

CONHECIMENTO EM LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS PELOS PROFISSIONAIS DE HOTELARIA: análise de quatro empreendimentos hoteleiros da Rota do Sol

KNOWLEDGE OF BRAZILIAN SIGN LANGUAGE BY HOSPITALITY
PROFESSIONALS: analysis of four hotels from Rota do Sol

Júlya Gabriella dos Santos Fabrício¹
jgsf2@discente.ifpe.edu.br

Roberta Tavares dos Anjos Silva²
rtas1@discente.ifpe.edu.br

Thiago da Camara Figueredo³
thiago.camara@cabo.ifpe.edu.br

RESUMO

O objetivo deste trabalho é refletir sobre a importância do conhecimento da Língua Brasileira de Sinais dos profissionais de meios de hospedagem. A pesquisa realizada teve abordagem quantitativa com perguntas objetivas com o intuito de avaliar o conhecimento em Libras dos funcionários de quatro estabelecimentos de hospedagem da Rota do Sol, situados no litoral sul de Pernambuco. A pesquisa contou com 15 perguntas objetivas e obteve 56 respondentes. Através desse resultado, revelou-se que há uma lacuna no setor turístico em relação a esse tema, uma vez que a acessibilidade é indispensável para garantir que os hóspedes surdos usufruam de uma estada confortável, podendo se comunicar por meio da Libras. Espera-se que este trabalho possa ter um impacto positivo nesse cenário.

Palavras-chave: acessibilidade; hotelaria; Língua Brasileira de Sinais; turismo.

¹ Discente do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria.

² Discente do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria.

³ Professor Doutor do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria.

ABSTRACT

The objective of this work is to reflect on the importance of knowledge of Brazilian Sign Language for hospitality professionals. The research carried out had a quantitative approach through objective questions with the aim of evaluating the knowledge in Libras of employees of four accommodation establishments from Rota do Sol, located in the south coast of Pernambuco. The survey had 15 objective questions and gathered 56 respondents. Through this result, it was revealed that there is a gap in the tourism sector in relation to this topic, since accessibility is essential to ensure that deaf guests enjoy a comfortable stay, being able to communicate through Libras. It is hoped that this work can have a positive impact in this scenario.

Keywords: accessibility; Brazilian Sign Language; hospitality; tourism.

1. INTRODUÇÃO

O turismo é uma atividade econômica responsável pela geração de empregos e também por proporcionar momentos de lazer, para aqueles que buscam experiências inesquecíveis em suas viagens. Por isso, é essencial que haja um turismo acessível para todas as pessoas que procuram esse tipo de serviço. Dessa forma, uma comunicação eficiente entre todas as pessoas responsáveis por esses momentos deve mediar as relações dos profissionais do turismo e os turistas, pois a comunicação é um fator indispensável para a convivência humana em sociedade.

De acordo com Vanzella, Brambilla e Silva (2018), em seu livro **Turismo e Hotelaria no Contexto da Acessibilidade**, os meios turísticos não se limitam apenas à estrutura física, mas também à forma como os seus funcionários atendem os hóspedes, buscando oferecer um turismo acessível para aqueles que têm algum tipo de deficiência. Para os turistas surdos, que apreciam aventuras e novos desafios, é crucial que existam profissionais que tenham conhecimento da Língua Brasileira de Sinais para garantir que os hóspedes surdos usufruam de sua estada, podendo ter uma experiência inesquecível.

Para a hotelaria é indispensável saber acolher os turistas. Como menciona Santos (2016, p.12), “A hospitalidade é tida como a capacidade de receber visitantes ou clientes de forma agradável, dando o conforto e as condições necessárias para que a/o hóspede sinta-se à vontade e que usufrua de serviços de qualidade”. Isso demonstra a relevância da comunicação entre os hotéis e os hóspedes, pois é

através desse contato que muitos podem desfrutar de cada ponto turístico da região. É importante que os indivíduos surdos possam se sentir parte desse ambiente acolhedor. De acordo com Carvalho (2021, p.5), “a hospitalidade vai além da oferta de serviços, é um relacionamento social”.

Instrumentos legais também apontam para esta mesma direção. Segundo o artigo 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida,

IX – comunicação: forma de interação dos cidadãos que abrange, entre outras opções, as línguas, inclusive a Língua Brasileira de Sinais (Libras), a visualização de textos, o Braille, o sistema de sinalização ou de comunicação tátil, os caracteres ampliados, os dispositivos multimídia, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizados e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação, incluindo as tecnologias da informação e das comunicações (Brasil, 2000).

A Lei estabelecida garante a acessibilidade das pessoas que necessitam de um atendimento acolhedor que permita a comunicação necessária. Santos (2019) mostra a necessidade de uma alteração nesse cenário, que, muitas vezes, torna o surdo uma pessoa invisível à margem da sociedade.

A atividade turística é reconhecida como uma das principais atividades econômicas globais, agregando valor inesquecível às pessoas que utilizam esses serviços. Contudo, tendo em vista as necessidades especiais dos surdos, é necessário que os hotéis atendam essas demandas. Conforme Sasaki (2003),

O processo de inclusão social acontece quando a sociedade é ajudada a modificar seus sistemas de lazer e turismo para que todas as pessoas, com ou sem deficiência, possam participar juntas e ativamente de suas atividades nos mesmos locais, desfrutando de momentos de lazer em ambientes comuns (Sasaki, 2003, p.9).

Por essa razão, o objetivo deste trabalho é averiguar o conhecimento em Língua Brasileira de Sinais dos profissionais de hotelaria em quatro empreendimentos hoteleiros da Rota do Sol.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Acessibilidade

A acessibilidade possibilita às pessoas surdas a ter maior independência em suas atividades, na comunicação e no acesso às informações necessárias para se familiarizar com o ambiente em seu cotidiano e também nas suas viagens. Segundo Pereira (2021, p.7), “Do ponto de vista do turista surdo, a principal barreira a ser enfrentada é a barreira comunicacional, visto que ainda é raro encontrar completas adaptações que promovam a inclusão desses indivíduos”, uma vez que é necessário que exista uma convivência entre os ouvintes e as pessoas surdas. Como Andreis-Witkoski (2015) argumenta, para haver uma quebra na barreira linguística, é fundamental que os ouvintes se proponham a aprender a Libras, desfazendo esse bloqueio que perdura na sociedade brasileira.

No Brasil, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, existem 2,3 milhões de pessoas com deficiência auditiva, o que equivale a 1,1% da população com 2 anos ou mais. É comum que as pessoas pensem que o termo surdez é sinônimo de deficiência auditiva. Mas, de acordo com Lopes Filho (1997), percebe-se que identificar as características de uma perda auditiva melhora a compreensão e interferências ao longo da vida de uma pessoa. Portanto, há uma distinção entre indivíduos surdos e aqueles com deficiência auditiva, algumas pessoas surdas já nascem sem audição, mas em alguns casos perderam a audição devido a problemas de saúde e precisam se comunicar através de formas não verbalizadas, como a Língua Brasileira de Sinais.

Todavia, a surdez por muitos séculos foi considerada uma doença incapacitante, muitos tinham dificuldade de comunicação de acordo com o grau de perda auditiva do indivíduo, como descreve Lorio (1998). Mas, com o progresso da ciência nas próteses auditivas e tratamentos, pacientes com problemas auditivos podem ter bons resultados. A fim de demonstrar a diferença entre pessoas surdas e deficientes auditivos, foi imposto o considerando que:

Art.2º para os fins deste Decreto, considera-se pessoa surda aquela que, por ter perda auditiva, compreende e interage com o mundo por

meio de experiências visuais, manifestando sua cultura principalmente pelo uso da Língua Brasileira de Sinais - Libras. Parágrafo único. Considera-se deficiência auditiva a perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 99, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz. (Brasil, 2005).

O diagnóstico tardio de deficiência auditiva é uma realidade no Brasil, o que resulta em maior dificuldade de interação social, sobretudo para as pessoas surdas, uma vez que não podem se comunicar devido ao fato de a língua oral ser predominante. De acordo Quadros (1997, p.19) “Em muitas cidades brasileiras, o oralismo sempre foi e continua sendo uma experiência que apresenta resultados nada atraentes para o desenvolvimento da linguagem e da comunidade dos surdos”.

Mediante o Art. 3º da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), Lei nº 13.146, de 6 de Junho de 2015, considera-se:

I – acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida. (Brasil, 2015).

Para que os indivíduos surdos possam se comunicar com os ouvintes que não compreendem Libras, é feita muitas das vezes a comunicação por meio de leitura labial, escrita ou por meio da tecnologia assistiva para surdos. Esse termo é usado para todas as ferramentas de acessibilidade desenvolvidas para apoiar o cotidiano desses indivíduos, proporcionando maior autonomia para realizar suas atividades, que envolvem sons ou diálogos entre os surdos e os ouvintes que não falam a Língua Brasileira de Sinais.

2.2 Língua Brasileira de Sinais

Libras é a abreviação da Língua Brasileira de Sinais. É uma língua que dá ao usuário a possibilidade de se comunicar através de sinais, gestos e expressões faciais e corporais. A Libras é usada pela comunidade de surdos no Brasil como

forma de comunicação e expressão, não podendo substituir a forma escrita da língua portuguesa.

Ao longo da história das pessoas sinalizantes, foram inúmeras as dificuldades e preconceitos enfrentados por quem nasceu surdo ou perdeu a audição ao longo da vida. Infelizmente, muitas delas tiveram suas vidas ceifadas de forma cruel ou até mesmo foram escravizadas por falta de conhecimento por parte das autoridades competentes da época. De acordo com Andreis-Witkoski (2015), em seu livro *Introdução à Libras*, em Esparta, na Grécia, as pessoas surdas eram consideradas incapazes. Em certos casos, eram condenados à morte, uma vez que não tinham a capacidade de se expressar verbalmente como os ouvintes. Também na Roma Antiga, achava-se que os surdos eram pessoas castigadas ou enfeitiçadas.

Os surdos não tinham direito à herança, o que colocava em risco toda a riqueza das famílias nobres, mas o imperador romano Justiniano, em 528, estabeleceu que todos os surdos que receberam instrução oral teriam direito à herança.

No entanto, os primeiros relatos sobre métodos educacionais voltados para pessoas surdas só são encontrados a partir do século XVI. O primeiro educador de surdos foi o monge espanhol Pedro Ponce de León (1520-1584). A instrução para indivíduos surdos era direcionada para aqueles com um status social mais elevado, mostrando que os menos favorecidos não teriam o mesmo direito à educação.

Para que o cenário atual pudesse ser diferente, muitas pessoas se empenharam para conquistar o direito à educação independentemente de sua condição financeira, mas também para garantir que todas as pessoas surdas tivessem o direito à igualdade social utilizando a Libras como meio legal de comunicação.

No Brasil, a escola para pessoas surdas (Instituto Nacional de Educação dos Surdos – INES) foi inaugurada em 1857, graças à iniciativa do Imperador Dom Pedro II, com o primeiro professor francês Ernest Huet. Ele tinha experiência como diretor de uma instituição para surdos na França, denominada Instituto dos Surdos-Mudos de Bourges, que usou uma metodologia francesa da língua de sinais francesa (LSF). Huet nasceu em 1822 e pertencia a uma família da elite francesa, durante a adolescência, perdeu a audição e desenvolveu uma compreensão aprofundada de francês, português e alemão. Portanto a língua de sinais francesa foi fundamental para a criação da língua de sinais americana (ASL). No território

brasileiro a Libras tornou-se, aos poucos, o principal recurso para que as pessoas surdas pudessem se comunicar no dia a dia através de um padrão.

O Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES) está atualmente ligado ao Ministério da Educação e desenvolve atividades em diversas áreas. O INES é a principal referência no Brasil em termos de ensino, aprendizado e divulgação da libras. O Instituto presta assistência educacional às crianças, jovens e adultos surdos. Além disso, o curso bilíngue de Pedagogia é uma experiência pioneira no Brasil e na América Latina. O INES é reconhecido pela educação de pessoas surdas, através da formação e qualificação de especialistas na área da surdez, através de cursos de graduação e pós-graduação, pesquisa e extensão, bem como da disseminação de conhecimento, através de estudos e pesquisas em todo o país.

Em 2002, foi criada uma lei que assegura o direito das pessoas surdas no ensino, no emprego, no lazer ou em qualquer lugar que precise se comunicar com outra pessoa. A Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, reconhece a Libras como um meio legal de comunicação. O art. 2º declara que:

Deve ser garantido por parte do poder público em geral e empresas, concessionárias de serviços públicos, formas institucionalizadas de apoiar o uso e difusão da Língua Brasileira de Sinais – Libras como meio de comunicação objetiva e de utilização corrente das comunidades surdas do Brasil (Brasil, 2002).

Já de acordo com o art. 4º,

O sistema educacional federal e os sistemas educacionais estaduais, municipais e do Distrito Federal devem garantir a inclusão nos cursos de formação de Educação Especial, de Fonoaudiologia e de Magistério, em seus níveis médio e superior, do ensino da Língua Brasileira de Sinais – Libras, como parte integrante dos Parâmetros Curriculares Nacionais – PCNs, conforme legislação vigente (Brasil, 2002).

Também Santos (2019) cita a importância do Código de Ética Mundial do Turismo, destacando o art. 2º:

As atividades turísticas devem respeitar a igualdade entre homens e mulheres. Do mesmo modo, deverão ser promovidos os direitos humanos e, em particular, os direitos específicos dos grupos de populações mais vulneráveis, especialmente as crianças, os idosos,

as pessoas com deficiência, as minorias étnicas e os povos autóctones (OMT, 2015).

O turismo deve trabalhar em conjunto com a acessibilidade para assegurar que todos os turistas possam usufruir de cada momento, independentemente das suas limitações. De acordo com Andreis-Witkoski (2015, p.12) “o ideal desejado é que o maior número possível de pessoas possa se dispor a aprender a língua de Sinais a fim de tornar mais ampla a comunicação destas com os surdos usuários da língua”. Dessa forma, pode-se ter mais interação entre as pessoas durante as suas viagens e trocar novas experiências sem que haja problemas.

3. METODOLOGIA

A metodologia deste trabalho consistiu em uma pesquisa quantitativa, que deu início no mês de junho de 2024, realizada através de questionários fechados e impressos, contendo 15 perguntas, com o objetivo de verificar o conhecimento em Língua Brasileira de Sinais dos funcionários de quatro empreendimentos hoteleiros da Rota do Sol. Guimarães (2020) descreve que o litoral sul do Estado de Pernambuco é conhecido pelas suas belas praias, cultura e gastronomia regional. São diversas praias, como Enseada dos Corais, Porto de Galinhas, Carneiros, Tamandaré, entre outras. Dessa forma, a atividade turística possui abrangência internacional, sendo conhecida como turismo de sol e praia, mas seus atrativos abrangem muito mais que o lazer.

A escolha dos empreendimentos se deu pelo contato das pesquisadoras com alguns colaboradores de cada local, facilitando, assim, a coleta de dados. Os questionários foram repassados para um funcionário de cada empreendimento para que fossem distribuídos aos colegas de trabalho. Esta se mostrou a forma mais eficiente de obtenção de respostas já que, anteriormente, a distribuição da pesquisa por meio eletrônico não obteve sucesso.

Os questionários impressos foram direcionados e aplicados para os funcionários dos setores de Reserva e Recepção; Governança; Alimentos e Bebidas (A & B); Recreação; Gerência; RH; e Marketing e Vendas.

O questionário foi elaborado com as seguintes perguntas:

1. Qual o seu gênero?
2. Qual a sua faixa etária?
3. Qual o seu maior nível de escolaridade?
4. Em que setor do hotel você trabalha?
5. Você já precisou atender algum hóspede surdo?
6. Se sua resposta foi sim, como foi esse atendimento?
7. Você sabia que a Libras é reconhecida como um meio legal de comunicação no Brasil?
8. Você tem algum conhecimento em Libras?
9. Qual o seu nível de fluência em Libras?
10. Onde você obteve esse aprendizado de Libras? (Você pode marcar mais de uma alternativa)
11. Você tem algum familiar ou amigo surdo?
12. Você tem interesse em aprender Libras?
13. Você considera que os profissionais da hotelaria deveriam ter conhecimento em Libras?
14. A empresa disponibiliza serviços ou produtos de tecnologia assistiva para atender pessoas surdas?
15. A empresa que você trabalha tem funcionários surdos?

Para preservar a identidade das empresas, as mesmas foram chamadas de MH, que se refere ao termo meio de hospedagem. Cada MH recebeu um número. Assim, classificamos os ambientes de pesquisa como MH1, MH2, MH3 e MH4. Os quatro meios de hospedagem estão situados no litoral sul de Pernambuco, no município do Cabo de Santo Agostinho e de Ipojuca.

O MH1 é um resort que possui uma completa área de lazer, com acomodações confortáveis e total infraestrutura para hóspedes de todas as idades. Ele conta com cerca de 204 UHs (unidades habitacionais) distribuídas em apartamentos, suítes e bangalôs, que oferecem total privacidade e conforto, além de acomodações adaptadas para pessoas portadoras de necessidades especiais.

O MH2 é um resort composto por 206 UHs novas e modernas, do tipo superior, superior PCD, *family room* e *family room* PCD. Oferece uma gastronomia regional, pratos selecionados e temperos pernambucanos.

O MH3 é um resort com um total de 300 UHs, todas bem equipadas, destacando-se 167 apartamentos superiores, 4 suítes executivas e 1 suíte presidencial. Possui sala de eventos para congressos, reuniões, confraternizações, etc. Todo o resort tem uma boa capacidade e qualidade de infraestrutura.

O MH4 é um hotel de negócios. Além da sua infraestrutura, o local possui uma quantidade de 240 UHs, com suítes, apartamentos luxo, superior e standard.

Possui espaços ideais para a realização de eventos de pequeno a grande porte, com capacidade máxima para até 150 pessoas em cada sala. Conta também com uma equipe composta por, em média, 64 colaboradores.

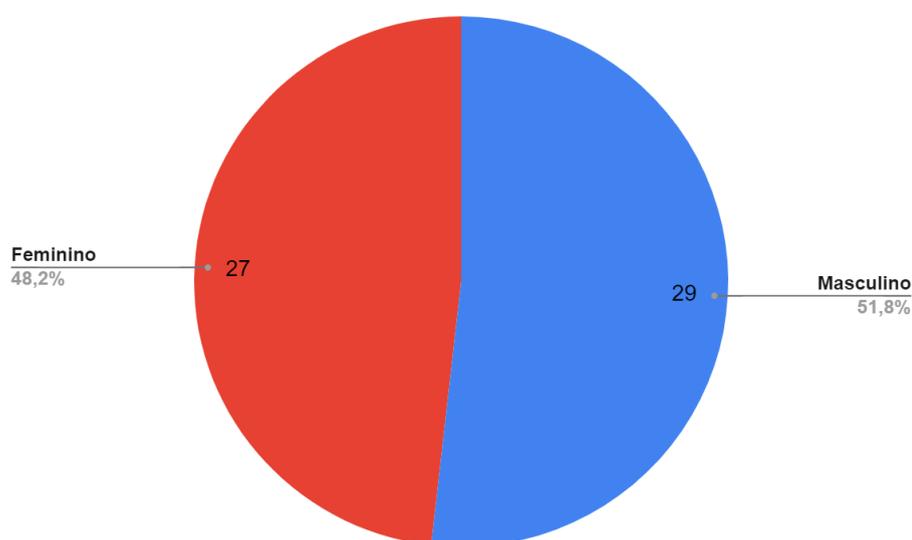
A análise de dados se deu a partir da obtenção das respostas, que foram transferidas para o Planilhas Google e feita a elaboração dos gráficos, alinhados em unidades para análise. Para demonstrar os resultados, foram exibidos gráficos de pizza em percentuais e gráficos de coluna. Por meio dos questionários entregues, foram obtidas 56 respostas, que serão descritas na seção seguinte.

4. RESULTADOS

A discussão dos resultados e a exposição dos gráficos foram feitas na ordem em que o questionário foi elaborado.

No gráfico 1, foram representadas respostas em relação ao gênero com o qual o indivíduo se identifica.

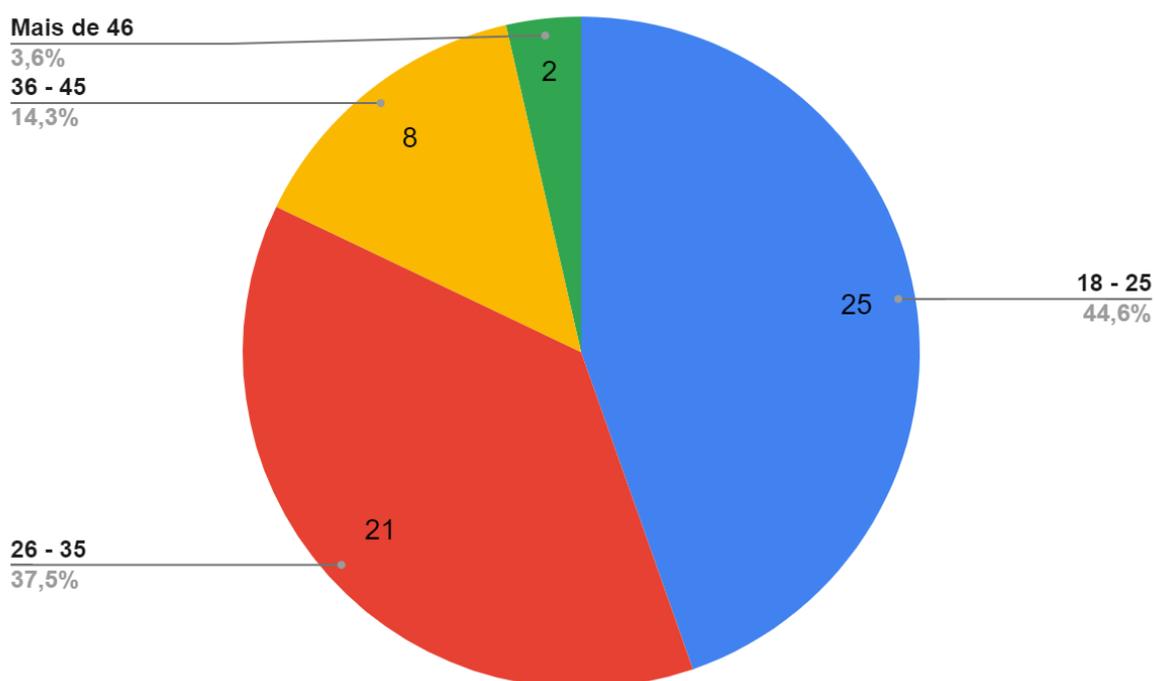
Gráfico 1: Qual o seu gênero?



Fonte: Elaboração própria (2024).

Dos 56 entrevistados, 27 (48,2%) são do gênero feminino e 29 (51,8%) do gênero masculino. Em nenhuma das respostas os entrevistados identificaram outro tipo de gênero.

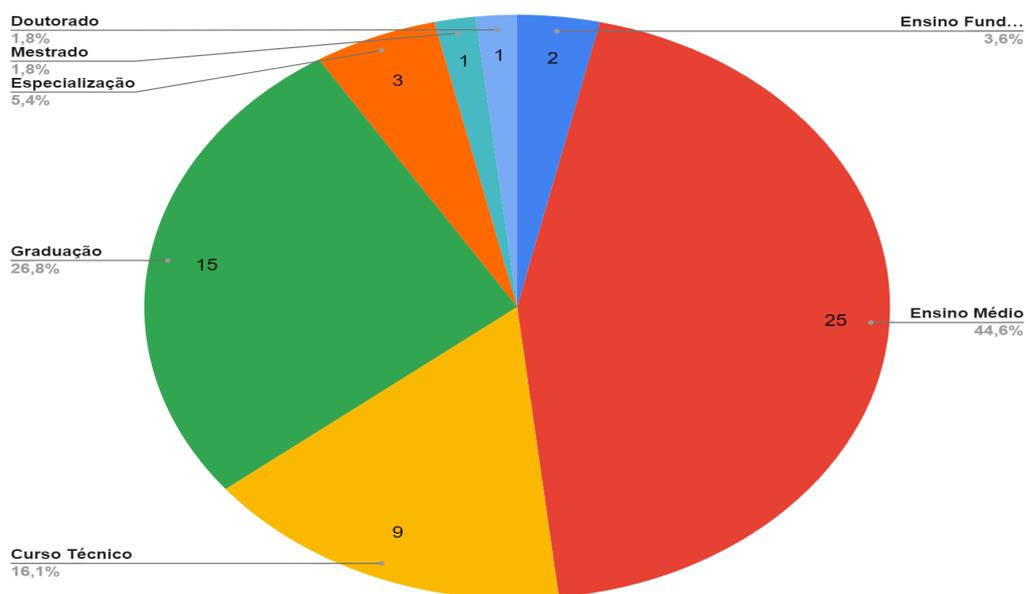
Gráfico da questão 02: Qual a sua faixa etária?



Fonte: Elaboração própria (2024).

Logo após, foi feito o questionamento em relação à faixa etária. O maior número de indivíduos, 44,6%, corresponde à faixa etária entre 18 a 25 anos. Em seguida, 37,5% estão entre 26 e 35 anos, 14,3% entre 36 a 45 anos, e 3,6% têm mais de 46 anos.

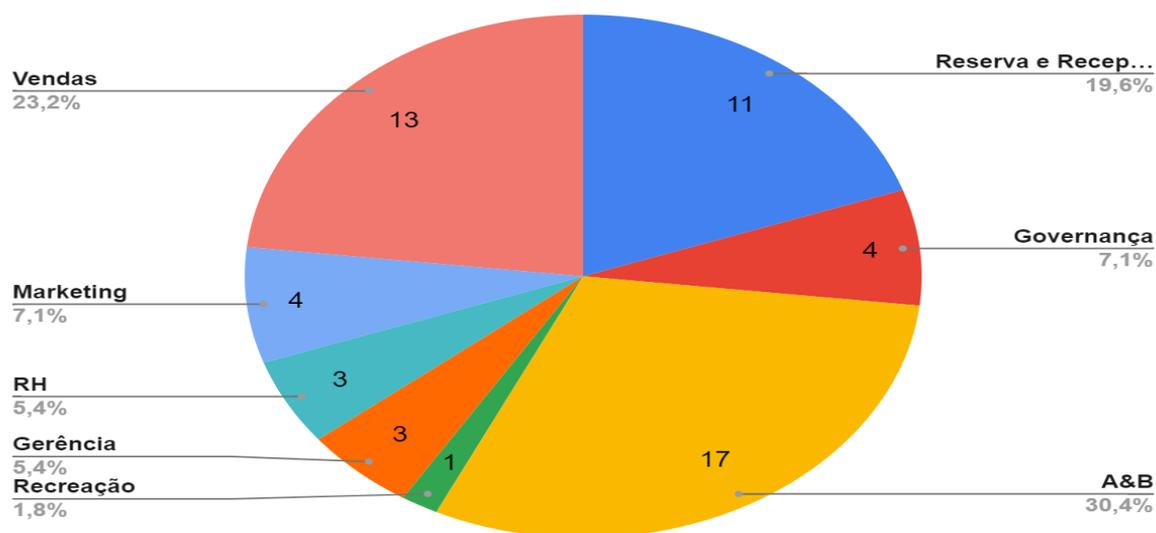
Gráfico 03: Qual o seu maior nível de escolaridade?



Fonte: Elaboração própria (2024).

No gráfico 3 foi identificado que 44,6% dos funcionários possuem o ensino médio. 26,8% tem graduação e 16,1% curso técnico. Especialização foi registrada por 5,4%, enquanto 3,6% informaram ter ensino fundamental, 1,8% mestrado e 1,8% doutorado.

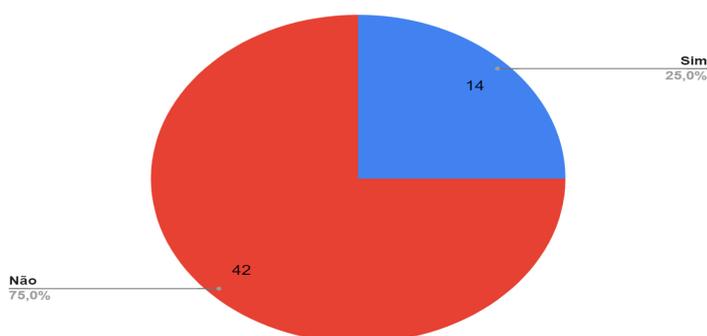
Gráfico 04: Em que setor do hotel você trabalha?



Fonte: Elaboração própria (2024).

Observando o gráfico 4, é possível notar que o percentual maior de respostas sobre o setor do hotel em que trabalha corresponde a Alimentos e Bebidas(A&B), 30,4%. Em seguida vem o setor de Vendas, com 23,2%. Das respostas, também é representativo o setor de Reserva e Recepção, com 19,6%. Os demais setores são os de Governança e Marketing, com 7,1%, RH, com 5,4%, juntamente com Gerência, com 5,4%, e o setor de Recreação, com 1,8%.

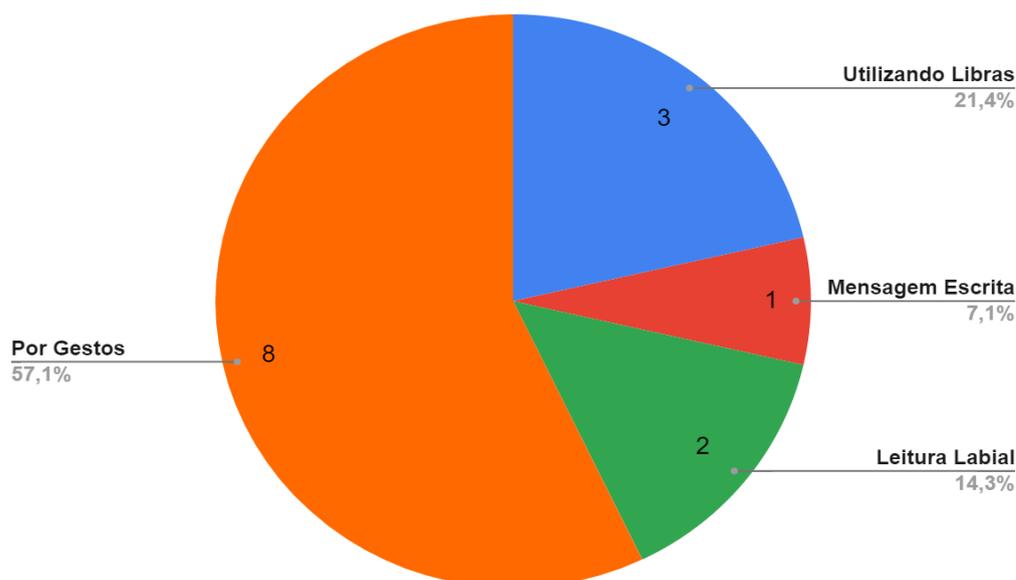
Gráfico 05: Você já precisou atender algum hóspede surdo?



Fonte: Elaboração própria (2024).

O gráfico 05 foi baseado em identificar se os funcionários dos meios de hospedagem já precisaram atender algum hóspede surdo. É possível observar que a maioria, 75%, respondeu que não, e 25% já teve a experiência de atendimento a hóspede surdo.

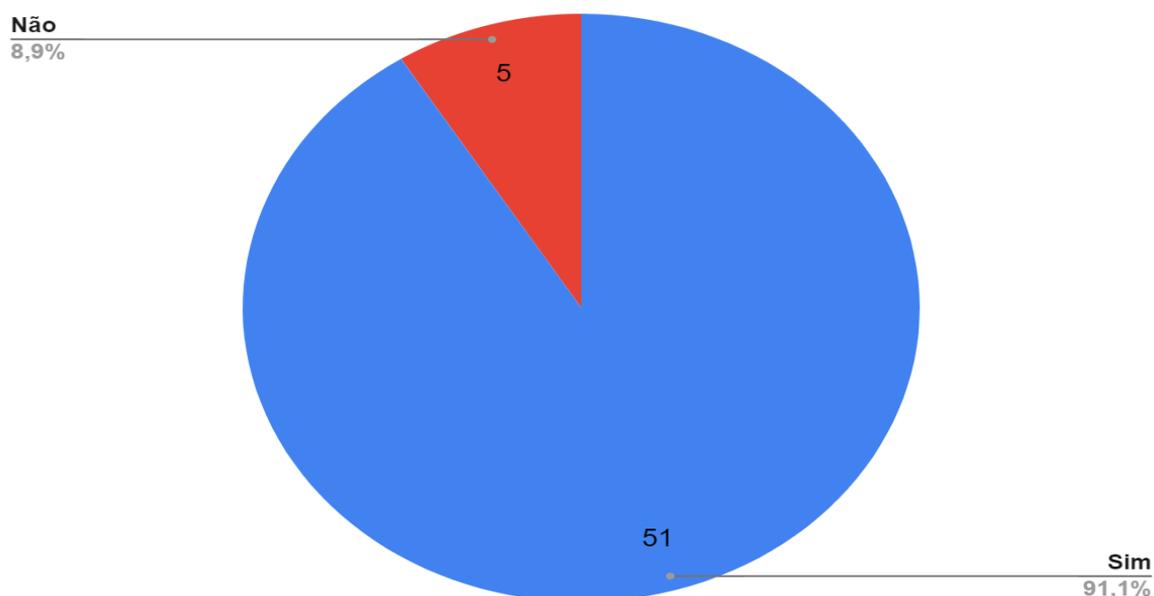
Gráfico da questão 06: Se sua resposta foi sim, como foi esse atendimento?



Fonte: Elaboração própria (2024).

Para saber as formas de comunicação utilizadas pelos funcionários ao atender hóspedes surdos, foi feita uma pergunta sobre como foi esse atendimento. Das 14 pessoas que responderam “sim” na pergunta anterior, que já atenderam algum hóspede surdo, 8 delas, que equivale a 57,1% em relação às outras respostas, responderam que o atendimento foi através de gestos; 3 (21,4%) responderam que foi utilizando Libras; 2 (14,3%) atendeu por leitura labial; e 1 (7,1%) por mensagem escrita. Com relação aos meios de hospedagem que responderam, houve 3 funcionários do MH1 que atenderam hóspedes surdos utilizando Libras; 1 do MH2 utilizou mensagem escrita; 1 do MH1 e 1 do MH2 realizaram leitura labial; 2 do MH1, 4 do MH2 e 2 do MH3 atenderam utilizando gestos.

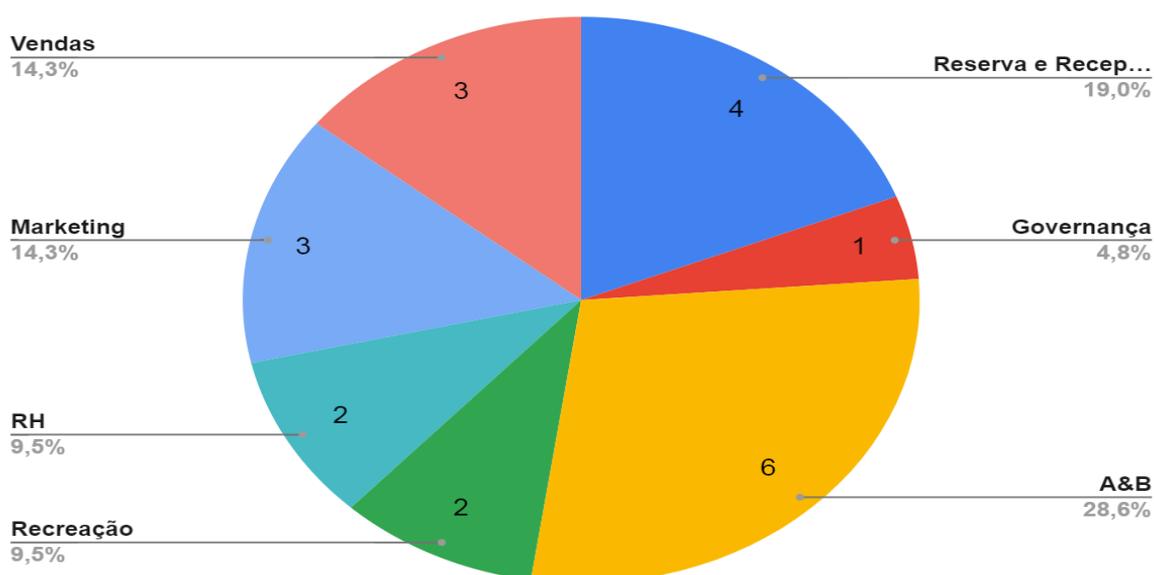
Gráfico 07: Você sabia que a Libras é reconhecida como um meio legal de comunicação no Brasil?



Fonte: Elaboração própria (2024).

No gráfico 07, é possível observar que a maior parte dos entrevistados responderam sim. Ou seja, 91,1% sabe que a Libras é reconhecida como um meio legal de comunicação no Brasil. Os outros 8,9% responderam que não sabiam.

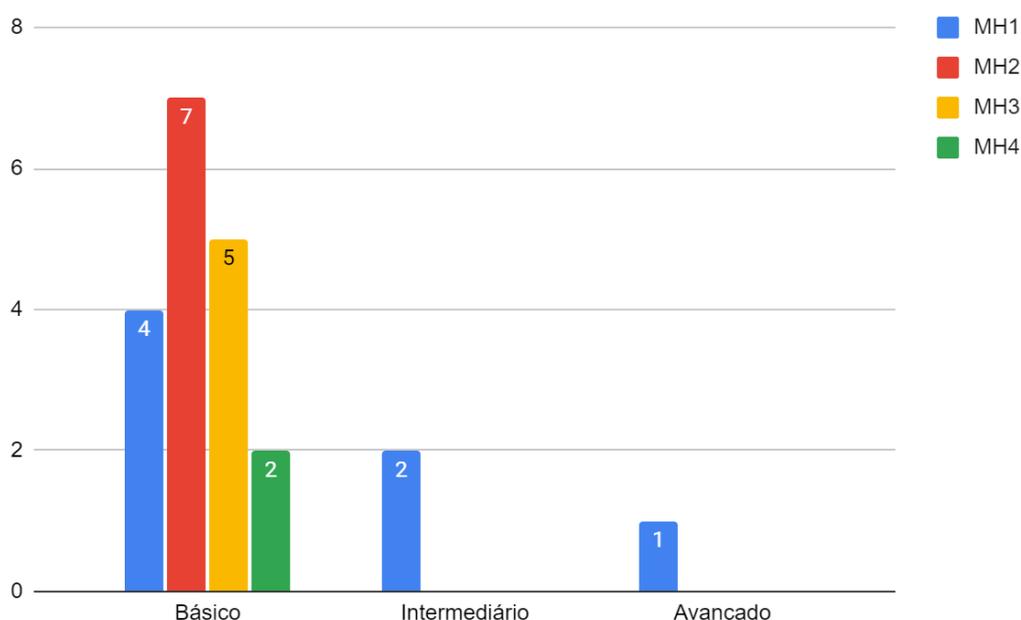
Gráfico 08: Você tem algum conhecimento em Libras?



Fonte: Elaboração própria (2024).

O conhecimento da Língua Brasileira de Sinais foi registrado por apenas 21 entrevistados (37,5%). Desses 21 que responderam sim, 6 pessoas, que correspondem a 28,6%, são do setor de Alimentos e Bebidas(A&B); 4 (19,0%) são de Reservas e Recepção; 3 (14,3%) de Vendas; assim também como 3 (14,3%) de Marketing; 2 (9,5%) do RH; 2 (9,5%) de Recreação; e por fim, 1 (14,8%) de Governança. Os outros 35 entrevistados (62,5%) informaram que não tinham qualquer conhecimento em Libras. O que comprova a necessidade de haver mais profissionais qualificados na área de hotelaria para um atendimento adequado.

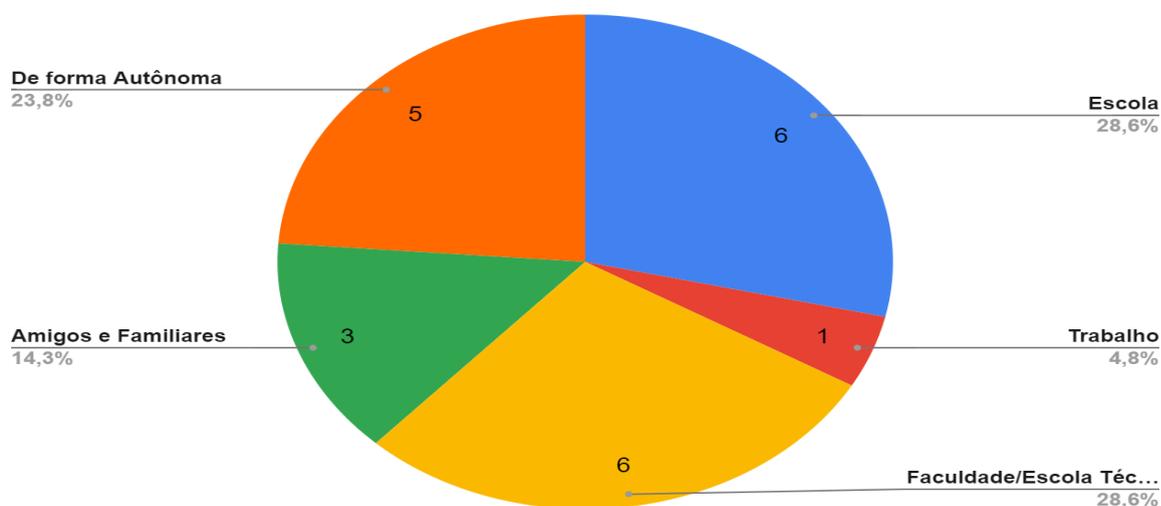
Gráfico 09: Qual o seu nível de fluência em Libras?



Fonte: Elaboração própria (2024).

Os dados apresentados no gráfico 09 permitem afirmar que os quatro meios de hospedagens possuem funcionários com o nível básico de fluência em Libras, somando o equivalente a 18 funcionários (32,1%). No intermediário, houve apenas 02 pessoas (3,6%) do MH1 e, no avançado, 1 pessoa (1,8%) também do MH1. Os outros 35 (62,5%) não se aplicam, pois marcaram “não” na pergunta do gráfico anterior.

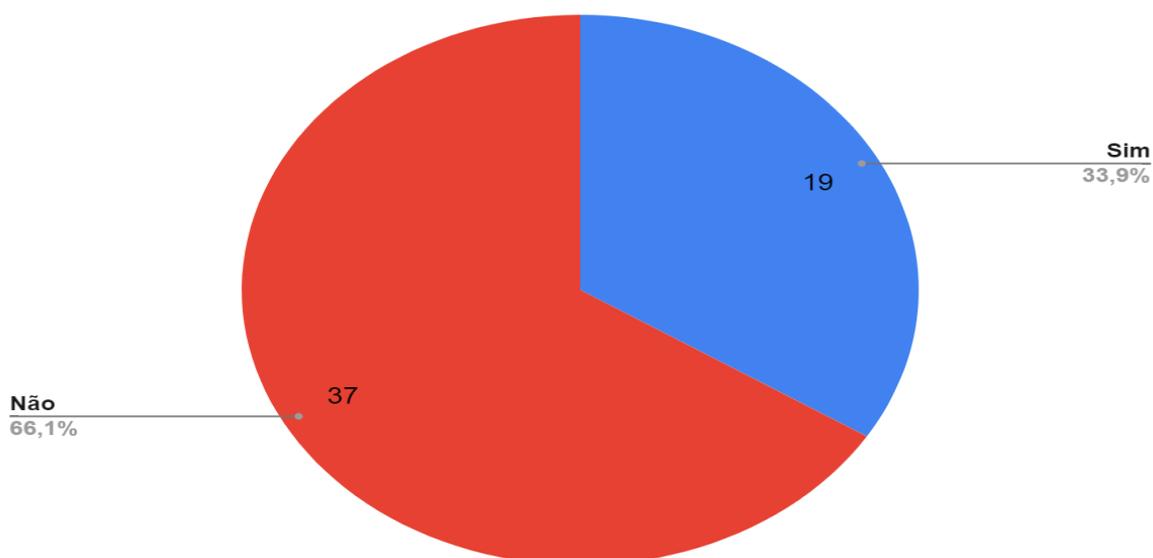
Gráfico 10: Onde você obteve esse aprendizado de Libras? (Você pode marcar mais de uma alternativa).



Fonte: Elaboração própria (2024).

Ainda com relação aos 21 respondentes das perguntas anteriores, houve o questionamento de onde obtiveram esse aprendizado. 28,6% dos entrevistados responderam que foi no ambiente escolar, outros 28,6% na faculdade/escola técnica, 23,8% afirmaram que aprenderam de forma autônoma, 14,3% com amigos e familiares e, por fim, 4,8% responderam que foi no trabalho.

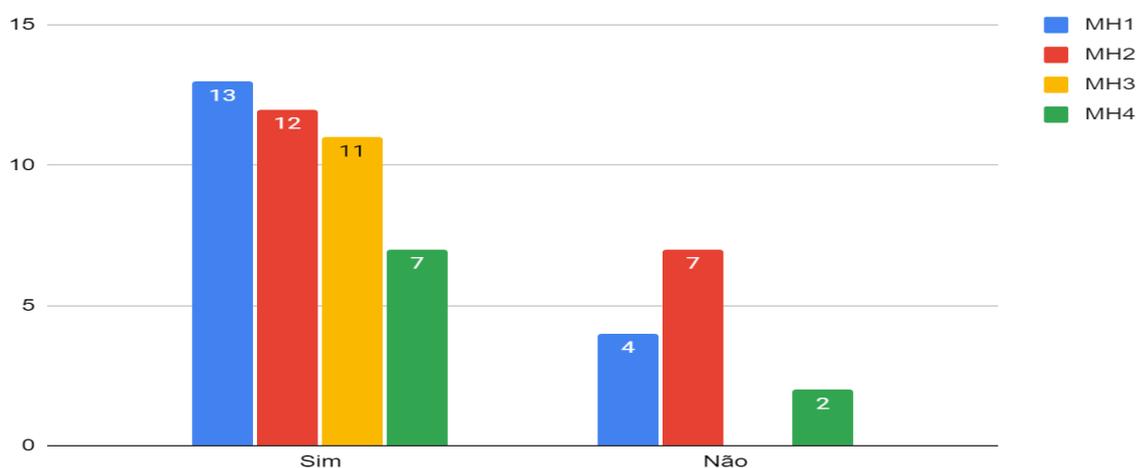
Gráfico 11: Você tem algum familiar ou amigo surdos?



Fonte: Elaboração própria (2024).

O gráfico 11 demonstra que 66,1% dos entrevistados não tem parente ou amigos surdos, porém 33,9% informaram que sim.

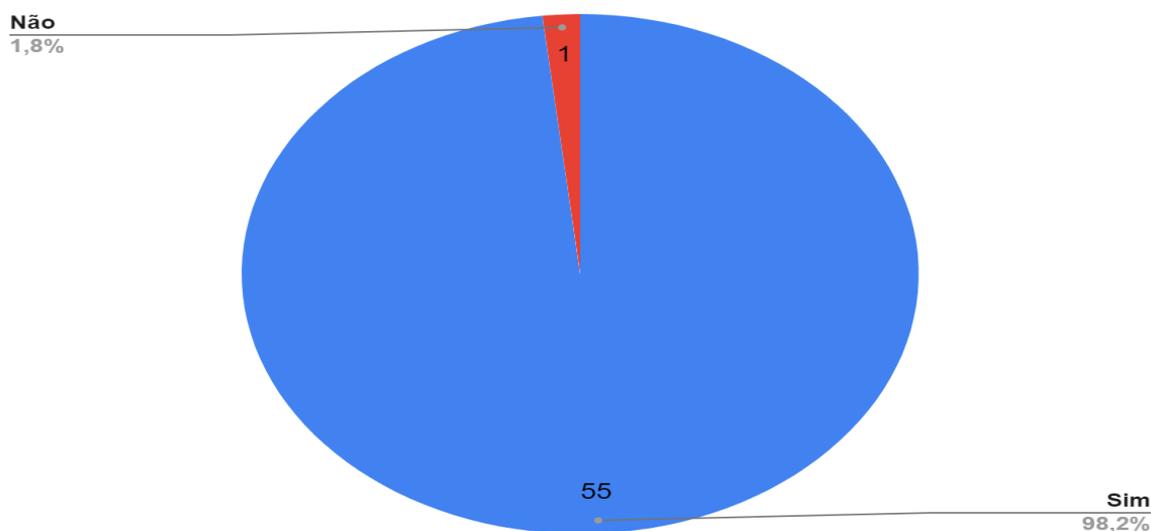
Gráfico 12: Você tem interesse em aprender Libras?



Fonte: Elaboração própria (2024).

O gráfico 12 compila as respostas à pergunta se existe interesse em aprender Libras. 76,8% das pessoas marcaram que gostariam de aprender a Língua Brasileira de Sinais, mostrando a importância de haver a acessibilidade entre as pessoas surdas e os ouvintes, porém 23,2% não tem interesse.

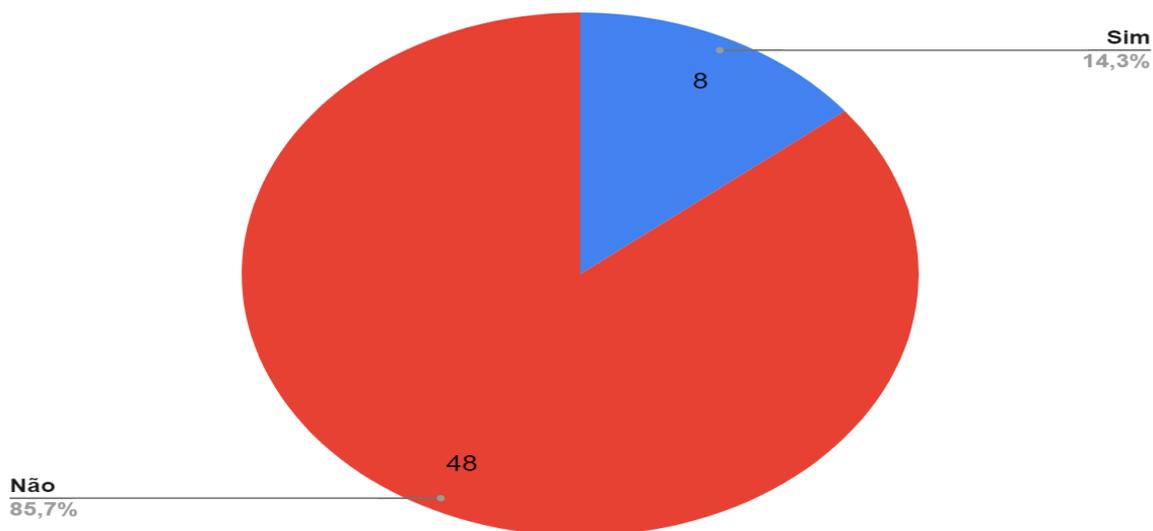
Gráfico 13: Você considera que os profissionais da hotelaria deveriam ter o conhecimento em Libras?



Fonte: Elaboração própria (2024).

No gráfico 13, é notório que 98,2% dos respondentes consideram necessário que os profissionais da hotelaria tenham conhecimento em Libras. Apenas uma pessoa, ou 1,8% respondeu que não.

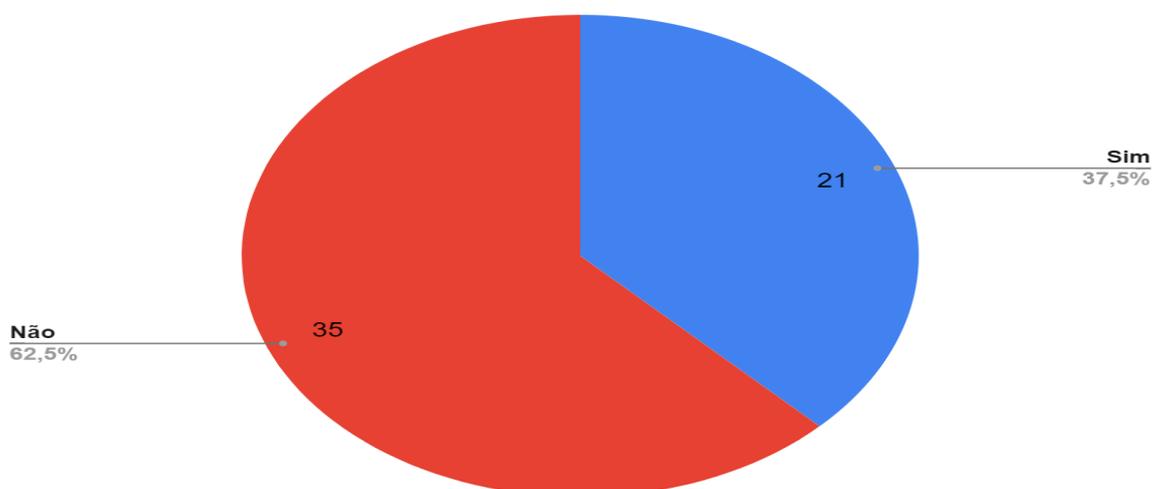
Gráfico 14: A empresa disponibiliza serviços ou produtos de tecnologia assistiva para atender pessoas surdas?



Fonte: Elaboração própria (2024).

Em resposta, 85,7% dos entrevistados afirmaram não haver tecnologias assistivas para atender o público que possui deficiência auditiva, e 14,3% que sim.

Gráfico 15: A empresa que você trabalha tem funcionários surdos?



Fonte: Elaboração própria (2024).

No gráfico 15, 62,5% informaram que a empresa não possui funcionários surdos e 37,5% responderam que sim.

5. CONCLUSÃO

Nos empreendimentos hoteleiros, proporcionar acessibilidade é dispor de oportunidades iguais a todos, reconhecendo os direitos de inclusão das pessoas surdas, promovendo integração social, autonomia, conforto e lazer. A pesquisa realizada nos meios de hospedagem localizados na Rota do Sol, um dos principais atrativos turísticos do estado de Pernambuco, mostrou que ainda é preciso melhorar a acessibilidade para os turistas surdos que buscam momentos de lazer e novas experiências em suas viagens turísticas. Os resultados obtidos evidenciaram que apenas 37,5% dos funcionários dos quatro meios de hospedagem que foram entrevistados apresentaram algum conhecimento em Libras que atende as necessidades dos hóspedes surdos. E apenas 14,3% responderam que o meio de hospedagem em que trabalham possuem tecnologias assistivas para atender o público surdo.

A comunicação eficaz é indispensável para que haja um trabalho eficiente dos funcionários que atendem os hóspedes surdos desde o check-in até as principais informações pertinentes da sua estada, do restaurante e dos principais pontos turísticos situados em torno das dependências dos hotéis.

Portanto, o presente trabalho destacou como é fundamental prestar um atendimento adequado através da Libras às pessoas surdas, sendo necessário também investir em capacitação e treinamentos direcionados para profissionais que já atuam nos meios de hospedagens, com o intuito de promover a acessibilidade e a inclusão de todos.

REFERÊNCIAS

ANDREIS-WITKOSKI, Sílvia. **Introdução à Libras: língua, história e cultura.** – Curitiba: Ed. UTFPR, 2015.

BRASIL. **Lei nº13.146, de 6 de junho de 2015.**

Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm?msckid=e03ca915a93011eca55b7de3600188ab. Acesso em 30 de julho de 2024.

BRASIL. **Lei nº10.098, de 19 de dezembro de 2000.** Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm?origin=instituicao. Acesso em 10 de junho 2024.

BRASIL. **Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002.** Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm. Acesso em: 05 de julho de 2024.

CARVALHO, Johanna Lira de Barros: **Tempos e espaços da hospitalidade: estudo de caso da Pousada do Toque em São Miguel dos Milagres-AL.** Disponível em:

<https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/12/70.pdf>. Acesso em: 03 de junho de 2024.

GUIMARÃES, Thaís. **Litoral Sul de Pernambuco: geodiversidade, história e turismo de sol e praia.** Disponível em:

<https://igc.usp.br/2020/12/10/litoral-sul-de-pernambuco-geodiversidade-historia-e-turismo-de-sol-e-praia/>. Acesso em 7 de julho de 2024.

BRASIL. **Instituto Nacional de Educação de Surdos - INES.** Disponível em:

<https://www.gov.br/ines/pt-br>. Acesso em: 02 de julho de 2024.

IBGE. **PNS 2019: país tem 17,3 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência**

Disponível em: <https://acesse.one/eW5wz>. Acesso em 15 de junho de 2024.

LORIO, M. C. M Próteses Auditivas. In: FROTA, S. **Fundamentos em fonoaudiologia: Audiologia.** Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1998. Acesso em: 28 de junho de 2024.

LOPES FILHO, O. C. **Tratado de Fonoaudiologia.** São Paulo: Roca, 1977. Acesso em: 28 de junho de 2024.

OMT. **Código de Ética Mundial para o Turismo: por um turismo responsável.** Brasília, DF. Ministério do turismo 2015. Disponível em:

http://www.each.usp.br/turismo/livros/codigo_de_etica_mundial_para_o_turismo_UNWTO.pdf. Acesso em: 05 julho. 2024.

PEREIRA .E.M.F. **Uma análise da sustentabilidade na hotelaria com ênfase no surdo.** Disponível em: <https://arandu.iffarroupilha.edu.br/handle/itemid/361>. Acesso em 15 de junho de 2024.

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

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão no lazer e no turismo**: em busca da qualidade de vida. São Paulo: Áurea Editora, 2003.

SANTOS, Katia Andrade dos. **O Turismo e a Libras: Um estudo sobre a inclusão da Língua Brasileira de Sinais como meio de comunicação para deficientes auditivos nas atividades turísticas**. São Roque (SP) 2019. Disponível em: https://www.academia.edu/41527298/TRABALHO_FINAL_DE_GRADUA%C3%87%C3%83
Acesso em: 30 de junho 2024.

SANTOS, Matheus Vinicius Cardoso dos. **A percepção dos turistas em relação à hospitalidade nas pousadas do Centro Histórico de São Luís - MA /.** – São Luís, 2016.

VANZELLA, Elídio; BRAMBILLA, Adriana; SILVA, Márcia Félix da. **Turismo e hotelaria no contexto da acessibilidade**. - João Pessoa: Editora do CCTA, 2018.