIBRAS junto ao Mercado Turístico, pode ser um grande fator de inclusão do surdo ao Turismo. O Turismo tem como primazia promover a integração do turista com a localidade, fazendo com que aprendam sobre a cultura, atividades, meios de vida e comportamentos do local em que está, como também, tem como objetivo fazer com que os turistas preservem o local e entendam a importância de tal ato. No entanto, é preciso participar integralmente das atividades e não havendo um dos sentidos responsáveis pela comunicação e um intérprete para suprir essa deficiência, acaba por se criar um problema, o surdo fica prejudicado.

O Turismo pode funcionar como uma força indutora de desenvolvimento econômico, tanto no nível local, como no regional ou nacional, que pode ser realizado de forma acelerada e sustentável, se planejado. Isto é possível pela contribuição que o turismo dá à diversificação da atividade produtiva, pela natureza heterogênea do consumo turístico, que se dirige a vários setores ao mesmo tempo, o que diversifica os seus efeitos diretos em vários setores. (GÓMEZ, 2002, apud DIAS 2011, p.87).

Sendo o Turismo um grande propulsor de integração de pessoas, a LIBRAS deveria ser posta como uma das bases de formação nos cursos: Turismo, Hotelaria e para Guias de Turismo, sendo apresentada de forma presencial e não online, como acontece em faculdades e universidades, pois a conscientização e a inserção de inclusão deveriam vir da formação, sendo um canal de comunicação/entrosamento de ouvintes e não ouvintes.

Importante frisar, que não basta somente a empresa contratar um deficiente

auditivo e preencher vagas por conta da Lei de Cotas fazendo com que o surdo se sinta ainda mais sozinho/excluído, sendo somente ele conhecedor de sua língua. Deveria ser mais difundida uma cultura inclusiva dentro das empresas, propiciando, uma cultura empresarial em que todos pudessem fazer parte. Não mais uma cultura do outro, mas uma outra forma de socialização.

Muitas vezes os surdos são contratados por empresas terceirizadas, que não tem intérprete de LIBRAS e acabam não recebendo informações precisas. Em seguida, são encaminhados para empresas, que só contratam por causa da Lei de Cotas, e por falta de acessibilidade, muitas vezes, são demitidos sem sequer saberem o motivo. (ZOVICO, 2013, p.119 - 120).

Não se trata, portanto, somente de contratar pessoas com deficiência, mas também de oferecer as possibilidades para que possam desenvolver seus talentos e permanecer na empresa, atendendo aos critérios de desempenho previamente estabelecidos. (cartilha ETHOS. 2002, p.11)

Empresas que incluem, contratam pessoas com deficiência e pessoas que saibam se comunicar com eles, ressaltando o saber da LIBRAS, acabam ganhando com tal atitude, pois além de tomar uma atitude ética e legal, acabam sendo mais visadas e sendo a preferência de outras pessoas que possuem deficiência, ou seja, há um estímulo para que esse público conheça e/ou usufrua o serviço/local/produto, sabendo que será devidamente atendido.

Os locais, dispendo de pessoas qualificadas, trariam impactos positivos para esse turista surdo, pois viajar, quase sempre exige ao surdo contratar um intérprete que possa o ajudar a resolver seus problemas, gerando assim um custo extra e como consequência ele acaba deixando de fazer muitas atividades, de usufruir mais, gastar mais no local por conta do custo extra.

## **PROJETOS PARA LÍNGUA DE SINAIS DENTRO E FORA DO BRASIL**

O Instituto Nacional de Educação dos Surdos (INES), já falado anteriormente nesse artigo, localizado no Rio de Janeiro, é uma instituição que tem uma grande importância no Brasil, criada em 1857, ela foi a primeira a colaborar com a inclusão dos surdos na sociedade brasileira, pelo professor Hernest Huet, que também era surdo.

Atualmente, nela é oferecido curso de LIBRAS para surdos e ouvintes. Quem deseja fazer o curso nessa instituição de referência na área de LIBRAS, basta somente ver se há disponibilidade do curso, se inscrever e concorrer através de um sorteio eletrônico há uma vaga.

No Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), também é oferecido curso de LIBRAS, que objetiva promover a inclusão por meio das aulas gratuitas para o curso de iniciação a língua, as aulas são online. É preciso verificar quais são os



critérios para poder se inscrever.

O Governo Federal, junto ao Ministério do Turismo (MTur), em parceria com o Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência (CONADE), o Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, Instituições de Ensino, entidades da Câmara Temática de Segmentação do Turismo e o Conselho Nacional de Turismo (CNT), criaram um Guia Turismo Acessível, um site e um aplicativo chamado turismoacessível, que fazem parte do Programa Turismo Acessível.

Entende-se o turismo acessível como parte do turismo social [...]. Segundo os marcos conceituais dos Segmentos Turísticos, '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'. (Turismo Acessível, 2014, p.9)

No site e no aplicativo, é possível fazer avaliações com notas de 0 a 10 de diversos tipos de estabelecimentos de todo o Brasil, dentre eles: alimentação, compras, eventos e lazer, hospedagem, museus e atrativos históricos, parques e zoológicos e por fim, serviço turístico.

As avaliações são para dar nota aos tipos de recursos de acessibilidade de cada local, com total ênfase em pessoas com algum tipo de necessidade especial (auditiva, física ou motora, visual e mobilidade reduzida). Quem já visitou um dos locais e fizer a avaliação de acordo com o tipo de acessibilidade que sua necessidade precisa, a nota fica visível para que outras pessoas vejam, desde que, haja avaliações suficientes.

O intuito do Governo Federal é fazer um estudo a partir dessas avaliações, promovendo a inclusão social das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida a atividades turísticas e de apoiar o setor público, privado e terceiro setor na estruturação de destinos e produtos turísticos acessíveis, fazendo com que seja possível todos viajarem.

O Programa vai ao encontro de ações e iniciativas do Governo federal que buscam defender e garantir condições de vida com dignidade, a plena participação e inclusão na sociedade, e a igualdade de oportunidades a todas as pessoas com deficiência também na atividade turística.

O Programa é direcionado a gestores públicos e privados, profissionais da linha de frente do turismo, empreendimentos turísticos, destinos turísticos e pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (turista e não turistas), de modo a permitir o alcance e a utilização de serviços, edificações e equipamentos turísticos com segurança e autonomia. (Ministério do Turismo, Programa Turismo Acessível, 2014, p.1)

É importante que turistas ou não e, principalmente, portadores de deficiências especiais, façam a avaliação dos lugares, já que eles são os principais beneficiários do programa, sendo importante também recomendar para outras pessoas e se for o caso, de acontecer algo de errado, que ele denuncie o que ocorreu no local visitado,

pois no turismo acessível há essa opção de denúncia.

Que em futuro bem próximo, esse programa seja mais disseminado e que se torne um dos principais sites de avaliação do Brasil, tão grande quanto ao site tripadvisor, onde pessoas avaliam, comentam e fazem com que hotéis disputem ranking, posição, dos bem mais avaliados.

Se o programa crescer e se tornar uma referência de possíveis lugares a serem visitados, por conta das avaliações, as empresas poderão ter um incentivo a mais para poder investir em infraestrutura e em pessoas capacitadas para os atender, já que será a imagem do lugar que poderá ser prejudicada.

Um caso de sucesso, no que diz respeito ao turismo adaptado, é a cidade de Socorro, que fica a 130 km de São Paulo. Ela é o primeiro destino turístico adaptado aos portadores de deficiência do Brasil.

Segundo o artigo 5º da nossa Constituição, é direito de todo cidadão ir e vir dentro do Território Nacional, bem como todo homem tem o direito de qualidade de vida. Em se tratando de pessoas especiais, temos a responsabilidade de proporcionar-lhes o mesmo.

Para tal, se faz necessário à criação de um plano que atenda as reais necessidades para esse público. Portanto, hotéis, pousadas, restaurantes, bancos, comércios, pontos de visitação turística, operadoras. Correio, farmácia, supermercado, hospital, transporte, entre outros, deverão adaptar-se a essa realidade.

Para que possamos receber pessoas com deficiência, possibilitando um turismo digno e salutar, é preciso o envolvimento de toda a sociedade.

Apesar do trabalho até aqui desenvolvido ter sido gratificante, a legislação sobre o assunto já existe e exige adaptações, portanto o que nos cabe é promovê-las para que possamos estar enquadrados e podermos apresentar mais qualidade em nossos serviços. (Estância de Socorro, s.d., p.1)

Segundo a reportagem “Com turismo ‘adaptado’, Socorro terá prêmio espanhol de acessibilidade” do portal de notícias G1 de março de 2014, para receber este público, hotéis e pousadas oferecem quartos adaptados e certificados pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro), pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e pela Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura (Abeta).

A notícia diz ainda que, além de a cidade registrar um crescimento no setor de turismo, entre 2002 e 2014 o número de hotéis, pousadas e colônias cresceram 680%. Eram 05 e agora são 39. As empresas de aventura são 09 na cidade, mas há 12 anos nenhuma estava instalada na cidade.

O Hotel Fazenda Parque dos Sonhos, localizada em Socorro, é totalmente adaptado para receber turistas que possuam deficiência ou mobilidade reduzida e seus funcionários passam por programas de qualificação para atuar devidamente no local, além do que, o Hotel Fazenda é certificado pela ABNT como a primeira empresa do Brasil em Acessibilidade a Edificações Mobiliárias, Espaços e Equipamentos Urbanos.

Dessa forma, a cidade de Socorro deve ser vista como um exemplo a ser seguido os empreendedores incentivam seus funcionários a participarem de programas de

qualificação oferecidos pelo Ministério do Turismo (MTur), para saberem como se comunicar, recepcionar, ajudar e lidar com as situações corriqueiras e além dos lugares serem adaptados, todos são devidamente certificados.

Um exemplo fora do Brasil é o Parque de Sintra, localizado em Portugal. O Parque oferece descontos para quem possui algum tipo de deficiência e também possui atendimento através de videoconferência para quem é surdo e precise usar a Língua Gestual Portuguesa (LGP). O Parque objetiva que seus turistas tenham condições de acessibilidade, que pratiquem turismo incluso e que todos tenham acesso aos Patrimônios Naturais e Artificiais.

Nos últimos anos a Comissão Europeia tem alertado para a inclusão das pessoas com deficiência como sendo uma prioridade, desenvolvendo diversos planos de ação.

Considerando que o acesso às artes e à cultura é um direito de todos os cidadãos, independentemente das suas características e capacidades, o Parques de Sintra – Monte da Lua encarou como fundamental tornar o Património Cultural e Natural das propriedades que gere, inclusivo. (Parques de Sintra, s.d., p.1)

Há diversos tipos de campanhas/projetos, que defendem a inclusão do portador de necessidades especiais no convívio social, pois, apesar de suas limitações, eles são capazes de exercer diversas atividades. Entretanto, quando o assunto envolve necessidades especiais com o mercado turístico, se cria um problema, já que para adaptar a infraestrutura com sinalizações, equipamentos e serviços é necessário um investimento que nem sempre é cumprido.

## **METODOLOGIA – DESCRIÇÃO DA PESQUISA DE CAMPO**

Através de buscas em sites de pesquisa, foram escolhidos seis hotéis de quatro estrelas adaptados no Rio de Janeiro, em específico na Praia de Copacabana – Avenida Atlântica, um local turístico e onde há uma concentração de grandes redes hoteleiras.

Os sites dos hotéis continham informações que os mesmos eram adaptados a pessoas com deficiência, mas nenhum deles havia informações de atendimento especial, ou se era possível requisitar quem atendesse uma pessoa com deficiência auditiva, mas do mesmo modo, os seis foram escolhidos, visto que, também, nenhum outro havia atendimento diferenciado para o caso em questão.

Para fazer a primeira parte da pesquisa, foi criado um questionário no qual foi requisitado ao entrevistado a responder algumas questões simples referentes ao hotel. Em quatro hotéis foram entrevistados recepcionistas, em um foi entrevistado o concierge e em outro foi entrevistado o supervisor da recepção.

Optou-se por fazer as entrevistas sem aviso prévio aos hotéis, para constatar como eram os espaços e atendimento. Desse modo, ficou inviável entrevistar gerentes e demais superiores, pois foi relatado que os mesmos não se encontravam nos hotéis

ou não poderiam dar entrevista sem uma autorização e hora marcada.

Os seis hotéis foram visitados no mês de outubro de 2015. Não serão citados os nomes dos respondentes, hotéis e nenhuma característica que os possa revelar. Assim, será exposto somente o que é de fato proposto por essa pesquisa de campo: se há ou não atendimento especial para quem precisa se comunicar através das LIBRAS e, caso haja, verificar como ocorre tal fato.

No primeiro hotel visitado, os respondentes foram os recepcionistas e foram atenciosos, responderam de forma concisa e sabiam de todo o funcionamento do hotel. Quando perguntados sobre se o hotel possuía um atendimento especializado e se havia um treinamento para os funcionários para o atendimento através da LIBRAS, a resposta foi negativa. O motivo alegado pelos recepcionistas foi que não havia demanda, sendo assim, o hotel não havia quartos adaptados e atendimento especializado. Quando perguntados sobre as tarifas, se eram diferenciadas para quartos adaptados, mesmo que houvesse quartos adaptados para o caso em questão, responderam que não e que se houvesse também não seria cobrado nada a mais, que os quartos seguem os mesmos preços, cada qual com suas características e aí sim dependendo do que for, suíte ou quarto simples, é que o preço varia. Quando perguntados sobre a fiscalização, se havia alguém que periodicamente fosse checar se estavam nas normas, responderam que no período em que ali trabalhavam, nunca viram qualquer fiscalização por partes governamentais e quaisquer outras. O que mais ficou em evidência nesse hotel é que nele há um cardápio em LIBRAS e que é atualizado junto a todos os cardápios do hotel, mas que nunca foi utilizado e nem requisitado. Eles mostraram também indiferença em relação a aprender a língua. Quando perguntados sobre a vinda das Olimpíadas em 2016 e se haveria alguma chance de treinamento e a adaptação de algum quarto, a resposta foi negativa, responderam que as mudanças que estavam sendo feitas eram somente para cadeirantes.

No segundo hotel visitado, os respondentes foram os recepcionistas, os quais também foram bem atenciosos e sabiam de todo o funcionamento do hotel. Quando perguntados se o hotel possuía um atendimento especializado e se havia um treinamento para os funcionários para o atendimento através da LIBRAS, a resposta foi negativa, no entanto, os recepcionistas relataram que tinham interesse em aprender e se houvesse algum treinamento ou curso no hotel, eles participariam, mas alegaram que isso não ocorre porque não há demanda para tal e o que está sendo adaptado no hotel é para cadeirantes. Quando perguntados sobre as tarifas, sobre os quartos, sobre a fiscalização e as Olimpíadas, responderam o mesmo que o primeiro hotel visitado.

No terceiro hotel visitado, os respondentes foram os recepcionistas, esse foi um dos hotéis o qual foi feito o melhor atendimento, os recepcionistas eram mais descontraídos e abertos a perguntas e ao redor havia seguranças e outros que ali trabalhavam que também auxiliavam os recepcionistas nas questões a serem respondidas. Quando perguntados se o hotel possuía um atendimento especializado e

se havia um treinamento para os funcionários para o atendimento através da LIBRAS, a resposta foi positiva para o atendimento especializado e negativa para o treinamento. Relataram que um recepcionista do turno da madrugada tinha o conhecimento básico de LIBRAS e que estudava a língua por conta própria, sem incentivos do hotel, relataram também que eles tinham interesse em aprender e que se houvesse algum programa ou curso no hotel, eles fariam, mas assim como no primeiro hotel visitado, alegaram que isso não ocorre porque não há demanda para tal e o que está sendo adaptado no hotel é para cadeirantes. Quando perguntados sobre as tarifas, sobre os quartos, sobre a fiscalização e as Olimpíadas, responderam o mesmo que o primeiro hotel visitado.

No quarto hotel visitado, o respondente foi o *concierge*, esse foi o hotel que teve o pior atendimento. Os recepcionistas não eram receptivos e nem favoráveis a prestar informações a respeito do hotel, relataram que não sabiam sobre os quartos adaptados e informaram que não podiam dar mais informações e que as dúvidas ou perguntas fossem feitas para o *concierge*, que ele “deveria conhecer mais o hotel”. Desse modo, quando perguntado para o *concierge* se o hotel possuía um atendimento especializado e se havia um treinamento para os funcionários para o atendimento através da LIBRAS, a resposta foi positiva para o atendimento especializado e negativo para o treinamento. Ele informou que para não havia demanda para se fazer um treinamento, mas que no hotel havia um funcionário contratado para atender quem fosse portador de necessidades especiais e que o próprio funcionário também era um portador de necessidades especiais. Esse funcionário em questão era mudo, parcialmente surdo e sabia ler lábios e se comunicar através da LIBRAS. Segundo o *concierge*, o hotel tem uma política ativa de contratação de portadores de necessidades especiais e, assim, ele foi contratado para atender quem precisasse de um atendimento diferenciado. Quando perguntados sobre as tarifas, sobre os quartos, sobre a fiscalização e as Olimpíadas, responderam o mesmo que o primeiro hotel visitado.

No quinto hotel visitado, os respondentes foram os recepcionistas e suas respostas foram bem sucintas. Quando perguntados se o hotel possuía um atendimento especializado e se havia um treinamento para os funcionários para o atendimento através da LIBRAS, a resposta foi negativa. Se mostraram indiferentes em relação a língua. Alegaram que não ocorre um treinamento e “nem nada do tipo”, porque não há demanda. Responderam também que o que está sendo adaptado no hotel é para cadeirantes. Quando perguntados sobre as tarifas, sobre os quartos, sobre a fiscalização e as Olimpíadas, responderam o mesmo que o primeiro hotel visitado.

No sexto hotel visitado, o respondente foi o supervisor da recepção, esse foi um dos hotéis o qual foi feito o melhor atendimento, tanto o supervisor quanto os recepcionistas eram bem receptivos e descontraídos. Quando perguntado se o hotel possuía um atendimento especializado e se havia um treinamento para os funcionários para o atendimento através da LIBRAS, a resposta foi negativa, assim como nos outros hotéis, alegou que isso não ocorre porque não há demanda para tal e o que o

hotel já estava todo adaptado para cadeirantes. Quando perguntados sobre as tarifas, sobre os quartos, sobre a fiscalização e as Olimpíadas, responderam o mesmo que o primeiro hotel visitado.

Através da pesquisa, concluiu-se que apenas dois hotéis havia um atendimento especializado, os recepcionistas sabiam LIBRAS e quanto ao treinamento, em todas as respostas foram negativas. Foi unânime a resposta que não havia demanda para se fazer qualquer mudança ou treinamento no hotel.

## **ENTREVISTA COM ESPECIALISTA NA ÁREA DE HOTELARIA**

Para a segunda parte da pesquisa, foi escolhido fazer uma entrevista com um docente e conhecedor da área de Turismo e Hotelaria, Marcelo Godoy Primo, com o objetivo de ele responder algumas questões que ficaram pertinentes em relação a primeira parte da pesquisa. O método escolhido foi de perguntas (apêndice B) e resposta. A entrevista ocorreu em 27 de maio de 2016 na Universidade Estácio de Sá - Centro I - Presidente Vargas.

Marcelo Godoy Primo é Professor da Universidade Estácio de Sá e Consultor Hoteleiro. Profissional com atuação gerencial na hotelaria de grande porte do Rio de Janeiro desde 1988. Doutorando em Humanidades e Artes pela Universidade Nacional de Rosário. Graduado em Letras pela UERJ e pós-graduado pela UFRJ. Especialização em Gestão e Projetos Turísticos e Ensino de Língua Inglesa e Espanhola. Diploma Superior de Estudos Franceses pela Université de Nancy. Áreas de Atuação: Turismo, Hotelaria, Linguística, Hospitalidade, Educação Multicultural, Identidade. A entrevista foi concedida após a assinatura do TCLE – Termo de consentimento livre e esclarecido.

Quando indagado sobre os anos em que trabalhou na rede hoteleira e se já havia visto alguma exigência por parte das empresas em relação ao saber da LIBRAS, ele afirmou que “as empresas consideram hoje em dia como um diferencial, mas não existe nenhuma empresa hoteleira que exija no momento da contratação colaboradores que falem LIBRAS”, explicou que o que ocorre e é comum, é empresas hoteleira de grande porte contratarem pessoas surdas, no entanto, “do ponto de vista de contratação, para atendimento ao cliente, só se contrata interprete de LIBRAS em um caso especial, por exemplo, se houver um hóspede que só se comunica em LIBRAS”, deixando claro que “no caso de LIBRAS, especialmente, o custo não fica por conta do cliente, o custo fica por conta do hotel”.

Em questão de empregabilidade para pessoas surdas, ele deixou claro que está aumentando, tendo em vista que “no passado, eles eram empregados em funções que não apareciam e agora já estão começando a ser empregados em outras funções”, afirmando também que “o interessante é que pessoas não surdas estão começando a se interessar em estudar LIBRAS”, esclarecendo que a LIBRAS não é somente uma linguagem de sinais, é uma língua específica para surdos e que contém regras

gramaticais como a nossa língua falada.

Quando indagado a respeito de fiscalizações nos hotéis, se havia alguma para saber se tinha quartos adaptados aos surdos, a resposta foi não, e que também não há grandes adaptações que se possa fazer para pessoas com surdez e que as adaptações que podem ser feitas é colocar telefone especial para surdos e mesmo que mesmo assim, isso deixou de ser uma necessidade, uma vez que se tem como fazer videoconferência, informou que em alguns hotéis, o que se tem de especial é uma pulseira vibratória, que é utilizada quando o hóspede precisa de um serviço de despertar, já que o som não adianta.

Questionado sobre o que foi visto na pesquisa de campo, que em todos os hotéis visitados não havia nenhum serviço adaptado a eles, ele respondeu que “talvez a recepção não soubesse, porque normalmente quem sabe é a governança. A comunicação é que o problema de toda empresa, porque todos deveriam saber, porque realmente tem”, explicou também que “quando se fala em pessoas com deficiência só se pensa em cadeirantes, por isso que ainda tem alguma, agora ninguém se imagina que possa vir a ser cego, surdo, enfim”.

Ficou claro na entrevista, que o assunto desse artigo possa vir a ser até uma janela de oportunidades para se realizar consultoria, explicando para os hotéis a necessidade dessa comunidade surda. Ele enfatizou que os hotéis poderiam tomar atitudes de baixo custo como “um equipamento, como uma pulseira vibratória, que é baratíssima”.

Quando indagado sobre já ter passado por alguma situação em que precisasse usar a LIBRAS, foi respondido que não, que os surdos os quais ele já tinha lidado liam lábios, no entanto, explicou que “os surdos cada vez menos querem ler os lábios, eles querem é se comunicar na língua deles, no caso, a LIBRAS”.

Quanto a demanda desse perfil, explicou que ainda é pequena e é um mercado que ainda está se formando e quando se fala em mercado de pessoas com deficiência, é quase que um recipiente na grande hotelaria que está começando e crescendo e que a hotelaria tem que se preparar para um novo futuro, “até por questões se a hotelaria se diz sustentável e socialmente responsável, é importante que ela pense na sociedade como um todo”.

Em relação a sustentabilidade, ele deixou claro que “quando se pensa em sustentabilidade, nos esquecemos que o ser humano faz parte da natureza também, então sustentabilidade não é só ter uma caneta de madeira de reflorestamento”, explicando que “também há a questão da ecologia social, que tem que ser levada em consideração”, mostrando que são assuntos importantes e os quais há pessoas se debruçando sobre o estudo das necessidades dos poucos, enfatizando que “isso é muito importante para que se melhore a hotelaria, porque são ações simples mas que nós não vemos”.

Quando exposta a situação em que um dos hotéis visitados havia um cardápio de LIBRAS, mas que não havia tido ainda nenhuma procura, ele explicou que “mesmo

não tendo procura é importante que se tenha, pois, o cardápio tem que ter em todas as línguas e não há custos quanto a isso, porque não precisa ser impresso, basta somente a pessoa ver, como exemplo, em um tablete”, sendo ações que a hotelaria poderia repensar e pôr em prática.

Quando indagado sobre como as redes hoteleiras usam o sistema de cotas para empregar pessoas com alguma necessidade especial, em específico, pessoas que precisam se comunicar através da LIBRAS, foi respondido que “no ponto de vista de cotas, as empresas cumprem as cotas de deficiência porque é lei e elas tem que cumprir”, mas fez uma ressalva dizendo que nem todas cumprem e que as cotas não discrimina a deficiência e que então “na grande maioria dos casos o que se vê são pessoas com deficiência auditiva ou pessoas com deficiência motora”

Um raciocínio claro e que inclui todos os tipos de deficiência no qual ele acredita é que “a lei deveria evoluir para se ter uma cota específica por deficiência, porque obrigaria as empresas a contratarem e estimularia as empresas a contratarem além das cotas” enfatizando que “essa é uma sociedade ideal que ainda não temos, mas que nós podemos sonhar e fazer alguma coisa para que ela venha existir”.

Quando indagado sobre o porquê das redes hoteleiras não se atentarem a esse perfil de consumidor, foi dito que “não se atentam porque, na verdade, a grande maioria das empresas, elas veem pelas fatias do mercado e como é uma fatia do mercado muito pequena, elas acabam não se focando muito nisso”, questionado sobre o assunto, se se atentassem perfil não seria um diferencial, foi respondido “sim, mas a hotelaria é muito tradicional, um só faz quando o outro faz, então a partir do momento que o primeiro fizer os outros vão fazer, o ideal seria começar pelos hotéis que se dizem sustentáveis”.

Quando indagado sobre a unanimidade das respostas na pesquisa nos hotéis, que responderam que não há demanda e se não era porque não eram oferecidos serviços a esse público, ele respondeu que “é como a “história do ovo e da galinha”, a gente não sabe se a demanda é pequena porque não tem serviço ou se não tem o serviço porque a demanda pequena”, concluindo a entrevista falando que “são nesses momentos que surgem oportunidades, oportunidades de implantarem serviços”.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A audição é um dos sentidos que temos com a finalidade de podermos localizar, compreender e discriminar os sons, portanto, o fato de ouvir e de falar fica carente quando se trata dos surdos nas relações interpessoais, com quem está ao seu redor, e que não conhece uma forma de se comunicar com eles.

Quem tem uma audição “normal”, muitas vezes, não percebe a sua importância, assim como, quando algo começa a faltar é que a importância daquilo começa a ser vista.



O Turismo Inclusivo é o conjunto de uma série de procedimentos, qualificação e atendimento, também é de investimentos tanto na capacitação dos turismólogos, hoteleiros, quanto de qualquer outra área que esteja envolvida no Turismo.

Com a pesquisa, notou-se que não há um incentivo para que os surdos viagem, incentivo esse em propagandas, marketing, para esse perfil de viajante. Sendo assim, acabam tendo que procurar por conta própria, lugares que possam os atender.

Vale salientar, que dados estatísticos e mapeamentos sobre regiões que se concentram surdos são escassos, quando não, defasados. Tais dados são necessários para saber onde eles se concentram, para onde preferem viajar e se há lugares que os atendam de forma satisfatória.

Diante de suas necessidades, desejos e interesses de consumo dos produtos turísticos, essa comunidade deveria ser mais atendida e suas satisfações e desejos deveriam ser sanadas de forma mais eficaz e eficiente, mediante sua cultura e sua identidade.

Esse perfil de viajante é um nicho de mercado e no Brasil só foi “abraçado” pela Cidade de Socorro. É um público que não é explorado pela hotelaria carioca, que, por ser tradicional, acaba ficando engessada em um modo de atendimento. No entanto, esse cenário deve ser revisto e modificado, para que a inclusão saia efetivamente do discurso institucional e possa ser efetivamente vivenciada por todos.

## REFERÊNCIAS

Almeida, Wolney Gomes; Kushano, Elizabete Sayuri. Inclusão social, cidadania e turismo: uma investigação sobre a existência de serviços adaptados às pessoas com necessidades especiais nos meios de hospedagem da região metropolitana de Curitiba. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. n. 4, v.2, dez. 2008, p. 88-101.

Almeida, Wolney Gomes. **Comunidade Surda e o Turismo de Responsabilidade Social: um olhar sobre as Diferenças**. Caxias do Sul, RS, jul. 2006. Disponível em: <[http://www.ucs.br/ucs/tplSemMenu/eventos/seminarios\\_semintur/semin\\_tur\\_4/arquivos\\_4\\_seminario/GT15-4.pdf](http://www.ucs.br/ucs/tplSemMenu/eventos/seminarios_semintur/semin_tur_4/arquivos_4_seminario/GT15-4.pdf)> Acesso em 13 maio 2015.

Andrade, Livia Leal de. **A inclusão do surdo na atividade do Turismo através do uso de Libras**. 2011. Disponível em: <[http://www.cairu.br/revista/arquivos/artigos/ARTIGO\\_LIVIA\\_turismo.pdf](http://www.cairu.br/revista/arquivos/artigos/ARTIGO_LIVIA_turismo.pdf)> Acesso em 13 maio 2015.

BRASÍLIA. **Decreto nº 5.626**, art. 03, de 22 de dezembro de 2005, p1. Dispõe sobre: Regulamenta a Lei no 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm)> Acesso em 15 maio 2015.

BRASÍLIA. **Decreto nº 592**, art. 27, de 06 de julho de 1992, p.7. Dispõe sobre: Atos Internacionais. Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos. Promulgação. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1990-1994/D0592.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/D0592.htm)> Acesso em 15 maio 2015.

BRASÍLIA. **Lei nº 10.436**, de 24 de abril de 2002. Dispõe sobre: a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10436.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm)> Acesso em 09 maio 2016.

BRASÍLIA. **Lei nº 12.319**, de 1º de setembro de 2010. Dispõe sobre: Regulamenta a profissão de Tradutor e Intérprete da Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2010/Lei/L12319.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Lei/L12319.htm)> Acesso em: 28 de maio de 2016.

Comissão Nacional – Relatório de Atividades. **Ano Internacional das Pessoas Deficientes**. Brasil, 1981, p. 1 – 4.

DIAS, Reinaldo. **Introdução ao Turismo**. 1. ed. 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2011, p.51, 87.

Estância de Socorro. **Projeto Socorro Acessível**. s.d. Disponível em: <[http://www.estanciadesocorro.com.br/socorro\\_acessivel/](http://www.estanciadesocorro.com.br/socorro_acessivel/)> Acesso em 15 maio 2015

G1. **Com turismo ‘adaptado’, Socorro terá prêmio espanhol de acessibilidade**: Cidade venceu na categoria para até 100 mil habitantes na América Latina. Município paulista, a 93 km de Campinas, recebe 500 mil turistas por ano. Campinas, 2014. Disponível em: <<http://g1.globo.com/sp/campinas-regiao/noticia/2014/03/com-turismo-adaptado-socorro-tera-premio-espanhol-de-acessibilidade.html>> Acesso em 15 maio 2015.

Guia Turismo Acessível. **Programa Turismo Acessível**. 2014, p.1. Disponível em: <<http://turismoacessivel.gov.br/ta/sobre.mtur>> Acesso em 15 maio 2015.

INES. **Conheça o INES**. Disponível em: <<http://www.ines.gov.br/conheca-o-ines>> Acesso em: 09 maio 2016.

INSTITUTO ETHOS. **O que as empresas podem fazer para a Inclusão das Pessoas com Deficiência**. São Paulo, maio 2002, p. 2, 7, 11, 19.

KIEFER, Sandra Filomena Wagner; CARVALHO, Maria Constança Madureira Homem de. **Turismo acessível e inclusivo - uma realidade possível**. São Paulo, jun. 2013. Disponível em: <[http://www.memorialdainclusao.sp.gov.br/br/ebook/Textos/Sandra\\_Filomena\\_Wagner\\_Kiefer.pdf](http://www.memorialdainclusao.sp.gov.br/br/ebook/Textos/Sandra_Filomena_Wagner_Kiefer.pdf)> Acesso em 13 maio 2015.

Lages, Sônia Regina C.; Martins, Regiane. **Turismo Inclusivo: a importância da capacitação do profissional de turismo para o atendimento ao deficiente auditivo**. Juíz de Fora, 2006. Disponível em: <[http://www4.unirio.br/museologia/textos/EC0\\_TURISMO\\_INCLUSIVO\\_acess%5B1%5D.pdf](http://www4.unirio.br/museologia/textos/EC0_TURISMO_INCLUSIVO_acess%5B1%5D.pdf)> Acesso em 13 maio 2015.

Ministério do Turismo. **Cartilha Programa Turismo Acessível**. Brasília, 2014, p.9. Disponível em: <<http://turismoacessivel.gov.br/ta/downloads/CartilhaPrograma.pdf>> Acesso em 15 maio 2015.

Parques de Sintra. **Sobre o Projeto**. s.d. p.1. Disponível em: <<http://www.parquesdesintra.pt/planear-a-sua-visita/acessibilidades/sobre-o-projeto/>> Acesso em 15 maio 2015.

Senac EAD – **LIBRAS Básico**. Disponível em: <<http://www.ead.senac.br/cursos-livres/libras-basico-lingua-brasileira-de-sinais-psg/>> Acesso em 02 jun 2016.

Secretaria de Educação Especial - Programa Nacional de Apoio à Educação de Surdos. **O tradutor e intérprete de língua brasileira de sinais e língua portuguesa**. Brasília: MEC; SEESP, 2004, p. 7 – 10, 19, 20, 25.

SILVA, Ivani Rodrigues; KAUCHAKJE, Samira; GESUELI, Zilda Maria. **Cidadania, Surdez e Linguagem: Desafios e Realidades**. São Paulo: Plexus, 2003, p. 9, 45, 46, 48, 57, 58.

SILVA, Otto Marques da. **A Epopéia Ignorada - A Pessoa Deficiente na História do Mundo de Ontem e de Hoje**. São Paulo: CEDAS, 1987, p. 204, 205, 207, 208.

## Apêndice A

### Questionário de Pesquisa

#### Turismo de Acessibilidade e Inclusão

Aluna Pesquisadora: Cícera Olinta.

Assunto: Atendimento aos surdos / deficientes auditivos.

Objeto de Pesquisa: Empresas Hoteleiras.

Objetivo: Observar como os surdos / deficientes auditivos são atendidos, se há funcionários que saibam se comunicar em LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais) e se os locais visitados são adaptados para os receber.

-- x --

Nome da Empresa e Local:

Respondente:

Data:

1. A empresa possui um atendimento especializado a surdos/deficientes auditivos?

( ) Sim ( ) Não

2. A empresa faz treinamento de seus funcionários para o atendimento através de Língua de Sinais?

( ) Sim ( ) Não

2.1. Se não, por qual motivo?

( ) Custos adicionais para a empresa ( ) Desinteresse por parte da empresa

( ) Desinteresse por parte dos funcionários ( ) Pouca demanda para o atendimento a este usuário

2.2. Se sim, qual é o motivo?

3. O hotel possui quantos quartos adaptados para surdos / deficientes auditivos?

3.1. Se possui, quais são os tipos de adaptações?

( ) Sinalizador para campainha e telefone ( ) Despertador portátil

( ) Telefone adaptado ( ) Outras

4. As tarifas da diária do hotel são diferenciadas para o quarto adaptado? Se sim, por que?

( ) Sim ( ) Não

5. Há alguma fiscalização para averiguar se há quartos adaptados?

( ) Sim ( ) Não

6. Outras Informações:

### **3. Apêndice B**

1. Durante todos os anos em que você trabalhou na rede hoteleira, você já viu alguma exigência, por parte das empresas, em relação ao saber da LIBRAS?

2. Nos hotéis em que você trabalhou, havia alguma fiscalização para saber se havia quartos adaptados para eles (surdos)?

3. Você já viu alguém que precisasse se comunicar através de sinais requisitarem algum serviço? Foi possível atendê-lo?

4. As redes hoteleiras usam o sistema de cotas para empregar pessoas com alguma necessidade especial, em específico, pessoas que precisam se comunicar através da LIBRAS?

5. Em sua opinião, porque as redes hoteleiras não se atentam a esse perfil de consumidor?

## **SOBRE O ORGANIZADOR**

**Willian Douglas Guilherme** - Pós-Doutor em Educação, historiador e pedagogo. Professor Adjunto da Universidade Federal do Tocantins. E-mail: williandouglas@uft.edu.br

Agência Brasileira do ISBN  
ISBN 978-85-7247-268-5

