



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE
PERNAMBUCO

Campus Recife

Departamento Acadêmico de Cursos Superiores - DACS

Curso Superior Tecnológico em Gestão de Turismo

DENISE AQUINO DE OLIVEIRA

**ACESSIBILIDADE GOURMET: Uma proposta de guia de acessibilidade
comunicacional para gestores de bares, restaurantes e similares da cidade do
Recife.**

Recife

2024

DENISE AQUINO DE OLIVEIRA

ACESSIBILIDADE GOURMET: Uma proposta de guia de acessibilidade comunicacional para gestores de bares, restaurantes e similares da cidade do Recife.

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Departamento Acadêmico de Cursos Superiores – DACS do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco, como requisito final para obtenção do grau do Curso Superior Tecnológico em Gestão de Turismo.
Orientadora: Prof^a Dr^a Luciana Pereira da Silva.

Recife

2024

O48a
2024

Oliveira, Denise Aquino de.

Acessibilidade gourmet : uma proposta de guia de acessibilidade comunicacional para gestores de bares, restaurantes e similares da cidade do Recife. / Denise Aquino de Oliveira. --- Recife: O autor, 2024.

89f. il. Color.

TCC (Curso Superior Tecnológico em Gestão de Turismo) – Instituto Federal de Pernambuco, 2024.

Inclui Referências e Apêndices.

Orientadora: Professora Dra. Luciana Pereira da Silva.

1. Turismo. 2. Acessibilidade comunicacional. 3. Inclusão. 4. Gastronomia. I. Título. II. Silva, Luciana Pereira da. (orientadora). III. Instituto Federal de Pernambuco.

CDD 338.4791 (21ed.)

ACESSIBILIDADE GOURMET: Uma proposta de um guia de acessibilidade comunicacional para gestores de restaurantes, bares e similares da cidade do Recife.

Trabalho aprovado: Recife, 16 de setembro de 2024.

Profª Drª Luciana Pereira da Silva
Orientadora

Profª Mestre Talita Poliana Guedes da Silva
Examinadora Externa

Profª Drª Iraneide Pereira da Silva
Examinadora Interna

Recife
2024

AGRADECIMENTOS

Começo agradecendo a Deus, pela sua bondade e misericórdia durante a jornada acadêmica. Aos meus pais, por sempre me incentivarem na busca por conhecimento.

Ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia – *Campus* Recife, em especial ao corpo docente do Curso Superior Tecnológico em Gestão de Turismo que contribuiu para a minha formação acadêmica. Aos meus colegas de curso, com quem convivi nos últimos anos, pelo companheirismo e troca de experiências. A minha professora e orientadora Dra. Luciana Pereira da Silva, que aceitou abordar o tema deste projeto, além de compartilhar todo seu conhecimento. Gostaria de estender minha gratidão à professora Iraneide Pereira que contribuiu para minha formação profissional.

Agradeço também a Everlin Roberta Viegas, responsável pela tradução do questionário para Libras, ao servidor José Carlos Amaral por me permitir entrevistá-lo, contribuindo assim, para a construção deste projeto.

E por último, mas não menos importante, a todos que responderam ao questionário e contribuíram de alguma forma, para realização deste trabalho.

“Se o lugar não está pronto para receber TODAS as pessoas, o lugar é deficiente.”

(Thaís Frota)

RESUMO

O setor de alimentação fora do lar é um importante componente da oferta turística da cidade do Recife evidenciando nossas tradições e identidade gastronômica, atualmente existem cerca de 13.864 bares, restaurantes e similares ativos na cidade do Recife. Com base nesta informação, é inaceitável que estes ambientes não disponham dos recursos de acessibilidade comunicacional para as pessoas com deficiência auditiva e visual, uma vez que leis e normas foram criadas para fortalecer os direitos das pessoas com deficiência. O objetivo deste projeto é desenvolver uma proposta de guia de acessibilidade comunicacional para os gestores de bares, restaurantes e similares da cidade do Recife, reduzindo assim as barreiras comunicacionais. A metodologia adotada neste trabalho consistiu em: pesquisa exploratória, revisão bibliográfica e documental acerca do tema, visitas in loco a 13 estabelecimentos, entrevista com pessoa com deficiência visual e aplicação de 2 (dois) questionários o primeiro escutamos os gestores do setor de alimentação fora do lar, o segundo escutamos as pessoas com deficiência auditiva e visual, familiares e amigos. Com base nas respostas dos questionários percebeu-se a urgência na elaboração de um instrumento de acessibilidade comunicacional norteador para o setor, permitindo que estes espaços promovam a inclusão, segurança e a autonomia das pessoas com deficiência auditiva e visual nos espaços de restauração. No guia "Acessibilidade Gourmet", estarão contidas informações acerca dos principais conceitos, os recursos de acessibilidade comunicacional, parcerias, entre outras informações.

Palavras-chave: Acessibilidade comunicacional. Inclusão. Recife. Setor de alimentação fora do lar.

ABSTRACT

The out-of-home food sector is an important component of the tourist offer in the city of Recife, highlighting our traditions and gastronomic identity. There are currently around 13,864 bars, restaurants and the like active in the city of Recife. Based on this information, it is unacceptable that these environments do not have communication accessibility resources for people with hearing and visual impairments, given that laws and regulations have been created to strengthen the rights of people with disabilities. The aim of this project is to develop a proposal for a communication accessibility guide for managers of bars, restaurants and the like in the city of Recife, thus reducing communication barriers. The methodology adopted in this work consisted of: exploratory research, a bibliographical and documentary review of the subject, on-site visits to 13 establishments, interviews with people with visual impairments and the application of two (2) questionnaires: the first involved listening to managers in the out-of-home food sector, and the second to people with hearing and visual impairments, family members and friends. Based on the answers to the questionnaires, we realized that there was an urgent need to draw up a communication accessibility tool to guide the sector, enabling these spaces to promote inclusion, safety and autonomy for people with hearing and visual impairments in restaurants. The "Gourmet Accessibility" guide will contain information on the main concepts, communication accessibility resources, partnerships and other information.

Keywords: Communication accessibility. Inclusion. Recife. Out-of-home food sector.

RESUMEN

El sector de la alimentación fuera del hogar es un componente importante de la oferta turística de la ciudad de Recife, destacando nuestras tradiciones gastronómicas y nuestra identidad. Actualmente hay alrededor de 13.864 bares, restaurantes y similares activos en la ciudad de Recife. A partir de esta información, es inaceptable que estos ambientes no dispongan de recursos de accesibilidad a la comunicación para personas con deficiencias auditivas y visuales, ya que se han creado leyes y reglamentos para reforzar los derechos de las personas con discapacidad. El objetivo de este proyecto es desarrollar una propuesta de guía de accesibilidad comunicativa para gestores de bares, restaurantes y similares de la ciudad de Recife, reduciendo así las barreras de comunicación. La metodología adoptada en este trabajo consistió en: una investigación exploratoria, una revisión bibliográfica y documental sobre el tema, visitas in situ a 13 establecimientos, entrevistas con personas con discapacidad visual y la aplicación de dos (2) cuestionarios: el primero consistió en escuchar a los gestores del sector de la restauración fuera del hogar, y el segundo a personas con discapacidad auditiva y visual, familiares y amigos. A partir de las respuestas a los cuestionarios, nos dimos cuenta de la urgencia de elaborar una herramienta de accesibilidad a la comunicación que sirviera de guía al sector y permitiera a estos espacios promover la inclusión, la seguridad y la autonomía de las personas con discapacidad auditiva y visual en los espacios de restauración. La guía «Accesibilidad Gourmet» contendrá información sobre los principales conceptos, recursos de accesibilidad a la comunicación, asociaciones y otras informaciones.

Palabras clave: Accesibilidad de la comunicación. Inclusión. Recife. Sector de la restauración fuera del hogar.

LISTA DE ABREVIATURAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ABRASEL	Associação Brasileira de Bares e Restaurantes
CAT	Comitê de Ajudas Técnicas
CES	Câmara de Educação Superior
CNE	Conselho Nacional de Educação
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IPC Maps	Índice de Potencial de Consumo
LBI	Lei Brasileira de Inclusão
MTUR	Ministério do Turismo
OMT	Organização Mundial do Turismo
PIB	Produto Interno Bruto
PMS	Pesquisa Mensal de Serviços
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
WTTC	Conselho Mundial de Viagens e Turismo

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Site visit.recife.br.....	26
Figura 2 - Aba onde comer.....	26
Figura 3 - Descrição dos espaços.....	27
Figura 4 - Figura 4 - Capa do guia.....	50
Figura 5 - Sumário.....	52
Figura 6 - Apresentação.....	54
Figura 7 - Preâmbulo.....	56
Figura 8 - Conceitos.....	58
Figura 9 - Conceito - continuação.....	59
Figura 10 - Conceito - continuação.....	60
Figura 11 - Porque pensar nos recursos de acessibilidade comunicacional?.....	62
Figura 12 - Os recursos de acessibilidade comunicacional.....	64
Figura 13 - Os recursos de acessibilidade comunicacional - continuação.....	65
Figura 14 - Ferramentas de Acessibilidade.....	67
Figura 15 - Parceiros.....	69
Figura 16 - Cartaz de divulgação.....	71

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Bairros dos estabelecimentos.....	31
Gráfico 2 - Cardápio em Braille e/ou Tipologia ampliada e funcionários que saibam libras.....	32
Gráfico 3 - Sítio eletrônico e/ou redes sociais com acessibilidade digital.....	33
Gráfico 4 - Avaliação da acessibilidade comunicacional nos estabelecimentos.....	34
Gráfico 5 - Falta de uma ferramenta sobre acessibilidade comunicacional nos espaços de restauração.....	35
Gráfico 6 - Principais barreiras que dificultam o estabelecimento a adotar os recursos de acessibilidade comunicacional.....	36
Gráfico 7 - O que a inclusão de pessoas com deficiência representa para o seu estabelecimento.....	37
Gráfico 8 - Categoria você se enquadra.....	38
Gráfico 9 - Você frequenta bares, restaurantes e similares da cidade do Recife.....	39
Gráfico 10 - Frequência que vão aos espaços.....	40
Gráfico 11 - Qual ou quais motivos justificam sua ausência nesses lugares.....	41
Gráfico 12 - Qual seu nível de satisfação em relação à acessibilidade comunicacional nos bares, restaurantes e similares da cidade do Recife.....	42
Gráfico 13 - Recurso material.....	43
Gráfico 14 - Recursos de acessibilidade comunicacional para o guia.....	44
Gráfico 15 - Intermediação na comunicação.....	44
Gráfico 16 - Nível de importância de autonomia.....	45

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Mapeamento da Acessibilidade Comunicacional deficiente auditivo.....	47
Quadro 2 - Mapeamento da Acessibilidade Comunicacional deficiente visual.....	48
Quadro 3 - Recursos humanos	72
Quadro 4 - Recursos materiais.....	72

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Orçamento dos Recursos humanos	73
Tabela 2 - Orçamento Recursos materiais.....	73
Tabela 3 - Custo total do projeto	74

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	13
1.1 Justificativa	15
2. OBJETIVOS	18
2.1 Objetivo Geral	18
2.2 Objetivos Específicos	18
3. REFERENCIAL TEÓRICO	19
3.1 Turismo e Turismo Acessível	19
3.2 Inclusão Social e Acessibilidade, Acessibilidade na Comunicação e Acessibilidade Digital	20
4. LEIS E NORMAS	23
4.1 Tecnologia Assistiva	24
5. METODOLOGIA	29
5.1 Resultados e Discussões	31
5.1.1 Análise das respostas dos questionários	31
5.1.2 Análise da entrevista	45
5.1.3 Visita in loco	47
6. DETALHAMENTO DO GUIA ACESSIBILIDADE GOURMET	49
6.1 Plano de divulgação	70
6.2 Recursos humanos e Recursos materiais	72
6.3 Orçamento	73
6.4 Resultados esperados	74
6.4.1 Monitoramento	75
7. FONTE DE RECURSOS	76
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	78
REFERÊNCIAS	80
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO ESCUTA GESTORES	83
APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO ESCUTA PCD, FAMILIARES E AMIGOS	85
APÊNDICE C - ROTEIRO DE ENTREVISTA COM DEFICIENTE VISUAL	87

1. INTRODUÇÃO

O turismo enquanto atividade econômica integra o setor terciário, e apresenta um franco crescimento pós-pandemia. Até 2033, o setor antevê um aumento na contribuição para o PIB de US\$ 15,5 trilhões, caracterizando cerca de 11,6% da economia global. O presságio vem do Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC, sigla em inglês), o principal grupo de intervenção dedicado a quantificar o impacto econômico do setor.

A indústria do turismo envolve diversos serviços, como transporte, hotelaria e alimentação. Apesar dos benefícios econômicos e culturais que a atividade turística pode proporcionar, há uma parcela de pessoas que não têm acesso ao turismo, pois enfrentam barreiras comunicacionais ao acessá-lo. Entre essa parcela, distinguem-se as pessoas com deficiência auditiva e visual, que regularmente encontram dificuldades para achar estabelecimentos de alimentação fora do lar acessíveis e inclusivos.

O IPC Maps, apontou um fluxo de mais de R\$ 82,7 bilhões até o final de 2023 para o turismo brasileiro. Essa movimentação representa uma vantagem de 9,6 % em relação ao ano de 2022. A pesquisa levou em conta despesas com alimentação, hospedagem, passagens aéreas e de ônibus, combustível e excursão. O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) por meio da Pesquisa Mensal de Serviços (PMS) divulgou que o setor de turismo em Pernambuco teve um crescimento de 0,8% no volume de serviços e um aumento de 16,4% na receita nominal de janeiro a maio de 2023. Segundo a Agência Estadual de Planejamento e Pesquisa de Pernambuco (Condepe/Fidem) a atividade turística representa 3,9% do Produto Interno Bruto (PIB) no Estado.

Apesar dos estudos mencionados acima não revelarem a existência de pessoas com deficiência usufruindo dos serviços citados, caberá ao setor de alimentação fora do lar da cidade do Recife potencializar os seus empreendimentos oferecendo os recursos de acessibilidade comunicacional em seus estabelecimentos, transformando o espaço em um lugar acessível e inclusivo a todas as pessoas, além de permitir a inserção de dados em futuras pesquisas.

O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) divulgou que o Brasil tem 18,6 milhões de pessoas com deficiência, considerando a população com idade igual ou superior a dois anos. O indicativo faz parte da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua de 2022 (PNAD). Esse número retrata 8,9% de toda a população brasileira a partir de dois anos de idade. A região Nordeste teve o maior percentual de residentes com deficiência chegando a atingir 10,3% da população. Tal ação poderá atrair e conquistar consumidores com deficiência auditiva e visual, além de valorizar e promover a segurança e autonomia das pessoas com deficiência nos espaços de restauração¹.

O turismo acessível tem como meta promover o bem-estar e segurança, sobretudo o direito que todos possuem de vivenciar novas experiências e descobertas. O primeiro conceito de “turismo para todos” surge em 1980, pela Organização Mundial do Turismo na Conferência de Manila. Comenta-se que nesse período, a acessibilidade era pouco discutida e por isso, não eram comuns estruturas físicas e serviços que atendessem as necessidades das pessoas com deficiência. O propósito dessa conferência era reconhecer o turismo acessível como uma atividade essencial para a vida das nações sendo um direito fundamental e um caminho para o desenvolvimento humano (Coelho, 2007).

De acordo com a Cartilha “Turismo Acessível: Introdução a uma viagem de inclusão” (2009), publicado pelo Ministério do Turismo, o turismo acessível é estabelecido como “termo técnico para definir a ‘possibilidade e condição do portador de deficiência alcançar e utilizar, com segurança e autonomia, edificações e equipamentos de interesse turístico’” (Brasil, 2009, p.27, grifos do autor).

Esse trabalho tem como objetivo propor um guia de acessibilidade comunicacional para bares, restaurantes e similares da cidade do Recife, intitulado como “Acessibilidade Gourmet” contendo informações sobre os recursos de acessibilidade comunicacional para esses espaços.

A comunicação acessível é a forma de reduzir as barreiras de interação social. Trabalhar uma comunicação inclusiva requer pensar em formatos e recursos que levem em consideração a diversidade de pessoas, com e sem deficiência. A comunicação acessível e inclusiva é essencial para que se cumpra o estabelecido no primeiro artigo da Declaração Universal dos Direitos Humanos que diz que:

¹ “Estabelecimento comercial onde se preparam e servem comidas” (Priberam dicionário, 2024, online).

Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade (Organização das Nações Unidas, 1948).

A inclusão e a acessibilidade das pessoas com deficiência no Brasil e na cidade do Recife ainda são assuntos que precisam ser discutidos com atenção. Pois essa população sofre por não poder usufruir dos espaços em sua totalidade. A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) é destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoas com deficiência, visando a sua inclusão social e cidadania.

Atualmente existem cerca de 13.864² bares, restaurantes e similares ativos na cidade do Recife. Com base nessa informação, fica o questionamento de quantos estabelecimentos fora do lar possuem recursos de acessibilidade comunicacional no município. Segundo Fagliari (2005), na sociedade contemporânea, a alimentação devido à sua atratividade e importância se articula ao Turismo, principalmente, por meio do uso turístico de elementos gastronômicos como rotas e festas gastronômicas, restaurantes, locais de produção, museus, mercados e pratos típicos regionais.

Diante destes dados, esta pesquisa versará sobre como o setor de alimentação fora do lar da cidade do Recife poderá incluir os recursos de acessibilidade comunicacional em seus empreendimentos.

1.1 Justificativa

A alimentação é uma necessidade básica de todo o ser humano e os bares, restaurantes e similares são locais onde se pode satisfazer tal necessidade, além de permitir a socialização dos indivíduos. Logo, ao considerarmos a relação entre turismo e o setor de alimentação fora do lar, precisamos reduzir as barreiras de

² Informação adquirida no Setor de Relacionamento da Associação Brasileira de Bares e Restaurante em Pernambuco (ABRASEL-PE).

acessibilidade comunicacional nesses ambientes, tornando o espaço inclusivo e acessível a todas as pessoas.

O direito de acesso a esses espaços, assim como, a obrigatoriedade dos bares, restaurantes e similares serem adaptados é garantido por lei. Segundo a Constituição Federal, “todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, (...)” (Brasil, 1988, art. 5º).

A cidade³ do Recife foi escolhida por ser porta de entrada do Nordeste brasileiro, atraindo milhares de turistas todos os anos. Além de ser considerado o primeiro polo gastronômico da Região Nordeste.

Ao frequentar alguns estabelecimentos de alimentação fora do lar na cidade do Recife, percebi que a acessibilidade comunicacional estava longe de ser uma realidade presente nesses ambientes, despertando o interesse sobre a temática. Ao pesquisar o assunto em sites da internet, repositórios de artigos científicos e trabalhos acadêmicos não foi possível localizar trabalhos que abordassem a acessibilidade comunicacional nesses espaços, tornando a pesquisa relevante para a academia e para os empresários que desejam inserir os recursos da acessibilidade comunicacional em seus empreendimentos.

O projeto “Acessibilidade Gourmet” surge com a intenção de amenizar as inúmeras dificuldades que as pessoas com deficiência enfrentam para usufruir desses espaços. Como a segurança, a autonomia, a independência, sobretudo, a quebra de estigmas e preconceitos.

Sendo assim, o turismólogo precisa compreender a responsabilidade social de sua profissão, envolvendo e sensibilizando o setor de alimentação fora do lar a incluir os recursos de acessibilidade comunicacional em seus estabelecimentos. Viabilizando segurança e autonomia para pessoas com deficiência visual e auditiva.

É pertinente que a academia se aproprie do tema “Acessibilidade” na grade curricular dos cursos que envolvem a atividade turística. Ao levarmos em conta o Parecer CNE/CES 146/02 que pontua as Diretrizes Específicas por Curso Relatado onde abrange o Perfil Desejado do Formando, as Competências e Habilidades entre outros no Curso Superior Tecnológico em Turismo, destaco as seguintes competências e habilidades que o profissional deverá revelar:

³ Prefeitura da Cidade do Recife. Notícias. Disponível em: <<https://www2.recife.pe.gov.br/node/292481>>. Acesso em: 27 mai. 2024.

- Utilização de recursos turísticos como forma de educar, orientar, assessorar, planejar e administrar a satisfação das necessidades dos turistas e das empresas, instituições públicas ou privadas, e dos demais segmentos populacionais;

- Conhecimentos específicos e adequado desempenho técnico-profissional, com humanismo, simplicidade, segurança, empatia e ética (Parecer nº CNE/CES 146/02, p. 16).

Afirmamos que tal ação permitirá a discussão de novas pesquisas, como também beneficiar e proporcionar soluções a todas as partes envolvidas neste processo de inclusão, além de converter um profissional apto para o mercado que é altamente competitivo e vive em constante transformação.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Desenvolver uma proposta de guia de acessibilidade comunicacional para os gestores de bares, restaurantes e similares da cidade do Recife.

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar as dificuldades e expectativas da Pessoa com Deficiência para frequentar esses estabelecimentos;
- Demonstrar o cenário de acessibilidade comunicacional no setor de alimentação fora do lar na cidade do Recife;
- Apresentar as necessidades de acessibilidade comunicacional para as pessoas com deficiência auditiva e visual no setor de alimentação fora do lar na cidade do Recife.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 Turismo e Turismo Acessível

Nesta seção serão pautadas algumas definições a cerca do Turismo e do Turismo Acessível. O turismo é um fenômeno de aspecto social, cultural e econômico complexo e diversificado, trata-se de um segmento estudado por diversos pesquisadores gerando inúmeras definições e adaptações ao longo dos anos.

A Organização Mundial do Turismo (OMT) definiu o turismo como “o conjunto de atividades desenvolvidas por pessoas durante as viagens e estadas em locais situados fora do seu ambiente habitual por um período consecutivo que não ultrapasse um ano, por motivos de lazer, negócios e outros”. Para Barretto (2012, p. 09), o turismo é entendido como “um fenômeno social que atualmente abrange o mundo inteiro, do ponto de vista geográfico, e todos os grupos e camadas sociais”.

Outro conceito que podemos utilizar é o dado por Susana Gastal no qual o turismo é:

[...] Um campo de práticas histórico-sociais que pressupõem o deslocamento dos sujeitos em tempos e espaços diferentes daqueles dos seus cotidianos. É um deslocamento coberto de subjetividade, que possibilita afastamentos concretos e simbólicos do cotidiano, implicando, portanto, novas práticas e novos comportamentos diante da busca do prazer (Gastal, 2007, p.11).

O Ministério do Turismo (MTUR) considera o turismo acessível como parte do turismo social, definindo-o como “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”. (Brasil, 2014). Logo, o turismo acessível integra o turismo social que é composto por um conjunto de ações para promoção da inclusão social e acesso de pessoas com deficiência e/ou com

mobilidade reduzida à atividade turística, de modo a permitir o alcance e a utilização de serviços e equipamentos turísticos com segurança e autonomia.

Já para o SEBRAE, o turismo acessível pode ser definido como:

Iniciativa que visa a incluir a maior parte possível da população naquelas atividades consideradas genericamente de turismo ou de lazer, levando em conta infraestrutura, equipamentos e serviços que possam atender todas as pessoas, independentemente de suas limitações e especificidades (Sebrae, 2014, p.46).

O turismo acessível é considerado um potencial e rentável segmento turístico, visto que de acordo com a Organização Mundial da Saúde (2015), mais de um bilhão de pessoas no mundo tem algum tipo de deficiência. (Moura *et al.*, 2022; Rabontu, 2018).

Segundo o Programa Acessível do Ministério do Turismo, mesmo que o Turismo Acessível seja considerado um nicho de mercado promissor existe poucos dados e informações acerca da influência da acessibilidade como diferencial de competitividade do destino turístico, assim como estudos nacionais que demonstrem a dimensão econômica da acessibilidade no turismo (Brasil, 2019, p. 18).

O turismo acessível é um fator de alta relevância para o desenvolvimento de um país, trazendo vantagens econômicas e sociais para a nação. Porém, a adequação dos empreendimentos nos meios de alimentação fora do lar ainda é um dos desafios que a cidade do Recife e o Brasil enfrentam.

3.2 Inclusão Social e Acessibilidade, Acessibilidade na Comunicação e Acessibilidade Digital

Neste tópico serão abordados os conceitos a respeito de Inclusão Social e Acessibilidade, Acessibilidade na Comunicação e Acessibilidade Digital.

A inclusão social é um conjunto de medidas voltadas a indivíduos excluídos do meio social. Cujo objetivo é possibilitar que todos os cidadãos tenham oportunidades de acesso a bens e serviços.

O professor Sasaki conceitua inclusão social como:

Processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, pessoas com necessidades especiais e, simultaneamente, estas se preparam para assumir seus papéis na sociedade. A inclusão social constitui, então, um processo bilateral no qual as pessoas, ainda excluídas, e a sociedade buscam, em parceria, equacionar problemas, decidir sobre soluções e efetivar a equiparação de oportunidades para todos. (Sasaki, 1997, p. 3).

A inclusão social deveria estar presente em toda atividade turística. Contudo, ela não ocorre de forma adequada e justa, teoricamente, ela se justifica, é defendida e tem viés humanitário. No entanto, o grande desafio da inclusão social hoje será mudar a sociedade, a estrutura do sistema social comum, os seus bens e serviços, as atitudes e as tecnologias.

Os termos inclusão e acessibilidade estão relacionados, pois a inclusão abrange a participação de todas as pessoas respeitando suas especificidades. A Lei Brasileira de Inclusão (LBI) conceitua acessibilidade como:

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. (Art.3º, I, Brasil, 2015).

Logo, a acessibilidade é um direito, não um privilégio. As pessoas com deficiência enfrentam barreiras diferentes, possuem naturezas diferentes e que devem ser superadas de forma distintas. Apesar da existência de leis e decretos a fim de assegurar os direitos das pessoas com deficiência, ressaltamos que a população ainda sofre com o preconceito e a exclusão.

Evidenciando a questão comunicacional como um meio de interação social a LBI, traz a seguinte definição para 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, 2015).

Os recursos supracitados no artigo 3º da referida lei, estão associados à acessibilidade comunicacional, que devem estar presentes nos ambientes físicos e virtuais para promover a inclusão da pessoa com deficiência na sociedade. Para Sasaki (1997, p.149) “cada vez mais são necessárias as leis de caráter inclusivista, caminho ideal para que todas as pessoas, com ou sem deficiência, possam sentir que realmente pertencem à sociedade, com oportunidades iguais de participação como cidadãos de cada país.”

Acessibilidade Digital é a eliminação de barreiras na Web. O conceito pressupõe que os sítios da internet sejam projetados de modo que todas as pessoas possam acessar, compreender, utilizar, interagir e contribuir com o meio digital. A LBI apresenta um capítulo dedicado exclusivamente ao acesso à informação e à comunicação. O artigo 63 aborda a acessibilidade nos sítios da internet no Brasil, já o artigo 67 aborda os serviços de radiodifusão de sons e imagens. A efetivação da acessibilidade digital irá democratizar o acesso, garantindo o entendimento e o controle da navegação dos clientes aos conteúdos dos estabelecimentos de alimentação fora do lar.

A acessibilidade comunicacional vai ao encontro ao bem-estar e responsabilidade social, pois elimina barreiras e possibilita a revisão e a mudança das condutas e atitudes diante das pessoas com deficiência.

4. LEIS E NORMAS

Nesta seção buscamos fazer um apanhado das leis e normas que respaldam a acessibilidade comunicacional em bares, restaurantes e similares.

A Lei nº 10.436/2002 dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais, tornando-a como meio legal de comunicação e expressão. No Brasil e na cidade do Recife, ainda não existe lei que submeta os estabelecimentos de alimentação fora do lar a disponibilizarem cardápios em Língua Brasileira de Sinais (Libras), na forma impressa ou por meio de tecnologia assistiva.

A Lei nº 13.146/2015 também conhecida como Lei Brasileira de Inclusão das Pessoas com Deficiência ou Estatuto da Pessoa com Deficiência, é uma das principais leis de acessibilidade no Brasil, destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania. A LBI considera as barreiras como: urbanísticas, arquitetônicas, nos transportes, nas comunicações e na informação, barreiras atitudinais e barreiras tecnológicas (Brasil, 2015). A legislação não aborda as normas de acessibilidade nos espaços de alimentação fora do lar, mas define barreiras nas comunicações e na informação como:

Qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação (Brasil, 2015).

A Norma Técnica 15599:2008 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) apresenta diretrizes que oferece comunicação na prestação de serviços. Neste trabalho versaremos sobre a diretriz em “Hospedagem e turismo”, onde informa que os restaurantes devem dispor de meios de comunicação acessíveis a pessoas com deficiência sensorial, para consulta, reserva e resposta, como também a comunicação visual e sonora, via voz, treinamento com os funcionários para a comunicação com pessoas com deficiência e no mínimo um exemplar atualizado,

impresso em braille e em tipologia ampliada: do cardápio e das facilidades e serviços oferecidos (Abnt, 2008, p.13 e 14).

Na cidade do Recife, a Lei nº 18.644/2019, dispõe sobre a obrigatoriedade do fornecimento do cardápio em braille nos bares, restaurantes, lanchonetes, hotéis, clubes, casas de show e similares. A lei obriga que os empreendimentos que possuem cardápio forneça pelo menos uma cópia completa desses itens em braille e informa que em caso de descumprimento da lei serão aplicadas sanções aos proprietários como: advertência, a qual, se desatendida, será seguida de multa de R\$ 1.000,00 (mil reais), o dobro da multa estipulada no inciso I, em caso de reincidência e multa correspondente à reincidência anterior acrescida de 20% (vinte por cento) sobre o seu valor a cada reincidência subsequente, somada à impossibilidade de renovação do alvará de funcionamento após a 2ª (segunda) reincidência.

Apesar das leis e normas, a inclusão da pessoa com deficiência no setor de alimentação fora do lar no Brasil e na cidade do Recife precisa de um acompanhamento para constatar que os empreendimentos estão seguindo a legislação.

4.1 Tecnologia Assistiva

Neste item versaremos sobre os conceitos da Tecnologia Assistiva, bem como o uso desta tecnologia no setor de alimentação fora do lar da cidade do Recife e sua aplicação segundo a Lei Brasileira de Inclusão.

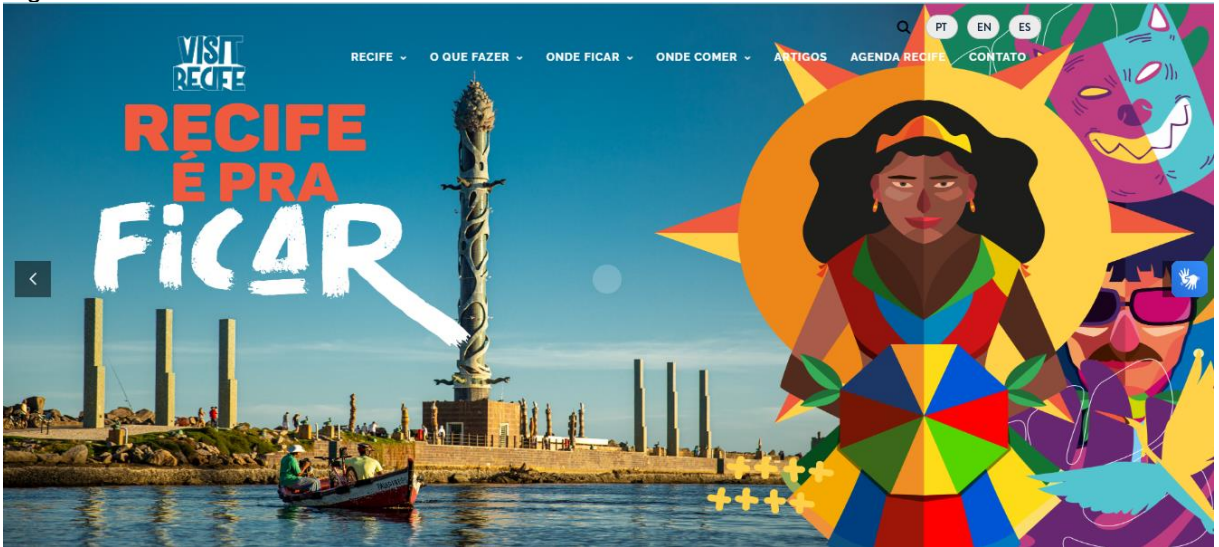
Para que a sociedade seja efetivamente inclusiva e participativa, é necessário oferecer as pessoas com deficiência auditiva e visual oportunidades de comunicação e compreensão das informações nos espaços de alimentação fora do lar. Sabemos que o uso da tecnologia assistiva na indústria do turismo é um importante recurso para promover a integração e inclusão dessas pessoas. Ainda assim, existem muitas barreiras que dificultam o uso deste recurso no setor. Em 2021, o Ministério do Turismo iniciou o projeto-piloto denominado “Modelo DTI Brasil”, com o objetivo de adequar a metodologia de Destinos Turísticos Inteligentes (criada na Espanha, em

2012) à realidade brasileira. A iniciativa promove ações que favorecem o desenvolvimento das cidades em termos de atração e, principalmente, boas experiências turísticas, mas também de inclusão e sustentabilidade.

Ainda em 2021, a cidade do Recife foi anunciada como Destino Turístico Inteligente, a chancela tem como objetivo aumentar o desenvolvimento e a competitividade entre os destinos turísticos do País, fortalecendo os pilares de governança; inovação; tecnologia; sustentabilidade; e acessibilidade. Esta indicação nos permite questionar se ela é realmente apropriada, se levarmos em conta os pilares da inovação, tecnologia e acessibilidade. Pois são poucos os atrativos turísticos e espaços de restauração na cidade do Recife que viabilizam os pilares mencionados anteriormente.

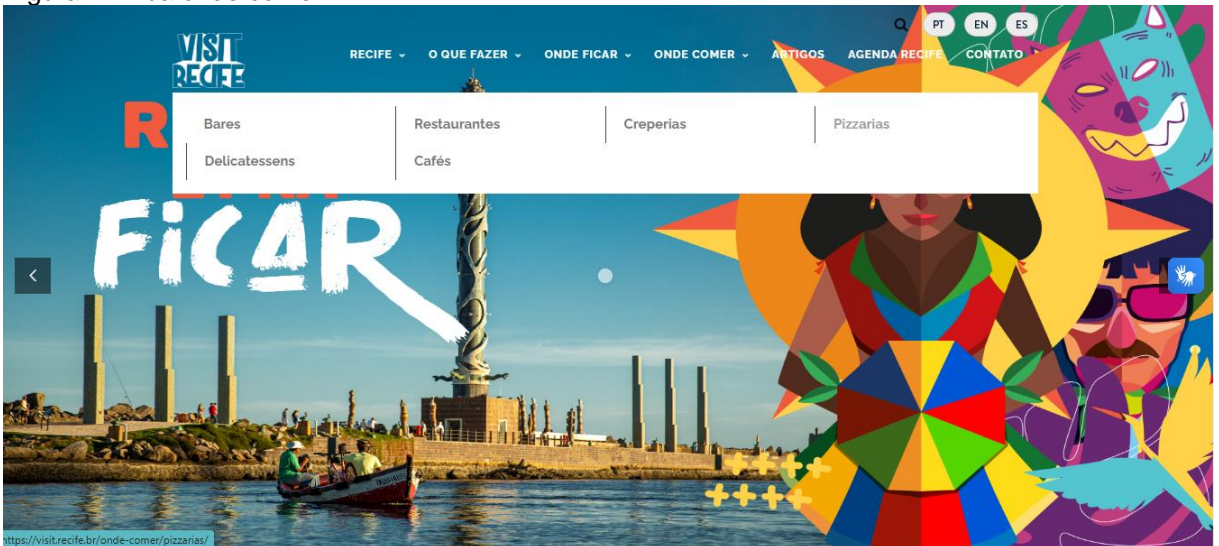
A Secretaria de Turismo e lazer da cidade do Recife disponibiliza um site voltado ao turista que é o “visit.recife.br”. É possível encontrar no site informações do que fazer, onde ficar, onde comer, agenda semanal entre outras informações (Figura 1). O site disponibiliza o recurso de acessibilidade comunicacional com a tradução em libras, porém não identificamos a transcrição de textos em áudio. Ao analisarmos a aba “onde comer” (Figura 2) percebemos 6 (seis) subcategorias como: bares, restaurantes, creperias, pizzarias, delicatessens e cafés. Ao ingressar nestas subcategorias encontraremos uma gama de estabelecimentos de alimentação fora do lar, ao acessar um estabelecimento os dados que constam na descrição do espaço são: história do estabelecimento, horário de funcionamento e endereço, não consta informações sobre os recursos de acessibilidade comunicacional nos empreendimentos (Figura 3), reafirmando o retrocesso na aplicação da tecnologia assistiva nestes ambientes.

Figura 1 - Site visit.recife.br



Fonte: Site visit.recife

Figura 2 - Aba onde comer



Fonte: Site visit.recife

Figura 3 - Descrição dos espaços



Fonte: Site visit.recife

O Comitê de Ajudas Técnicas (CAT) da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República afirma que:

Tecnologia Assistiva é uma área do conhecimento, de característica interdisciplinar, que engloba produtos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivam promover a funcionalidade, relacionada à atividade e participação de pessoas com deficiência, incapacidades ou mobilidade reduzida, visando sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social (Brasil – SDHPR. – Comitê de Ajudas Técnicas – ATA VII – 2009).

Ainda neste ponto de vista, consentimos com Bersch, ao caracterizar tecnologia assistiva como sendo:

[...] o arsenal de recursos e serviços que contribuem para proporcionar ou ampliar habilidades funcionais de pessoas com deficiência e consequentemente promover vida independente e inclusão (Bersch e Tonolli, 2006 *apud* Bersch, 2017, p. 2).

A tecnologia assistiva deve ser vista como um mecanismo que permite qualidade de vida as pessoas com deficiência, reduzindo assim, as barreiras tecnológicas e comunicacionais. O crescimento da tecnologia assistiva, permitiu a efetivação da tecnologia assistiva no espaço digital, que se distinguem daquelas pelo uso de equipamentos e programas de informática específicos ou adaptados. É possível encontrar na tecnologia assistiva uma gama de softwares e aplicativos cujo objetivo é minimizar as barreiras tecnológicas e comunicacionais. Podemos tomar como exemplo de tecnologia assistiva digital os cardápios virtuais, que ficaram populares durante a pandemia de COVID-19, desde que ofereça tradução em libras e a transcrição de textos em áudio.

Na esfera da legislação federal, a aplicação da Tecnologia Assistiva como recurso de acessibilidade é sancionada pela LBI que em seu artigo 74º garante à pessoa com deficiência acesso a “produtos, recursos, estratégias, práticas, processos, métodos e serviços de tecnologia assistiva que maximizem sua autonomia, mobilidade pessoal e qualidade de vida” (Brasil, 2015).

5. METODOLOGIA

Neste capítulo vamos descrever a metodologia utilizada na elaboração deste trabalho.

Com a finalidade de auxiliar os gestores do setor de alimentação fora do lar, por meio de um instrumento que apresente os recursos de acessibilidade comunicacional para esses espaços, como também a inclusão dos deficientes visuais e auditivos, familiares e amigos, este projeto utilizou a pesquisa exploratória, definida por Bertucci (2008, p.48) como:

(...) aquelas que tratam determinados problemas de pesquisa de forma quase pioneira, buscando descrever determinadas situações, estabelecer relações entre variáveis, ou definir problemas de pesquisa a serem continuados por outros pesquisadores (Bertucci, 2008, p. 48).

Com base nisso, realizamos pesquisa bibliográfica e documental em artigos, leis, cartilhas e sites que tem relação com o tema, entre eles: Lei nº 13.146/2015 - Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência); Lei nº 18.644 - Dispõe sobre a obrigatoriedade do fornecimento do cardápio em braille nos bares, restaurantes, lanchonetes, hotéis, clubes, casas de show e similares (Leis Municipais); NBR 15599:2008 – Institui a acessibilidade na comunicação e prestação de serviços; Cartilha Turismo Acessível: Conheça o Programa – Ministério do Turismo; Acessibilidade em restaurantes e similares: reflexões introdutórias (Anais do VII Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul); entre outros, os quais realizamos a leitura e o fichamento.

Foram feitas visitas *in loco* em 15 (quinze) estabelecimentos de alimentação fora do lar na cidade do Recife, abrangendo as Regiões Político-Administrativas Centro, Oeste e Sul, os espaços foram escolhidos pela proximidade com as atrações turísticas, que atraem prováveis viajantes e munícipes com deficiência, bem como centros educacionais que alojam possíveis estudantes com deficiência de outras cidades na região. Dos 15 (quinze) estabelecimentos foi possível entrevistar 13

(treze) visto que, contamos com a presença dos proprietários/gerentes nos dias visitados.

Elaboramos e aplicamos dois questionários neste projeto, o primeiro questionário - Escuta Gestores (Apêndice A) buscou detectar os estabelecimentos de alimentação fora do lar com acessibilidade comunicacional, assim como as dificuldades encontradas pelos gestores na inclusão desses recursos. O segundo questionário – Escuta PcD, Familiares e Amigos (Apêndice B) procurou entender a relação deles com os espaços de alimentação fora do lar. Utilizamos a metodologia snowball sampling, ou seja, “amostragem em bola de neve” (VINUTO, 2014, p.203), para aplicação do questionário.

Segundo Vinuto (2014), esse tipo de amostragem é utilizado quando os grupos de estudo são de difícil acesso, seja por estarem espalhadas em uma grande área, por possuírem poucos membros ou estarem reclusas.

O questionário de escuta dos gestores foi disponibilizado para coleta de dados no período de 13 de dezembro de 2023 até o dia 23 de fevereiro de 2024 na plataforma do Google Forms. A distribuição do questionário para atingir o público-alvo foi feita por meio do aplicativo WhatsApp e endereços eletrônicos dos estabelecimentos de alimentação fora do lar. Já o questionário de escuta PcD, familiares e amigos foi disponibilizado para arrecadação de dados no período de 24 de fevereiro de 2024 até o dia 30 de abril na plataforma do Google Forms. A distribuição do questionário para atingir o público-alvo foi feita por meio do aplicativo WhatsApp e endereços eletrônicos dos centros e associações de surdos em Recife.

Empregamos o método de entrevistas (Apêndice C) semiestruturadas com perguntas pré-estabelecidas com os deficientes visuais, com o objetivo de compreender as experiências deles nos espaços de restauração, assim como as sugestões de melhorias nesses ambientes. Para Bertucci (2008, p.63) esse tipo de entrevista, possibilita o explorador à “flexibilidade para introduzir, alterar ou eliminar questões, de acordo com a necessidade da pesquisa, identificadas ao longo da entrevista”. Nessa etapa entrevistamos o Sr. José Carlos Amaral em abril de 2024, sendo essa entrevista de caráter exploratória com o objetivo de compreender a relação dele com os espaços de alimentação fora do lar.

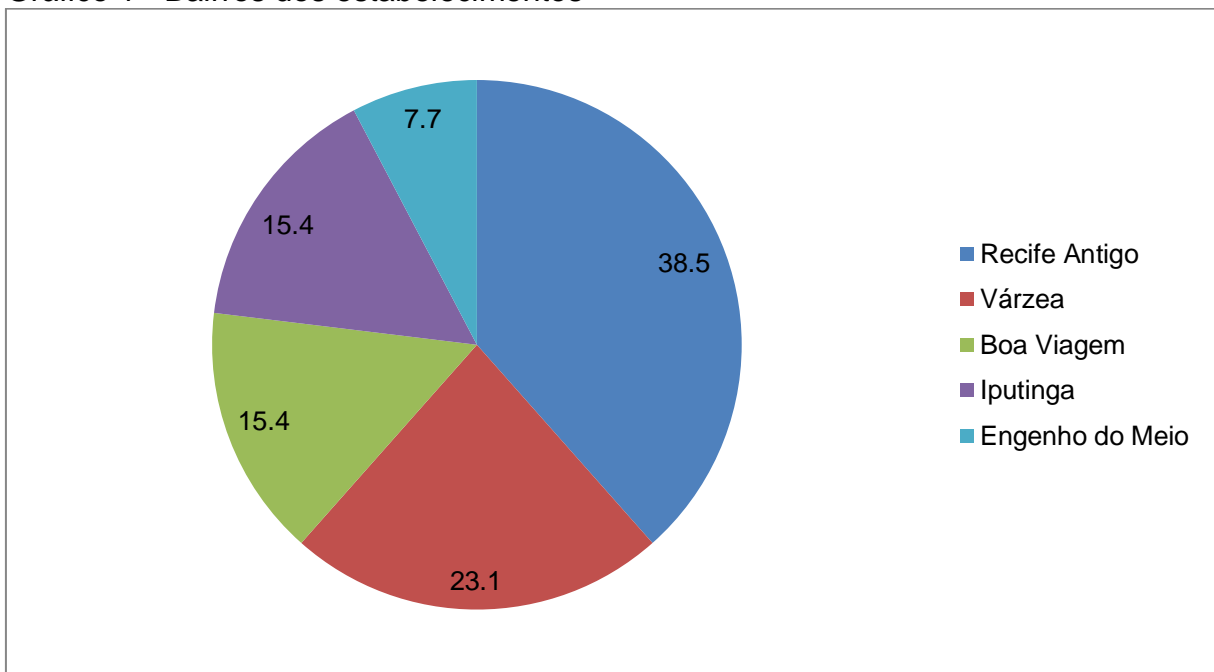
5.1 Resultados e Discussões

Nesta fase, analisaremos as informações apuradas por meio das técnicas de coleta de dados utilizada neste projeto. Dividimos este tópico em dois momentos. O primeiro refere-se aos dados coletados na aplicação dos questionários e o segundo tange às informações analisadas com a entrevista executada.

5.1.1 Análise das respostas dos questionários

Formulamos 8 (oito) perguntas para o questionário – Escuta Gestores, onde conseguimos 13 (treze) respostas, sendo 38,5% no Recife Antigo, 23,1% na Várzea, 15,4% em Boa Viagem, 15,4% na Iputinga e 7,7% no Engenho do Meio, conforme o gráfico 1.

Gráfico 1 - Bairros dos estabelecimentos

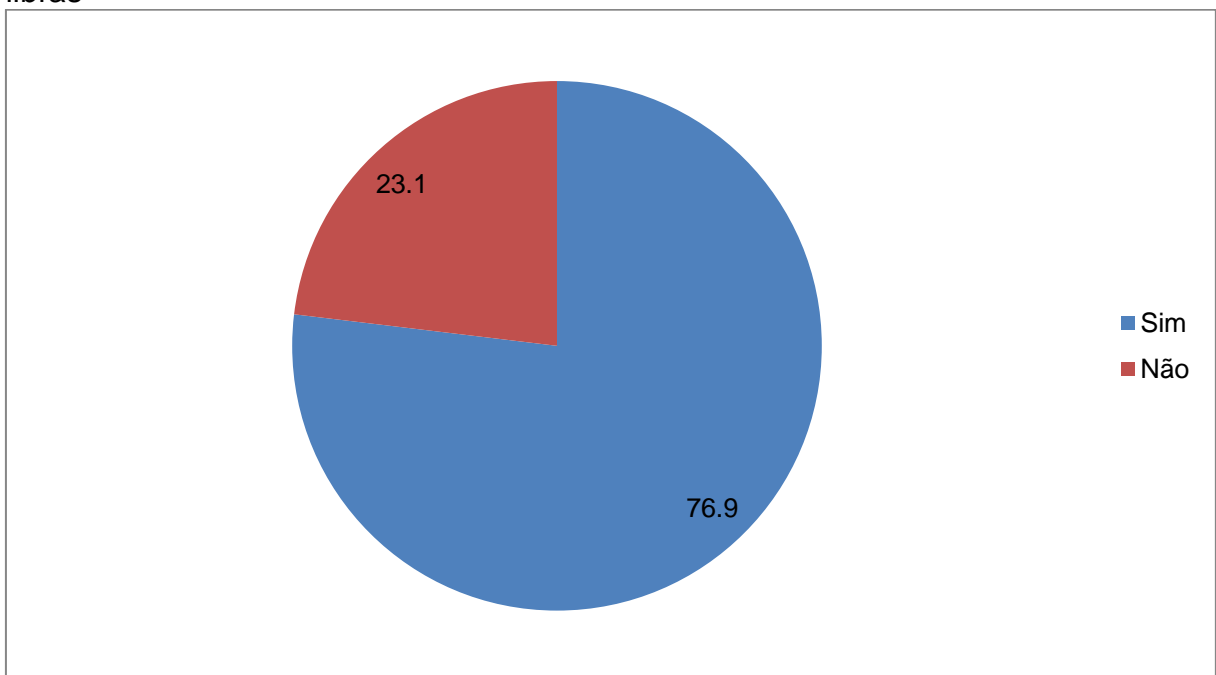


Fonte: A autora, 2024.

Quando questionados sobre a existência do cardápio em Braille e/ou Tipologia Ampliada, bem como, funcionários que saibam Libras nos estabelecimentos de alimentação fora do lar, obtivemos o mesmo resultado, isto é, 76,9% responderam que não e 23,1% responderam que possuíam os recursos de

acessibilidade comunicacional (Gráfico 2). Uma situação contraditória a Constituição Federal, a Lei nº 13.146/2015, como também, a Lei Municipal nº 18.644/2019, que obriga o fornecimento de cardápio em braille nos bares, restaurantes e similares na cidade do Recife. Quanto a Língua Brasileira de Sinais não existe lei no município que disponha sobre o oferecimento de cardápio em Libras impresso ou por meio de tecnologia assistiva.

Gráfico 2 - Cardápio em Braille e/ou Tipologia ampliada e funcionários que saibam libras



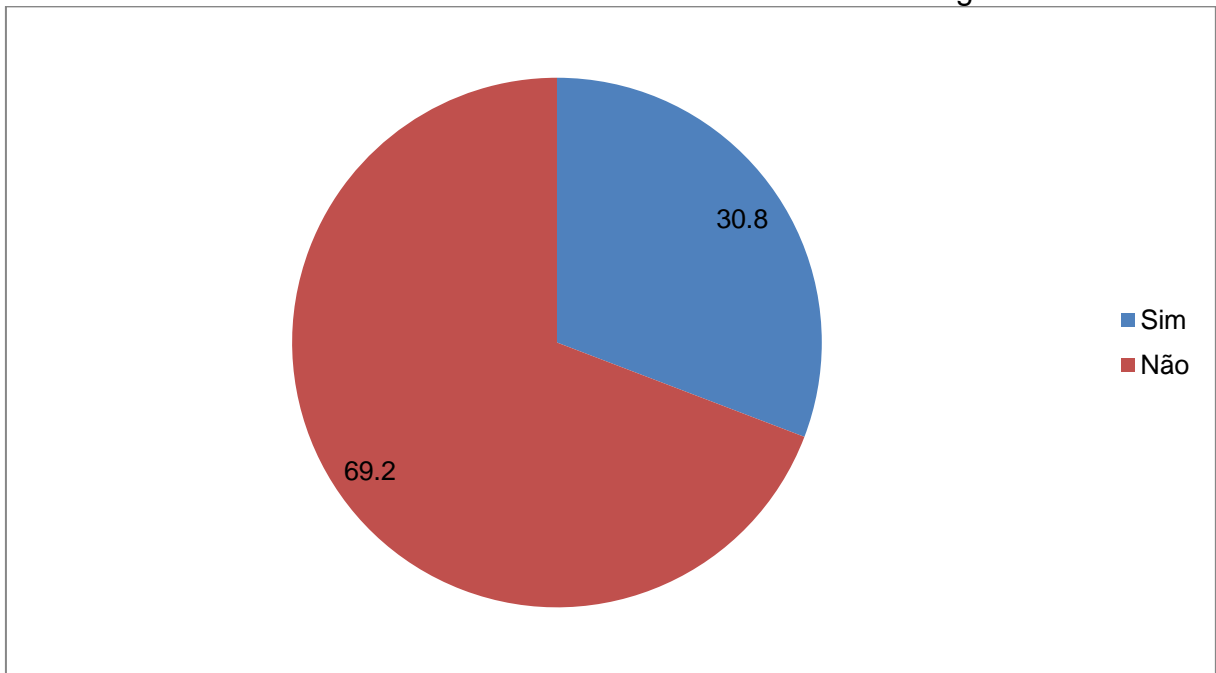
Fonte: A autora, 2024.

Quanto aos sítios eletrônicos e/ou redes sociais dos estabelecimentos possuírem acessibilidade digital, o resultado é semelhante à pergunta sobre a oferta do cardápio em Braille e funcionários que saibam Libras, uma vez que, 69,2% responderam “não” e 30,8% alegaram que sim. Novamente, o setor de alimentação fora do lar da cidade do Recife, deixa de cumprir o que está estabelecido na Lei nº 13.146/2015 em seus artigos 63⁴ e 67⁵ (Gráfico 3).

⁴ Art. 63. É obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no País ou por órgãos de governo, para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente.

⁵ Art. 67. Os serviços de radiodifusão de sons e imagens devem permitir o uso dos seguintes recursos, entre outros: I - subtítuloção por meio de legenda oculta; II - janela com intérprete da Libras; III – audiodescrição.

Gráfico 3 - Sítio eletrônico e/ou redes sociais com acessibilidade digital

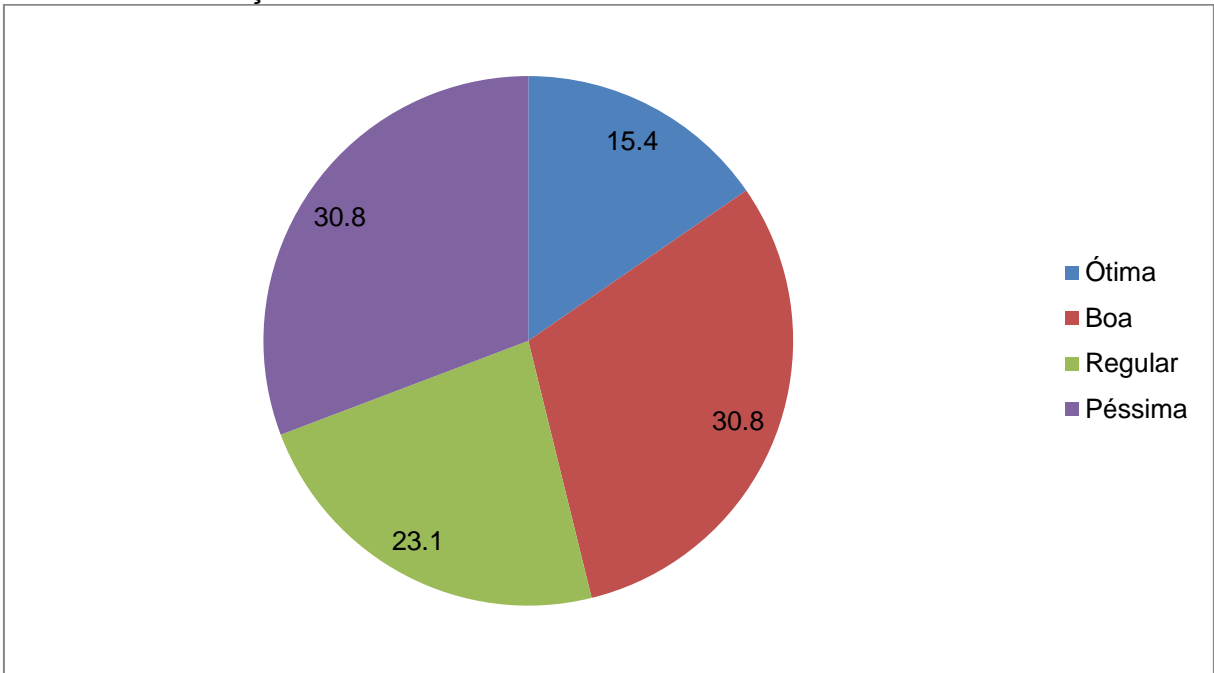


Fonte: A autora, 2024.

Indagamos os entrevistados sobre a avaliação deles quanto à acessibilidade comunicacional em seus estabelecimentos, afirmamos que os resultados adquiridos neste questionamento são diferentes do que foi constatado nas visitas realizadas nos espaços de alimentação fora do lar, este resultado será explanado na seção visita in loco. Obtemos os seguintes dados (Gráfico 4):

- 30,8% responderam ser boa;
- 30,8% afirmaram ser péssima;
- 23,1% expressaram ser regular;
- 15,4% externaram ser ótima.

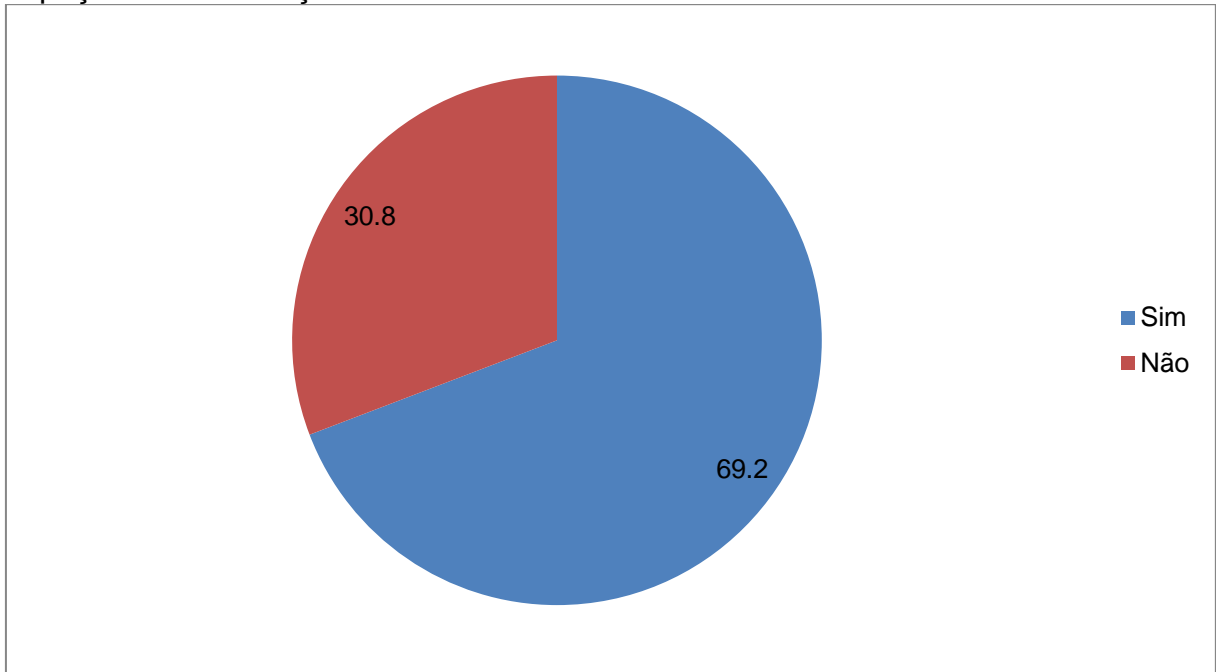
Gráfico 4 - Avaliação da acessibilidade comunicacional nos estabelecimentos



Fonte: A autora, 2024.

Com a finalidade de compreender o motivo pelo qual o setor de alimentação fora do lar não utiliza os recursos de acessibilidade comunicacional em seus espaços, perguntamos aos entrevistados se eles sentiam falta de uma ferramenta que lhes orientassem sobre os recursos de acessibilidade comunicacional nos espaços de restauração. As respostas foram positivas, representando 69,2%, enquanto 30,8% declararam que não (Gráfico 5).

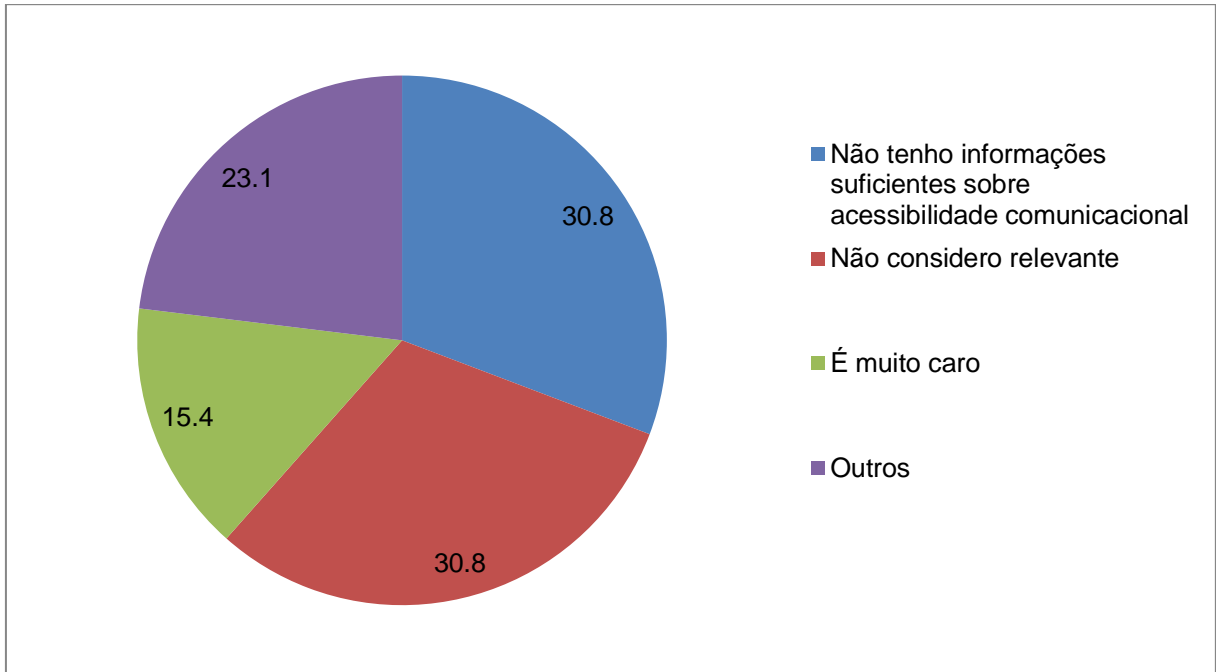
Gráfico 5 - Falta de uma ferramenta sobre acessibilidade comunicacional nos espaços de restauração



Fonte: A autora, 2024.

Com base nas respostas positivas adquiridas na pergunta anterior, questionamos os respondentes sobre as principais barreiras que dificultam os espaços a adotarem os recursos de acessibilidade comunicacional. As respostas desta questão evidenciam as barreiras comunicacionais encontradas pelas pessoas com deficiência auditiva e visual nos espaços de restauração, uma vez que o empresário por falta de informação não considera relevante à acessibilidade comunicacional, esquecendo que se trata de um direito fundamental implícito as pessoas com deficiência. As respostas foram: não tenho informações suficientes sobre acessibilidade comunicacional (30,8%); Não considero relevante (30,8%); É muito caro (15,4%); Outras razões, entre eles: Nunca recebeu esse público (15,4%) e com a correria do dia a dia deixou passar (7,7%), conforme dados do gráfico 6.

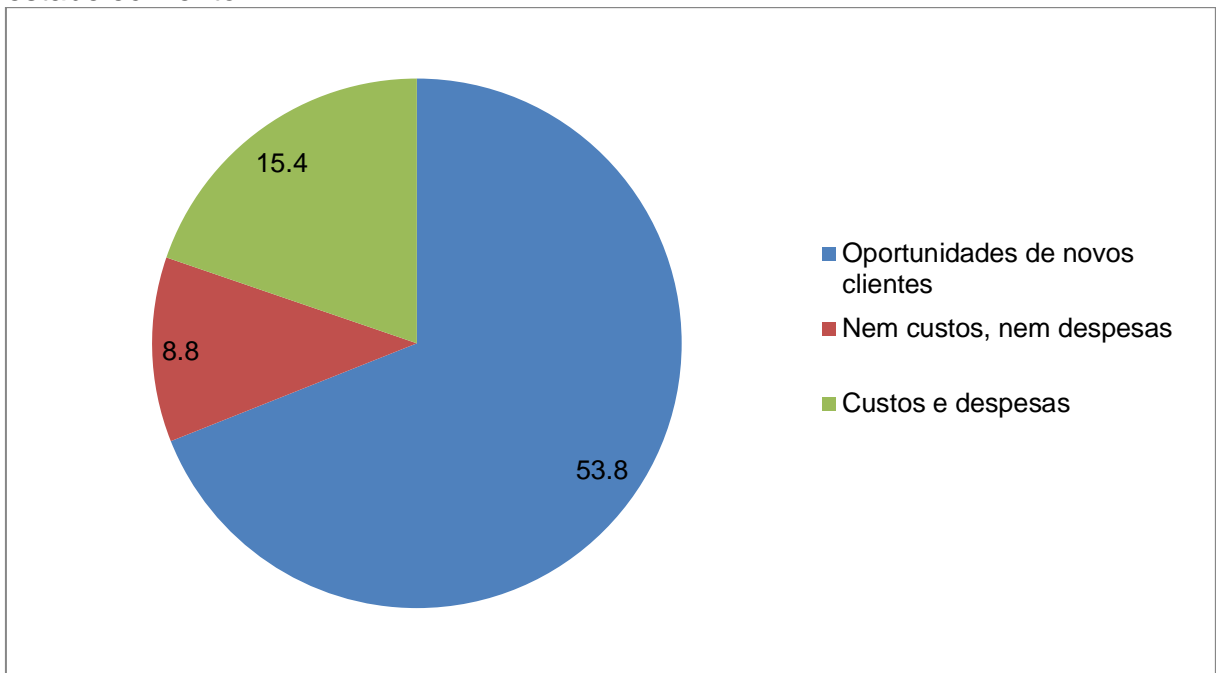
Gráfico 6 - Principais barreiras que dificultam o estabelecimento a adotar os recursos de acessibilidade comunicacional



Fonte: A autora, 2024.

Em suma, quando questionados sobre o que a inclusão das pessoas com deficiência auditiva e visual representa nos espaços de alimentação fora do lar, os respondentes informaram que 53,8% representam oportunidades de novos clientes; 38,8% não geram custos nem despesas e 15,4% simbolizam custos e despesas (Gráfico 7).

Gráfico 7 - O que a inclusão de pessoas com deficiência representa para o seu estabelecimento

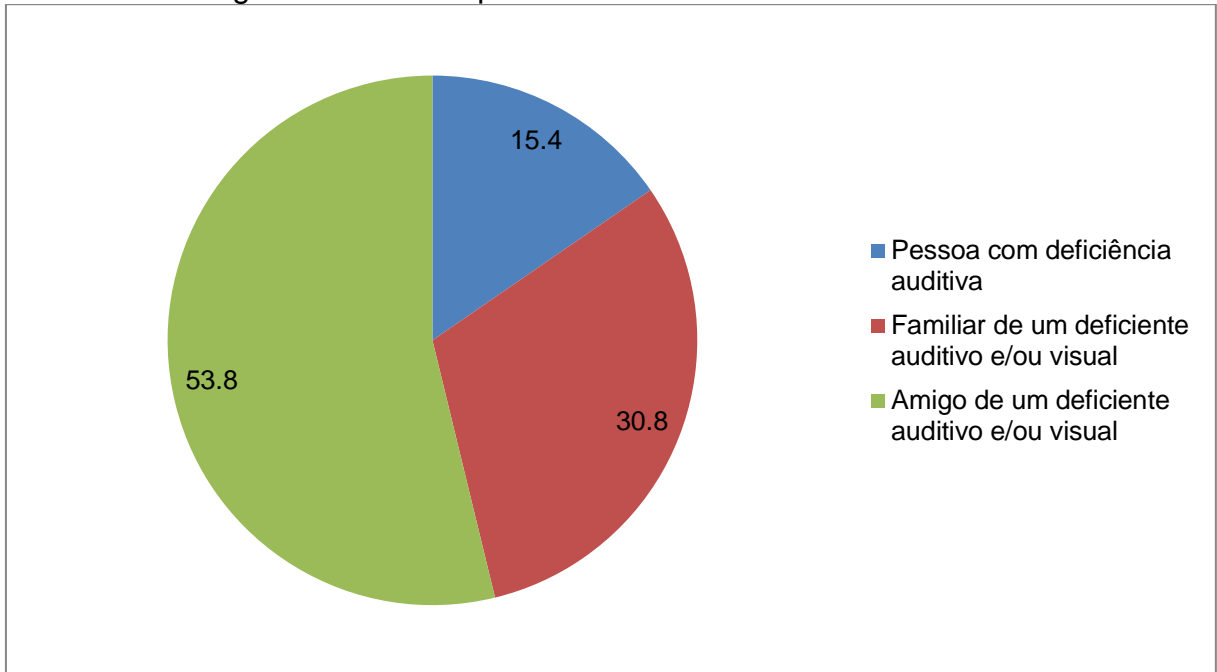


Fonte: A autora, 2024.

O questionário – Escuta Gestores, revelou que não há acessibilidade comunicacional no setor de alimentação fora do lar na cidade do Recife, bem como não estão preparados para receber com segurança e autonomia os deficientes auditivos e visuais, o questionário apontou que os gestores também sentem falta de um recurso que oriente sobre a temática, revelando que a proposta deste projeto é fundamental para que se inicie a inclusão deste grupo nestes ambientes.

Elaboramos 09 (nove) perguntas para o questionário – Escuta PcD, Familiares e Amigos, no qual alcançamos 13 (treze) respostas, sendo: 53,8% de amigos de alguma pessoa com deficiência, 30,8% de familiar de pessoas com deficiência e 15,4% de pessoas com deficiência auditiva, conforme apresenta o gráfico 8.

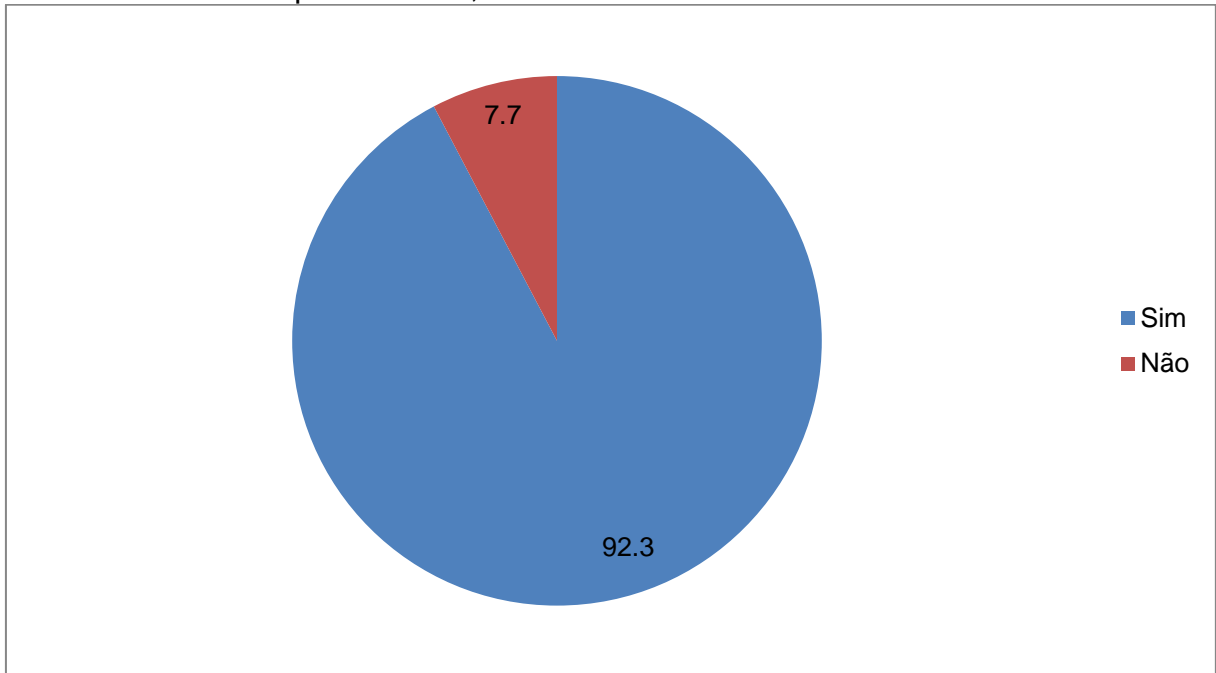
Gráfico 8 - Categoria você se enquadra



Fonte: A autora, 2024.

Com o objetivo de entender a relação dos respondentes com os espaços de alimentação fora do lar da cidade do Recife, questionamos se eles frequentam estes espaços, e alcançamos um resultado positivo onde 92,3% responderam que sim, em contrapartida, 7,7% responderam que não (Gráfico 9).

Gráfico 9 - Você frequenta bares, restaurantes e similares da cidade do Recife

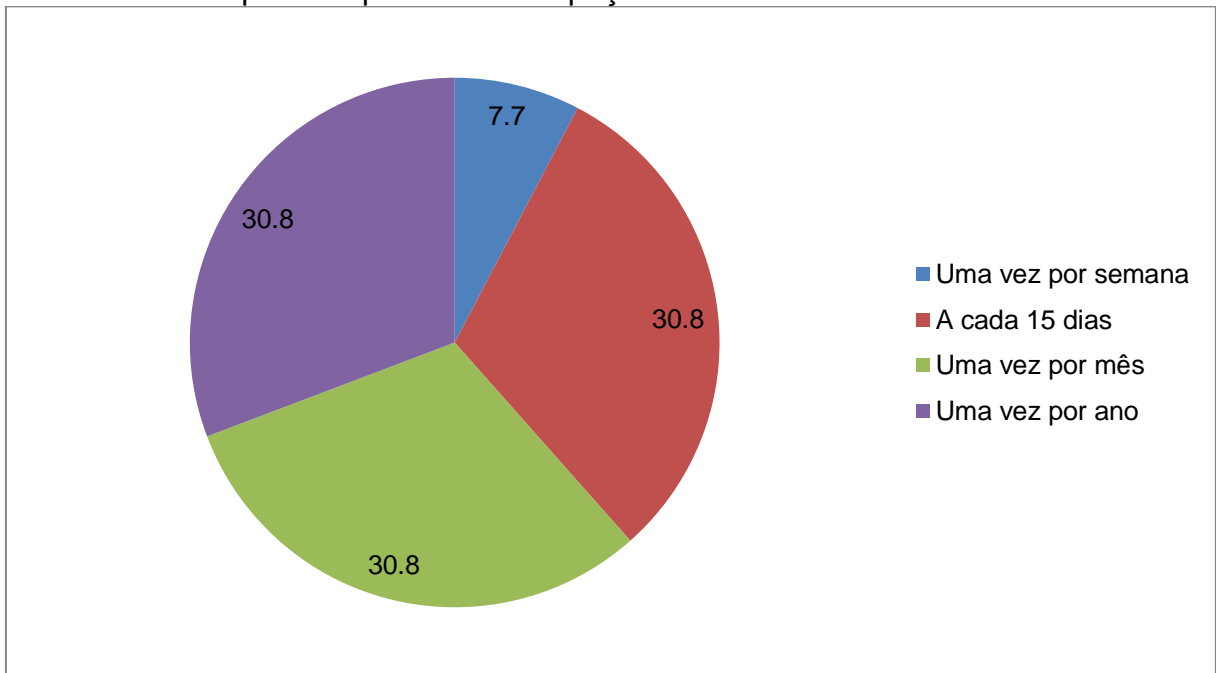


Fonte: A autora, 2024.

Com base nas respostas positivas adquiridas na pergunta anterior, questionamos os respondentes a frequência que eles visitam os espaços de alimentação fora do lar. Atingimos os seguintes dados (Gráfico 10):

- 30,8% alegaram ir a cada 15 dias;
- 30,8% comunicaram deslocar-se uma vez por mês;
- 30,8% manifestaram deslocar-se uma vez por ano;
- 7,7% confessaram deslocar-se uma vez por semana.

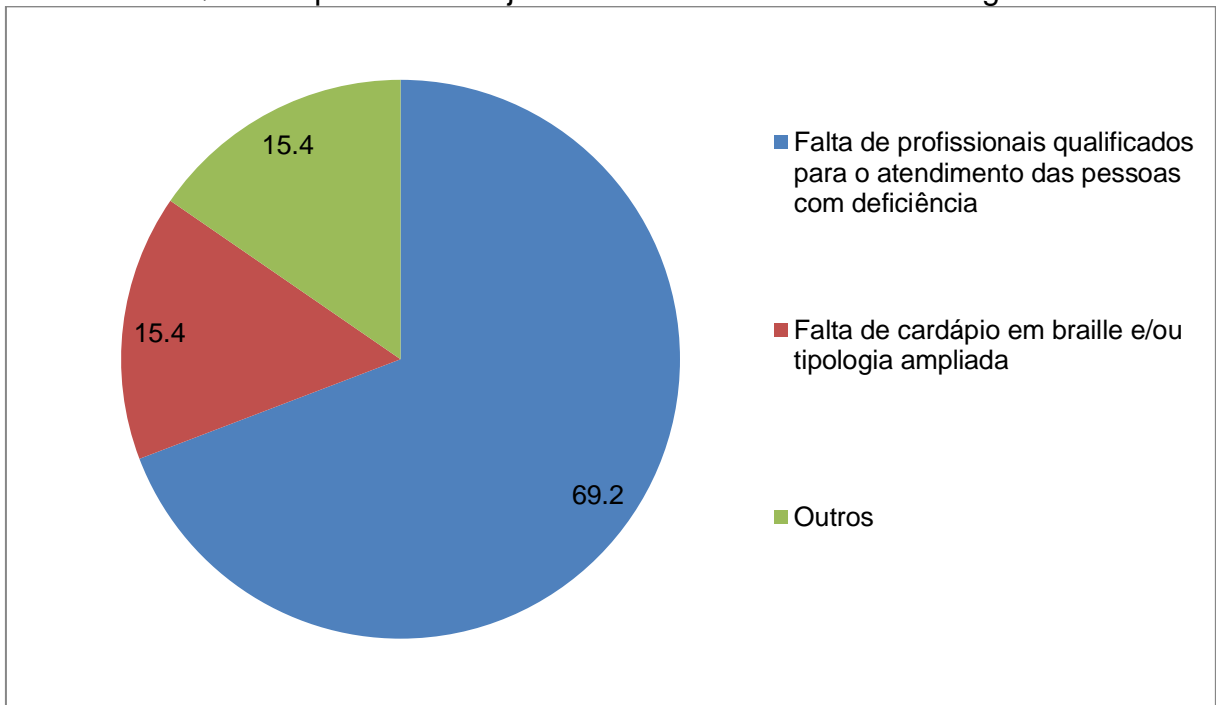
Gráfico 10 - Frequência que vão aos espaços



Fonte: A autora, 2024.

Dando continuidade ao processo de entender a relação dos respondentes com os espaços de alimentação fora do lar, perguntamos quais motivos justificam a ausência deles nestes ambientes, as respostas adquiridas foram as seguintes: falta de profissionais qualificados para o atendimento das pessoas com deficiência (69,2%); falta de cardápio em braille e/ou tipologia ampliada (15,4%); outras alegações, entre elas: junção de ambas as respostas e inclusive barreiras arquitetônicas (7,7%) e a falta de oportunidade de deslocar-se a estes ambientes (7,7%), conforme dados do gráfico 11.

Gráfico 11 - Qual ou quais motivos justificam sua ausência nesses lugares

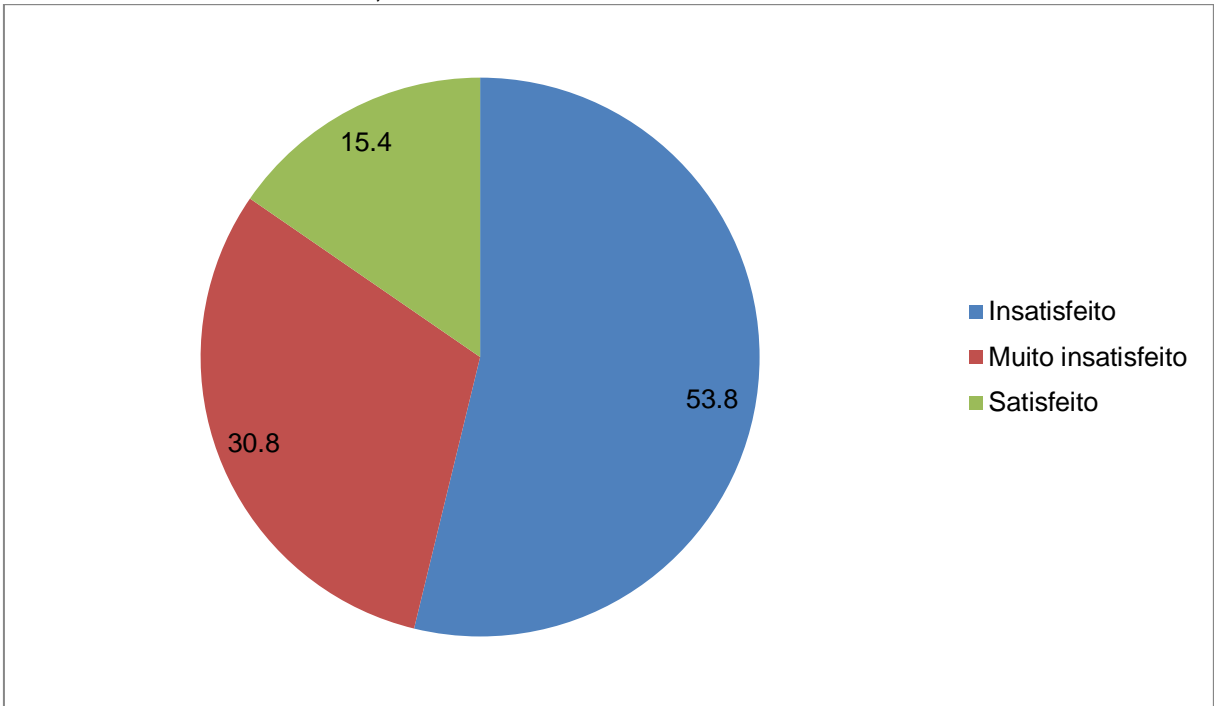


Fonte: A autora, 2024.

Ao analisarmos os dados do gráfico 11 podemos compreender as respostas colhidas quando indagamos os entrevistados quanto ao nível de satisfação em relação à acessibilidade comunicacional nos bares, restaurantes e similares da cidade do Recife. Alcançados as seguintes informações (Gráfico 12).

- 53,8% notificaram estar insatisfeitos com a acessibilidade comunicacional;
- 30,8% advertiram estar muito insatisfeito com a acessibilidade comunicacional;
- 15,4% declararam estar satisfeitos com a acessibilidade comunicacional.

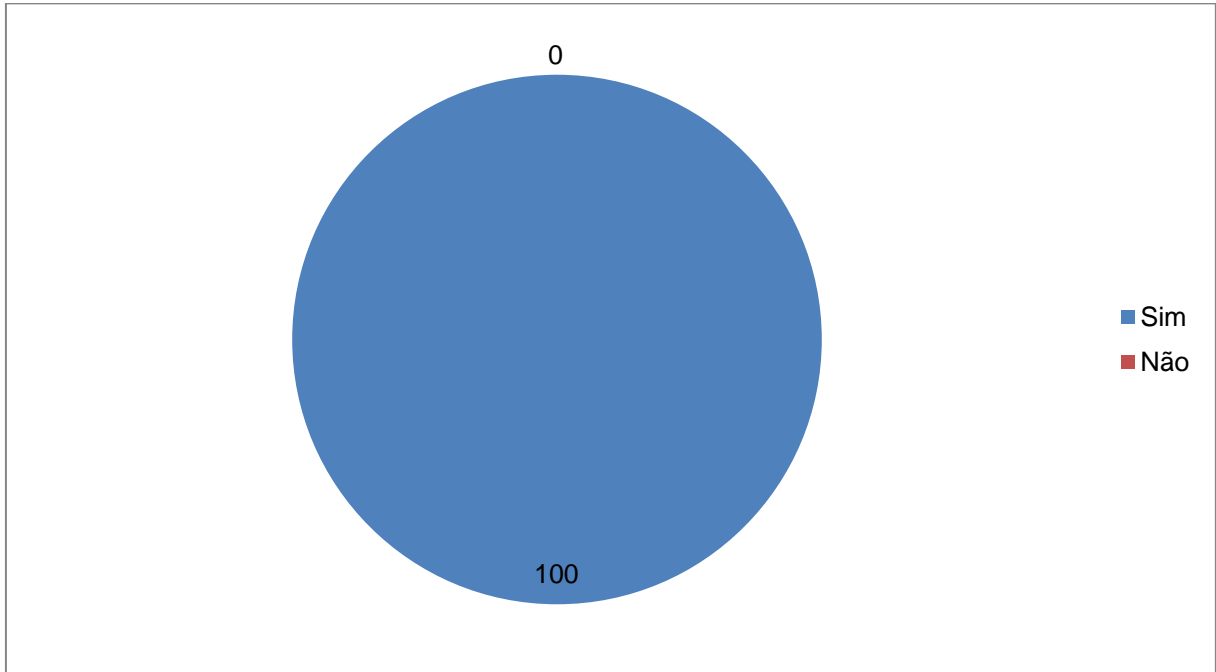
Gráfico 12 - Qual seu nível de satisfação em relação à acessibilidade comunicacional nos bares, restaurantes e similares da cidade do Recife.



Fonte: A autora, 2024.

Em nossas pesquisas não identificamos um recurso de acessibilidade comunicacional voltado para o setor de alimentação fora do lar na cidade do Recife, com base nisso, questionamos os entrevistados quanto à necessidade de um material com estas informações, a resposta foi positiva com 100% de aprovação (gráfico 13), esta necessidade de um recurso de acessibilidade comunicacional voltado para o setor, também foi confirmada pelos empresários (gráfico 5).

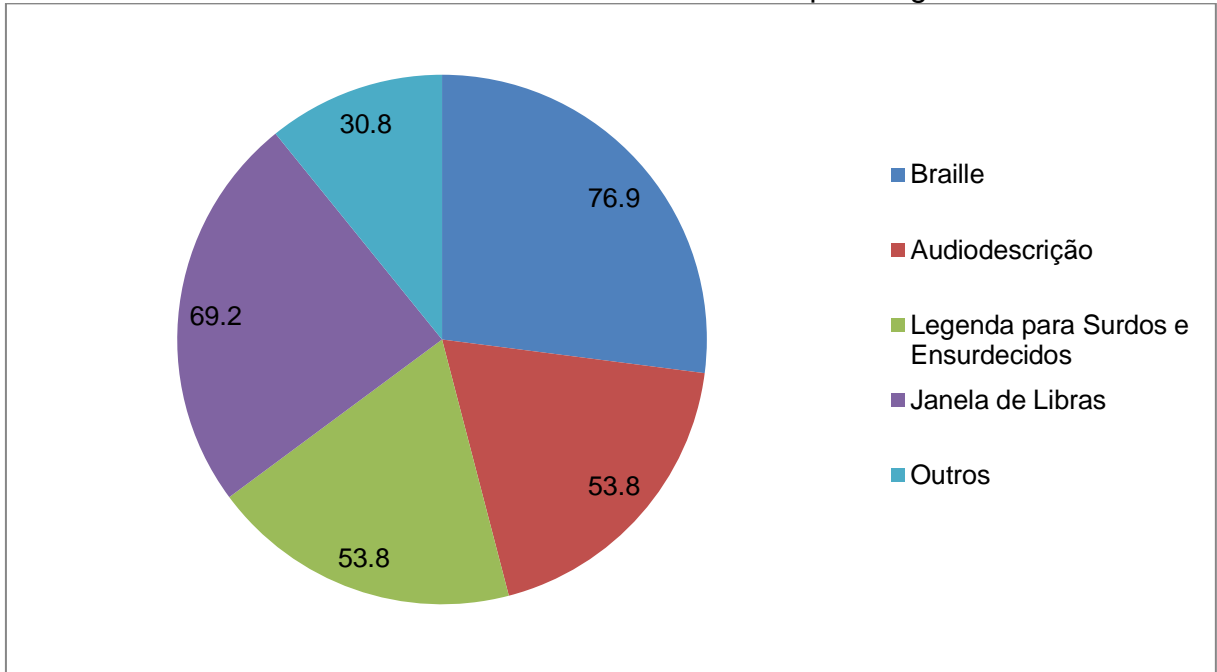
Gráfico 13 - Recurso material



Fonte: A autora, 2024.

Considerando que o guia disponibilizará recursos de acessibilidade comunicacional aos deficientes auditivos e visuais, indagamos aos respondentes quais recursos deveriam compor o guia de apoio aos donos dos estabelecimentos de alimentação fora do lar. Coletamos as seguintes respostas: Braille (76,9%), Janela de Libras (69,2%), Audiodescrição (53,8%), Legenda para surdos e ensurdecidos – LSE (53,8%); outras respostas: os funcionários podem aprender Libras para se comunicarem com as pessoas surdas, (7,7%); funcionário em cada horário do estabelecimento que saiba Libras, (7,7%); locais reservados para pessoas com deficiência, (7,7%), maquetes táteis, (7,7%), conforme gráfico 14.

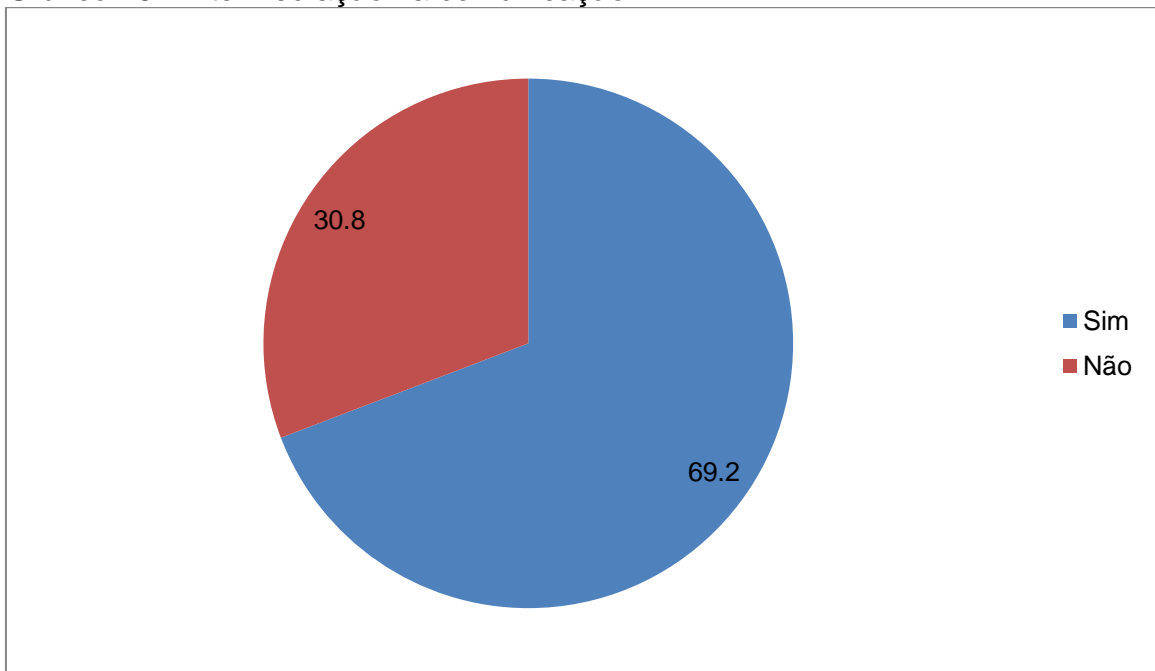
Gráfico 14 - Recursos de acessibilidade comunicacional para o guia



Fonte: A autora, 2024.

Ao serem indagados sobre acessibilidade comunicacional nos espaços de alimentação fora do lar, perguntamos aos entrevistados se eles já precisaram de ajuda para intermediar a comunicação, os dados obtidos foram: 69,2% afirmaram que sim, por outro lado, 30,8% afirmaram que não (Gráfico 15).

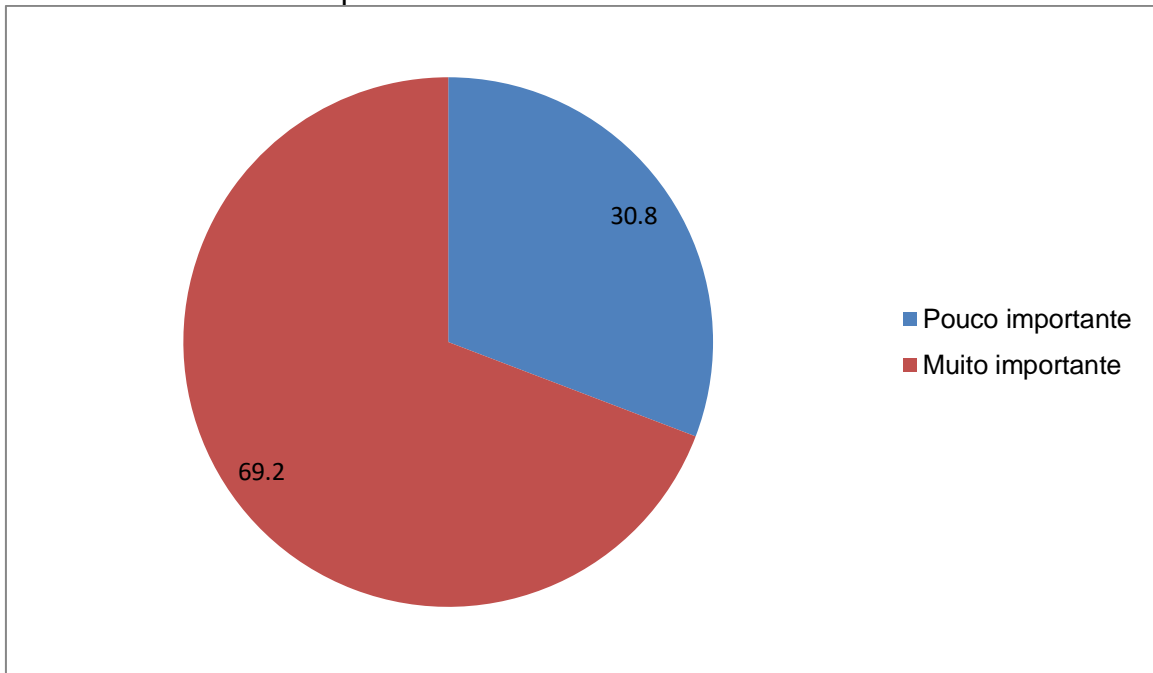
Gráfico 15 - Intermediação na comunicação



Fonte: A autora, 2024.

Quanto à autonomia dos deficientes auditivos e visuais nos espaços de alimentação fora do lar da cidade do Recife, solicitamos aos respondentes que eles avaliassem a importância da autonomia dos deficientes nestes ambientes (Gráfico 16), por meio de uma escala de 1 a 5, onde o 1 equivale a “pouco” e 5 equivale a “muito”. Os respondentes avaliaram a autonomia dos deficientes da seguinte forma: 69,2% como essencial. No entanto, 30,8% dos respondentes afirmaram não ser relevante a autonomia dos deficientes nestes espaços.

Gráfico 16 - Nível de importância de autonomia



Fonte: A autora, 2024.

O questionário - Escuta PcD, Familiares e Amigos, nos mostra que embora insatisfeitos com a lacuna dos recursos comunicacionais e a falta de profissionais qualificados nos espaços de alimentação fora do lar da cidade do Recife, os deficientes auditivos frequentam estes espaços.

5.1.2 Análise da entrevista

Realizamos entrevista semiestruturada de natureza exploratória com o Sr. José Carlos Amaral (pessoa cega). Iniciamos a entrevista questionando se ele frequenta bares, restaurantes e similares da cidade do Recife e com que frequência

vai a estes espaços. Ele nos relatou que frequenta bares, restaurantes e similares, usufruindo destes espaços uma vez por semana.

Perguntamos ao entrevistado se ele procura informações antes de escolher os espaços de alimentação fora do lar para consumo, ele respondeu que sim, a partir da resposta do entrevistado questionamos com quem e quais informações ele busca. Ele nos respondeu que busca as informações nas redes sociais dos estabelecimentos, nas plataformas de avaliações, como também, indicações de amigos. Ainda sobre as informações que se busca antes de ir aos espaços de alimentação fora do lar, perguntamos se o cardápio em braille era importante na hora da escolha, o Sr. José Carlos Amaral (pessoa cega) informou:

(...) O cardápio em braille somente, pode ajudar bastante, mas a gente sabe que tem muitas pessoas cegas que não usa o sistema braille, e hoje em dia tem muito cardápio disponível no QR Code. Os cegos usam celulares e conseguem acessar o cardápio do restaurante antes mesmo de chegar ao estabelecimento devido às tecnologias alternativas além do sistema braille. Afirmando que o cardápio em braille não é o mais importante.

Desse modo, indagamos ao respondente se ele vai só ou acompanhado aos espaços de alimentação fora do lar e se ele já teve dificuldades na hora de realizar o pedido. Ele nos respondeu que geralmente vai acompanhado e que nunca teve problemas na hora de realizar o pedido. Quando perguntamos sobre como é o atendimento nos estabelecimentos de alimentação fora do lar, o entrevistado comunicou que o atendimento altera de acordo com o estabelecimento. Ele solicita orientações para se acomodar a mesa e pede que o atendente fique atento a ele para quaisquer necessidades que venha surgir.

Dando continuidade, perguntamos o que ele espera de um bom atendimento, tal como sugestões de melhorias para os espaços de alimentação fora do lar. O Sr. José Carlos Amaral (pessoa cega) destacou:

(...) A atenção na hora do atendimento, bem como, ser atendido dentro da sua necessidade ao solicitar uma bebida e/ou um prato que venha conforme a solicitação. Capacitação profissional, no sentido de como

conduzir o atendimento, descrever o cardápio, auxiliar na escolha dos pratos, e que o atendimento in loco é sim essencial.

Quando questionando se os bares, restaurantes e similares da cidade do Recife são acessíveis, o entrevistado informou que não era possível falar de todos os espaços, mas que o setor precisa melhorar quanto à acessibilidade comunicacional, afirmando que os deficientes visuais frequentam estes espaços.

Em síntese, podemos evidenciar que a acessibilidade comunicacional é algo que precisa de atenção no setor de alimentação fora do lar, do mesmo modo que, a capacitação profissional e a utilização da tecnologia assistiva.

5.1.3 Visita in loco

Neste item vamos apresentar os instrumentos identificados com o mapeamento da acessibilidade comunicacional nos 13 (treze) espaços que visitamos no período de dezembro de 2023 a fevereiro de 2024.

Os espaços visitados foram nomeados com as letras do alfabeto uma vez que, não temos autorização para divulgar os nomes dos estabelecimentos. O objetivo do mapeamento da acessibilidade é analisar, de forma geral, os aspectos de acessibilidade comunicacional nos estabelecimentos de alimentação fora do lar da cidade do Recife às pessoas com deficiência auditiva (Quadro 1) e visual (Quadro 2).

Quadro 1 - Mapeamento da Acessibilidade Comunicacional deficiente auditivo

Mapeamento da Acessibilidade Comunicacional em Bares, Restaurantes e Similares.					
Condições de acessibilidade para deficiente auditivo					
Estabelecimento	Site acessível	Intérprete de libras	Legenda descritiva	Capacitação de pessoal	Sinalização visual
A	Não	Não	Não	Não	Não
B	Não	Não	Não	Não	Não
C	Não	Não	Não	Não	Não
D	Não	Não	Não	Não	Não
E	Não	Não	Não	Não	Não
F	Não	Não	Não	Não	Não
G	Não	Não	Não	Não	Não
H	Não	Não	Não	Não	Não
I	Não	Não	Não	Não	Não

J	Não	Não	Não	Não	Não
K	Não	Sim	Não	Não	Não
L	Não	Não	Não	Não	Não
M	Não	Não	Não	Não	Não

Fonte: A autora, 2024.

Quadro 2 - Mapeamento da Acessibilidade Comunicacional deficiente visual

Mapeamento da Acessibilidade Comunicacional em Bares, Restaurantes e Similares.					
Condições de acessibilidade para deficiente visual					
Estabelecimento	Site acessível	Audiodescrição	Materiais em Braille	Capacitação de pessoal	Sinalização em Braille
A	Não	Não	Não	Não	Não
B	Não	Não	Não	Não	Não
C	Não	Não	Sim	Não	Não
D	Não	Não	Não	Não	Não
E	Não	Não	Não	Não	Não
F	Não	Não	Não	Não	Não
G	Não	Não	Não	Não	Não
H	Não	Não	Não	Não	Não
I	Não	Não	Não	Não	Não
J	Não	Não	Não	Não	Não
K	Não	Não	Não	Não	Não
L	Não	Não	Não	Não	Não
M	Não	Não	Sim	Não	Não

Fonte: A autora, 2024.

Os resultados deste mapeamento manifestam mais uma vez, que o setor de alimentação fora do lar da cidade do Recife não executa o que está determinado nas leis e decretos voltados a acessibilidade comunicacional nos espaços de restauração, como também não há interesse do Poder Público em realizar vistorias técnicas nestes ambientes, logo esta parcela da população, não conseguirá usufruir com segurança e autonomia estes espaços.

6. DETALHAMENTO DO GUIA ACESSIBILIDADE GOURMET

Nesta seção, apresentaremos os detalhes para a elaboração do guia “Acessibilidade Gourmet”, que visa auxiliar os empresários do setor de alimentação fora do lar. O guia estará disponível em versão digital. A construção deste guia foi por meio do sítio eletrônico *Canva.com*, o site é versátil e gratuito, para criação deste guia utilizamos imagens gratuitas, que estão à disposição no sítio para todo o público.

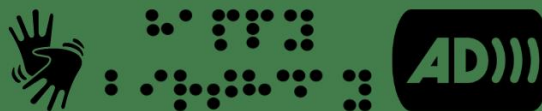
Para compor a capa do guia (Figura 4), usamos a imagem de um prato com uma comida mais elaborada, e alguns símbolos dos recursos de acessibilidade comunicacional que serão abordados neste guia conforme as respostas obtidas no questionário – Escuta PcD, Familiares e Amigos.

As cores utilizadas no guia são em tons verdes. Segundo o site Psicanálise clínica, embasado na psicologia das cores, a cor verde promove a resolução de problemas, traz liberdade, cura e paz, que é exatamente o que pretendemos que as pessoas com deficiência auditiva e visual sintam ao visitar um espaço de alimentação fora do lar da cidade do Recife que aplica os recursos de acessibilidade comunicacional contidas neste guia.

Figura 4 - Figura 4 - Capa do guia

ACESSIBILIDADE GOURMET

Guia de acessibilidade
comunicacional para gestores de
bares, restaurantes e similares da
cidade do Recife



Reiteramos que para a elaboração do conteúdo⁶ deste guia, abordaremos os recursos de acessibilidade comunicacional sugeridos no questionário – Escuta PcD, Familiares e Amigos, como também os softwares que podem ser utilizados e possíveis parceiros para capacitação dos colaboradores dos estabelecimento. Para tornar o guia mais atrativo e didático, utilizaremos ilustrações, bem como uma variação linguística de fácil entendimento e com letra e fonte legíveis, facilitando assim, a leitura. Sabemos que o guia é um instrumento que deve ser de fácil acesso e de rápida compreensão, a limitação de páginas conduziu a ideia de um guia rápido, fazendo com que quando o empresário tiver acesso, ele terá a informação completa e de forma objetiva (Figura 5).

⁶ O conteúdo do Guia Acessibilidade Gourmet será revisado por especialistas em acessibilidade, que são deficientes. Segundo o site vlibras, o especialista em acessibilidade é um profissional responsável por garantir a inclusão de pessoas com deficiência em diferentes ambientes, bem como a elaboração de projetos de acessibilidade e a orientação de empresas e instituições sobre as normas e diretrizes relacionadas ao tema. Disponível em: <<https://www.vlibras.com.br/quem-e-o-profissional-que-garante-a-acessibilidade/>>. Acesso em: 20 de julho 2024.

Figura 5 - Sumário

SUMÁRIO

1 - APRESENTAÇÃO

2 - PREÂMBULO

3 - CONCEITOS

3.1 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

3.2 ACESSIBILIDADE

3.3 TECNOLOGIA ASSISTIVA

3.4 BARREIRAS

3.5 COMUNICAÇÃO

**4 - PORQUE PENSAR NOS RECURSOS DE
ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL**

**5 - OS RECURSOS DE ACESSIBILIDADE
COMUNICACIONAL**

5.1 AUDIODESCRIÇÃO

5.2 SISTEMA BRAILLE

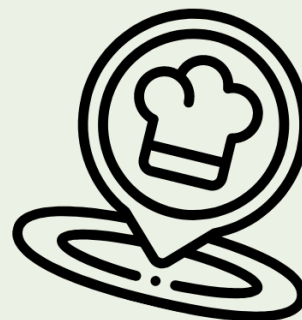
5.3 LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS - LIBRAS

5.4 LEGENDA

6. FERRAMENTAS DE ACESSIBILIDADE

7. PARCEIROS

8. REFERÊNCIAS



Na parte “Apresentação”, mostramos o objetivo do Guia Acessibilidade Gourmet, relatando a inserção de uma nova cultura no setor de alimentação fora do lar ao integrar os deficientes auditivos e visuais, tal como, a inesgotabilidade do material (Figura 6).

Figura 6 - Apresentação

1 APRESENTAÇÃO

O Guia Acessibilidade Gourmet se propõe a auxiliar empresários do setor de alimentação fora do lar da cidade do Recife no processo de reduzir as barreiras de acessibilidade comunicacional em seus estabelecimentos.

Este trabalho está marcado no respeito ao próximo e pode ser ponto de virada para que uma nova cultura venha a surgir no setor de alimentação fora do lar, proporcionando bem-estar para esse público consumidor.

Todavia, este é um trabalho interminável de formação de uma nova cultura, que objetiva inserir no dia a dia do setor, os recursos de acessibilidade comunicacional, gerando oportunidades para clientes e empreendimentos.



No tópico “Preâmbulo”, divulgamos os dados das pessoas com deficiência no Brasil, como também a exclusão delas nos espaços de restauração, por falta dos recursos de acessibilidade comunicacional, tal como a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Figura 7).

Figura 7 - Preâmbulo



2 PREÂMBULO

Existe mais de 18,6 milhões de pessoas com deficiência no Brasil, de acordo com dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua de 2022 (PNAD). Esse número representa 8,9% de toda a população brasileira a partir de dois anos de idade.

As pessoas com deficiência auditiva e visual têm sido excluídas de diversos espaços de restauração, por falta dos recursos de acessibilidade comunicacional.

A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI) foi criada em 2015, destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania.

Na seção “Conceitos”, veiculamos as definições de Acessibilidade; Tecnologia Assistiva; Barreiras, como também comunicação, conforme a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Figuras 8, 9 e 10).

Figura 8 - Conceitos



3 CONCEITOS

3.1 PESSOA COM DEFICIÊNCIA



Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (Brasil, 2015, art.2º).

3.2 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, art. 3º).

Figura 9 - Conceito - continuação



3.3 TECNOLOGIA ASSISTIVA

Produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social (Brasil, 2015, art. 3º).



3.4 BARREIRAS

Qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros (Brasil, 2015, art. 3º). Podem ser classificadas em:






-  Urbanísticas e Arquitetônicas
-  Barreiras nos Transportes
-  Barreiras Tecnológicas
-  Barreiras Atitudinais
-  Barreiras nas comunicações e na informação

Figura 10 - Conceito - continuação

3.5 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, 2015, art. 3º).

No conteúdo “Porque pensar nos recursos de acessibilidade comunicacional?”, abordamos a falta dos recursos de acessibilidade comunicacional no setor de alimentação fora do lar, bem como o possível aumento das receitas ao inserir tais recursos no estabelecimento, com o acesso dos deficientes, familiares, amigos e apoiadores da inclusão social (Figura 11).

Figura 11 - Porque pensar nos recursos de acessibilidade comunicacional?



4 PORQUE PENSAR NOS RECURSOS DE ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL?

A falta dos recursos de acessibilidade comunicacional no setor de alimentação fora do lar, dificulta a interação e a participação das pessoas com deficiência nestes ambientes.

O objetivo da acessibilidade comunicacional é eliminar barreiras oferecendo recursos que promovam independência e autonomia as pessoas com deficiência.

Ao proporcionar os recursos de acessibilidade comunicacional, o setor de alimentação fora do lar pode atrair uma base de clientes mais ampla, incluindo pessoas com deficiência, seus amigos e familiares e outras pessoas que apreciam e apoiam a inclusão social. Isso pode levar ao aumento das receitas.

No tópico “Os recursos de acessibilidade comunicacional”, transmitimos as definições dos recursos de acessibilidade comunicacional sugerida pelos respondentes do questionário – Escuta PcD, Familiares e Amigos, que são: Audiodescrição; Sistema Braille; Língua Brasileira de Sinais, assim como a Legenda (Figuras 12 e 13).

Figura 12 - Os recursos de acessibilidade comunicacional

5 OS RECURSOS DE ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL

5.1 AUDIODESCRIÇÃO

Recurso de acessibilidade comunicacional que consiste na tradução de imagens em palavras por meio de técnicas e habilidades, aplicadas com o objetivo de proporcionar uma narração descritiva em áudio, para ampliação do entendimento de imagens estáticas ou dinâmicas, textos e origem de sons não contextualizados, especialmente sem o uso da visão (ABNT NBR 16452).



5.2 SISTEMA BRAILLE

O braille é um sistema de escrita e leitura tátil para as pessoas cegas inventado pelo francês Louis Braille. O sistema consta do arranjo de seis pontos em relevo, dispostos na vertical em duas colunas de três pontos cada, no que se convencionou chamar de "cela braille". A diferente disposição desses seis pontos permite a formação de 63 combinações ou símbolos para escrever textos em geral, anotações científicas, partituras musicais, além de escrita estenográfica.



Figura 13 - Os recursos de acessibilidade comunicacional - continuação

5.3 LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS

A Língua Brasileira de Sinais - Libras é a forma de comunicação e expressão, em que o sistema lingüístico de natureza visual-motora, com estrutura gramatical própria, constituem um sistema lingüístico de transmissão de idéias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil.



5.4 LEGENDA

É a tradução das falas de uma produção audiovisual em forma de texto escrito, podendo ocorrer entre duas línguas orais, entre uma língua oral e outra de sinais ou dentro da mesma língua. Por ser voltada, prioritariamente, ao público surdo e ensurdecido, a identificação de personagens e efeitos sonoros deve ser feita sempre que necessário.



No tema “Ferramentas de Acessibilidade” apresentamos as ferramentas que podem mitigar as barreiras comunicacionais no setor de alimentação fora do lar (Figura 14).

Figura 14 - Ferramentas de Acessibilidade

6 FERRAMENTAS DE ACESSIBILIDADE

Com o avanço das tecnologias, é possível desenvolver ferramentas inovadoras que auxiliam a mitigar as barreiras comunicacionais no setor de alimentação fora do lar. Confira alguns exemplos:

LEITORES DE TELA - Os leitores de tela são softwares que convertem texto em áudio ou em braile, permitindo que pessoas com deficiência visual acessem as informações.

AMPLIADORES DE TELA - Os ampliadores de tela são ferramentas que aumentam o tamanho dos elementos visuais, facilitando a visualização para pessoas com baixa visão.

TRADUTOR PARA LÍNGUA DE SINAIS - Essa tecnologia possibilita a tradução automática do conteúdo escrito para Língua de Sinais. A ferramenta é especialmente relevante para pessoas surdas que se comunicam principalmente em LIBRAS.

FERRAMENTAS PARA GERAÇÃO DE LEGENDAS EM VÍDEOS - As ferramentas para geração de legenda permitem que pessoas com deficiência auditiva ou surdez tenham acesso ao conteúdo de áudio presente em vídeos e outros conteúdos audiovisuais

Na seção “Parceiros” estão possíveis parceiros para capacitação dos empresários, bem como os colaboradores na busca pelo atendimento adequado as pessoas com deficiência (Figura 15).

Figura 15 - Parceiros



7 PARCEIROS

Apresentamos possíveis parceiros para ações de qualificação profissional para o atendimento adequado às pessoas com deficiência, no setor de alimentação fora do lar da cidade do Recife.



Centro de Apoio ao Surdo de Pernambuco
Contato: (81) 3181-4701



Centrae Acessibilidade Comunicacional
Contato: (81) 9 9706-8819



Associação Pernambucana de Cegos
Contato: (81) 3227-3000



Associação de Surdos de Pernambuco
Contato: (81) 9 8220-8842



Ministério do Turismo

6.1 Plano de divulgação

Neste item informaremos como ocorrerá a divulgação do guia “Acessibilidade Gourmet”. A divulgação do guia dar-se-á por meio de material impresso e digital, como cartazes A3 (Figura 16), em razão de ser uma alternativa com menor custo e com boa abrangência de circulação, se comparada a outras alternativas, os cartazes impressos e em formato digital serão distribuídos nas instituições e associações parceiras do projeto, para serem divulgados nos quadros de avisos, bem como nas redes sociais. Os empresários poderão ter acesso ao guia ao escanear o QR Code disponível no cartaz. O leitor de código de barras foi escolhido por ser um recurso que pode ser facilmente capturado usando a maioria dos telefones celulares equipados com câmera.

Figura 16 - Cartaz de divulgação

CONHEÇA NOSSO GUIA

ACESSIBILIDADE GOURMET

**O NOVO RECURSO DE ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL
PARA O SETOR DE ALIMENTAÇÃO FORA DO LAR.**

**Aponte sua camera para o QR Code
e acesse o guia Acessibilidade Gourmet**

Realização:

Apoiadores:



Fonte: A autora, 2024.

6.2 Recursos humanos e Recursos materiais

Neste item discorreremos os recursos que são necessários para a idealização do guia. Os recursos estão divididos em: recursos humanos que corresponde aos profissionais necessários para execução do guia, divididos em equipe, e recursos materiais que corresponde ao material necessário para a divulgação do projeto.

Quadro 3 - Recursos humanos

Equipe de Tecnologia	
Profissional	Quantidade
Designer (gráfico e diagramação)	1
Equipe de Acessibilidade	
Profissional	Quantidade
Audiodescritor	1
Legendista	1
Tradutor/Intérprete de LIBRAS	1
Consultor de Libras e de legenda com deficiência auditiva	1
Consultor de audiodescrição com deficiência visual	1
Equipe de Redação	
Profissional	Quantidade
Revisor de texto	1
Equipe de Gestão	
Profissional	Quantidade
Turismólogo ⁷	1

Fonte: A autora, 2024.

Quadro 4 - Recursos materiais

Item	Quantidade
Cartaz A3	10

Fonte: A autora, 2024.

⁷ Acompanhar toda a idealização, criação e confecção do guia, atender necessidades de intervenções pontuais, de caráter corretivo e preventivo.

6.3 Orçamento

Neste conteúdo apresentaremos o orçamento dos recursos já mencionados no item anterior, que são indispensáveis para a execução do guia, os valores descritos a seguir foram obtidos por meio de pesquisas em sites com enfoque em cargos e salários, quanto à impressão dos cartazes A3 foi obtido mediante a cotação com a gráfica Print Scren.

Abaixo, apresentamos a tabela com o orçamento dos recursos necessários:

Tabela 1 - Orçamento dos Recursos humanos

Serviço	Quantidade	Valor
Audiodescritor	1	R\$ 2.532,39
Consultor de audiodescrição com deficiência visual	1	R\$ 2.444,76
Consultor de Libras e de legenda com deficiência auditiva	1	R\$ 2.709,03
Designer (gráfico e diagramação)	1	R\$ 3.329,28
Legendista	1	R\$ 1.700,00
Revisor de texto	1	R\$ 2.692,81
Tradutor/ Intérprete de LIBRAS	1	R\$ 2.705,04
Turismólogo	1	R\$ 2.930,71
Total		R\$ 21.044,02

Fonte: A autora, 2024.

Tabela 2 - Orçamento Recursos materiais

Serviço	Quantidade	Valor unitário	Valor total
Cartaz A3	10	R\$ 10,00	R\$ 100,00
Total			R\$ 100,00

Fonte: A autora, 2024.

Tabela 3 - Custo total do projeto

ORÇAMENTO TOTAL DO GUIA ACESSIBILIDADE GOURMET			
Serviço	Quantidade	Valor mensal	Valor total (12 meses)
Audiodescritor	1	R\$ 2.532,39	R\$ 30.388,68
Cartaz A3	10	R\$ 100,00	R\$ 1.200,00
Consultor de audiodescrição com deficiência visual	1	R\$ 2.444,76	R\$ 29.337,12
Consultor de Libras e de legenda com deficiência auditiva	1	R\$ 2.709,03	R\$ 32.508,36
Designer (gráfico e diagramação)	1	R\$ 3.329,28	R\$ 39.951,36
Legendista	1	R\$ 1.700,00	R\$ 20.400,00
Revisor de texto	1	R\$ 2.692,81	R\$ 32.313,72
Tradutor/ Intérprete de LIBRAS	1	R\$ 2.705,04	R\$ 32.460,48
Turismólogo	1	R\$ 2.930,71	R\$ 35.168,52
Valores totais do projeto		Valor mensal R\$ 14.206,59	Valor total (12 meses) R\$ 253.728,24

Fonte: A autora, 2024.

6.4 Resultados esperados

Com a execução deste projeto, cogita-se contribuir para inclusão das pessoas com deficiência auditiva e visual nos estabelecimento de alimentação fora do lar, como também a visibilidade do turismo acessível e gastronômico na cidade do Recife e no Estado de Pernambuco. Como consequência, almeja-se um aumento no número de visitas a estes espaços, à garantia dos recursos de acessibilidade comunicacional para os residentes com deficiência auditiva e visual da cidade do

Recife e região metropolitana e, também, a promoção do destino Recife como uma opção de destino acessível.

6.4.1 Monitoramento

O projeto será monitorado através de plataformas gratuitas que contabilizará o número de downloads que o guia obteve. Outra medida de monitoramento será as visitas aos estabelecimentos de restauração, nestas visitas identificaremos as necessidades de qualificação e capacitação aos micro e pequenos empresários do setor quanto à necessidade de mitigar as barreiras comunicacionais, realizar a articulação do setor com as entidades civis voltadas à defesa de direitos das pessoas com deficiência auditiva e visual, melhorando a qualidade de seus serviços.

7. FONTE DE RECURSOS

Aprofundado os recursos necessários para a construção do projeto, nesta seção deliberaremos as possíveis fontes de recursos para operacionalização da proposta. Desta forma, sugerimos as seguintes fontes: a Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL), uma organização de cunho associativo empresarial, e a formação de parcerias com instituições e/ou empresas públicas e privadas.

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BARES E RESTAURANTES (ABRASEL)

A Associação Brasileira de Bares e Restaurantes foi fundada em 1986, atua em Pernambuco em prol de avanços para o setor de alimentação fora do lar e o trade turístico. Tem trabalhado firme junto às lideranças políticas e empresariais nas instâncias estaduais e municipais.

A ABRASEL tem como missão:

Representar e desenvolver o setor de alimentação fora do lar, fomentando ações que contribuam para a profissionalização e a qualidade das empresas do segmento e para o fortalecimento do turismo no Estado de Pernambuco (Abrasel, 202).

Portanto, a Abrasel é parte fundamental no desenvolvimento do nosso guia, tendo em vista que a associação busca contribuir para a profissionalização e a qualidade das empresas do setor de alimentação fora do lar e para o fortalecimento do turismo no Estado de Pernambuco.

- PARCERIAS

Além da participação da Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL), como sendo a principal fonte de recursos para nosso projeto, acreditamos na construção participativa entre o setor público e a iniciativa privada. A

seguir listamos algumas instituições e/ou empresas públicas que podem contribuir com o projeto:

- Sindicato dos Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares do Estado de Pernambuco (SHRBSPE);
- Secretaria de Turismo e Lazer do Recife (SETUR-L);
- Secretaria de Turismo e Lazer de Pernambuco (SETUR-PE);
- Empresa de Turismo de Pernambuco – EMPETUR;
- Associação Pernambucana de Cegos (APEC);
- Associação de Surdos de Pernambuco (ASSPE);
- Serviço Brasileiro de Apoio às Micros e Pequenas Empresas (SEBRAE);
- Instituto Federal de Pernambuco (IFPE);
- Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).

Baseado no que foi descrito, é possível considerar que este projeto pode captar recursos financeiros, assim como, estabelecer parcerias com diversas organizações públicas e associações.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo desenvolver uma proposta de guia de acessibilidade comunicacional para os gestores de bares, restaurantes e similares da cidade do Recife. Ao longo desta pesquisa destacamos a relevância do turismo acessível, bem como a inclusão social das pessoas com deficiência auditiva e visual, para assim, aprofundar sobre a temática da acessibilidade comunicacional no setor de alimentação fora do lar.

Recife é um dos principais polos gastronômicos do Nordeste, é absolutamente viável unir o turismo gastronômico com o turismo acessível, permitindo que as pessoas com deficiência auditiva e visual, usufruam com segurança e autonomia os espaços de restauração.

Com a finalidade de detectar os estabelecimentos de alimentação fora do lar com acessibilidade comunicacional, assim como as dificuldades encontradas pelos gestores na inclusão desses recursos, aplicamos um questionário que foi respondido pelos gestores dos 13 estabelecimentos visitados. Depois de analisar as respostas obtidas no questionário, foi possível identificar que 76,9% dos estabelecimentos visitados não possuíam os recursos de acessibilidade comunicacional, situação contraditória as Leis estabelecidas na esfera federal, estadual e municipal. Neste trabalho também buscamos entender a relação dos deficientes auditivos e visuais, bem como seus familiares e amigos a relação deles com os espaços de alimentação fora do lar, onde 53,8% afirmaram estar insatisfeitos com a acessibilidade comunicacional nos espaços.

Observamos nas respostas alcançadas nos dois questionários a importância de um instrumento que auxilie os empresários do setor de alimentação fora do lar quanto aos recursos de acessibilidade comunicacional, neste caso o guia. O guia foi elaborado para ser algo prático, que ajude os empresários do setor a incluírem os recursos de acessibilidade comunicacional em seus estabelecimentos, o guia conta com informações úteis e objetivas como: Conceitos, Porque pensar nos recursos de acessibilidade comunicacional, os recursos de acessibilidade comunicacional, ferramentas de acessibilidade e parceiros.

Portanto, esperamos que a pesquisa contribua para futuras discussões ainda iniciantes sobre a acessibilidade comunicacional no setor de alimentação fora do lar.

As possibilidades que este tema e este projeto podem gerar são inúmeras: levantamento dos espaços de restauração com acessibilidade comunicacional na cidade do Recife e de outros municípios, criação de aplicativos, além de outros temas ligados a acessibilidade comunicacional nos aeroportos, equipamentos culturais, hotéis, entre outros.

Reforçamos a responsabilidade social do profissional de turismo em desenvolver ações em favor do turismo acessível, promovendo assim a inclusão das pessoas com deficiência.

REFERÊNCIAS

ABRASEL. **Abrasel**. Disponível em: < <https://pe.abrasel.com.br/abrasel/>>. Acesso em: 27 ago. 2024.

BARRETTO, Margarita. **Cultura e turismo**: discussões contemporâneas. 2ª ed. Campinas, SP: Papirus, 2012. (Coleção Turismo).

BERSCH, Rita. **Introdução à tecnologia assistiva**. Porto Alegre: Assistiva Tecnologia e Educação, 2017. Disponível em: https://www.assistiva.com.br/Introducao_Tecnologia_Assistiva.pdf. Acesso em: 05 maio 2024.

BERTUCCI, Janete Lara de Oliveira. **Metodologia básica para elaboração de trabalhos de conclusão de cursos (TCC)**: ênfase na elaboração de TCC de pós-graduação Lato Sensu. São Paulo: Atlas, 2008.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 06 out. 2023.

BRASIL. LEI Nº 10.436, DE 24 DE ABRIL DE 2002. **Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências**. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil]. Brasília, DF: Planalto, 2002. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm>. Acesso em: 15 nov. 2023.

BRASIL. LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015. **Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência** (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Diário Oficial [da República Federativa do Brasil]. Brasília, DF: Planalto, 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm>. Acesso em: 05 out. 2023.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Cartilha Programa Turismo Acessível**. 1ª Ed. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2014.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo Acessível – Conheça o Programa**. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2019.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo Acessível**: Introdução a uma Viagem de Inclusão. Volume I. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, p. 27. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/VOLUME_I_Introducao_a_uma_Viagem_de_Inclusao.pdf>. Acesso em: 05 out. 2023.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Destinos Turísticos Inteligentes (DTI)**. Brasília, DF. Disponível em: <<https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/destinos-turisticos-inteligentes-dti>>. Acesso em: 27 mai. 2024.

BRASIL. Presidência da República. Subsecretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência. Comitê de Ajudas Técnicas. **Tecnologia assistiva**. Brasília: CORDE, 2009. 138 p. Disponível em: <http://www.galvaofilho.net/livro-tecnologia-assistiva_CAT.pdf>. Acesso em: 05 maio 2024.

EMPETUR. **IBGE aponta crescimento do turismo em Pernambuco**. Notícias. Disponível em: <<https://www.empetur.pe.gov.br/blog/1454-ibge-aponta-crescimento-do-turismo-em-pernambuco>>. Acesso em: 18 out. 2023.

FAGLIARI, Gabriela. **Turismo e Alimentação: análises introdutórias**. São Paulo: Roca, 2005.

GASTAL, Suzana. **Turismo, políticas públicas e cidadania**. Suzana Gastal, Marutschka Moesch. São Paulo: Aleph, 2007.

GIRMA, Lebawit Lily. **Setor do turismo ganha força no PIB global com recuperação pós pandemia**. Viagem. Disponível em: <<https://www.bloomberglinea.com.br/2023/08/21/setor-de-turismo-ganha-forca-no-pib-global-com-recuperacao-pos-pandemia/>>. Acesso em: 30 de mar. de 2024.

MIATO, Bruna. **Brasil tem 18,6 milhões de pessoas com deficiência, cerca de 8,9% da população, segundo IBGE**. Economia. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/noticia/2023/07/07/brasil-tem-186-milhoes-de-pessoas-com-deficiencia-cerca-de-89percent-da-populacao-segundo-ibge.ghtml>>. Acesso em: 04 out. 2023.

MOURA, A.; EUSÉBIO, C.; DEVILE, E. **The ‘why’ and ‘what for’ of participation in tourism activities: travel motivations of people with disabilities**. Current Issues in Tourism, p. 1–17, 2022.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos, 1948**. Disponível em: <<https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>>. Acesso em: 05 out. 2023.

ORGANIZAÇÃO Mundial de Turismo (OMT). **Introdução ao turismo**. Trad. Dolores Martins Rodriguez Córner. São Paulo: Roca, 2001.

RABONTU, C. I. **The Accessibility of Persons With Disabilities in Romanian Tourism**. Revista de Turism - Studii si Cercetari in Turism, v. 25, p. 1–6, 2018.

REDAÇÃO PSICANÁLISE CLÍNICA. **Psicologia das cores: 7 cores e seus significados**. Disponível em: <<https://www.psicanaliseclinica.com/psicologia-das-cores/>>. Acesso em: 12 jun. 2024.

SALÁRIO. **Audiodescritor**. Disponível em: <<https://www.salario.com.br/profissao/audiodescritor-cbo-261430/>>. Acesso em: 14 set. 2024.

SALÁRIO. **Designer Gráfico**. Disponível em: <<https://www.salario.com.br/profissao/tecnologo-em-design-grafico-cbo-262410//>>. Acesso em: 14 jul. 2024.

SALÁRIO. **Revisor de Texto**. Disponível em: <<https://www.salario.com.br/profissao/revisor-de-texto-cbo-261140/>>. Acesso em: 14 jul. 2024.

SALÁRIO. **Tradutor-intérprete de libras**. Disponível em: <<https://www.salario.com.br/profissao/interprete-de-libras-cbo-261425/>>. Acesso em: 14 set. 2024.

SALÁRIO. **Turismólogo**. Disponível em: <https://www.salario.com.br/profissao/turismologo-cbo-122520/#google_vignette>. Acesso em: 14 jul. 2024.

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

SEBRAE. **Empreendimentos Acessíveis – Turismo**. Disponível em: <<https://sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/PE/Anexos/cartilha-acessibilidade-turismo.pdf>>. Acesso em: 09 out. 2023.

TEIZEN, Beatrice. **Turismo no Brasil deve movimentar R\$ 83 bilhões até fim do ano. Mercado**. Disponível em: <https://www.panrotas.com.br/mercado/pesquisas-e-estatisticas/2023/08/turismo-no-brasil-deve-movimentar-r-83-bilhoes-ate-fim-do-ano_199169.html>. Acesso em: 18 out. 2023.

VINUTO, Juliana. **A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa**: Um debate em aberto. Temáticas, Campinas, v. 22, n.44, p. 203-220, ago/dez. 2014.

WTO. (1980). Manila Declaration on World Tourism. Manila. Disponível em: <<http://www.univeur.org/cuebc/downloads/pdf%20carte/65.%20manila.pdf>>. Acesso em: 19 out. 2023.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO ESCUTA GESTORES

ACESSIBILIDADE GOURMET: Uma proposta de guia de acessibilidade comunicacional para gestores de bares, restaurantes e similares da cidade do Recife - Escuta Gestores.

Descrição: Olá! Me chamo Denise Aquino de Oliveira, sou aluna do Curso Superior Tecnológico em Gestão de Turismo no IFPE - Campus Recife. Gostaria de apenas 3 minutos do seu tempo para preencher este questionário que fundamentará meu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). A Acessibilidade Comunicacional é aquela que se dá sem barreiras na comunicação interpessoal (língua de sinais), escrita (impressões em braille, tipografia ampliada e etc.) e virtual (tradução de textos e imagens por meio da audiodescrição, tradução de vídeos e áudios em português para a Língua Brasileira de Sinais).

1. Qual o bairro do estabelecimento?
 - a) Boa Viagem?
 - b) Recife Antigo
 - c) Várzea
 - d) Outro

2. No seu estabelecimento tem cardápio em Braille e/ou Tipologia ampliada?
 - a) Sim
 - b) Não

3. No seu estabelecimento tem funcionário (a) que saiba a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS)?
 - a) Sim
 - b) Não

4. O sítio eletrônico e/ou as redes sociais do estabelecimento possui acessibilidade digital (tradução de textos e imagens por meio da audiodescrição e tradução de vídeos em português para a língua brasileira de sinais)?
 - a) Sim
 - b) Não

5. Como você avalia a acessibilidade comunicacional para pessoas com deficiência visual e auditiva no seu estabelecimento?

- a) Ótima
 - b) Boa
 - c) Regular
 - d) Péssima
6. Você enquanto gestor sente falta de uma ferramenta (Guia de acessibilidade comunicacional para estabelecimento de alimentação fora do lar) que lhe oriente sobre recursos de acessibilidade comunicacional?
- a) Sim
 - b) Não
7. Quais as principais barreiras que dificultam seu estabelecimento a adotar os recursos de acessibilidade comunicacional?
- a) Não tenho informações suficientes sobre Acessibilidade Comunicacional
 - b) Não encontro parceiros para cooperação
 - c) É muito caro
 - d) Não considero relevante
 - e) Outros
8. Em sua opinião, o que a inclusão de pessoas com deficiência representa para o seu estabelecimento?
- a) Oportunidades de novos clientes
 - b) Nem custos, nem despesas
 - c) Custos e despesas

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO ESCUTA PCD, FAMILIARES E AMIGOS

ACESSIBILIDADE GOURMET: Uma proposta de guia de acessibilidade comunicacional para gestores de bares, restaurantes e similares da cidade do Recife - Escuta Gestores.

Descrição: Olá! Me chamo Denise Aquino de Oliveira, sou aluna do Curso Superior Tecnológico em Gestão de Turismo no IFPE - Campus Recife. Gostaria de apenas 3 minutos do seu tempo para preencher este questionário que fundamentará meu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). A Acessibilidade Comunicacional é aquela que se dá sem barreiras na comunicação interpessoal (língua de sinais), escrita (impressões em braille, tipografia ampliada e etc.) e virtual (tradução de textos e imagens por meio da audiodescrição, tradução de vídeos e áudios em português para a Língua Brasileira de Sinais).

1. Em qual categoria você se enquadra?
 - a) Pessoa com deficiência auditiva
 - b) Pessoa com deficiência visual
 - c) Familiar de um deficiente auditivo e/ou visual
 - d) Amigo de um deficiente auditivo e/ou visual

2. Você frequenta bares, restaurantes ou similares da cidade do Recife?
 - a) Sim
 - b) Não

3. Se a resposta anterior for “sim”, com que frequência você vai nesses espaços? Se a resposta anterior for “não” passe para a próxima pergunta.
 - a) Uma vez por semana
 - b) A cada 15 dias
 - c) Uma vez por mês
 - d) Uma vez por ano

4. Caso nunca tenha ido a um bar, restaurante ou similar, qual o quais motivos justificam sua ausência nesses lugares?
 - a) Falta de profissionais qualificados para o atendimento das pessoas com deficiência
 - b) Falta de cardápio em braille e/ou tipografia ampliada
 - c) Outro

5. Qual o seu nível de satisfação em relação à acessibilidade comunicacional nos bares, restaurantes e similares da cidade do Recife?
- a) Muito satisfeito
 - b) Satisfeito
 - c) Insatisfeito
 - d) Muito insatisfeito
6. Na cidade do Recife, não existe um recurso (Cartilha/ Guia de Acessibilidade Comunicacional em Estabelecimentos Fora do Lar) que oriente os donos desses estabelecimentos quanto à acessibilidade comunicacional. Em sua opinião, seria interessante um material com essas informações?
- a) Sim
 - b) Não
7. Se a resposta anterior for "sim", quais os recursos de acessibilidade comunicacional você gostaria que tivesse no material de apoio aos donos dos estabelecimentos de alimentação fora do lar? Se a resposta anterior for "não" passe para a próxima pergunta.
- a) Braille
 - b) Audiodescrição
 - c) Legenda para Surdos e Ensurdecidos (LSE)
 - d) Janela de Libras
 - e) Outro
8. Você já precisou da ajuda de familiares ou amigos (as) para intermediar a comunicação nos estabelecimentos de alimentação fora do lar?
- a) Sim
 - b) Não
9. Em uma escala de 1 a 5, qual o nível de importância que você atribui para a autonomia das Pessoas com Deficiência nos bares, restaurantes e similares? Considere 1 para pouco e 5 para muito.
- Pouco
- a) 1
 - b) 2
 - c) 3
 - d) 4
 - e) 5
- Muito

APÊNDICE C - ROTEIRO DE ENTREVISTA COM DEFICIENTE VISUAL

1. Você costuma ir a bares, restaurantes e similares?
2. Com que frequência você vai a bares, restaurantes e similares?
3. Você procura informações antes de escolher um restaurante para consumo? Quais? Com quem?
4. O cardápio em braille é importante na hora da escolha dos espaços de restauração? (Pergunta inserida no momento da entrevista)
5. Você vai só ou acompanhado?
6. Já teve dificuldade na hora de fazer o pedido?
7. Como é o atendimento nos estabelecimentos de alimentação fora do lar?
8. O que você espera de um bom atendimento nos espaços de alimentação fora do lar?
9. O que você sugere como melhoria para os espaços de alimentação fora do lar?
10. Você acha que os bares, restaurantes e similares da cidade do Recife são acessíveis para os deficientes visuais?