

**ACESSIBILIDADE HOTELEIRA: análises de ações inclusivas  
para surdos nos meios de hospedagem em Pernambuco**

**HOTEL ACCESSIBILITY: analysis of inclusive actions for the deaf  
in lodging establishments in Pernambuco**

**Alessandra Maria Amaral Ribeiro**

amar@discente.ifpe.edu.br

**Haíssa Gomes Rodrigues Bandeira de Melo**

hgrbm@discente.ifpe.edu.br

**Jullyanna Karla Agostinho Lima**

jkal@discente.ifpe.edu.br

**Lívia Gabrielle Cordeiro dos Santos**

lgcs1@discente.ifpe.edu.br

**Anna Karenina Chaves Delgado**

anna.chaves@cabo.ifpe.edu.br

**RESUMO**

A partir de uma revisão bibliográfica identificou-se poucos estudos voltados à inclusão de pessoas surdas na hotelaria de Pernambuco. Observando esta lacuna discute-se sobre a atividade turística, o crescimento do setor hoteleiro, as pessoas com deficiência no Brasil e em meios de hospedagem, pessoas surdas, a acessibilidade e a inclusão. Para tanto, utilizou-se a abordagem de pesquisa mista, por meio da coleta de informações através do questionário composto por perguntas objetivas (escala Likert) e subjetivas com o intuito de entender qual é o perfil do cliente surdo e analisar a inclusão deste público nos meios de hospedagem de Pernambuco. A pesquisa contou com a participação de 11 surdos que tiveram acesso ao questionário através dos professores de LIBRAS e/ou intérpretes que intermediaram este contato. Empregou-se como critério de inclusão pessoas surdas que usufruíram dos serviços hoteleiros na região pernambucana. Perante ao resultado obtido, percebeu-se que apesar da inclusão ser um assunto muito discutido atualmente, ainda tem muito o que evoluir para que haja a integração da comunidade surda nos meios de hospedagem, portanto, espera-se que esse trabalho possa contribuir para o surgimento de novas pesquisas na área de acessibilidade dos surdos.

Palavras-chave: Acessibilidade; Inclusão; Hotelaria; Surdos.

**ABSTRACT**

A literature review identified few studies on the inclusion of deaf people in hotels in Pernambuco. Observing this gap, we discussed tourism, the growth of the hotel sector, people with disabilities in Brazil and in lodging establishments, deaf people,

accessibility and inclusion. To this end, a mixed research approach was used, collecting information through a questionnaire made up of objective (Likert scale) and subjective questions, with the aim of understanding the profile of deaf customers and analyzing the inclusion of this public in lodging establishments in Pernambuco. The survey involved 11 deaf people who had access to the questionnaire through the LIBRAS teachers and/or interpreters who mediated this contact. The inclusion criterion was deaf people who used hotel services in the Pernambuco region. In view of the results obtained, it was clear that although inclusion is currently a much-discussed subject, there is still a lot of progress to be made in integrating the deaf community into accommodation establishments. It is therefore hoped that this work can contribute to the emergence of new research in the area of accessibility for the deaf.

Keywords: Accessibility; Inclusion; Hotel management; hearing impaired people.

## **1. INTRODUÇÃO**

Nos últimos anos a atividade turística tem-se expandido, segundo dados do Conselho Mundial de Viagens e Turismo – WTTC (2023) é estimado que em 2023 o setor turístico movimentou U\$\$ 9,5 trilhões, o que equivale a 9,2% do PIB mundial. Ainda de acordo com a referida pesquisa, 34 dos 185 países estudados já atingiram os níveis de contribuição econômica pré-pandêmicos, e quase metade terá chegado a pelo menos 95% de recuperação total até o final de 2023, incluindo o Brasil.

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2023), as atividades turísticas elevaram em 2,9% o PIB nacional em 2022. A consultora JLL (2023) ainda mostra dados de crescimento no setor hoteleiro, onde a taxa de ocupação dos hotéis padrão e flats no país foi de 58,9% em 2022, número próximo aos 60,2% apresentados em 2019, sendo que esses dados fazem referência principalmente ao segmento de lazer que se mostrou mais dinâmico. E esse crescimento também pode ser percebido em Recife que obteve 60% de taxa de ocupação, apenas 5% menor que 2019, e lucro de 25% igualando-se ao mesmo percentual de 2018 (JLL, 2023).

Apesar da recuperação do setor turístico e hoteleiro no Brasil e em Pernambuco, existem questões associadas à oferta turística que precisam ser mais discutidas por se tratarem de aspectos a serem melhorados, dentre essas tem-se a inclusão de pessoas com deficiência (PcD) como turistas/ hóspedes (Amaral, Oliveira; Souza, 2022; Saraiva; Oliveira, 2022; Silva, 2013) ou como trabalhadores

do turismo. Mesmo considerando que os PcD representam um percentual expressivo da população – segundo dados do IBGE (2023) tem-se 18,6 milhões de pessoas com 2 anos ou mais com deficiência, o que corresponde a 8,9% do total da população brasileira - são relatadas dificuldades no atendimento de PcD (Saraiva, Oliveira, 2022; Silva, 2013) em serviços turísticos.

No caso específico de meios de hospedagem, existe uma lei que dispõe sobre a construção de unidades habitacionais adaptadas. A lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, regulamentada no decreto de nº 9.296 de 1º de março de 2018, afirma que os meios de hospedagens construídos entre 30 de junho de 2004 a 2 de janeiro de 2018, devem seguir a arquitetura universal, ou seja, proporcionar espaços acessíveis para todas as pessoas, dessa maneira, 10% das unidades habitacionais – UH, devem ser adaptadas para atender PcD. Para aqueles meios de hospedagem construídos após 2 de janeiro de 2018, deve-se ter pelo menos 5% de UH's acessíveis.

A despeito da presença de leis, regulamentos ou mesmo da quantidade de PcD's existentes no país, nota-se que há ações insuficientes para o atendimento de PcD's nos destinos turísticos (Silva, 2013) e nos meios de hospedagem (Souza, 2019; Andrade, 2018; Lacerda *et al.*, 2016), o que demandaria a realização de mais estudos sob o tema.

Ao procurar pesquisas na área em periódicos ibero-americanos de turismo notam-se poucas publicações voltadas ao público surdo no setor turístico. Fazendo uma pesquisa no site publicações de turismo<sup>1</sup>, em outubro de 2023, utilizando como critério de busca em 'todos os campos' a expressão 'pessoas com deficiência' aparecem noventa e cinco resultados, sendo a maioria desses, oitenta e nove, voltadas para a necessidade de adaptação para possibilitar maior acessibilidade de pessoas com outros tipos de deficiência em destinos turísticos ou meios de hospedagem, e utilizando o critério de busca em 'todos os campos' com o termo 'surdos' têm-se apenas seis publicações voltadas para a acessibilidade dos surdos ao turismo.

Assim, nota-se que dentro de pesquisas, leis (a exemplo da lei nº 13.146), regulamentos, etc., há poucas ações voltadas ao atendimento de pessoas com

---

<sup>1</sup> O site publicações de turismo foi desenvolvido pelo programa de pós-graduação em turismo da Universidade de São Paulo (USP), e possibilita a busca de artigos em periódicos ibero-americanos da área de turismo e hospitalidade, que estejam no sistema Open Journal System (OJS), assim, através deste é possível fazer a busca de uma determinada temática em mais de 50 periódicos.

outras deficiências como auditiva, mental, visual ou mesmo aqueles que possuem múltiplas deficiências em meios de hospedagem ou em destinos turísticos.

Considerando a insuficiência de estudos sobre o atendimento de pessoas com deficiência em meios de hospedagem e o crescimento de PcD no Brasil, entende-se que realizar uma pesquisa sobre a percepção de pessoas surdas em relação ao atendimento em meios de hospedagem localizados em Pernambuco, contribui para a reflexão por parte de pessoas que atuam em empreendimentos turísticos sobre a necessidade de pensar em ações que visem garantir o direito ao lazer para todos, inclusive para aqueles com diferentes tipos de deficiência.

Para tanto, a referida pesquisa tem como objetivo geral: apresentar a perspectiva das pessoas surdas à hospitalidade hoteleira de Pernambuco com base em suas experiências. E como objetivos específicos, analisar suas vivências e definir os maiores desafios enfrentados por elas no setor de recepção.

Dessa maneira, a partir da utilização de questionários virtuais, elaborados via *google forms*, tornou-se possível levantar a percepção de 11 surdos, a qual teceram considerações sobre a forma que perceberam o atendimento do setor de recepção em meios de hospedagem localizados em Pernambuco, podendo também indicar melhorias para tornar o atendimento na recepção mais acessível e humanizado para as pessoas surdas.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO BRASIL**

De acordo com o IBGE (2023), existem no país cerca de 18,6 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência, isto considerando indivíduos com idade igual ou superior a 2 anos. E é na região Nordeste onde se encontra o maior quantitativo de pessoas com deficiência (PcD), 5,8 milhões, o que corresponde a aproximadamente 10,3% da população regional.

Considerando o quantitativo de PcD no Brasil torna-se necessário entender os parâmetros que definem o que é deficiência e os seus respectivos tipos. Desta forma, segundo o Art 2 da lei 13.146 é considerado PcD: a pessoa que apresenta um impedimento de longo prazo, seja de qualquer natureza, que em conjunto com

uma ou mais barreiras, não pode exercer sua participação social de maneira absoluta em relação às demais pessoas não PcD's

Nota-se que dentro daquilo que é visto como deficiência (Brasil, 2015) pode-se ter várias condições, ou seja, impedimentos para a participação de indivíduos de forma igualitária. Assim, para Brasil (2009, p. 19) os principais tipos de deficiência são física, visual, mental, múltipla, auditiva e mobilidade reduzida, a saber:

Deficiência física: envolve alterações em um ou mais segmentos do corpo humano, afetando a função física. Exemplos incluem paraplegia, hemiplegia, tetraplegia, amputação, entre outros, exceto as deformidades estéticas e as que não causam dificuldades para o desempenho de funções.

Deficiência visual: pode ser cegueira, acuidade visual igual ou menor que 0,05 no melhor olho, baixa visão, acuidade entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, restrição do campo visual ou combinação dessas condições.

Deficiência mental: refere-se a um funcionamento intelectual significativamente abaixo da média, com início antes dos 18 anos e limitações em duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, como comunicação, cuidados pessoais, habilidades sociais, entre outras.

Deficiência múltipla: é quando uma mesma pessoa apresenta duas ou mais deficiências simultaneamente.

Mobilidade reduzida: não se enquadra na definição de PcD, mas tem dificuldade de movimentação, temporária ou permanente, que afeta sua mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção.

Deficiência auditiva: perda bilateral parcial ou total de 41 decibéis (dB) ou mais, aferidas por audiograma nas frequências de 500 Hz, 1.000 Hz, 2.000 Hz, 3.000Hz.

Considerando especificamente a deficiência auditiva, entende-se que existem diferentes classificações, sendo essas divididas por tipos e graus, dessa maneira, tem-se surdez condutiva: uma alteração na transmissão do som que impede o mesmo de realizar uma boa condução sonora e completar sua progressão, surdez sensorineural: neste caso, o som é conduzido corretamente, porém a interferência ocorre no nervo auditivo que não recebe estímulo suficiente e a surdez mista, que engloba a combinação dos dois tipos de surdez. Além destas, ainda é possível perceber que existem diferentes graus de surdez, que são baseados na frequência (Hz) de volume, medido em dB, que cada indivíduo consegue perceber, essas são divididas em 5 níveis específicos, de acordo com Moreira (2023) o qual afirma que audição normal é aquela até 25 dB, leve problema de audição de 26 a 40 dB, problema considerado moderado de 41 a 55 dB, moderadamente severa de 56 a 70 dB, problema severo de 71 a 90 dB e problema profundo maior que 91 dB.

Segundo o Decreto 5.296/04, para ser considerada uma pessoa com deficiência auditiva deve haver perda bilateral (dos dois ouvidos), parcial ou total de 41 dB (quarenta e um decibéis) ou mais, aferida por audiograma na frequência de 500Hz, 1000Hz, 2000Hz e 3000Hz.

De acordo com o IBGE (2021) no Brasil há 2,3 milhões de pessoas (1,1% da população com 2 anos ou mais) com deficiência auditiva, sendo 31 mil crianças de 2 a 9 anos e 1,5 milhão com 60 anos ou mais (4,3%). A prevalência é mais significativa (2,9%) entre as pessoas com 18 anos ou mais que não têm escolaridade ou não concluíram o ensino fundamental, enquanto apenas 0,5% dos que concluíram o ensino superior enfrentam esta condição. A faixa de renda com maior proporção de deficientes auditivos (1,5%) é de 1/2 a 1 salário mínimo.

Já as pessoas com idade para trabalhar (14 anos ou mais), 1,3% têm deficiência auditiva, e a taxa de deficiência auditiva entre a população ocupada (578 mil pessoas) e a população desocupada (60 mil pessoas) é de 0,6%. Na força de trabalho, 2,6% são deficientes auditivos.

## 2.2 PcD EM MEIOS DE HOSPEDAGEM E LIBRAS

A Língua Brasileira de Sinais, frequentemente abreviada para Libras, é usada pela comunidade surda no Brasil como forma de comunicação. É uma língua visual e gestual que consiste em sinais, expressões faciais e movimentos das mãos e do corpo. De acordo com a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, regulamentada pelo Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005, Libras é o meio de comunicação da comunidade surda, mas não é reconhecida como segunda língua oficial do Brasil. A legislação brasileira visa tornar obrigatório o ensino da Libras nas escolas e instituições de ensino por meio do projeto de lei nº 6.284/2019 que está em tramitação.

A história da Libras, se mistura com a educação dos surdos no Brasil. Segundo Salerno (2006), Ernest Huet, um educador francês que chegou ao país em 1855 a convite do Imperador Dom Pedro II, utilizando língua de sinais francesa, onde ajudou o desenvolvimento da Língua Brasileira de Sinais, conhecida como Libras e fundando a escola para surdos chamada Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES). Porém teve um percurso alterado depois do Congresso de Milão no Ano de 1880, embora os temas fossem variados, as discussões estiveram

primordialmente voltadas para o embate entre o oralismo e a língua de sinais (Borne, 2002). A partir daí, a língua de sinais foi proibida oficialmente, calcada na alegação de que a mesma destruía a habilidade da oralização dos sujeitos surdos (Strobel; Perlin, 2006).

No entanto, ao longo do tempo, a abordagem oralista tem sido objeto de críticas, com diversos autores e profissionais da área da educação de surdos argumentando que essa abordagem pode ser ineficaz para muitos surdos e que ela nega a língua de sinais e a identidade surda (Pedroso, 2010). Estas críticas levam ao desenvolvimento de outras abordagens e filosofias na educação de surdos, incluindo a comunicação holística. A comunicação total é uma filosofia educacional que surgiu na década de 1960 e tem como objetivo promover a comunicação e o desenvolvimento da linguagem dos surdos através de diversos métodos como a língua de sinais, fala, leitura labial, escrita e recursos visuais. Esta abordagem enfatiza a importância de respeitar a identidade, cultura surda e reconhecer a língua de sinais como uma forma legítima de comunicação (Ciccone, 1990).

Diante dessas discussões e críticas, o conceito de bilinguismo na educação de surdos ganhou destaque. O bilinguismo surgiu como uma resposta ao impacto negativo do oralismo na comunidade surda (Kojima; Segala, 2003) e à limitação da Comunicação Total, que muitas vezes não concedia autonomia linguística aos surdos.

Para Quadros (1997), o bilinguismo na educação de surdos representa um grande avanço no campo da história da educação de surdos, garantindo a liberdade de uso da língua de sinais como parte integrante de sua identidade linguística e cultural. No entanto, deve ser enfatizado que o bilinguismo surdo não é alcançável para todos, uma vez que muitas pessoas surdas não têm acesso à educação bilíngue, o que dificulta o desenvolvimento pleno das suas competências linguísticas. A falta de profissionais treinados em Libras e a falta de políticas públicas apropriadas também representam barreiras ao bilinguismo surdo.

Libras é uma língua com sua própria gramática e estrutura linguística. Ela é usada pela comunidade surda em diversos contextos, incluindo educação, trabalho, vida social e familiar. É importante destacar que Libras não é uma mera representação gestual da língua portuguesa; é uma língua independente com regras e nuances.

Mesmo diante dos muitos avanços para garantir a acessibilidade de PcD em vários espaços, nota-se que nos meios de hospedagem ainda há muito a ser feito, especialmente quando se trata da deficiência auditiva e surdez (Kushano; Almeida, 2008), isto porque tem uma baixa quantidade de funcionários nos meios de hospedagem que conseguem se comunicar adequadamente com pessoas surdas, utilizando Libras ou outras formas de comunicação (Alves, 2017). O que compromete a hospitalidade nesses estabelecimentos (Pereira; Zappe, 2021).

Apesar da Libras ser uma língua reconhecida no país, não existe uma lei de obrigatoriedade ao seu uso em empresas e demais estabelecimentos privados, incluindo meios de hospedagem, isto faz com que muitos estabelecimentos não contem com tradutores ou intérpretes.

Atualmente, nota-se uma expansão dos mercados de viagens a negócios e a lazer. De acordo com o Ministério do Turismo (2023), de janeiro a agosto de 2023, o Brasil recebeu mais de 4 milhões de visitantes internacionais, sem contar com os turistas domésticos. Devido as proporções deste mercado, e mesmo considerando a importância da hospitalidade, palavra essa derivada de *hospice* que significa "dar ajuda/abrigo aos viajantes" (Walker, 2002, p.4), e que também pode ser percebida como ato de receber, abrigar, alimentar e cuidar dos visitantes (Castelli, 2010), entende-se que os meios de hospedagem e demais estabelecimentos de lazer deveriam ter uma maior preocupação com a qualidade do acolhimento/ abrigo sem distinção, garantindo a acessibilidade de todas as pessoas, incluindo PcD.

De acordo com a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, no Art. 6º, o lazer é considerado um dos direitos sociais do povo. Assim sendo, é necessário que ele seja acessível para todos, através do desenvolvimento de ações que permitam promover uma maior acessibilidade, inclusive comunicacional.

o lazer é o conjunto de ocupações, às quais o indivíduo pode entregar-se de livre vontade, seja para repousar, seja para divertir-se e entreter-se ou ainda para desenvolver sua informação ou formação desinteressada, sua participação social voluntária ou sua livre capacidade criadora após livrar-se ou desembaraçar-se das obrigações profissionais, familiares e sociais. (Dumazedier, 1973, p. 34).

### 2.3 ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL PARA OS SURDOS NA HOTELARIA

Ao longo dos anos, os surdos foram tratados de forma diferenciada, nem sempre de forma correta, foram deixados de lado, relatados como portadores de

outros tipos de deficiência, escondidos, isolados, às vezes até por vergonha ou porque ficaram trancados em casa pensando que eram deficientes. (Mota, 2014).

Portanto, segundo Danesi (2008), mesmo depois de séculos de lutas pela inclusão, os surdos ainda hoje são vulneráveis e sofrem discriminação por parte dos ouvintes devido à sua surdez. Segundo o conceito de comunicação proposto por (Menezes apud Rabaça; Barbosa, 2002, p.157), a comunicação “representa o ato de chegar a um consenso, partilhando os nossos pensamentos, sentimentos e atitudes”. A comunicação é a mensagem que se transmite, é onde interagimos, “é a troca de experiências socialmente significativas; é um esforço para a convergência de pontos de vista, a reciprocidade de pontos de vista e, portanto, implica um certo grau de ação conjunta ou cooperação”.

Segundo o Ministério do Turismo (2006), o termo acessibilidade refere-se a atividades como permitir que pessoas com deficiência participem na utilização de produtos, serviços e informações.

A acessibilidade refere-se às condições em que os espaços urbanos, o mobiliário e equipamentos, os edifícios, os serviços e instalações de transporte, os sistemas e meios de comunicação e informação podem ser utilizados plena ou assistidamente por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, de forma segura e autônoma. (Brasil, 2006, p.10)

A acessibilidade comunicacional para surdos é uma pauta que vivencia diariamente barreiras comunicacionais, uma vez que os surdos enfrentam desafios historicamente significativos em relação à comunicação e à inclusão. Como mencionado por Mota (2014), durante muitos anos, os surdos foram tratados de maneira diferenciada, sendo frequentemente isolados, escondidos e muitas vezes divulgados erroneamente com outras deficiências. A acessibilidade envolve garantir que espaços, edificações, serviços de transporte e dispositivos de comunicação e informação sejam acessíveis com segurança e autonomia para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Em relação à acessibilidade comunicacional para surdos, isso implica o uso de práticas e recursos que permitem que essas pessoas participem plenamente da sociedade e interajam com eficácia. Isso pode incluir o uso de intérpretes de Libras, legendas em vídeos, materiais educacionais acessíveis, tecnologias de apoio, entre outros. O intérprete de sinais, por sua vez, segundo o Ministério da Educação é: o profissional que traduz e interpreta o que foi dito e/ou escrito, traduzindo a língua de

sinais para a língua falada e vice-versa em quaisquer modalidades que se apresentem (oral ou escrita) (Brasil, 2004).

Garantir a acessibilidade comunicacional é fundamental para promover a inclusão e a igualdade de oportunidades para a comunidade surda. Isso não apenas respeita a diversidade das formas de comunicação dos surdos, mas também confirma a importância de permitir que eles participem ativamente em todos os aspectos da sociedade. Além disso, medidas de acessibilidade comunicacional são essenciais para garantir que as informações, produtos e serviços estejam disponíveis para todos, independentemente de suas capacidades auditivas. “Não se faz turismo sem comunicação. Esse é um elemento de extrema importância que deve ser desenvolvido para ser compreendido por todos os usuários de qualquer produto ou serviço, incluindo aqueles que apresentam alguma deficiência.” (Ministério do Turismo, 2009, p. 27).

A lei de inclusão, nº 13.146/2015, em seu artigo 1º busca promover em condições de igualdade o exercício de direitos e das liberdades fundamentais para pessoas com deficiência, promovendo a sua inclusão social e cidadania. E isto independente de sua faixa etária, pois de acordo com Vygotsky (1998) apud Ramos e Oliveira (2011), uma criança desde o nascimento está imersa em um mundo social, onde toda a atividade é mediada pela linguagem, e é através de sua interação com o mundo, que a criança gradativamente se apropria da linguagem em suas relações com os objetos e com o outro, seja criança ou adulto, por isso promover a possibilidade de comunicação é importante para o pleno desenvolvimento humano.

A acessibilidade comunicacional dentro da hotelaria é um aspecto importante a ser considerado para garantir uma experiência inclusiva e satisfatória para os hóspedes. Assim, segundo Fukushima (2016) existem algumas medidas que podem ser implementadas para melhorar a acessibilidade comunicacional dos surdos em hotéis:

1. Treinamento da equipe: é fundamental que os funcionários do hotel sejam treinados em língua de sinais ou em técnicas de comunicação com surdos. Isso permitirá uma interação mais eficiente e eficaz com os hóspedes surdos.
2. Sinalização adequada: a utilização da sinalização visual clara e precisa nos corredores, elevadores e áreas comuns do hotel pode facilitar a orientação

dos arredores. Além disso, é importante disponibilizar informações escritas em locais estratégicos, como mapas e instruções de uso de equipamentos.

3. Tecnologia assistiva: disponibilizar tecnologias assistivas, como sistemas de alerta visual para chamadas telefônicas, despertadores vibratórios e sistemas de comunicação por texto, pode facilitar a comunicação dos surdos com a equipe do hotel.
4. Intérpretes de língua de sinais: em hotéis maiores ou em situações mais complexas, é disponibilizado intérpretes de língua de sinais para auxiliar na comunicação entre os hóspedes surdos e a equipe do hotel.
5. Informações acessíveis: disponibilizar informações sobre os serviços do hotel, como cardápios de restaurantes, serviços de spa e atividades disponíveis, em formatos acessíveis, como vídeos com legendas ou tradução em língua de sinais, pode facilitar o acesso às informações por parte dos hóspedes surdos.
6. Comunicação prévia: ao realizar uma reserva, é importante que o hotel responda às necessidades de acessibilidade comunicacional do hóspede surdo. Dessa forma, é possível se preparar antecipadamente para atender às suas necessidades específicas.
7. Sensibilização e conscientização: promover a sensibilização e conscientização sobre a acessibilidade comunicacional dos surdos entre os funcionários do hotel e os demais hóspedes pode contribuir para a criação de um ambiente mais inclusivo e acolhedor. Ao adotar essas medidas, os hotéis podem garantir uma experiência positiva e inclusiva.

### **3. METODOLOGIA**

Para entender o problema e os objetivos propostos na pesquisa, utilizou-se da metodologia mista (quali-quantitativa), que maximiza a quantidade de informações, favorecendo o seu aproveitamento e elevando a qualidade das conclusões do trabalho (Paranhos et al, 2016; Galvão, Pluye, Ricarte, 2018).

Para Creswell (2007), a técnica de método misto é aquela que o pesquisador emprega estratégias de investigação que envolvem coletas de dados simultâneas ou sequências, para melhor entender os problemas da pesquisa. A coleta de dados

é composta pelas informações numéricas (em instrumentos), como as informações de textos (em questionário), de forma que o banco de dados apresenta informações quantitativas e qualitativas.

Sendo assim, foi criado um questionário utilizando a plataforma do Google Forms (*software* livre onde cada usuário tem direito a uma resposta). O questionário é composto por perguntas fechadas onde as primeiras perguntas foram para entender o perfil do público (gênero, idade e informações demográficas); depois foi inserido a escala Likert, modelo de avaliação é o mais utilizado entre os pesquisadores por causa da facilidade no manuseio, já que propicia ao participante emitir um grau de concordância sobre uma afirmação qualquer (Costa, 2011 apud. Costa Júnior, 2014), esse instrumento auxiliou a medir o grau de satisfação dos participantes da pesquisa em relação às afirmações apresentadas no questionário (relacionadas a serviço prestado no meio de hospedagem, atendimento e profissionalismo), por fim, foram apresentadas perguntas abertas (para mensurar aspectos qualitativos) possibilitando aos participantes expressarem suas percepções, relacionadas, principalmente, com aspectos voltados a comunicação entre o hóspede e o setor de recepção hoteleira.

Após a elaboração e realização do pré-teste, o mesmo foi encaminhado através de aplicativo de mensagens (*whatsapp*) para pessoas surdas. Esse contato foi feito através dos professores e alunos do curso de LIBRAS, além dos intérpretes conhecidos; explicou-se o questionário e foi pedido que eles compartilhassem apenas com pessoas surdas. Assim, o principal critério de inclusão na pesquisa é que apenas pessoas surdas que utilizaram os meios de hospedagem em Pernambuco respondessem ao instrumento; ficando excluídos aqueles que não autorizaram a divulgação de opinião, ou que haviam utilizado serviços em meios de hospedagem fora da área delimitada.

A análise dos dados fez-se a partir da apresentação da frequência das respostas, as quais foram tratados migrando as respostas do google forms para o excel, e posteriormente para realizar a análise propriamente dita, os dados tratados no excel foram organizados em unidades de análise que foram analisadas de acordo com aspectos estudados dentro do referencial teórico.

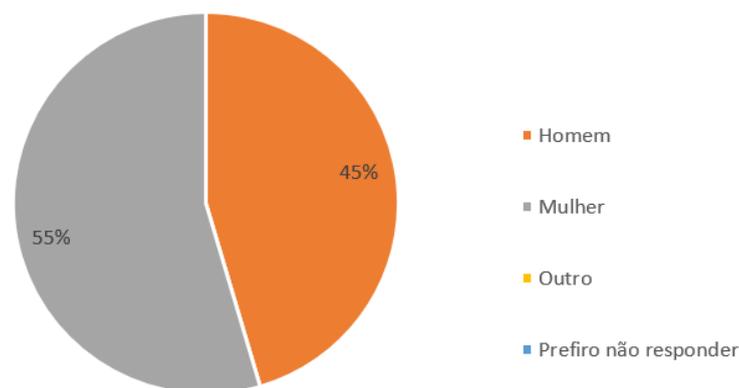
#### **4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

A discussão e apresentação dos resultados é feita seguindo a ordem em que foi elaborado o questionário, ou seja, iniciando com perguntas relativas à caracterização dos respondentes e posteriormente tem-se questões relacionadas à percepção do atendimento feito na recepção dos meios de hospedagem.

#### 4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS

No gráfico 1 a seguir tem-se as respostas obtidas sobre o gênero com o qual o indivíduo se identifica, onde pode-se notar que houve uma quantidade ligeiramente maior de respondentes que se identificam como mulheres (55%), enquanto 45% se reconhecem como homens. Nenhum dos entrevistados se identificou como 'outro' ou se sentiu incomodado em responder à pergunta.

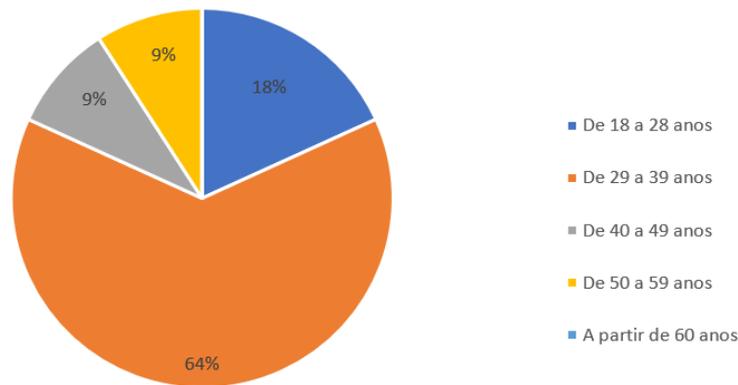
**Figura 1:** Identificação de gênero



**Fonte:** Dados da Pesquisa (2023).

Posteriormente fez-se questionamento sobre a faixa etária e percebeu-se uma clara predominância de indivíduos com faixa etária de 29 a 39 anos, conforme é possível observar no gráfico 2.

**Gráfico 2:** Faixa etária dos entrevistados



**Fonte:** Dados da Pesquisa (2023).

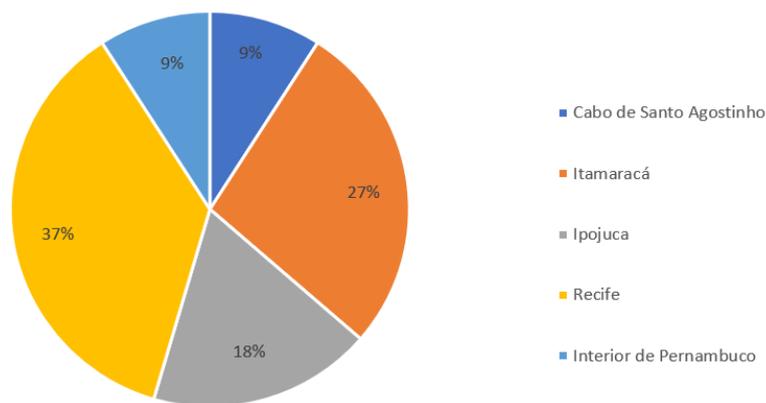
É possível perceber que se forem agregados os percentuais de entrevistados de 18 a 39 anos, tem-se mais de 80% dos respondentes nesta faixa etária.

#### 4.2 AVALIAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

A seguir são apresentados aspectos relativos especificamente aos meios de hospedagem, iniciando pelos locais (municípios) em que os entrevistados se hospedaram, e depois há aspectos relacionados com a percepção dos mesmos sobre o atendimento na recepção dos meios de hospedagem, incluindo a percepção que tiveram e aspectos a serem melhorados.

Os entrevistados em sua maioria, ficaram hospedados em Recife, Itamaracá e Ipojuca, mas também se citou o Cabo de Santo Agostinho, e de forma genérica uma viagem ao interior de Pernambuco, sem que fosse especificado o município. No gráfico 3, é possível observar a frequência em que cada local foi citado.

**Gráfico 3:** Localidade dos meios de hospedagens



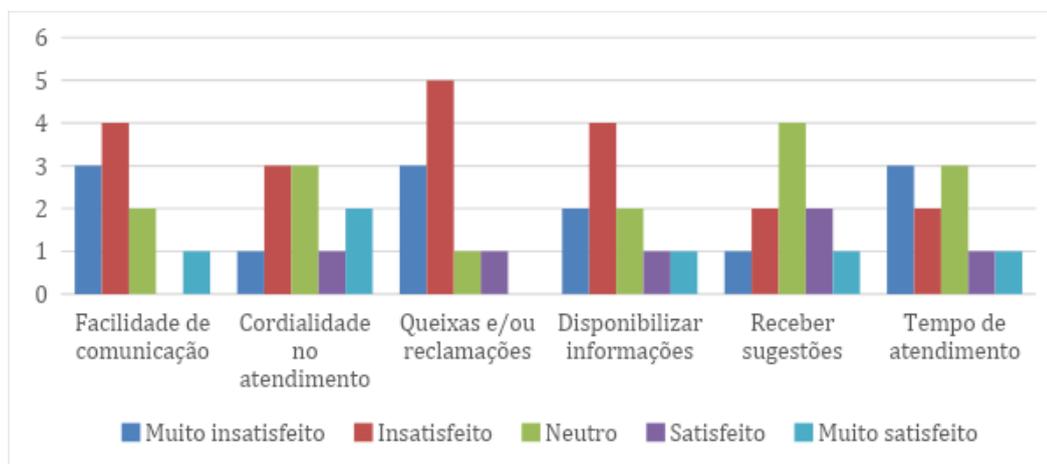
**Fonte:** Dados da Pesquisa (2023).

Observando o gráfico 3 é possível notar que praticamente todas as respostas fazem referência a Região Metropolitana de Recife (RMR), e este dado já era esperado, pois sabe-se que há uma concentração da atividade turística na RMR.

Segundo o G1 (2023), Pernambuco tem 184 municípios mais o Arquipélago de Fernando de Noronha, e os dados da nossa pesquisa revelam que os meios de hospedagens mais frequentados pelos surdos ficam em Recife e em Itamaracá.

Os entrevistados foram questionados sobre sua percepção, a partir de uma escala likert (muito insatisfeito, insatisfeito, neutro, satisfeito e muito satisfeito) em seis categorias, a saber: facilidade de comunicação, cordialidade no atendimento, atendimento de queixas e/ou reclamações, disponibilização de informações sobre o meio de hospedagem, receber sugestões e tempo de atendimento. No gráfico 4, é possível observar a percepção dos entrevistados sobre os aspectos analisados.

**Gráfico 4:** Percepção dos entrevistados sobre o atendimento na recepção



Fonte: Dados da Pesquisa (2023).

No gráfico 4 notou-se que os critérios 'receber sugestões' e 'tempo de atendimento' foram percebidos prioritariamente como neutros, 'cordialidade no atendimento' foi considerado entre neutro e positivo, enquanto, todos os demais possuem uma maior indicação de avaliação negativa, sendo que se observa uma pior avaliação nos itens 'queixas e/ou reclamações', 'facilidade de comunicação' e 'disponibilizar informações' sobre o meio de hospedagem.

A princípio, a pesquisa considerou que os entrevistados poderiam ter mais de uma experiência em meios de hospedagem localizados em Pernambuco, assim, com o intuito de levantar a percepção dos entrevistados em mais de um estabelecimento hoteleiro foram criadas perguntas onde se pedia para o entrevistado avaliar a melhor (ou única) experiência e a pior, no entanto, o que se notou é que, dentro dos critérios analisados, as respostas foram iguais, por isso optou-se por apresentar apenas um gráfico (aquele identificado como gráfico 4) com as respostas dos entrevistados.

Isto implica que mesmo em meios de hospedagem que foram considerados bons pelos entrevistados ainda assim, havia um atendimento deficitário no que se refere a inclusão comunicacional, conforme pode ser notado no gráfico 4.

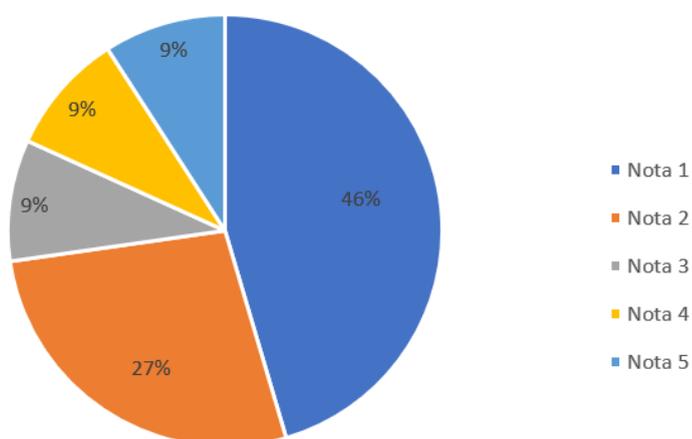
Os meios de hospedagem considerados bons foram percebidos desta forma devido a critérios como rapidez no atendimento, estrutura do quarto, localização, organização, ambiente agradável ou presença de informações em formato de texto, que auxiliaram no processo comunicacional (Dados da Pesquisa, 2023), assim, é possível perceber que a maioria dos critérios relacionados a bons hotéis por pessoas surdas fazem referência a infraestrutura e não a uma preocupação com o atendimento, a única exceção foi o meio de hospedagem que utilizou informações escritas. Mesmo dentro dos meios de hospedagem vistos como bons (ou única experiência) foram feitas afirmações como "hotel não tinha gente que sabia Libras, recebi ajuda de uma amiga [...] não gostei muito, não tinha ninguém para falar em Libras" (Dados da Pesquisa, 2023). E quando são analisadas as opiniões dos entrevistados relativos aos meios de hospedagem vistos como piores experiências, houve as seguintes afirmações, a saber: "foi o que menos gostei do atendimento [...] fiquei muito insatisfeito com a experiência [...] desorganização [...] falta de

facilidades na comunicação [...] o atendimento foi horrível” (Dados da Pesquisa, 2023).

Ainda através da utilização de uma escala, solicitou-se que os entrevistados dessem uma nota de 1 a 5 para os meios de hospedagem considerando apenas os aspectos comunicacionais, assim, considerou-se 1 como sendo houve falta de profissionalismo (a comunicação foi feita exclusivamente através de gestos) enquanto 5 seria houve profissionalismo (o recepcionista que me atendeu sabia Libras).

No gráfico 5 pode-se perceber a frequência das respostas, no qual é possível observar que a maioria dos entrevistados atribuiu a nota 1 ao atendimento dos meios de hospedagem, ou seja, relacionando-o à falta de profissionalismo com a utilização exclusiva de gestos. Ao total, somando-se as pessoas que atribuíram notas 1 e 2, tem-se mais de 70% dos entrevistados considerando que há falta de profissionalismo.

**Gráfico 5:** Nota atribuída ao processo comunicacional da recepção



Fonte: Dados da Pesquisa (2023).

Buscou-se entender as formas de comunicação empregadas por surdos na recepção hoteleira, para tanto, foi feita uma pergunta sobre a utilização de aplicativos.

A maior parte dos entrevistados utilizou alguma ferramenta comunicacional baseada em tecnologia, houve a menção a aplicativos de mensagem de texto, chamada de vídeo para algum intérprete de Libras e utilização de aplicativos

genéricos que não foram especificados pelos entrevistados. Mas também se mencionou a utilização de papel e caneta, além de comunicação gestual.

A partir das experiências que foram vivenciadas nos meios de hospedagem, a maioria dos entrevistados, aproximadamente 64%, afirmam que não voltaria a se hospedar nos locais em que se hospedaram em Pernambuco.

Por fim, foi questionado sobre como o setor de recepção hoteleira poderia se adequar para melhor atender aos hóspedes surdos, notou-se a menção unânime a capacitação em Libras ou contratação de funcionários para a recepção que já saibam Libras, outra possibilidade indicada seria a presença de intérprete de Libras nas recepções dos meios hospedagem. Assim, houve as seguintes afirmações, a saber:

[...] oferecer minicurso de libras [...] colocar um intérprete na recepção [...] colocar alguém que saiba libras [...] ter profissionais que saibam libras [...] maior qualificação dos funcionários em libras [...] ensinar libras para os funcionários [...] contratar gente que saiba Libras para melhorar a comunicação [...] aprender libras para conseguir se comunicar com surdos (Dados da Pesquisa, 2023).

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A pesquisa realizada permitiu identificar que há demanda de serviços hoteleiros por parte de PcD, mais especificamente com surdos, e que os meios de hospedagem de Pernambuco não conseguem garantir uma utilização plena dos serviços por esse público. Para que isso ocorra é necessário que os meios de hospedagens ofereçam cursos de capacitação aos funcionários, a fim de prepará-los para receber bem esses hóspedes, além de oferecer facilidades que favoreçam o processo comunicacional, a exemplo de totem de intérprete virtual para passar as informações do hotel, dessa maneira, pode-se oferecer uma estadia mais acolhedora.

É interessante notar que os meios de hospedagem frequentemente buscam profissionais com proficiência em línguas estrangeiras para atuar na recepção, com destaque para inglês e espanhol, acreditando que assim consegue-se oferecer um atendimento mais hospitaleiro, no entanto, não se preocupam em contratar ou mesmo capacitar seus colaboradores em Libras, que é a segunda língua oficial do país.

Ainda é possível perceber que apesar das leis que regulamentam a acessibilidade aos surdos, os mesmos ainda não recebem atendimento adequado, que permita estabelecer um processo de comunicação pleno, pois os meios de hospedagens não possuem intérprete de LIBRAS e nem facilidades voltadas para estabelecer uma comunicação adequada com pessoas surdas, e mesmo tendo aspectos infra-estruturais avaliados de forma positiva, afirmam em sua maioria que não voltariam a se hospedar nos meios de hospedagem utilizados em Pernambuco.

Dessa maneira, percebe-se que apesar de ser um assunto muito discutido atualmente, ainda há muito a se fazer para que haja a integração da comunidade surda nos meios de hospedagem, portanto, espera-se que esse trabalho possa contribuir para o surgimento de novas pesquisas na área de acessibilidade dos surdos, para que seus direitos, assegurados por lei, de fato aconteçam.

## REFERÊNCIAS

ALVES, J.; PERCEPÇÃO DE TURISTAS SURDOS, N. **UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO GRADUAÇÃO EM TURISMO HOSPITALIDADE NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM A oferta de serviços de hospedagem**. [s.l: s.n.]. Disponível em: <[https://bdm.unb.br/bitstream/10483/18118/1/2017\\_JulianeMoreiraAlves\\_tcc.pdf](https://bdm.unb.br/bitstream/10483/18118/1/2017_JulianeMoreiraAlves_tcc.pdf)> . Acesso em: 15 dez. 2023.

BAURU, V. D. **Quem É Eduard Huet Qual a Importância Dele Para a História Da Educação De surdos?** Disponível em: <<https://www.vivendobauru.com.br/quem-e-eduard-huet-qual-a-importancia-dele-para-a-historia-da-educacao-de-surdos>> . Acesso em: 15 Nov. 2023.

BRASIL. **Decreto Nº 9.296, de 1º de Março de 2018**. Planalto. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9296.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9296.htm)> . Acesso em: 19 Nov. 2023.

BRASIL, C. DA R. F. DO . **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988**. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 05 Nov. 2023

CARVALHO, W. V. DE; MERTZANI, M. Princípios Teóricos E Metodológicos Sobre a Educação Bilíngue Para Surdos Do Ensino Fundamental. **Revista Educação Pública**, v. 22, n. 45, 6 dez. 2022.

CRESWELL, J. **Métodos qualitativo, Quantitativo E Misto** . [s.l: s.n.]. Disponível em:  
<[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/696271/mod\\_resource/content/1/Creswell.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/696271/mod_resource/content/1/Creswell.pdf)>. Acesso em: 08 Nov. 2023

DOMINGOS, S.; JÚNIOR, S.; JOSÉ COSTA, F. **Mensuração E Escalas De Verificação: Uma Análise Comparativa Das Escalas De Likert E Phrase Completion Measurement and Verification Scales: a Comparative Analysis between the Likert and Phrase Completion Scales**. [s.l: s.n.]. Disponível em:  
<[https://revistapmkt.com.br/wp-content/uploads/2022/01/1\\_Mensuracao-e-Escalas-d-e-Verificacao-uma-Analise-Comparativa-das-Escalas-de-Likert-e-Phrase-Completion-1.pdf](https://revistapmkt.com.br/wp-content/uploads/2022/01/1_Mensuracao-e-Escalas-d-e-Verificacao-uma-Analise-Comparativa-das-Escalas-de-Likert-e-Phrase-Completion-1.pdf)>. Acesso em: 10 Nov. 2023

DA SILVA, G. O.; OLIVEIRA, L. N. DE S. **Licenciatura Em Espanhol História Da Educação De Surdos**. [s.l: s.n.]. Disponível em:  
<<https://memoria.ifrn.edu.br/bitstream/handle/1044/779/Libras%20AULA%2001%20-%20DF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> . Acesso em: 20 dez. 2023.

DOS SANTOS, A. M. **O Contexto Bilíngue Na Educação Da Comunidade Surda | Tesouro Linguístico**. Disponível em:  
<<https://wp.ufpel.edu.br/tesouro-linguistico/2021/09/03/o-contexto-bilingue-na-educacao-da-comunidade-surda/>>. Acesso em: 18 Nov. 2023.

DUMAZEDIER, J. **Lazer E Cultura Popular**. [s.l.] São Paulo, 1976.

EMBRATUR. **Brasil Recebe Mais De 4 Milhões De Turistas Estrangeiros Até agosto**,. Disponível em:  
<<https://embratur.com.br/2023/09/14/brasil-recebe-mais-de-4-milhoes-de-turistas-estrangeiros-ate-agosto/>>. Acesso em: 12 Nov. 2023.

FUKUSHIMA, D. Acessibilidade Na hotelaria: Com Ênfase No Surdo. **Revista da FAE**, v. 13, n. 1, p. 139–152, 2010.

G1 PE. **Censo Do IBGE: Confira População Atualizada Dos Municípios De Pernambuco E De Fernando De Noronha**. Disponível em:  
<<https://www.google.com/amp/s/g1.globo.com/google/amp/pe/pernambuco/noticia/2023/06/28/censo-do-ibge-confira-populacao-atualizada-dos-municipios-de-pernambuco-e-de-fernando-de-noronha.ghtml>> . Acesso em: 15 Nov. 2023.

GALVAO, M. C. B.; PLUYE, P.; RICARTE, I. L. M. Métodos de pesquisa mistos e revisões de literatura mistas: conceitos, construção e critérios de avaliação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, v. 8, n. 2, p. 4–24, 4 out. 2017.

IBGE. **PNS 2019: País Tem 17,3 Milhões De Pessoas Com Algum Tipo De Deficiência | Agência De Notícias**. Disponível em:  
<<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-n>

[oticias/releases/31445-pns-2019-pais-tem-17-3-milhoes-de-pessoas-com-algum-tipo-de-deficiencia>](#) . Acesso em: 28 set. 2023.

KUSHANO, E. S.; ALMEIDA, W. G. 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**, v. 2, n. 4, p. 88–101, 1 nov. 2008.

LASALLE, J. L. **Hotelaria Em Números 2023**. Disponível em: <<https://www.jll.com.br/pt/tendencias-insights/pesquisa/hotelaria-numeros-V2023>> . Acesso em: 15 Nov. 2023.

MACIEL, V. **IBGE Confirma Atividade Turística Como Importante Indutora Da Economia Brasileira**. Disponível em: <<https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/ibge-confirma-atividade-turistica-como-importante-indutora-da-economia-brasileira>>. Acesso em: 12 Nov. 2023

MARIA, E.; PEREIRA, F.; ZAPPE, C. **UMA ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA COM ÊNFASE NO SURDO**. [s.l: s.n.].

MINISTERIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA. **Brasil Tem 18,6 Milhões De Pessoas Com deficiência, Indica Pesquisa Divulgada Pelo IBGE E MDHC**. Disponível em: <<https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2023/julho/brasil-tem-18-6-milhoes-de-pessoas-com-deficiencia-indica-pesquisa-divulgada-pelo-ibge-e-mdhc#:~:text=PESSOAS%20COM%20DEFICI%C3%8ANCIA->>. Acesso em: 04 Nov. 2023

MOREIRA, L. **Sobre Os Graus E Tipos De Surdez - Dr. Luciano Moreira - Otorrino**. Disponível em: <<https://portalotorrino.com.br/tipos-graus-de-surdez/>>. Acesso em: 13 Nov. 2023.

PAIM, P. **PL 6284/2019 - Senado Federal**. Disponível em: <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/140061>>. Acesso em: 13 Nov. 2023.

PARANHOS, R. et al. Uma introdução aos métodos mistos. **Sociologias**, v. 18, n. 42, p. 384–411, ago. 2016.

POKER, R. B. **Módulo II -Teórico TEXTO 2: ABORDAGENS DE ENSINO NA EDUCAÇÃO DA PESSOA COM SURDEZ** Rosimar Bortolini Poker. [s.l: s.n.]. Disponível em: <[https://www.marilia.unesp.br/Home/Extensao/Libras/mec\\_texto2.pdf](https://www.marilia.unesp.br/Home/Extensao/Libras/mec_texto2.pdf)>. Acesso em: 10 Dez. 2023.

PIRES, L. **A Importância Da Libras, a Língua Brasileira De Sinais**. Disponível em: <<https://blog.unis.edu.br/a-importancia-da-libras-a-lingua-brasileira-de-sinais>>. Acesso em: 05 Nov. 2023.

PRESIDÊNCIA DA REPUBLICA. **DECRETO Nº 5.296 DE 2 DE DEZEMBRO DE 2004**. Jusbrasil. Disponível em:

<<https://www.jusbrasil.com.br/legislacao/828318703/decreto-5296-04>> . Acesso em: 19 Nov. 2023.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015.**

Disponível em:

<[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm)>. Acesso em: 04 Nov. 2023.

QUADROS, R. M. DE. **Educação De surdos: a Aquisição Da Linguagem.** [s.l.] Artes Médicas, 1997.

ROSA, P. **Em 2023, Atividade Turística Deve Movimentar US\$ 9,5 Trilhões Na Economia mundial, Indica Estudo Da WTTC.** Disponível em:

<<https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/em-2023-atividade-turistica-deve-movimentar-us-9-5-trilhoes-na-economia-mundial-indica-estudo-da-wttc#:~:text=%C3%89%20o%20que%20indica%20a>> . Acesso em: 15 Nov. 2023.

SARAIVA, S. V.; OLIVEIRA, A. P. G. S. DE. O Lazer Para Cegos Ou Surdos.

**LICERE - Revista do Programa de Pós-graduação Interdisciplinar em Estudos do Lazer**, v. 25, n. 4, p. 268–295, 9 fev. 2023.

SILVA, M. Acessibilidade Em Turismo: a Acessibilidade Dos Surdos Aos Serviços Turísticos De Goiânia -GO . **Turismo Em Análise**, v. 24, n. 2, ago. 2013.

SILVA-LACERDA, J. O. DA et al. “O Respeito fez Check In!”: Entendendo a Dimensão Atitudinal e Programática nos Hotéis Sob a Visão dos Gestores Hoteleiros e dos Consumidores com Deficiência Física. **PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review**, v. 5, n. 2, p. 86–98, 1 ago. 2016.

SOUSA, T. A. DE. Ecoturismo E acessibilidade, Uma Trilha Em libras: Relato De Experiência De Uma Acadêmica De Turismo. **repositorio.uft.edu.br**, v. 1, n. 1, 10 nov. 2020.

WALKER, J. R.; DEE.; MARIA, C. **Introdução À Hospitalidade.** [s.l.] Barueri Manole, 2002.