



INSTITUTO FEDERAL DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO

Campus Recife

Departamento Acadêmico de Cursos Superiores – DACS

Cursos Superior Tecnológico em Gestão de Turismo

ANDREZA CAETANO DA SILVA

LAILA KAROLINY SOUZA AMORIM

**Acessibilidade em Libras e Turismo: Propostas para os Centros de
Atendimento ao Turista de Pernambuco - CAT**

Recife

2026

ANDREZA CAETANO DA SILVA

LAILA KAROLINY SOUZA AMORIM

**Acessibilidade em Libras e Turismo: Propostas para os Centros de
Atendimento ao Turista de Pernambuco - CAT**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Departamento Acadêmico de
Cursos Superiores – DACS, como requisito
final para obtenção do título de Gestor(a) em
turismo através do curso Superior
Tecnológico em Gestão de Turismo do
Instituto Federal de Educação, Ciência e
Tecnologia de Pernambuco – IFPE.

Orientadora: Prof. Dra. Bruna Galindo Moury
Fernandes

Coorientador: Prof. Dr. Bernardo Luís Torres
Klimsa

Recife

2026

S586a
2026

Silva, Andreza Caetano da

Acessibilidade em Libras e Turismo: Propostas para os Centros de Atendimento ao Turista de Pernambuco - CAT / Andreza Caetano da Silva; Laila Karoliny Souza Amorim. --- Recife: As autoras, 2026.

82f. il. Color.

Trabalho de Conclusão (Curso Superior Tecnológico em Gestão de Turismo) – Instituto Federal de Pernambuco, Recife, 2026.

Inclui Referências e Apêndices.

Orientadora: Prof. Dr^a. Bruna Galindo Moury Fernandes.

Coorientador: Prof. Dr. Bernardo Luís Torres Klimsa

1. Turismo. 2. Centros de Atendimento ao Turista. 3. Acessibilidade Comunicacional. 4. Capacitação. 5. Libras. I. Título. II. Fernandes, Bruna Galindo Moury (orientadora); Klimsa, Bernardo Luís Torres (coorientador). III. Instituto Federal de Pernambuco.

CDD 338.4791 (21ed.)

**Acessibilidade em Libras e Turismo: Propostas para os Centros de
Atendimento ao Turista de Pernambuco - CAT**

Trabalho aprovado. Recife, 20 de Maio de 2026.

Professora Dra. Bruna Galindo Moury Fernandes
(Presidente da Banca e Orientadora)

Professor Dr. Bernardo Luis Torres Klimsa
(Coorientador)

Professora Dra. Luciana Pereira da Silva
(Examinadora Interna)

Professora Msc. Layse da Costa Santos
(Examinadora Externa)

Dedicamos este trabalho, acima de tudo, à nossa amizade e parceria, construídas ao longo dessa trajetória acadêmica.

Chegar até aqui só foi possível porque aprendemos a conciliar nossas diferenças, reconhecendo nossas imperfeições e valorizando nossas qualidades. Ao longo do caminho, unimos nossas histórias, nossos aprendizados individuais e nossas formas de enxergar o mundo, transformando tudo isso em um trabalho construído a quatro mãos.

Foi nessa troca constante que conseguimos nos complementar, fazendo do que faltava em uma o apoio da outra, e do que sobrava, a força necessária para seguir. Entre conversas, ideias compartilhadas e desafios enfrentados juntas, fomos construindo não apenas este TCC, mas também um processo de crescimento mútuo.

Escolher este tema, desenvolver esta proposta e dar forma a cada etapa do trabalho só foi possível porque caminhamos lado a lado, alimentando ideias, respeitando nossas diferenças e acreditando no potencial da nossa parceria.

Mais do que um trabalho acadêmico, este TCC representa a nossa conexão, o nosso esforço conjunto e a certeza de que, juntas, conseguimos ir mais longe.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, acima de tudo, a Deus, por me conceder força, resiliência e sabedoria ao longo de toda essa trajetória, especialmente nos momentos mais desafiadores, em que pensei em desistir. Foi através da fé que encontrei equilíbrio para continuar.

À minha mãe, por ser meu maior exemplo de força e determinação. Por nunca me deixar desistir dos meus sonhos, por estar sempre ao meu lado e por me mostrar, todos os dias, o que é ser uma mulher forte.

Às minhas irmãs, pela companhia e por caminharem comigo em tantos momentos importantes da minha vida. Em especial, à Izabel, Alice e Amanda, por serem meus verdadeiros pilares, me apoiando, me incentivando e tornando mais leve a rotina intensa dessa fase

Ao Lucas, meu melhor amigo e minha alma gêmea, que mesmo à distância nunca deixou de estar presente. Obrigada por me sustentar nos momentos de fraqueza, por me ouvir, me apoiar e ser meu porto seguro quando mais precisei

À minha parceira e amiga Laila, com quem tive o privilégio de construir este trabalho. Agradeço pela parceria, pela troca constante de ideias, pela dedicação e por tornar esse processo mais leve e significativo.

À minha orientadora, Prof. Dra. Bruna Moury, pela orientação, paciência e por todo o apoio ao longo do desenvolvimento deste trabalho, contribuindo de forma essencial para a sua realização.

Ao meu coorientador, Prof. Dr. Bernardo Klimsa, pelas contribuições, sugestões e pelo apoio durante a construção deste trabalho.

De forma geral, agradeço a todas as pessoas que estiveram ao meu lado durante esse processo, que foram pacientes, compreensivas e que, de alguma forma, contribuíram para que eu conseguisse chegar até aqui, especialmente durante a reta final da graduação e a construção deste trabalho.

Andreza Caetano da Silva

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, aos meus pais e irmãos, pelo apoio incondicional, incentivo constante e compreensão ao longo de toda essa trajetória acadêmica.

Aos meus melhores amigos, Adrielle Silva, Andreza Caetano, Isabelle Maria, Isabelly Bernardes e Luiz Barbosa, que estiveram ao meu lado nos momentos bons e desafiadores, oferecendo apoio, carinho e motivação. Aos amigos que fiz durante o período de estágio no CAT, pelas experiências compartilhadas, aprendizados e companheirismo, que contribuíram significativamente para minha formação pessoal e profissional, com um agradecimento especial a Deborah, Edilson Lucas e Fernanda Lustosa.

Aos professores, por todo o conhecimento transmitido, dedicação e contribuição para a minha formação acadêmica e humana. À minha orientadora, Bruna Moury, e ao coorientador, Bernardo Kilmsa, pela orientação, paciência e apoio durante o desenvolvimento deste trabalho, sendo essenciais para a sua realização.

Laila Karoliny Souza Amorim

RESUMO

Nos processos comunicacionais do turismo tem-se uma dependência direta da circulação de informações claras, acessíveis e compreensíveis para os visitantes. Quando estes processos não são inclusivos, grupos específicos, como as pessoas surdas, acabam enfrentando dificuldades que limitam sua autonomia e comprometem a experiência turística. No contexto do Recife, os Centros de Atendimento ao Turista (CAT), mais especificamente os que são administrados pela Empresa de Turismo de Pernambuco (EMPETUR), representam pontos estratégicos de acolhimento, orientação e mediação de informações, em locais de grande fluxo de turistas. Nestes CATs são notáveis as lacunas relacionadas à acessibilidade, seja pela falta de capacitação dos atendentes, seja pela ausência de materiais que facilitem a comunicação com visitantes surdos. Diante desse cenário, o presente TCC tem como objetivo a criação de estratégias voltadas ao atendimento de pessoas surdas. Como procedimentos metodológicos, foram realizadas revisão bibliográfica, observação direta, análise documental e entrevistas. Como resultados, apresenta-se uma proposta estruturada que pode subsidiar futuras ações no campo do turismo e da acessibilidade. Espera-se contribuir para o fortalecimento de ações em inclusão comunicacional nos serviços turísticos para ampliar a autonomia do turista surdo, promovendo um atendimento mais acolhedor, eficiente e alinhado aos princípios da acessibilidade.

Palavras-chave: acessibilidade comunicacional. centros de atendimento ao turista. capacitação. libras.

ABSTRACT

In tourism communication processes, there is a direct dependence on the circulation of clear, accessible, and understandable information for visitors. When these processes are not inclusive, specific groups, such as deaf individuals, end up facing difficulties that limit their autonomy and compromise their tourism experience. In the context of Recife, the Tourist Information Centers (TICs), more specifically those managed by Pernambuco Tourism Company (EMPETUR), represent strategic points for reception, guidance, and mediation of information, especially in high-traffic locations. In these TICs, gaps related to accessibility are noticeable, whether due to the lack of staff training or the absence of materials that facilitate communication with deaf visitors. Given this scenario, the present study aims to create strategies focused on serving deaf individuals. As methodological procedures, a literature review, direct observation, document analysis, and interviews were conducted. As a result, a structured proposal is presented that can guide future actions in the field of tourism and accessibility. It is expected to contribute to strengthening actions in communicational inclusion within tourism services, expanding the autonomy of deaf tourists, and promoting a more welcoming, efficient service aligned with accessibility principles.

Keywords: communicational accessibility. tourist Information center. training. brazilian sign language (libras)

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Sumário do Sinalário “Libras e Turismo – Sinalário Libras/Português”	23
Figura 2: Capa do guia “E-book do Turismo Acessível”	26
Figura 3: Capa do “Projeto Praia Sem Barreiras”, Planejamento 2023	27
Figura 4: Capa do guia “Dicas para atender bem turistas com deficiência”	28
Figura 5: Capa da cartilha “Turismo Inclusivo - mobilidade e respeito ao alcance de todos”	28
Figura 6: Capa da cartilha “Vem Ser Acessível - dicas para adaptação de espaços ou criação de acessos a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.”	29
Figura 7: Capa do sinalário “Libras e Turismo – Sinalário Libras/Português”	32
Figura 8: Conteúdo interno do Sinalário Libras e Turismo relacionados ao vocabulário turístico	33
Figura 9: Playlist “Glossário do Patrimônio Cultural do Recife em Libras”	34
Figura 10: Página de apresentação do material “Libras e Turismo – Sinalário Libras/Português”	37
Figura 11: Exemplos de sinais em Libras aplicados a situações de atendimento turístico (check-in e check-out)	36
Figura 12: CAT do Aeroporto Internacional do Recife	43
Figura 13: Materiais informativos disponíveis no CAT do Aeroporto Internacional do Recife	44
Figura 14 – Imagem do CAT da Rodoviária do Recife (TIP)	44
Figura 15 - Modelo sugerido para o Sinalário	65

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Realização de capacitação para prática de atendimento a pessoas com deficiência	46
Gráfico 2: Nível de conhecimento em Libras entre os atendentes	47
Gráfico 3: Experiência prévia no atendimento a turistas surdos	48
Gráfico 4: Frequência de atendimento a turistas surdos nos CATs	48
Gráfico 5: Estratégias utilizadas na comunicação com turistas surdos	49
Gráfico 6: Local de residência dos participantes da pesquisa	52
Gráfico 7: Frequência de realização de viagens pelas pessoas surdas	52
Gráfico 8: Utilização dos Centros de Atendimento ao Turista (CATs)	53
Gráfico 9: Motivos para a não utilização dos Centros de Atendimento ao Turista ..	54
Gráfico 10: Estratégias utilizadas para comunicação durante o atendimento turístico	54
Gráfico 11: Clareza das informações recebidas no atendimento turístico	55
Gráfico 12: Sentimentos durante o atendimento sem acessibilidade comunicacional	55
Gráfico 13: Influência da presença de profissionais que utilizam Libras na decisão de buscar atendimento	57
Gráfico 14: Avaliação da utilidade de um sinalário em Libras nos CATs	57
Gráfico 15: Recursos considerados mais importantes para melhorar o atendimento ao turista surdo	57

Sumário

1 INTRODUÇÃO	13
2. OBJETIVO.....	15
2.1 <i>Objetivo Geral</i>	15
2.2 <i>Objetivos Específicos</i>	15
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
3.1 <i>Turismo, sociedade e inclusão.</i>	16
3.2 <i>Acessibilidade no turismo</i>	18
3.3 <i>Acessibilidade comunicacional no turismo</i>	19
3.4 <i>Libras no atendimento turístico e a capacitação dos profissionais</i>	23
3.5 <i>Sinalários e glossários em Libras como ferramentas de apoio no turismo</i> ...	30
4 METODOLOGIA.....	37
5 DIAGNÓSTICO DA ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL NOS CATS	40
5.1 <i>Caracterização dos CATs</i>	40
5.2 <i>Perfil dos atendentes entrevistados</i>	43
5.3 <i>Percepção dos atendentes sobre o atendimento ao turista surdo</i>	45
5.3.1 <i>Capacitação e conhecimento em Libras</i>	45
5.3.2 <i>Experiência com turistas surdos</i>	47
5.3.3 <i>Estratégias de comunicação e dificuldades</i>	48
5.3.4 <i>Percepção sobre a experiência do turista</i>	48
5.3.5 <i>Proposta e percepção de melhoria</i>	49
5.4 <i>Percepção da comunidade surda sobre o atendimento turístico</i>	51
5.4.1 <i>Perfil e relação com o turismo</i>	51
5.4.2 <i>Uso dos CATs e acesso aos serviços de Informação turística</i>	52
5.4.3 <i>Comunicação e experiência no atendimento</i>	53
5.4.4 <i>Barreiras e fatores de exclusão</i>	55
5.4.5 <i>Percepções sobre melhorias e propostas</i>	56
5.5 <i>Análise integrada da acessibilidade comunicacional nos CATs</i>	57
6 Proposta de Intervenção.....	60
6.1 <i>Apresentação da proposta</i>	60
6.2 <i>Proposta de capacitação em Libras para os atendentes dos CATs</i>	60
6.2.1 <i>Público-alvo</i>	61
6.2.2 <i>Estrutura e níveis do curso</i>	61
6.2.3 <i>Locais de realização dos cursos</i>	62

6.2.4 Estratégias de incentivo à participação	62
6.2.5 Possíveis dificuldades e soluções.....	63
6.3 Proposta de criação de um sinalário institucional para os CATs.....	63
6.3.1 Finalidade do sinalário	64
6.3.2 Conteúdo e organização do material	64
6.3.3 Formatos de disponibilização	65
6.3.4 Parcerias para o desenvolvimento do sinalário.....	65
6.3.5 Financiamento e viabilização	66
6.3.6 Possíveis dificuldades e soluções.....	66
6.4 Estimativa de custos da proposta	66
6.5 Impactos esperados da proposta.....	70
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	72
REFERÊNCIAS	75
APÊNDICES.....	77

1 INTRODUÇÃO

O turismo, além de movimentar a economia, é uma atividade que envolve experiências sociais, culturais e humanas construídas ao longo das viagens. Quando alguém chega a um destino, o primeiro contato com o local costuma acontecer por meio de perguntas simples, tais como: qual o horário de funcionamento de um atrativo, como chegar a um determinado ponto, ou onde pegar algum transporte específico.

Esses pequenos diálogos são essenciais para que a pessoa consiga circular pela cidade com tranquilidade. Porém, quando há falhas na comunicação, a experiência turística pode ser comprometida. Para (Krippendorf, 2001), o turismo deve ser compreendido como uma prática social capaz de influenciar a forma como as pessoas se relacionam com os espaços, com outras culturas e com o próprio direito ao lazer.

Nessa perspectiva, o turismo acessível surge como uma abordagem que busca garantir a participação de todos os indivíduos nas atividades turísticas, ampliando o entendimento do turismo enquanto prática social. De acordo com (Darcy e Dickson, 2009), a acessibilidade no turismo não se limita à adaptação física dos espaços, mas envolve também a minimização de barreiras comunicacionais, atitudinais e informacionais, sendo um elemento essencial para a promoção da inclusão.

Ao compreender o turismo como um direito e, também, como um espaço de convivência social, torna-se necessário refletir sobre quem realmente consegue usufruir dessas experiências de maneira plena. A inclusão no turismo depende não apenas da existência de atrativos e serviços, mas também da redução de barreiras que dificultam ou impedem a participação de determinados públicos. Segundo (Sasaki, 2006), a acessibilidade consiste na superação dessas barreiras, permitindo que todas as pessoas possam exercer sua cidadania com autonomia, segurança e dignidade.

A escolha desta temática para este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) justifica-se pela crescente necessidade de promoção da acessibilidade no turismo. Apesar dos avanços nas políticas públicas de inclusão, observa-se que a acessibilidade comunicacional ainda representa um desafio significativo nos serviços turísticos, impactando diretamente a experiência e o acesso desse público.

Nos Centros de Atendimento ao Turista (CATs), essa questão torna-se ainda mais relevante, uma vez que esses espaços desempenham papel fundamental na

orientação, acolhimento e mediação da experiência turística. Este TCC será voltado especificamente à acessibilidade comunicacional para pessoas surdas usuárias da Libras como primeira língua (L1) e se justifica pela ausência de preparo adequado para o atendimento em Libras, bem como pela inexistência de materiais de apoio à comunicação, aspectos que comprometem não apenas a qualidade do serviço prestado, mas também o direito à informação e à participação no turismo por parte da comunidade surda.

Investigar a acessibilidade comunicacional nos espaços dos CATs é relevante para compreender as barreiras existentes e propor estratégias que contribuam para a construção de um turismo mais inclusivo e acessível.

A acessibilidade não se limita à adaptação física de espaços. Ela também envolve aspectos comunicacionais, atitudinais e informacionais, que são fundamentais para que diferentes perfis de visitantes consigam compreender orientações, localizar-se e utilizar os serviços disponíveis. (Shimosakai, 2021) destaca que um destino só pode ser considerado acessível quando incorpora de forma planejada recursos e estratégias capazes de atender a diversidade de seus públicos. Isso inclui, entre outros elementos, a comunicação acessível e o preparo dos profissionais que atuam no atendimento ao turista.

Para fins deste TCC procedemos a análise dos CATs que estão sob a responsabilidade da Empresa Pernambucana de Turismo (Empetur) e representa a principal entidade do governo estadual em termos de investimentos e ações no campo das políticas públicas. No Recife há também CATs gerenciados pela gestão municipal do Recife. Nesses espaços, a rotina de atendimento envolve orientar visitantes que chegam ao aeroporto, à rodoviária e áreas de grande circulação turística, o que torna a comunicação um elemento central para a qualidade do serviço prestado.

Diante desse contexto, questiona-se: como se configura a acessibilidade comunicacional nos Centros de Atendimento ao Turista da EMPETUR e quais estratégias podem ser adotadas para a melhoria do atendimento à comunidade surda?

Assim, o presente TCC tem como objetivo analisar a acessibilidade comunicacional nos CATs da EMPETUR, identificando suas principais limitações para propor estratégias que contribuam para a melhoria do atendimento a turistas surdos usuários da Língua Brasileira de Sinais (Libras).

2. OBJETIVO

2.1 Objetivo Geral

Propor ações voltadas à melhoria do atendimento a pessoas surdas usuárias da Libras como primeira língua (L1) nos Centros de Atendimento ao Turista de Pernambuco.

2.2 Objetivos Específicos

- Analisar as condições atuais de atendimento aos turistas surdos nos Centros de Atendimento ao Turista da EMPETUR;
- Identificar as principais dificuldades enfrentadas pelos profissionais dos CATS no atendimento às pessoas surdas;
- Propor estratégias de acessibilidade comunicacional para o atendimento de pessoas surdas nos CATs.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

3.1 *Turismo, sociedade e inclusão.*

O turismo é uma atividade que ultrapassa a lógica econômica e mercadológica, estando diretamente relacionada às dinâmicas sociais, culturais e humanas. Ao viajar, o indivíduo não apenas consome serviços, mas interage com territórios, pessoas, histórias e identidades. Diante disso, compreender o turismo como prática social é fundamental para refletir sobre quem, de fato, consegue acessar e vivenciar essas experiências de maneira plena (Moesch, 2002).

A inclusão no turismo está diretamente relacionada à garantia de acesso e à minimização de barreiras que dificultam a participação de diferentes públicos. Nesse sentido, Sassaki (2006) destaca que a acessibilidade consiste na adaptação da sociedade para atender às necessidades de todas as pessoas, permitindo que elas possam exercer sua cidadania com autonomia e dignidade. Complementando essa perspectiva, (Buhalis e Darcy, 2011) destacam que a acessibilidade no turismo está diretamente relacionada à qualidade da experiência do visitante, sendo fundamental para garantir não apenas o acesso, mas também a permanência e a participação ativa nos serviços turísticos.

Essa inclusão está ligada também ao conceito de cidadania, uma vez que o turismo pode ser compreendido como uma prática social que vai além de sua dimensão econômica, envolvendo aspectos culturais e sociais relacionados à participação dos indivíduos na sociedade (Moesch, 2002). Viajar, conhecer novos lugares e acessar bens culturais são práticas que contribuem para o pertencimento social. Quando determinados grupos são impedidos de usufruir dessas experiências, seja por barreiras físicas, comunicacionais ou atitudinais, o turismo passa a reproduzir desigualdades já existentes na sociedade.

Pessoas com deficiência historicamente enfrentam obstáculos que limitam sua participação no turismo. Essas barreiras não se restringem à infraestrutura física, abrangendo também aspectos comunicacionais, atitudinais, tecnológicos e institucionais. De acordo com a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência – LBI (Lei nº 13.146/2015), as barreiras podem ser compreendidas como qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação

social da pessoa, bem como o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e à comunicação.

Conforme discutem (Buhalis e Darcy, 2011), a falta de preparo dos profissionais, a ausência de políticas públicas efetivas e a invisibilização de demandas específicas contribuem para a permanência dessas barreiras nos serviços turísticos, evidenciando não apenas limitações estruturais, mas também fragilidades na forma como o atendimento é planejado e executado, o que compromete a qualidade da experiência turística e restringe a autonomia de determinados públicos.

Estudos realizados na cidade do Recife reforçam essa problemática ao evidenciar que, apesar da existência de políticas públicas, normas e diretrizes voltadas à inclusão, as ações de acessibilidade comunicacional ainda são pouco consolidadas na prática. Análise desenvolvida por (Moury Fernandes, 2020) em equipamentos culturais da cidade aponta que há um distanciamento entre o que está previsto na legislação e o que é efetivamente implementado, com iniciativas pontuais pouco contínuas e, muitas vezes, insuficientes para garantir uma experiência acessível às pessoas com deficiência. Esse cenário evidencia a necessidade de estratégias mais estruturadas e permanentes, especialmente no que se refere à qualificação dos profissionais e à mediação comunicacional.

Ao considerar o turismo como espaço de convivência e troca, torna-se imprescindível adotar uma perspectiva que valorize a diversidade. Segundo (Buhalis e Darcy, 2011), o turismo inclusivo propõe justamente a ampliação do acesso, garantindo que todas as pessoas possam desfrutar dos atrativos turísticos com participação plena. Essa abordagem está alinhada com os princípios defendidos por organismos internacionais como a Organização Mundial do Turismo - OMT, que reconhece o turismo como um direito humano fundamental.

Nesse sentido, (Sassaki, 2006) destaca que promover a inclusão no turismo não se refere apenas à adaptação de serviços ou equipamentos, mas de repensar práticas, discursos e modelos de gestão. A promoção de um turismo mais justo exige ações que considerem as necessidades de diferentes públicos, incluindo pessoas surdas usuárias da Libras como primeira língua (L1), cuja principal barreira está frequentemente relacionada à comunicação e ao acesso à informação. Essa discussão abre espaço para o debate sobre acessibilidade no turismo, especialmente no que diz respeito à acessibilidade comunicacional, tema central deste TCC.

3.2 Acessibilidade no turismo

A acessibilidade no turismo refere-se à possibilidade de todas as pessoas usufruírem das atividades, serviços e espaços turísticos com inclusão efetiva. Esse conceito ultrapassa a ideia de adaptação pontual e está diretamente relacionado ao direito de acesso aos bens culturais, ao lazer e à mobilidade. Conforme discutem (Buhalis e Darcy, 2011), quando o turismo não considera a diversidade humana, acaba reforçando processos de exclusão social já existentes.

Autores como (Sassaki, 2006) e (Shimosakai, 2021) destacam que a ausência de acessibilidade compromete a participação plena de diferentes públicos nos espaços sociais, incluindo os turísticos. Nesse sentido, entende-se que a acessibilidade no turismo não pode ser tratada como um elemento complementar, mas como um fator essencial para garantir a inclusão e a qualidade da experiência turística.

A acessibilidade também envolve a redução de barreiras que impedem a participação plena das pessoas na vida social. Essas barreiras podem ser de natureza física, comunicacional, atitudinal, tecnológica ou institucional. Conforme (Sassaki, 2006), em *Inclusão: construindo uma sociedade para todos*, a acessibilidade está diretamente relacionada à remoção dessas barreiras, sendo condição fundamental para garantir a participação plena e igualitária das pessoas com deficiência na sociedade. No contexto turístico, essas limitações se manifestam desde a ausência de informações acessíveis até o despreparo dos profissionais para lidar com públicos diversos, incluindo pessoas com deficiência.

O turismo acessível surge, portanto, como uma abordagem que busca integrar a acessibilidade ao planejamento e à gestão dos destinos turísticos. De acordo com (Shimosakai, 2021), um destino só pode ser considerado acessível quando seus serviços são pensados de forma inclusiva desde a concepção, e não apenas adaptados posteriormente. Isso envolve infraestrutura adequada, comunicação clara, sinalização acessível e profissionais capacitados para atender diferentes perfis de visitantes.

No Brasil, a discussão sobre a acessibilidade no turismo está amparada por um conjunto de legislações que reconhecem o direito das pessoas com deficiência ao acesso aos espaços públicos e aos serviços turísticos. A Lei nº 13.146/2015, conhecida como Lei Brasileira da Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI), estabelece que o poder público e as instituições devem garantir condições de

acessibilidade em ambientes físicos, informacionais e comunicacionais. No entanto, a existência da legislação não garante, por si só, sua efetiva aplicação.

(Buhalis e Darcy, 2011) e (Shimosakai, 2021) apontam que, apesar dos avanços normativos, a acessibilidade no turismo ainda enfrenta desafios significativos na prática. A ausência de políticas públicas contínuas, a falta de fiscalização e o baixo investimento em capacitação profissional contribuem para que muitos destinos turísticos permaneçam excludentes.

De acordo com o (Ministério do Turismo, 2019), a acessibilidade nos serviços turísticos ainda apresenta limitações significativas, especialmente no que se refere à comunicação com públicos com necessidades específicas, evidenciando lacunas na preparação dos espaços e dos profissionais.

É evidente que a acessibilidade no turismo não deve ser compreendida apenas como uma exigência legal, mas como compromisso ético e social. Garantir o acesso significa reconhecer a diversidade humana e assegurar que todas as pessoas possam usufruir das atividades turísticas em condições de igualdade, promovendo experiências mais humanas, democráticas e igualitárias. Essa perspectiva reforça a necessidade de ampliar o debate para além das barreiras físicas, incorporando também a acessibilidade comunicacional como elemento central da experiência turística.

Ao discutir acessibilidade no turismo, é fundamental considerar a comunicação como parte estruturante do atendimento e da vivência do turista. Para determinados públicos, como a comunidade surda, a ausência de recursos comunicacionais adequados pode comprometer completamente a experiência turística. Essa reflexão conduz à análise da acessibilidade comunicacional e do papel da Língua Brasileira de Sinais (Libras) no contexto do turismo, tema que será aprofundado nos próximos tópicos.

3.3 Acessibilidade comunicacional no turismo

No contexto da acessibilidade no turismo, destaca-se a dimensão comunicacional como um dos principais desafios para a inclusão de pessoas surdas nos serviços turísticos. De acordo com (Buhalis e Darcy, 2011), a comunicação é um elemento central na experiência turística. É por meio dela que o visitante compreende o espaço, recebe orientações, constrói significados com os serviços e com as pessoas

que o atendem. No turismo, comunicar-se vai além de transmitir informações básicas, trata-se de garantir que o turista consiga se localizar, fazer escolhas, esclarecer dúvidas e participar ativamente da experiência proposta.

Conforme (Sassaki, 2006), quando a comunicação não é pensada de forma acessível, ela se transforma em uma barreira invisível, mas altamente excludente. No caso de pessoas surdas usuárias da Libras como primeira língua, a principal dificuldade não está, necessariamente, na ausência de infraestrutura física, mas nas limitações relacionadas ao acesso à informação e à comunicação.

Conforme apontam (Buhalis e Darcy, 2011), a falta de recursos comunicacionais adequados pode comprometer completamente a autonomia do turista. Dessa forma, evidencia-se que a comunicação acessível é um elemento central para a inclusão de pessoas surdas no turismo, sendo indispensável para garantir autonomia e participação efetiva nos serviços turísticos.

A acessibilidade comunicacional diz respeito à adoção de estratégias, recursos e práticas que asseguram o direito à informação para todos os públicos. Conforme previsto na Lei nº 13.146/2015 (Lei Brasileira da Inclusão da Pessoa com Deficiência), a comunicação acessível é um direito fundamental e deve estar presente em todos os espaços públicos, incluindo os turísticos. Essa acessibilidade envolve, entre outros aspectos, o uso de recursos visuais, tecnologias assistivas, linguagem clara e a presença da Língua Brasileira de Sinais (Libras). (Brasil, 2015).

Conforme (Sassaki, 2006), as barreiras de comunicação configuram-se como um dos principais fatores que comprometem a participação plena das pessoas nos espaços sociais. No campo do turismo, o Ministério do Turismo também reforça que a acessibilidade deve ser tratada como elemento essencial da experiência turística, de modo a garantir autonomia, segurança e qualidade no atendimento aos diferentes públicos. (Brasil, 2009)

A Libras, reconhecida oficialmente pela Lei nº 10.436/2002, é a língua natural da comunidade surda brasileira e constitui um elemento essencial para a garantia da comunicação plena (Skliar, 1998; Strobel, 2008). No contexto do turismo, sua ausência evidencia uma lacuna estrutural nos serviços de atendimento, especialmente em espaços de recepção e informação ao visitante.

É importante destacar que a comunidade surda não é homogênea, envolvendo diferentes perfis comunicacionais, níveis de oralização e formas de interação social. Neste trabalho, o enfoque está voltado principalmente às pessoas surdas usuárias da

Libras como primeira língua (L1), considerando a língua de sinais como elemento central de identidade linguística e cultural. A Libras, nesse sentido, não se configura apenas como um instrumento de acessibilidade, mas como uma língua que expressa valores, experiências e formas próprias de interação com o mundo (Skliar, 1998; Strobel, 2008). Dessa forma, a comunicação visual assume papel central, uma vez que a vivência das pessoas surdas está fortemente baseada na percepção visual. Assim, pensar a acessibilidade comunicacional no turismo implica não apenas garantir o acesso à informação, mas também reconhecer e respeitar as especificidades culturais e linguísticas desse público.

A literatura sobre acessibilidade aponta que muitos espaços e equipamentos públicos ainda não estão preparados para atender adequadamente o público surdo, seja pela ausência de profissionais capacitados, seja pela falta de recursos comunicacionais adequados, como materiais em Libras, intérpretes, legendas, sinalização visual acessível, vídeos sinalizados e ferramentas de apoio à comunicação (Brasil, 2009; Shimosakai, 2021).

Além das barreiras linguísticas, há também obstáculos relacionados à forma como a comunicação é pensada institucionalmente. Em muitos casos, a informação turística é disponibilizada de maneira padronizada, desconsiderando as especificidades de diferentes públicos, como pessoas surdas, pessoas com deficiência intelectual, pessoas cegas, pessoas com deficiência visual e pessoas autistas não verbais (Brasil, 2009). Tal contexto revela que a acessibilidade comunicacional não pode ser tratada como um recurso adicional e opcional, mas como parte integrante do planejamento turístico e da gestão dos serviços.

Estudos realizados em equipamentos culturais do Recife também evidenciam limitações relacionadas à acessibilidade comunicacional. (Silva; Lima da Silva, 2026), ao analisarem museus da cidade, identificaram que, embora esses espaços apresentem estrutura adequada em diversos aspectos, as ações voltadas à comunicação acessível ainda ocorrem de forma pontual, especialmente no que se refere à oferta de recursos em Libras e à adaptação dos conteúdos informativos. Esse cenário reforça que as barreiras comunicacionais não se restringem a um único tipo de equipamento turístico, mas refletem uma problemática mais ampla no contexto da oferta de serviços culturais e turísticos.

(Shimosakai, 2021) destaca que, para o turista surdo, a comunicação visual é fundamental e deve ser incorporada de forma estratégica nos atrativos e serviços

turísticos. Isso inclui não apenas sinalizações adequadas, mas também profissionais preparados para utilizar recursos básicos de Libras ou ferramentas de apoio que facilitem o diálogo.

Dentre as ferramentas de apoio à comunicação, destacam-se os sinalários. Conforme (Figueiredo e Spósito, 2023), trata-se de publicações físicas e digitais que possibilitam a redução de barreiras comunicacionais, especialmente em contextos de atendimento direto ao público. A imagem a seguir apresenta o sumário de um sinalário voltado ao contexto turístico, evidenciando a organização dos conteúdos por categorias temáticas relacionadas à prática do turismo, como serviços, locais, objetos e situações do cotidiano do visitante. Essa estrutura demonstra que o material é construído a partir de demandas comunicacionais reais, facilitando a localização de termos e contribuindo para a utilização prática do sinalário em situações de atendimento.

Observa-se que a organização dos termos segue uma lógica funcional, o que reforça o caráter aplicado desse tipo de material, especialmente em contextos como os Centros de Atendimento ao Turista, onde a comunicação precisa ocorrer de forma rápida e eficiente. Nesse sentido, o sinalário se apresenta como um recurso que pode auxiliar na mediação da comunicação entre atendentes e turistas surdos usuários da Libras como primeira língua (L1), contribuindo para a redução de barreiras comunicacionais no atendimento (Figueiredo; Spósito, 2023).

Figura 1 – Sumário do Sinalário “Libras e Turismo – Sinalário Libras/Português”



Fonte: Figueiredo; Spósito (2023).

Conforme (Sassaki, 2006), a utilização da Libras no atendimento turístico deve ir além de uma adaptação pontual, representando um compromisso com a inclusão e o respeito à diversidade linguística. A ausência dessas práticas contribui para a manutenção de um turismo excludente, mesmo em destinos que se apresentam como acessíveis.

O Ministério do Turismo (Brasil, 2019) destaca que a acessibilidade deve ser incorporada ao planejamento turístico como um princípio fundamental para garantir a inclusão e a qualidade da experiência do visitante. No entanto, ao observar a realidade local, especialmente nos Centros de Atendimento ao Turista (CATs) da EMPETUR no Recife, percebe-se que essa integração ainda ocorre de forma limitada, sobretudo no que diz respeito à acessibilidade comunicacional. Essa lacuna evidencia a necessidade de avanços não apenas estruturais, mas também na forma como a comunicação é pensada e executada no atendimento ao público.

3.4 Libras no atendimento turístico e a capacitação dos profissionais

No campo dos estudos sobre surdez, autores como (Strobel, 2008) e (Skliar, 1998) destacam que a surdez não deve ser compreendida apenas sob uma perspectiva biomédica, mas como uma diferença linguística e cultural. A comunidade surda possui formas próprias de comunicação, organização social e construção de identidade, sendo a Língua Brasileira de Sinais (Libras) um elemento central nesse processo. Dessa forma, a surdez deve ser reconhecida como uma condição que envolve aspectos culturais e identitários, e não apenas como uma limitação auditiva.

Nesse contexto, (Skliar, 1998) enfatiza que a inclusão de pessoas surdas passa necessariamente pelo reconhecimento de sua língua e de suas especificidades culturais, enquanto (Strobel, 2008) reforça a importância da valorização da cultura surda como forma de fortalecimento da identidade desse grupo. Assim, a ausência de preparo dos profissionais para lidar com essa diversidade não representa apenas uma falha técnica, mas também uma limitação no reconhecimento das particularidades linguísticas e culturais das pessoas surdas, impactando diretamente a qualidade do atendimento nos serviços turísticos.

Nesse contexto, torna-se fundamental compreender que a construção de ações voltadas à acessibilidade comunicacional não deve ocorrer de forma isolada ou baseada apenas em perspectivas institucionais. As pessoas surdas, especialmente

aquelas que utilizam a Libras como primeira língua (L1), possuem experiências, demandas e vivências específicas que precisam ser consideradas no planejamento de políticas, serviços e estratégias de inclusão. Dessa forma, a participação ativa da comunidade surda nos processos de elaboração de materiais, definição de recursos acessíveis e desenvolvimento de práticas de atendimento torna-se essencial para que as ações propostas atendam efetivamente às necessidades desse público.

No contexto do turismo, essa participação contribui não apenas para a construção de serviços mais acessíveis, mas também para o reconhecimento das pessoas surdas como sujeitos ativos dentro da atividade turística, e não apenas como destinatários passivos de adaptações. Assim, pensar a acessibilidade comunicacional implica também valorizar o protagonismo da comunidade surda, reconhecendo seus conhecimentos linguísticos, culturais e suas formas próprias de interação com o mundo (Skliar, 1998; Strobel, 2008).

A comunicação desempenha um papel central no atendimento turístico, sendo fundamental para orientar, acolher e garantir que o visitante consiga usufruir dos serviços e experiências oferecidas no destino. No caso de pessoas surdas, essa comunicação depende diretamente do uso da Língua Brasileira de Sinais (Libras), reconhecida legalmente no Brasil pela Lei nº 10.436/2002. No entanto, apesar desse reconhecimento, ainda são limitadas as iniciativas que garantem sua efetiva utilização no cotidiano dos serviços turísticos.

Nesse contexto, a capacitação de profissionais para o atendimento em Libras torna-se um elemento essencial para a promoção de um turismo mais inclusivo. Conforme destaca (Furlan, 2016), a participação ativa da comunidade surda e o desenvolvimento de práticas voltadas à inclusão contribuem para a construção de ambientes mais acessíveis e equitativos. No turismo, isso se reflete não apenas na adaptação de espaços, mas também na preparação dos profissionais que atuam diretamente com o público.

No âmbito das políticas públicas, observa-se que a acessibilidade vem sendo incorporada de forma gradual nas ações relacionadas ao turismo. No plano municipal, a Prefeitura do Recife tem desenvolvido iniciativas voltadas à promoção do turismo acessível. Entre elas, tem-se a elaboração de materiais informativos, incluindo guias e e-books, que reúnem informações sobre atrativos e serviços. A partir da análise desses materiais, observa-se que tais ações representam avanços, embora ainda apresentem limitações no que se refere à acessibilidade comunicacional,

especialmente no atendimento a pessoas surdas usuárias da Libras como primeira língua (L1).

Figura 2 – Capa do guia “E-book do Turismo Acessível”.



Fonte: Site do Visit Recife.

A imagem apresentada refere-se à capa do guia “E-book do Turismo Acessível”, produzido pela Prefeitura do Recife, por meio de suas ações voltadas à promoção do turismo inclusivo. O material reúne informações sobre atrativos e serviços turísticos da cidade, com o objetivo de orientar visitantes e ampliar o acesso às experiências turísticas. Nesse sentido, observa-se que iniciativas como essa contribuem para a disseminação de informações e para a valorização do destino, ao apresentar conteúdos organizados e acessíveis ao público em geral.

No entanto, de acordo com observações realizadas pelas autoras durante as visitas técnicas e experiências nos CATs, parte das informações relacionadas à acessibilidade presentes nesses materiais nem sempre corresponde à realidade atual de alguns equipamentos turísticos. Observou-se que determinados espaços anteriormente identificados como acessíveis já não disponibilizam recursos como intérpretes de Libras ou materiais em braille.

Em escala mais ampla, o Ministério do Turismo (Brasil, 2019), por meio do Programa Turismo Acessível, reforça a importância de garantir o acesso de pessoas com deficiência às atividades turísticas, destacando a acessibilidade como princípio fundamental para a inclusão social.

No âmbito estadual, a EMPETUR também desenvolve ações relacionadas à acessibilidade, como o programa ‘Praia sem Barreiras’, voltado à promoção do lazer inclusivo. Apesar dessas iniciativas, a dimensão comunicacional, especialmente o uso da Libras no atendimento ao turista, ainda se apresenta como um desafio nos serviços turísticos.

Figura 3 – Capa do “Projeto Praia Sem Barreiras”, Planejamento 2023.



Fonte: Site da EMPETUR.

A imagem apresentada refere-se ao projeto “Praia Sem Barreiras”, desenvolvido pela EMPETUR em parceria com outros órgãos públicos, com o objetivo de promover o acesso de pessoas com deficiência ao lazer em ambientes de praia. A iniciativa oferece estruturas e equipamentos adaptados, além de apoio de profissionais capacitados, permitindo que esses visitantes possam usufruir do espaço de forma segura e inclusiva. Trata-se de uma ação que evidencia o avanço das políticas públicas no que diz respeito à acessibilidade no turismo, especialmente na dimensão física.

No entanto, ao analisar essa iniciativa sob a perspectiva da acessibilidade comunicacional, observa-se que ainda há lacunas a serem consideradas, sobretudo no que se refere à inclusão de pessoas surdas. Isso reforça a compreensão de que, embora existam avanços importantes no campo da acessibilidade física, a comunicação ainda se apresenta como um desafio a ser enfrentado, evidenciando a necessidade de estratégias complementares que ampliem a inclusão de forma integral.

Figura 4 – Capa do guia “Dicas para atender bem turistas com deficiência”.



Fonte: Site da EMPETUR.

Figura 5 – Capa da cartilha “Turismo Inclusivo - mobilidade e respeito ao alcance de todos”



Fonte: Site da EMPETUR.

A imagem apresentada refere-se ao material “Turismo Inclusivo: mobilidade e respeito ao alcance de todos”, divulgado pela EMPETUR, evidenciando a preocupação institucional com a promoção de práticas mais inclusivas no setor turístico. O conteúdo do material reforça a importância de garantir o acesso de diferentes públicos às atividades turísticas, destacando a diversidade de perfis e a

necessidade de adaptação dos serviços. Nesse sentido, observa-se que a iniciativa contribui para ampliar o debate sobre inclusão e sensibilizar tanto profissionais quanto gestores acerca da importância de um turismo mais acessível.

Entretanto, embora o material enfatize aspectos relacionados à inclusão e à mobilidade, ainda se percebe que a acessibilidade comunicacional, especialmente no que se refere às pessoas surdas, não é abordada de forma aprofundada. Isso evidencia que, mesmo com avanços no campo das políticas públicas e da sensibilização, ainda há lacunas na incorporação de estratégias específicas voltadas à comunicação, reforçando a necessidade de ações mais direcionadas, como a capacitação em Libras e o desenvolvimento de ferramentas de apoio à comunicação no atendimento turístico.

Figura 6 – Capa da cartilha “Vem Ser Acessível - dicas para adaptação de espaços ou criação de acessos a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.”



Fonte: Site da EMPETUR.

A imagem apresentada refere-se à cartilha “Vem Ser Acessível: dicas para adaptação de espaços ou criação de acessos a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida”, divulgada pela EMPETUR como parte de suas ações voltadas à promoção da acessibilidade. O material tem como objetivo orientar gestores e profissionais quanto à adequação de ambientes e serviços, destacando a importância de garantir condições de acesso e uso dos espaços turísticos por diferentes públicos. Nesse sentido, observa-se que a iniciativa contribui para a disseminação de boas

práticas relacionadas à acessibilidade, especialmente no que se refere à organização física e estrutural dos espaços.

No contexto dos Centros de Atendimento ao Turista (CATs) da EMPETUR no Recife, observa-se, na prática, que o atendimento a turistas surdos ainda enfrenta limitações significativas relacionadas à comunicação. Nota-se que, na ausência de preparo específico para o atendimento em Libras, o processo comunicacional tende a se tornar limitado e pouco eficaz, especialmente em situações que exigem clareza e rapidez na transmissão de informações. Nesse contexto, o atendimento passa a depender de recursos alternativos que nem sempre garantem a compreensão adequada, o que pode comprometer a interação entre atendente e turista.

Além disso, não há, de forma sistematizada, materiais de apoio que auxiliem o atendimento imediato, o que pode gerar insegurança tanto para o profissional quanto para o turista.

Outro aspecto relevante observado na rotina dos CATs diz respeito à dinâmica do atendimento, que geralmente ocorre de forma rápida e objetiva, exigindo respostas imediatas por parte dos atendentes. Nesse cenário, a ausência de instrução em Libras dificulta ainda mais a comunicação com turistas surdos, uma vez que não há tempo hábil para buscar alternativas mais elaboradas de interação. Como resultado, muitas informações acabam sendo transmitidas de forma incompleta ou pouco clara, comprometendo a compreensão do visitante e a qualidade do atendimento prestado.

Conforme (Sassaki, 2006), as barreiras comunicacionais impactam diretamente a experiência das pessoas com deficiência nos espaços sociais. No contexto turístico, essa limitação comunicacional afeta diretamente a experiência das pessoas surdas usuárias da Libras como primeira língua (L1), que podem encontrar dificuldades para obter informações básicas, como localização de atrativos, horários de funcionamento e opções de transporte. Isso compromete a autonomia do visitante e pode gerar sentimento de insegurança e exclusão ao longo da vivência no destino.

No contexto brasileiro, (Mendes e Paula, 2017) apontam que os serviços turísticos ainda enfrentam desafios significativos na adaptação de seus atendimentos para públicos com deficiência, especialmente no que se refere à qualificação dos profissionais e à disponibilização de recursos acessíveis.

Diante desse cenário, torna-se evidente que a capacitação em Libras no atendimento turístico deve ser compreendida como parte fundamental na qualificação profissional no setor. Ao investir na formação dos atendentes dos CATs, o poder

público pode contribuir para a construção de um turismo mais acessível, democrático e alinhado aos direitos humanos.

A proposta de capacitação em Libras voltada aos atendentes dos Centros de Atendimento ao Turista (CATs) prevê a realização de aulas em formato online síncrono, permitindo a interação em tempo real entre os participantes e o profissional responsável pela formação. Como possibilidade de execução, sugere-se a utilização de plataformas digitais amplamente acessíveis, como Google Meet ou Microsoft Teams, por serem ferramentas já utilizadas em contextos institucionais e que possibilitam compartilhamento de materiais, interação audiovisual e gravação das aulas.

Além dos encontros ao vivo, propõe-se que as aulas sejam gravadas e disponibilizadas posteriormente aos participantes, permitindo que os profissionais possam revisar os conteúdos ou acompanhar os encontros em casos de impossibilidade de participação em determinada aula. Essa estratégia busca tornar a formação mais flexível e acessível à dinâmica de trabalho dos atendentes, considerando a rotina de escalas e rodízios existentes nos CATs.

A proposta também prevê que os conteúdos abordem situações práticas do atendimento turístico, priorizando vocabulários e expressões recorrentes no cotidiano dos CATs, como orientações sobre localização, informações turísticas, transporte, horários e atendimento ao visitante. Dessa forma, a capacitação não se limitaria ao ensino básico da Libras, mas estaria diretamente relacionada às demandas comunicacionais observadas durante a pesquisa.

Além disso, faz-se necessário também, a criação de ferramentas de apoio à comunicação, como os sinalários, que podem atuar de forma complementar à capacitação, tema que será discutido no próximo tópico.

3.5 Sinalários e glossários em Libras como ferramentas de apoio no turismo

Os sinalários e glossários em Libras consistem em instrumentos que organizam sinais correspondentes a termos específicos de uma determinada área de conhecimento, possibilitando maior padronização e compreensão linguística. (Figueiredo; Spósito, 2023).

Diferentemente de dicionários gerais, os sinalários são construídos a partir das necessidades comunicativas de contextos específicos, como saúde, educação,

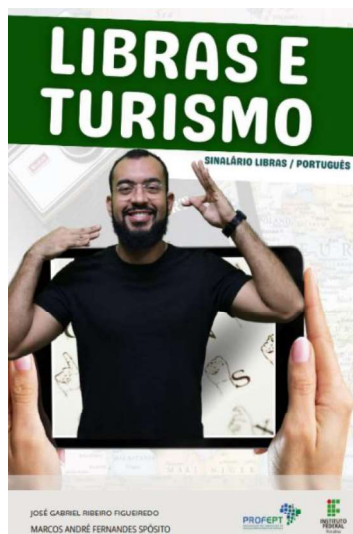
cultura e turismo, considerando o uso cotidiano da língua e a realidade da comunidade surda.

A organização de vocabulário específico em Libras por áreas temáticas também pode ser observada em materiais institucionais, como os produzidos pelo Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES), que sistematizam sinais de acordo com diferentes contextos de uso da língua.

Na Figura 7 apresenta-se a capa do sinalário “Libras e Turismo – Sinalário Libras/Português”, material desenvolvido com o objetivo de reunir vocabulários específicos voltados ao contexto turístico em Libras. Observa-se que a proposta do material está diretamente relacionada à facilitação da comunicação entre profissionais do setor e pessoas surdas, especialmente em situações de atendimento. A apresentação visual do sinalário evidencia seu caráter acessível e didático, indicando que se trata de um instrumento pensado para uso prático, tanto por profissionais quanto por usuários da língua.

A Figura 8 apresenta exemplos do conteúdo interno do sinalário, evidenciando a organização dos termos em Libras a partir de vocabulários relacionados ao turismo, como “abrigo”, “acampamento” e “acesso”. Observa-se que cada termo é acompanhado da representação visual do sinal, o que facilita a compreensão e o aprendizado por parte do usuário. Além disso, o material apresenta uma estrutura visual clara e objetiva, contribuindo para sua utilização em contextos de consulta rápida.

Figura 7 – Capa do sinalário “Libras e Turismo – Sinalário Libras/Português”



Fonte: Figueiredo; Spósito (2023).

Figura 8 – Conteúdo interno do Sinalário Libras e Turismo relacionados ao vocabulário turístico



Fonte: Figueiredo; Spósito (2023).

Outro aspecto relevante é a presença de recursos complementares, como códigos QR, que possibilitam o acesso a conteúdos audiovisuais, ampliando as formas de aprendizagem e utilização do material. Essa característica reforça o caráter interativo do sinalário e sua adequação às demandas contemporâneas de comunicação. Dessa forma, o material se configura como um recurso de apoio importante para o atendimento a turistas surdos, contribuindo para a redução de barreiras comunicacionais e para a melhoria da qualidade do serviço prestado.

No contexto do turismo, a ausência de vocabulário específico em Libras representa uma barreira significativa à comunicação. Termos relacionados à orientação espacial, serviços turísticos, transporte, horários, atrativos culturais e informações básicas de atendimento nem sempre possuem sinais amplamente difundidos, o que dificulta a interação entre turistas surdos usuários da Libras como primeira língua (L1) e profissionais do setor. Nesse sentido, os sinalários surgem como ferramentas de apoio que contribuem para reduzir ruídos comunicacionais e ampliar o acesso à informação (Figueiredo; Spósito, 2023).

Pesquisas e iniciativas acadêmicas apontam que a construção de sinalários voltados ao turismo favorece não apenas o atendimento ao público surdo, mas também o processo de sensibilização e aprendizado dos profissionais ouvintes. O material Libras e Turismo – Sinalário Libras/Português (Figueiredo; Spósito, 2023), por

exemplo, é uma publicação voltada à organização de vocabulário específico em Libras aplicado ao contexto turístico.

O referido material apresenta diversos termos utilizados no atendimento ao turista, acompanhados de seus respectivos sinais, além de recursos visuais que facilitam a compreensão. Em alguns casos, também são disponibilizados acessos complementares, como links para vídeos demonstrativos dos sinais, ampliando as possibilidades de aprendizagem e sua utilização prática.

Além do meio acadêmico, experiências locais evidenciam a viabilidade e a relevância da criação de glossários e sinalários em Libras vinculados ao patrimônio cultural e ao turismo. Um exemplo é o projeto “Glossário do Patrimônio Cultural do Recife em Libras” (Figura 9), que tem como objetivo adaptar conteúdos culturais para a comunidade surda por meio da Língua Brasileira de Sinais.

Figura 9 – Playlist “Glossário do Patrimônio Cultural do Recife em Libras”.



Fonte: Canal no Youtube “Patrimônio em Libras”.

A iniciativa conta com parcerias institucionais e foi contemplada por financiamento público através do Sistema de Incentivo à Cultura do Recife (SIC), o que reforça o reconhecimento e a importância de ações voltadas à acessibilidade comunicacional. Esse tipo de material demonstra que a adaptação linguística de informações turísticas é possível e contribui para ampliar o acesso da comunidade surda à memória, à cultura e aos espaços urbanos.

Esses materiais geralmente organizam termos específicos, como nomes de atrativos, elementos históricos, serviços turísticos e orientações espaciais, acompanhados de seus respectivos sinais em Libras, muitas vezes apresentados por meio de imagens, sequências visuais ou vídeos explicativos.

Outro aspecto relevante do glossário refere-se ao seu potencial como instrumento de mediação cultural e fortalecimento da acessibilidade comunicacional no turismo. Ao adaptar termos relacionados ao patrimônio cultural do Recife para a Libras, o projeto contribui para aproximar a comunidade surda das narrativas históricas e culturais da cidade, favorecendo experiências turísticas mais inclusivas e participativas. Além disso, iniciativas dessa natureza evidenciam que a acessibilidade comunicacional vai além da simples disponibilização de informações, envolvendo também o reconhecimento das especificidades linguísticas e culturais das pessoas surdas usuárias da Libras como primeira língua (L1).

Observa-se ainda que materiais como esse podem servir de referência para o desenvolvimento de estratégias aplicáveis aos Centros de Atendimento ao Turista (CATs), especialmente na criação de recursos visuais e ferramentas de apoio à comunicação. A utilização de glossários e sinalários em Libras possibilita maior aproximação entre atendentes e turistas surdos, contribuindo para a redução de barreiras comunicacionais e para a construção de um atendimento mais acessível e humanizado. Nesse sentido, a iniciativa demonstra que a produção de materiais acessíveis no contexto turístico e cultural constitui uma importante ferramenta de inclusão e valorização da diversidade linguística.

Figura 10 – Página de apresentação do material “Libras e Turismo – Sinalário Libras/Português”



Fonte: Figueiredo; Spósito (2023)

Figura 11 – Exemplos de sinais em Libras aplicados a situações de atendimento turístico (check-in e check-out)



Fonte: Figueiredo; Spósito (2023)

A utilização desses recursos facilita a compreensão das informações e contribui para tornar o atendimento mais acessível, especialmente em contextos nos quais a comunicação precisa ser rápida e objetiva, como nos Centros de Atendimento ao Turista. Além disso, esses exemplos evidenciam que a construção de sinalários não apenas atende a uma demanda comunicacional, mas também valoriza a cultura surda e amplia as possibilidades de inclusão no turismo.

É importante destacar que os sinalários não substituem a capacitação em Libras, nem a presença de profissionais qualificados, mas atuam como ferramentas complementares de apoio ao atendimento. No contexto dos Centros de Atendimento ao Turista, esses materiais podem auxiliar os profissionais na comunicação básica com turistas surdos, especialmente em situações de orientação rápida e troca de informações essenciais. Dessa forma, os sinalários se apresentam como recursos estratégicos para a promoção de um atendimento mais acessível, respeitoso e funcional.

Além de contribuírem para o atendimento imediato, os sinalários também podem funcionar como instrumentos de apoio ao processo de aprendizagem e familiarização dos profissionais com a Libras no contexto turístico. A utilização desses materiais favorece o contato contínuo com sinais relacionados ao cotidiano dos CATs, auxiliando na construção de práticas de atendimento mais acessíveis e fortalecendo a inclusão comunicacional nos serviços turísticos.

A construção de um turismo acessível depende da articulação entre políticas públicas, capacitação profissional e desenvolvimento de recursos comunicacionais adequados. Conforme apontam (Darcy e Dickson, 2009) e (Buhalis e Darcy, 2011), a acessibilidade deve ser compreendida como parte integrante da qualidade dos serviços turísticos, contribuindo para a promoção de experiências mais inclusivas e equitativas.

4 METODOLOGIA

A pesquisa realizada adotou uma abordagem qualitativa, com caráter exploratório e aplicado, por se tratar de um estudo voltado à compreensão de práticas existentes e à proposição de ações que possam melhorar o atendimento nos Centros de Atendimento ao Turista (CATs) administrados pela EMPETUR na cidade do Recife.

A coleta de dados foi realizada por meio de observação direta, aplicação de formulário estruturado junto aos atendentes e questionário direcionado à comunidade surda, permitindo a análise de diferentes perspectivas sobre o atendimento turístico. Participaram da pesquisa seis atendentes que atuam nos CATs da EMPETUR na cidade do Recife. Considerando que o total de profissionais em atuação é de aproximadamente 11, a amostra corresponde a mais da metade do universo investigado, o que confere relevância e consistência aos dados obtidos.

Conforme (Gil, 2008), esse tipo de abordagem permite observar de perto como a realidade acontece, quais dificuldades aparecem no cotidiano dos profissionais e de que forma as pessoas envolvidas, neste caso específico, turistas surdos, são impactados por barreiras comunicacionais.

Para compreender adequadamente esse contexto, o primeiro procedimento metodológico consistiu na observação direta realizada nos CATs da EMPETUR, atualmente situados em três áreas estratégicas da capital: o Aeroporto Internacional do Recife, o Terminal Integrado de Passageiros (TIP) e a Casa da Cultura. A descrição e caracterização dos CATs nas seções anteriores auxiliam a visualização das ações propostas. Esta etapa possibilitou identificar fluxos de atendimento, demandas recorrentes, estratégias já utilizadas pelos atendentes e eventuais lacunas na comunicação. As observações foram registradas em diário de campo, contemplando elementos descritivos e impressões gerais, sem interferência na rotina dos profissionais. O registro fotográfico foi utilizado de forma complementar e pontual, com o objetivo de ilustrar aspectos do ambiente e do atendimento nos CATs, conforme apresentado nas Figuras 12 e 13. Ressalta-se que a coleta de dados priorizou a observação direta e o registro em diário de campo, buscando preservar a dinâmica do atendimento e evitar interferências no ambiente.

A pesquisa também integrou a experiência prévia das autoras, que já atuaram nos CATs. É importante destacar que essa vivência não substitui a coleta sistemática, mas funciona como uma fonte complementar que ajuda a contextualizar situações,

reconhecer padrões e aprofundar reflexões sobre as dificuldades comunicacionais encontradas durante o atendimento aos turistas surdos. Essa dimensão empírica fortalece o diagnóstico ao permitir que o olhar das pesquisadoras esteja ancorado tanto na prática quanto na teoria.

O estudo utilizou ainda o levantamento bibliográfico e documental, englobando legislações (Lei nº 10.436/2002, Decreto nº 5.626/2005 e Lei nº 13.146/2015 – Lei Brasileira de Inclusão), diretrizes nacionais de turismo acessível, relatórios da EMPETUR, materiais institucionais e pesquisas acadêmicas relacionadas à acessibilidade comunicacional, ao atendimento ao público surdo e ao uso de Libras em serviços turísticos. Trata-se de uma etapa que fundamenta teoricamente a discussão e garante que as propostas estejam alinhadas aos debates já consolidados.

Como parte do processo de coleta de dados primários, foi aplicado um formulário estruturado (APÊNDICE A), que contou com a participação de seis atendentes que atuam nos Centros de Atendimento ao Turista (CATs) da EMPETUR na capital. Durante a aplicação do instrumento, também foram realizadas conversas informais com dois desses profissionais, o que possibilitou uma melhor compreensão do contexto observado e das dificuldades enfrentadas no cotidiano do atendimento. Esse tipo de abordagem permite captar percepções mais próximas da realidade, contribuindo para a análise das barreiras comunicacionais presentes no atendimento ao turista surdo (Gil, 2008).

A aplicação do formulário respeitou os princípios éticos da pesquisa, como o anonimato dos participantes, o consentimento livre e esclarecido e a utilização exclusiva das informações para fins acadêmicos.

Além disso, foi realizado o mapeamento das expressões e demandas comunicacionais mais frequentes nos atendimentos. Essa etapa consistiu em identificar palavras, orientações, perguntas e frases que aparecem de forma recorrente na rotina dos CATs, funcionando como base para justificar a necessidade de um sinalário.

As informações levantadas foram organizadas e sistematizadas, sendo apresentadas no Apêndice C deste trabalho, no qual são reunidos exemplos das principais demandas comunicacionais identificadas no atendimento ao turista.

Esse levantamento não envolve a criação do material completo, mas permite evidenciar sua necessidade e viabilidade. Esse levantamento não envolve a criação do material completo, mas permite evidenciar sua necessidade e viabilidade.

Ressalta-se que os achados desta pesquisa possuem caráter predominantemente qualitativo e exploratório, considerando que o estudo buscou compreender percepções, experiências e limitações relacionadas à acessibilidade comunicacional nos CATs da EMPETUR. Embora alguns dados numéricos tenham sido utilizados para complementar a análise, o foco concentrou-se na interpretação dos relatos, observações e experiências dos participantes, sem a pretensão de produzir resultados estatisticamente representativos. Os dados produzidos por meio da observação direta, do formulário aplicado e dos documentos analisados foram tratados de forma qualitativa, a partir da leitura e interpretação das informações obtidas.

¹Durante a elaboração deste trabalho, foram utilizados recursos de inteligência artificial, como o ChatGPT (OpenAI), exclusivamente como ferramenta de apoio à revisão textual e organização da escrita. Ressalta-se que todas as análises, interpretações e construções teóricas são de responsabilidade das autoras, não havendo substituição da autoria intelectual.

A utilização da ferramenta ocorreu de forma pontual, a partir de orientações gerais voltadas à melhoria da coesão textual, clareza e organização de parágrafos, sempre com base em conteúdos previamente elaborados pelas autoras, sem alteração do sentido original do texto.

Destaca-se que todas as análises, interpretações dos dados e construções teóricas apresentadas neste trabalho são de responsabilidade das autoras, sendo a ferramenta utilizada apenas como suporte no processo de escrita.

¹ Este TCC contou com o apoio de ferramenta de inteligência artificial generativa (ChatGPT, OpenAI) exclusivamente para fins de revisão textual, organização de ideias e aprimoramento da redação. Ressalta-se que as análises, interpretações e conclusões apresentadas são de inteira responsabilidade das autoras.

5 DIAGNÓSTICO DA ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL NOS CATS

Este capítulo apresenta o diagnóstico da acessibilidade comunicacional nos Centros de Atendimento ao Turista (CAT) vinculados à EMPETUR, com base na análise dos dados coletados ao longo da pesquisa que se deu entre os meses de novembro de 2025 e abril de 2026. A partir das informações obtidas por meio da aplicação de formulários com atendentes e da aplicação de questionários junto à comunidade surda, buscou-se compreender como se configura o atendimento a esse público no contexto turístico, bem como identificar as principais dificuldades existentes no processo de comunicação.

A construção deste diagnóstico parte da compreensão de que a acessibilidade comunicacional não se limita à presença de recursos isolados, mas envolve a articulação entre capacitação profissional, disponibilidade de materiais adequados e sensibilidade no atendimento. Nesse sentido, a análise aqui apresentada considera tanto a perspectiva institucional, representada pelos profissionais que atuam nos CATs, quanto a experiência vivenciada pelos turistas surdos, permitindo uma leitura mais ampla e crítica da realidade investigada.

Além disso, destaca-se que a análise foi enriquecida pela vivência prática das autoras nos Centros de Atendimento ao Turista, o que possibilitou uma aproximação direta com o cotidiano do atendimento e contribuiu para a identificação de aspectos que, muitas vezes, não são percebidos apenas por meio de dados quantitativos. Essa experiência permitiu não apenas orientar a construção dos instrumentos de coleta, mas também aprofundar a interpretação dos resultados apresentados a seguir.

Apresenta-se, assim, a análise das percepções dos atendentes e da comunidade surda, finalizando com uma discussão integrada dos dados, na qual se evidenciam as principais lacunas e possibilidades de melhoria no atendimento turístico.

5.1 Caracterização dos CATs

Os Centros de Atendimento ao Turista (CATs) constituem equipamentos públicos voltados à orientação e ao suporte aos visitantes, oferecendo informações sobre atrativos, serviços, mobilidade e opções de lazer no destino. No estado de Pernambuco, esses espaços são geridos pela Empresa de Turismo de Pernambuco (EMPETUR), instituição responsável pela promoção, planejamento e

desenvolvimento das atividades turísticas, atuando de forma articulada com a Secretaria de Turismo e outros órgãos públicos.

No Recife, estes CATs estão localizados em pontos estratégicos de circulação turística, como o Aeroporto Internacional do Recife, o Terminal Integrado de Passageiros (TIP) e a Casa da Cultura, atendendo a diferentes perfis de visitantes. Esses centros funcionam como canais diretos de comunicação entre o turista e o destino, disponibilizando materiais informativos, como mapas, guias, folheteria promocional e orientações personalizadas sobre serviços turísticos, transporte, hospedagem e atrativos locais. Atualmente, os CATs da EMPETUR em Recife contam com aproximadamente 11 profissionais distribuídos em regime de rodízio entre três unidades

Cabe destacar que, embora inicialmente não tenham sido identificados documentos institucionais oficiais que indiquem de forma precisa o momento de criação dos Centros de Atendimento ao Turista (CATs) da EMPETUR, foi possível, posteriormente, obter informações institucionais que contribuem para a compreensão desse processo. De acordo com dados fornecidos pela própria EMPETUR através de uma resposta via e-mail, os três CATs fixos atualmente em funcionamento na cidade do Recife, localizados no Aeroporto Internacional, no Terminal Integrado de Passageiros (TIP) e na Casa da Cultura, foram implantados há mais de 20 anos, indicando que esses equipamentos já se encontram consolidados no contexto das políticas públicas de turismo no estado.

Além disso, a instituição também disponibiliza um CAT móvel, utilizado como estratégia de apoio a municípios durante grandes eventos, como Carnaval, Semana Santa e São João, ampliando o alcance das ações de atendimento ao turista em Pernambuco. De acordo com informações fornecidas pela própria EMPETUR durante a realização da pesquisa, estima-se que, mensalmente, os três CATs atendam, em média, cerca de 900 pessoas, o que evidencia a relevância desses espaços como instrumentos de orientação e acolhimento aos visitantes.

Esses dados reforçam que, mesmo diante das transformações no acesso à informação, especialmente com o avanço das tecnologias digitais, os Centros de Atendimento ao Turista continuam desempenhando um papel estratégico na mediação entre o visitante e o destino, configurando-se como importantes instrumentos de apoio à experiência turística.

De acordo com as observações realizadas e relatos dos atendentes, a demanda nos Centros de Atendimento ao Turista (CATs) varia conforme o período do ano. Em épocas de alta temporada, alguns postos podem receber mais de 30 visitantes por dia, enquanto, em períodos de menor fluxo turístico, a movimentação tende a reduzir, podendo variar entre aproximadamente 10 e 15 atendimentos diários, especialmente em unidades com menor circulação.

Figura 12 – CAT do Aeroporto Internacional do Recife

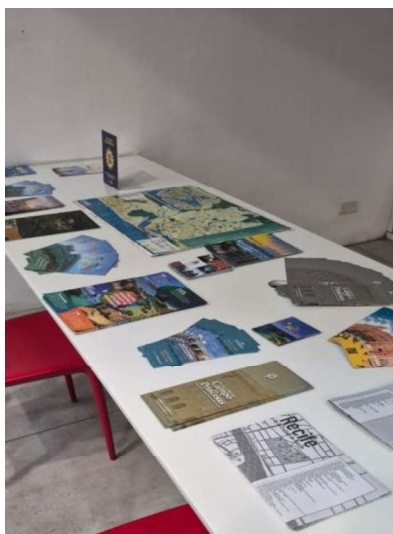


Fonte: Acervo de Caetano, Andreza (2025).

A presença de materiais físicos, como mapas, panfletos, livretos e guias turísticos, evidencia o papel dos CATs como espaços de mediação informacional, onde o acesso ao conteúdo turístico é facilitado por meio de diferentes formatos de comunicação. Além disso, o atendimento realizado nesses centros é conduzido por profissionais capacitados, frequentemente bilíngues, responsáveis por orientar os visitantes de forma direta e personalizada, contribuindo para a organização da experiência turística no destino.

A implementação desses centros ao longo dos anos acompanha o processo de estruturação do turismo em Pernambuco, com expansão de unidades em diferentes pontos estratégicos, como aeroportos, terminais rodoviários e áreas de interesse cultural. Nesse sentido, os CATs integram um conjunto de ações voltadas à qualificação do atendimento ao visitante, funcionando como suporte essencial para a circulação turística e para a promoção do destino.

Figura 13 – Materiais informativos disponíveis no CAT do Aeroporto Internacional do Recife



Fonte: Acervo de Caetano, Andreza (2025).

Figura 14 – Imagem do CAT da Rodoviária do Recife (TIP)



Fonte: Chagas, Mateus (2026)

5.2 Perfil dos atendentes entrevistados

A presente pesquisa foi desenvolvida a partir de uma abordagem qualitativa, com o objetivo de compreender como se configura a acessibilidade comunicacional nos Centros de Atendimento ao Turista (CATs) e identificar as principais dificuldades enfrentadas tanto pelos profissionais quanto pelo público surdo no contexto do atendimento turístico.

A coleta de dados junto aos atendentes foi realizada por meio da aplicação de um formulário estruturado, respondido por seis profissionais que atuam nos CATs da

EMPETUR na capital, incluindo as unidades localizadas na Casa da Cultura, no Aeroporto Internacional do Recife e no Terminal Integrado de Passageiros (TIP). A coleta ocorreu entre os meses de fevereiro e março de 2026, com duração média de aproximadamente 30 minutos por participante.

Durante a aplicação, parte dos formulários foi conduzida de forma presencial pelas pesquisadoras, utilizando versão impressa ou digital, com realização direta das perguntas aos participantes. Nos casos em que os atendentes não estavam presentes no momento da coleta, o formulário foi repassado para preenchimento posterior, garantindo a participação dos demais profissionais. As respostas foram registradas por meio de anotações, sendo posteriormente organizadas para análise.

De acordo com informações fornecidas pela própria EMPETUR durante o desenvolvimento da pesquisa, os Centros de Atendimento ao Turista (CATs) em Recife contam, ao todo, com aproximadamente 11 profissionais em regime de rodízio, o universo de participantes corresponde a mais da metade dos atendentes em atuação, o que confere relevância e consistência aos dados obtidos.

Os demais respondentes do formulário apresentaram tempo de atuação inferior, em alguns casos, em torno de 15 meses, o que evidencia diferentes níveis de experiência entre os profissionais. Ressalta-se que não foram realizadas entrevistas formais, uma vez que os atendentes se encontravam, em sua maioria, indisponíveis para interações mais prolongadas, optando apenas pelo preenchimento do formulário.

Ainda assim, as conversas realizadas, embora breves e informais, permitiram identificar aspectos relevantes que não estavam necessariamente previstos nos instrumentos formais de coleta, como percepções sobre a ausência de políticas institucionais de capacitação em Libras, a inexistência de materiais de apoio atualizados e as dificuldades enfrentadas no atendimento a turistas surdos.

Um dos entrevistados mencionou que, em momentos anteriores, existia um material de apoio em formato de livreto com sinais básicos em Libras, utilizado como recurso auxiliar no atendimento, mas que deixou de ser disponibilizado ao longo dos anos, sem reposição. Situação semelhante foi observada em relação à ausência de materiais voltados à acessibilidade de pessoas com deficiência visual, como conteúdos em braille.

Outro aspecto relevante refere-se à percepção de alguns atendentes quanto à inclusão de profissionais surdos nas equipes de atendimento. Em um dos relatos, foi expressa a dificuldade em imaginar a comunicação no ambiente de trabalho sem a

presença constante de um intérprete, o que evidencia não apenas limitações estruturais, mas também a presença de barreiras atitudinais, que podem impactar a implementação de práticas mais inclusivas nos serviços turísticos.

Conforme mencionado anteriormente, a pesquisa para a elaboração deste TCC foi ampliada com a aplicação de um questionário direcionado à comunidade surda, com o objetivo de compreender a percepção desse público em relação ao atendimento turístico, especialmente no que se refere à comunicação, à clareza das informações e ao acesso aos serviços oferecidos pelos CATs. Essa etapa foi fundamental para incorporar ao estudo a perspectiva dos usuários, permitindo uma análise mais abrangente e alinhada à realidade investigada.

Por fim, os dados obtidos por meio dos formulários, dos questionários e das observações em campo foram organizados e analisados de forma qualitativa, buscando identificar padrões recorrentes, percepções compartilhadas e elementos que evidenciam as principais dificuldades enfrentadas no atendimento ao turista surdo. A partir dessa análise, tornou-se possível não apenas melhor compreender a realidade observada, mas também fundamentar as propostas apresentadas neste TCC.

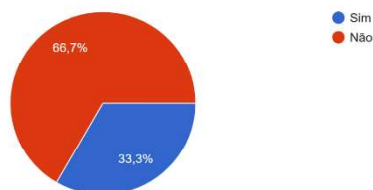
5.3 Percepção dos atendentes sobre o atendimento ao turista surdo

A análise da percepção dos atendentes dos Centros de Atendimento ao Turista (CATs) permitiu melhor compreender como a acessibilidade comunicacional se manifesta no cotidiano do serviço, evidenciando tanto as limitações estruturais quanto as estratégias desenvolvidas pelos profissionais diante da ausência de preparo específico para lidar com turistas surdos.

5.3.1 Capacitação e conhecimento em Libras

Gráfico 1 – Realização de capacitação para prática de atendimento a pessoas com deficiência

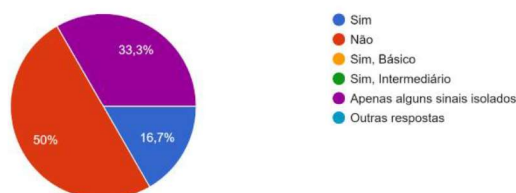
Durante seu tempo de atuação, você já realizou algum treinamento ou capacitação oferecido pela instituição voltado especificamente para a acessibilidade e atendimento a pessoas com deficiência ?
6 respostas



Fonte: Elaboração própria, com base nos dados da pesquisa (2026).

Gráfico 2 – Nível de conhecimento em Libras entre os atendentes

Você possui algum conhecimento em Libras (básico, intermediário ou apenas sinais isolados)?
6 respostas



Fonte: Elaboração própria, com base nos dados da pesquisa (2026).

Os dados obtidos evidenciam que a maioria dos atendentes não recebeu capacitação específica voltada à acessibilidade comunicacional, especialmente no que se refere ao atendimento a pessoas surdas. Embora alguns profissionais relatem ter participado de formações pontuais, essas formações não contemplam de maneira efetiva o uso da Língua Brasileira de Sinais (Libras) no contexto do atendimento turístico.

Foi possível observar que o conhecimento em Libras entre os atendentes é bastante limitado a sinais isolados ou, em alguns casos, à ausência total de familiaridade com a língua. Tal cenário reforça a inexistência de uma política institucional estruturada de capacitação contínua, transferindo ao profissional a responsabilidade individual pela busca desse conhecimento.

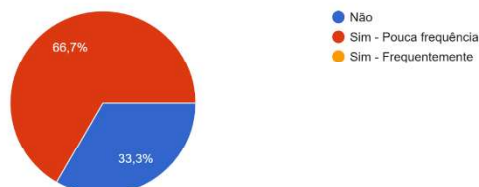
Essa realidade também foi confirmada nas conversas realizadas em campo, nas quais um dos atendentes relatou ter aprendido Libras de forma independente, sem apoio institucional. Tal dado evidencia que, embora exista interesse por parte de alguns profissionais, a ausência de incentivo e formação sistematizada compromete a consolidação de práticas inclusivas no atendimento.

5.3.2 Experiência com turistas surdos

Gráfico 3 – Experiência prévia no atendimento a turistas surdos

Você já atendeu algum turista surdo? Com que frequência isso ocorre (raramente, ocasionalmente, frequentemente)?

6 respostas

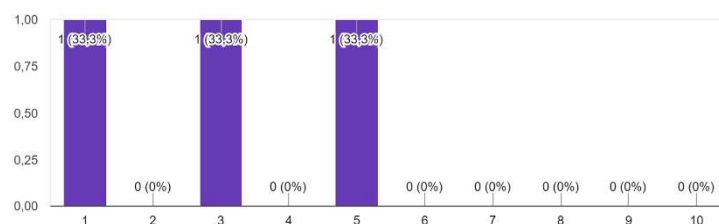


Fonte: Elaboração própria, com base nos dados da pesquisa (2026).

Gráfico 4 – Frequência de atendimento a turistas surdos nos CATs

Se sim, quantas vezes ?

3 respostas



Fonte: Elaboração própria, com base nos dados da pesquisa (2026).

Os resultados indicam que o processo de comunicação com turistas surdos ocorre com baixa frequência nos CATs analisados. A maioria dos profissionais relata experiências pontuais, com um número reduzido de atendimentos ao longo de sua atuação.

No entanto, essa baixa frequência não deve ser interpretada como ausência de demanda, mas sim como um possível reflexo das barreiras comunicacionais existentes, que podem desestimular a procura por esses serviços por parte da comunidade surda. Essa interpretação ganha ainda mais força quando analisada em conjunto com os dados obtidos junto aos próprios turistas surdos, que relatam evitar o uso dos CATs devido às dificuldades de comunicação enfrentadas nesses espaços.

5.3.3 Estratégias de comunicação e dificuldades

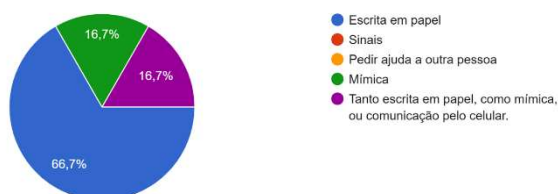
Diante da ausência de domínio da Libras e da inexistência de intérpretes, os atendentes recorrem, predominantemente, a estratégias improvisadas para estabelecer a comunicação, como o uso da escrita em papel, aplicativos de celular e gestos.

Embora essas alternativas possibilitem, em alguns casos, a transmissão básica de informações, elas se mostram limitadas quando a interação exige maior detalhamento ou aprofundamento. Os relatos evidenciam que, mesmo quando o atendimento é considerado “concluído”, há a percepção de que a comunicação não ocorre de forma plena.

Além disso, os profissionais relatam dificuldades tanto na compreensão das demandas do turista quanto na transmissão dessas informações, o que compromete a qualidade do serviço prestado e pode gerar insegurança durante a interação.

Gráfico 5 – Estratégias utilizadas na comunicação com turistas surdos

Na ausência de um intérprete ou domínio da Libras, quais estratégias de “improviso” você utiliza?
6 respostas



Fonte: Elaboração própria, com base nos dados da pesquisa (2026).

5.3.4 Percepção sobre a experiência do turista

A percepção dos atendentes sobre a reação dos turistas surdos diante da ausência de comunicação fluente em Libras revela aspectos importantes relacionados à qualidade do atendimento oferecido nos Centros de Atendimento ao Turista. Mesmo quando a interação é considerada concluída, os relatos indicam que a comunicação não ocorre de forma plena, impactando diretamente a experiência do visitante.

As respostas obtidas evidenciaram que os turistas surdos, ao perceberem a limitação comunicacional, demonstraram sentimentos como: frustração, confusão e impaciência, conforme destacado nos relatos a seguir:

“Lembro que parecia que ele já esperava eu não entender muito bem os sinais, tanto que ele foi logo mostrando que sabia ler os lábios.” (Atendente 1).

“Embora meus atendimentos a pessoas surdas tenham sido concluídos com êxito, no sentido de conseguir passar a informação procurada, é perceptível a frustração por parte do visitante ao perceber que nós não temos o conhecimento necessário para nos comunicar da forma que deveríamos.” (Atendente 2);

“Confuso, impaciente, pensativo” (Atendente 3). “Frustrado.” (Atendente 4)

Além disso, alguns atendentes relataram não possuir experiências frequentes com esse público, o que também pode indicar uma baixa procura pelos serviços, possivelmente relacionada às barreiras de comunicação existentes.

A análise desses relatos permite compreender que, embora haja esforço por parte dos profissionais em atender às demandas apresentadas, a ausência de recursos comunicacionais adequados compromete a efetividade da prática de atendimento. Observa-se, ainda, que alguns turistas já se aproximam do serviço com expectativas reduzidas quanto à possibilidade de comunicação, o que pode indicar uma percepção prévia de exclusão nesses espaços.

A ausência de acessibilidade comunicacional não apenas dificulta a troca de informações, mas também impacta negativamente a experiência turística, afetando a autonomia do visitante e seu sentimento de acolhimento. Esse cenário reforça a necessidade de investimentos em capacitação profissional e na disponibilização de recursos que possibilitem uma comunicação mais efetiva e inclusiva nos serviços turísticos.

5.3.5 Proposta e percepção de melhoria

A análise das respostas dos atendentes evidencia que há uma percepção clara sobre a necessidade de melhorias no atendimento voltado às pessoas surdas, tanto no que se refere à comunicação quanto à estrutura física e aos recursos disponíveis nos Centros de Atendimento ao Turista.

No que diz respeito aos materiais de apoio à comunicação, os profissionais apontam a importância da utilização de recursos tecnológicos e visuais como forma

de minimizar as dificuldades no processo de comunicação. Entre as sugestões mais recorrentes estão o uso de aplicativos de tradução em *tablets* já disponíveis nos CATs, a criação de conteúdos em vídeo com informações turísticas em Libras e a disponibilização de QR Codes que direcionam os usuários para conteúdos acessíveis. Além disso, também foram mencionados materiais físicos como placas informativas, folhetos, apostilas indicando a necessidade de diversificação dos recursos utilizados no atendimento.

“Acredito que o CAT pode aproveitar os tablets que são utilizados no cadastro do atendimento para baixar algum aplicativo de tradução.”(Atendente 1)

*“Tablet, papel e caneta, placas com informações visuais, entre outros.”
(Atendente 2)*

*“Talvez um qrcode com informações mais específicas... um vídeo, uma foto”
(Atendente 3)*

“Sinalário.” (Atendente 4)

Observa-se, a partir dessas falas, que os atendentes reconhecem a importância de ferramentas que facilitem a comunicação imediata, sobretudo em situações nas quais não há domínio da Libras. No entanto, tais sugestões também evidenciam que o atendimento ainda se apoia em soluções alternativas e não estruturadas institucionalmente.

Além da dimensão comunicacional, os atendentes também destacaram a necessidade de melhorias relacionadas à acessibilidade física e à inclusão de diferentes públicos. Entre os pontos levantados estão a ampliação da divulgação dos serviços oferecidos pelos CATs, a disponibilização de materiais em braille para pessoas com deficiência visual e a adequação de espaços físicos para cadeirantes, como a instalação de rampas.

No que se refere à inclusão de profissionais surdos nas equipes de atendimento, as respostas demonstram uma percepção majoritariamente positiva por parte dos atendentes, que reconhecem a relevância dessa iniciativa para a melhoria da comunicação e para a construção de um ambiente mais inclusivo.

“Extremamente necessário.” (Atendente 1)

“Muito bem-vinda.” (Atendente 2)

“Ótimo para ter uma comunicação.” (Atendente 5)

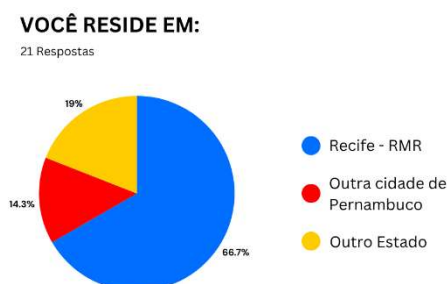
Ainda assim, conforme observado em etapas anteriores desta pesquisa, essa proposta também pode gerar desafios relacionados à convivência e à comunicação no ambiente de trabalho, evidenciando a presença de barreiras atitudinais que precisam ser consideradas no processo de implementação de práticas inclusivas.

De modo geral, os dados indicaram que os atendentes reconhecem as limitações existentes na prática de atendimento e demonstram abertura para mudanças, especialmente no que se refere à capacitação em Libras, à utilização de recursos tecnológicos e à adoção de estratégias que promovam maior inclusão. No entanto, também se evidenciou que tais melhorias ainda dependem de ações institucionais estruturadas, capazes de transformar essas sugestões em ações efetivas no contexto dos serviços turísticos.

5.4 Percepção da comunidade surda sobre o atendimento turístico

5.4.1 Perfil e relação com o turismo

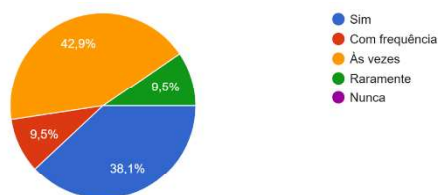
Gráfico 6 – Local de residência dos participantes da pesquisa



Fonte: Elaboração própria, com base nos dados da pesquisa (2026).

Gráfico 7 – Frequência de realização de viagens pelas pessoas surdas

Você costuma viajar a turismo ou visitar pontos turísticos da sua própria cidade?
21 respostas



Fonte: Elaboração própria, com base nos dados da pesquisa (2026).

A maior parte dos respondentes reside na Região Metropolitana do Recife e em menor quantidade também em outros estados. Esse dado contribui para compreender que a percepção apresentada nesta pesquisa não se restringe a um único território, mas reflete experiências diversificadas no contexto do turismo.

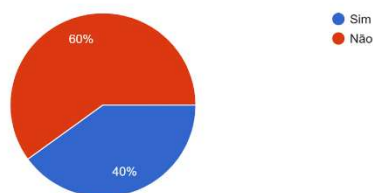
No que se refere à relação com o turismo, a maioria dos participantes realiza atividades turísticas com certa frequência, seja por meio de viagens ou pela visita de pontos turísticos em sua própria cidade. Esse resultado é relevante, pois demonstra que a comunidade surda está inserida nas práticas turísticas, contrariando a ideia de baixa participação desse público nas atividades do setor.

Cabe ressaltar que a presença desse público nas atividades turísticas não necessariamente garante uma experiência acessível, o que reforça a importância de analisar as condições de atendimento oferecidas, especialmente no que se refere à comunicação.

5.4.2 Uso dos CATs e acesso aos serviços de Informação turística

Gráfico 8 – Utilização dos Centros de Atendimento ao Turista (CATs)

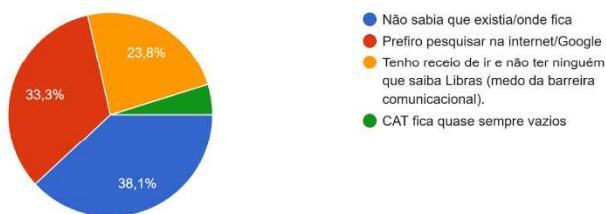
Você já parou para pedir informações em algum Centro de Atendimento ao Turista (CAT) aqui em Pernambuco?
20 respostas



Fonte: Elaboração própria, com base nos dados da pesquisa (2026).

Gráfico 9 – Motivos para a não utilização dos Centros de Atendimento ao Turista

Por que você nunca usou o balcão de informações turísticas (CAT)?
21 respostas



Fonte: Elaboração própria, com base nos dados da pesquisa (2026).

Os dados indicam que uma parcela significativa dos participantes não utiliza os Centros de Atendimento ao Turista como fonte de informação. Entre os principais motivos apontados estão o desconhecimento da existência desses espaços, a preferência pela busca de informações na internet e, principalmente, o receio de não encontrar profissionais capazes de se comunicar em Libras.

Esse último aspecto evidencia que a barreira comunicacional não se limita ao momento do atendimento, mas atua também como um fator que impede o acesso ao serviço. Ou seja, a ausência de acessibilidade comunicacional não apenas dificulta a interação, mas também contribui para a exclusão do público surdo desses espaços.

Além disso, o fato de alguns respondentes apontarem a falta de visibilidade dos CATs reforça a necessidade de estratégias de divulgação mais eficazes, especialmente voltadas a públicos diversos.

5.4.3 Comunicação e experiência no atendimento

Gráfico 10 – Estratégias utilizadas para comunicação durante o atendimento turístico

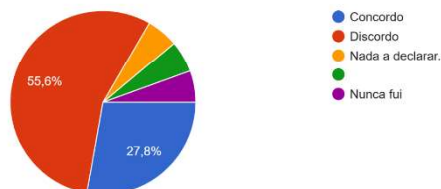
Como foi a comunicação com o atendente?
19 respostas



Fonte: Elaboração própria, com base nos dados da pesquisa (2026).

Gráfico 11 – Clareza das informações recebidas no atendimento turístico

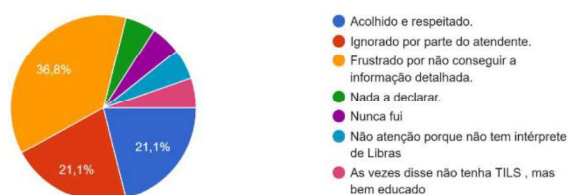
As informações que você recebeu foi clara? Você conseguiu chegar ao local ou saber o horário que precisava?
18 respostas



Fonte: Elaboração própria, com base nos dados da pesquisa (2026).

Gráfico 12 – Sentimentos durante o atendimento sem acessibilidade comunicacional

Como você se sentiu durante o atendimento?
19 respostas



Fonte: Elaboração própria, com base nos dados da pesquisa (2026).

A análise da comunicação durante o atendimento revela que a maioria dos participantes recorre a estratégias alternativas para se comunicar, como a escrita em papel ou no celular, além do uso de gestos. Esses dados evidenciam a ausência de uma comunicação estruturada e acessível, baseada na Língua Brasileira de Sinais.

Os dados quantitativos são reforçados pelas falas dos participantes, que aponta as dificuldades enfrentadas durante o processo de comunicação:

“Precisei escrever no celular, não tinha outra forma.” (Participante 1)

“Dependemos da boa vontade do atendente.” (Participante 2)

“A comunicação é muito limitada.” (Participante 3)

Além disso, observa-se que há casos em que a comunicação foi considerada impossível ou dependente da mediação de terceiros, como intérpretes ou acompanhantes ouvintes. Esse cenário compromete diretamente a autonomia do turista surdo, que passa a depender de outros para acessar informações básicas.

No que se refere à experiência durante o atendimento, os dados coletados indicaram a predominância de sentimentos negativos, como frustração, sensação de exclusão e dificuldade em obter informações completas. Embora alguns participantes relataram experiências positivas, estas aparecem de forma menos expressiva, o que reforça a percepção de que o atendimento ainda não supre plenamente as necessidades desse público.

Essa análise foi confirmada quando se observou que a maioria dos respondentes considera que as informações recebidas não foram claras, evidenciando falhas na transmissão e compreensão das orientações fornecidas.

5.4.4 Barreiras e fatores de exclusão

Os dados analisados corroboram o que já apontavam estudos e pesquisas sobre acessibilidade no turismo, especialmente no que se refere às barreiras comunicacionais enfrentadas por pessoas com deficiência (Sassaki, 2006; BRASIL, 2009). A partir das informações coletadas, observa-se que a principal dificuldade enfrentada por turistas surdos usuários da Libras como primeira língua (L1) no atendimento turístico está diretamente relacionada à comunicação, evidenciada pela ausência de profissionais capacitados em Libras e pela limitação de recursos acessíveis, fatores que comprometem a construção de um ambiente inclusivo.

Essa realidade se manifesta de forma explícita nas falas dos participantes, que relatam de forma direta os impactos dessas dificuldades:

“Isso causa fadiga de acesso.” (Participante 4)

“Informação zero.” (Participante 5)

Além disso, observa-se a presença de barreiras atitudinais, evidenciadas pela falta de preparo e pela insegurança na prática de atendimento, o que pode gerar desconforto tanto para o profissional quanto para o usuário.

Outro ponto relevante diz respeito à antecipação da exclusão, uma vez que alguns participantes evitam buscar o serviço justamente por acreditarem que não conseguirão se comunicar. Esse dado reforça que a acessibilidade comunicacional deve ser pensada não apenas como solução para o atendimento, mas como estratégia de inclusão no acesso ao serviço.

5.4.5 Percepções sobre melhorias e propostas

Gráfico 13 – Influência da presença de profissionais que utilizam Libras na decisão de buscar atendimento



Fonte: Elaboração própria, com base nos dados da pesquisa (2026).

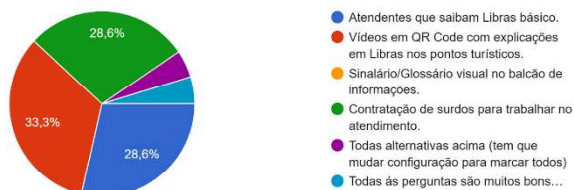
Gráfico 14 – Avaliação da utilidade de um sinalário em Libras nos CATs



Fonte: Elaboração própria, com base nos dados da pesquisa (2026).

Gráfico 15 – Recursos considerados mais importantes para melhorar o atendimento ao turista surdo

Quais desses itens você acha mais urgente para melhorar o turismo para surdos em Pernambuco?
21 respostas



Fonte: Elaboração própria, com base nos dados da pesquisa (2026).²

Os dados demonstram que a presença de profissionais com conhecimento em Libras teria impacto direto na utilização dos CATs pela comunidade surda, sendo apontada como um fator decisivo para a busca pelo atendimento.

Além disso, observa-se uma avaliação majoritariamente positiva em relação à proposta de implementação de sinalários como ferramenta de apoio à comunicação. No entanto, as respostas também indicam que esses materiais devem ser complementados por recursos mais dinâmicos, como vídeos explicativos, garantindo maior efetividade na comunicação.

Entre as melhorias consideradas mais urgentes, destacam-se a capacitação dos atendentes em Libras, a disponibilização de conteúdos acessíveis por meio de QR Codes e a inclusão de profissionais surdos nas equipes de atendimento. Esses dados evidenciam que a solução para acessibilidade comunicacional não está restrita a uma única ação, mas exige a combinação de diferentes estratégias.

5.5 Análise integrada da acessibilidade comunicacional nos CATs

A análise integrada dos dados obtidos junto aos atendentes dos Centros de Atendimento ao Turista e à comunidade surda permitiu uma compreensão mais aprofundada da acessibilidade comunicacional nos serviços turísticos, evidenciando a existência de um descompasso entre a oferta institucional e as necessidades reais dos usuários.

² O quantitativo de entrevistas realizados não é suficientemente representativo das opiniões da comunidade surda de Pernambuco. Os dados aqui representados são resultado de um recorte de pessoas surdas que foram entrevistadas e selecionadas a partir do método bola de neve, no qual um(a) entrevistado(a) indica outro(a). Infelizmente não foi possível disponibilizar o roteiro em Libras, mas entendemos que há importantes reflexões aqui representadas e estas foram consideradas para pensar as estratégias deste TCC.

A análise integrada dos dados permite compreender que a acessibilidade comunicacional, no contexto dos CATs, não depende apenas da presença de recursos ou ferramentas específicas, mas está diretamente relacionada à forma como o atendimento é estruturado e concebido no âmbito institucional. Observa-se que a comunicação, nesse cenário, ainda não é tratada como elemento central da experiência turística, o que contribui para a manutenção de práticas que não contemplam plenamente a diversidade dos usuários.

Nesse sentido, a ausência de estratégias voltadas à comunicação inclusiva revela não apenas uma limitação operacional, mas também uma lacuna na incorporação da acessibilidade como princípio orientador do atendimento turístico. Essa realidade evidencia a necessidade de repensar o modelo de atendimento adotado, considerando a comunicação como parte essencial da qualidade do serviço e da promoção de um turismo mais inclusivo.

Por outro lado, a análise das respostas da comunidade surda revela que a comunicação durante a interação turística é frequentemente marcada por dificuldades, incompreensão e limitações no acesso à informação. Os dados indicam que muitos participantes recorrem à escrita ou evitam utilizar os serviços dos CATs justamente pela ausência de profissionais capacitados em Libras. Essa percepção evidencia que a barreira comunicacional ultrapassa o momento do atendimento, influenciando diretamente a decisão de buscar ou não o serviço.

Ao comparar as duas perspectivas, observou-se uma convergência importante entre os dados: tanto atendentes quanto usuários reconhecem a existência de limitações na comunicação. Essa convergência também evidencia uma lacuna significativa: enquanto os profissionais se adaptam por meio de estratégias improvisadas, os turistas surdos vivenciam essas limitações como barreiras que comprometem sua autonomia e sua experiência turística.

Outro aspecto relevante identificado refere-se à percepção sobre possíveis soluções. Enquanto os atendentes apontam a necessidade de capacitação em Libras e o uso de materiais de apoio, como sinalários, a comunidade surda reforça a importância dessas medidas, destacando ainda a necessidade de comunicação visual mais dinâmica, como vídeos em Libras, QR Codes e a presença de profissionais surdos nos espaços de atendimento. Essa convergência de percepções fortalece a viabilidade das propostas apresentadas neste TCC, pois respondem diretamente às demandas identificadas em ambos os grupos.

Os resultados obtidos nesta pesquisa devem ser compreendidos sob uma perspectiva qualitativa, considerando que o objetivo do estudo não foi estabelecer generalizações estatísticas, mas analisar percepções, experiências e desafios relacionados à acessibilidade comunicacional no atendimento turístico. Dessa forma, os relatos e observações apresentados contribuem para compreender limitações presentes nos CATs analisados, especialmente no que se refere ao atendimento de pessoas surdas usuárias da Libras como primeira língua (L1).

A análise evidencia que as barreiras enfrentadas não são apenas de natureza técnica ou estrutural, mas também envolvem os aspectos atitudinais e institucionais. A insegurança relatada por alguns atendentes quanto à inclusão de profissionais surdos nas equipes, bem como a ausência de políticas contínuas de capacitação, indica a necessidade de uma mudança mais ampla na forma como a acessibilidade é compreendida e implementada nos serviços turísticos.

6 PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

6.1 Apresentação da proposta

A partir das necessidades identificadas, especialmente a ausência de capacitação em Libras, a inexistência de materiais de apoio à comunicação e a insegurança dos profissionais, bem como as percepções da comunidade surda obtidas na pesquisa sobre o atendimento a turistas surdos, propõe-se a implementação de um conjunto de ações voltadas à melhoria da acessibilidade comunicacional nos Centros de Atendimento ao Turista (CATs) da EMPETUR, com foco no atendimento a turistas surdos.

As propostas apresentadas foram construídas com base nos relatos das pessoas surdas e nas dificuldades relatadas pelos atendentes na observação da rotina de atendimento, bem como nas contribuições teóricas discutidas ao longo deste trabalho, especialmente no que se refere à acessibilidade e ao turismo inclusivo (Sassaki, 2006; Buhalis; Darcy, 2011; Brasil, 2019), buscando responder de forma prática às lacunas identificadas no contexto estudado.

Diante disso, a proposta de intervenção estrutura-se em dois eixos complementares. O primeiro refere-se à oferta de capacitação em Libras para os profissionais que atuam nos CATs, considerando tanto formações introdutórias quanto possibilidades de aprofundamento para atendentes com maior interesse e disponibilidade. E o segundo eixo consiste na proposição de um sinalário institucional voltado à comunicação no contexto turístico, pensado como ferramenta de apoio à comunicação em situações recorrentes do cotidiano desses espaços.

A articulação entre esses dois eixos torna a proposta mais viável e efetiva, uma vez que a capacitação contribui para o desenvolvimento humano e profissional das equipes, enquanto o sinalário oferece suporte prático e imediato ao atendimento. Esses eixos respondem diretamente às demandas identificadas no diagnóstico realizado.

Dessa forma, buscou-se não apenas sugerir soluções pontuais, mas apresentar possibilidades concretas de fortalecimento da acessibilidade comunicacional nos serviços turísticos de informações turísticas administrados pela EMPETUR.

6.2 Proposta de capacitação em Libras para os atendentes dos CATs

A capacitação em Libras constitui um dos pilares centrais desta proposta de intervenção, uma vez que a ausência de conhecimento em Libras de sinais foi identificada como uma das principais barreiras no atendimento a turistas surdos nos CATs da EMPETUR. Conforme evidenciado no diagnóstico e nas percepções da comunidade surda, a comunicação entre atendentes com os turistas surdos ocorre, na maioria das vezes, de forma improvisada. Diante desse cenário, propõe-se a implantação de um programa estruturado de capacitação em Libras, voltado especificamente ao contexto do atendimento turístico com foco em situações práticas do cotidiano dos CATs.

O objetivo geral da capacitação é proporcionar aos atendentes conhecimentos básicos e intermediários básicos em Libras, possibilitando uma comunicação mais eficiente com turistas surdos, além de promover maior segurança e autonomia no atendimento. Busca-se, ainda, contribuir para a construção de uma postura profissional mais inclusiva, baseada no respeito à diversidade linguística e cultural.

6.2.1 Público-alvo

O programa de capacitação será destinado aos atendentes que atuam nos CATs da EMPETUR no Recife, totalizando 11 profissionais, podendo ser ampliado, posteriormente, para outros profissionais envolvidos diretamente no atendimento ao turista. Recomenda-se que a participação seja incentivada institucionalmente, com abertura para adesão voluntária dos interessados, considerando o engajamento como fator importante para o processo de aprendizagem.

Além disso, sugere-se a seleção de um grupo menor de profissionais, por meio de inscrição ou indicação, para participação em formações mais intensivas, com o objetivo de desenvolver maior domínio da língua e atuar como referência dentro das equipes conforme evidenciado na baixa capacitação identificada entre os atendentes no diagnóstico realizado.

6.2.2 Estrutura e níveis do curso

Propõe-se a organização da capacitação em dois níveis, considerando as diferentes necessidades identificadas entre os atendentes no diagnóstico realizado.

Ambos devem contemplar noções introdutórias da Libras, incluindo sinais essenciais, cumprimentos, orientações simples e vocabulário relacionado à prática de atendimento turístico, como informações sobre atrativos, localização, horários e serviços.

Já o nível intensivo será voltado a um grupo reduzido de profissionais, com foco no aprofundamento da comunicação em Libras, permitindo maior fluidez no diálogo com turistas surdos. Esses profissionais poderão atuar como apoio interno nas equipes, auxiliando colegas em situações de atendimento mais complexas.

6.2.3 Locais de realização dos cursos

Considerando a viabilidade da proposta, sugere-se que os cursos sejam realizados em espaços públicos já existentes, como salas de aula de escolas públicas, auditórios institucionais ou centros de formação profissional. Essa estratégia reduz custos operacionais e facilita a implementação da capacitação, aproveitando estruturas já disponíveis no setor público. Considerando o quantitativo de 11 profissionais, a formação poderá ser realizada na própria sede da EMPETUR, otimizando recursos e facilitando a organização das atividades.

Além disso, a utilização de espaços acessíveis e de fácil deslocamento para os profissionais contribui para a adesão ao programa, tornando a proposta mais viável e sustentável.

6.2.4 Estratégias de incentivo à participação

Um dos principais desafios na implementação de programas de capacitação refere-se à adesão dos profissionais, especialmente diante das demandas do cotidiano de trabalho. Nesse sentido, propõe-se que a EMPETUR adote estratégias de incentivo, como a flexibilização da carga horária nos dias de aula, possibilitando a redução do tempo de trabalho sem prejuízo ao profissional, ou a compensação de horas em outro momento ou ao longo da duração do curso.

A oferta de certificação, o reconhecimento institucional e a valorização dos profissionais capacitados podem atuar como estímulos importantes para a participação. Tais medidas contribuem para tornar a capacitação não apenas uma exigência, mas uma oportunidade de crescimento profissional.

6.2.5 Possíveis dificuldades e soluções

A implementação da capacitação pode enfrentar desafios, como a resistência inicial dos profissionais, dificuldades de conciliação de horários e limitações institucionais. No entanto, essas barreiras podem ser minimizadas por meio de planejamento adequado, comunicação clara sobre os benefícios da formação e adoção de estratégias flexíveis de participação.

Outro desafio refere-se à continuidade da capacitação, sendo fundamental que a formação não ocorra de forma pontual, mas como parte de um processo contínuo de qualificação profissional. Assim, a criação de parcerias com instituições de ensino e especialistas em Libras pode contribuir para a manutenção e atualização do programa.

Nesse contexto, destaca-se a possibilidade de adoção de um modelo híbrido de capacitação, combinando atividades online e encontros presenciais. A oferta de conteúdos em formato digital pode ampliar o acesso dos profissionais à formação em Libras, permitindo maior flexibilidade de horários e possibilitando que cada participante avance de acordo com seu próprio ritmo de aprendizagem.

Por outro lado, a realização de encontros presenciais periódicos mostra-se importante para a prática da comunicação e para o desenvolvimento de habilidades mais complexas, especialmente no que se refere à interação direta em situações de atendimento. Dessa forma, a combinação entre ensino a distância e momentos presenciais pode representar uma estratégia mais viável e eficaz, considerando as limitações de tempo e deslocamento enfrentadas pelos profissionais.

6.3 Proposta de criação de um sinalário institucional para os CATs

Enquanto estratégia complementar à capacitação em Libras, propõe-se a criação de um sinalário institucional voltado ao atendimento turístico nos Centros de Atendimento ao Turista (CATs) da EMPETUR. Conforme evidenciado no diagnóstico, a ausência de materiais de apoio à comunicação constitui uma das principais limitações enfrentadas pelos atendentes, fazendo com que o atendimento a turistas surdos dependa, em grande parte, de estratégias improvisadas.

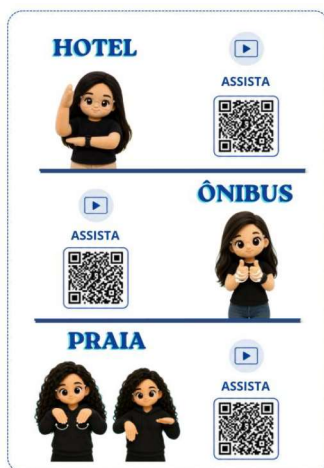
Nesse sentido, o sinalário apresenta-se como uma ferramenta prática e acessível, capaz de auxiliar na comunicação em situações recorrentes do atendimento, especialmente para profissionais que ainda não possuem domínio da Libras, conforme sugerido tanto pelos atendentes quanto pela comunidade surda na pesquisa realizada.

6.3.1 Finalidade do sinalário

O sinalário tem como principal finalidade organizar e disponibilizar sinais em Libras relacionados ao vocabulário turístico, facilitando a comunicação entre atendentes e turistas surdos. Além disso, o material pode atuar como instrumento de apoio ao aprendizado dos profissionais, contribuindo para a familiarização com a língua e ampliando as possibilidades de comunicação no atendimento.

Dessa forma, o sinalário não substitui a capacitação em Libras, mas funciona como um recurso complementar, especialmente útil em situações que demandam respostas rápidas e objetivas.

Imagem 15: Modelo sugerido para o Sinalário



Fonte: Autoria própria com uso da IA³

6.3.2 Conteúdo e organização do material

O sinalário deverá contemplar termos e expressões frequentemente utilizados no atendimento turístico, como informações sobre atrativos, meios de transporte,

³ Para montar o modelo sugerido para o Sinalário, foi utilizado o Gemini AI apenas para fazer as bonecas e os QRcodes ilustrativo.

serviços, horários de funcionamento e orientações espaciais. Além disso, recomenda-se a inclusão de vocabulário específico relacionado aos principais atrativos turísticos do Recife e região, tornando o material mais contextualizado e aplicável à realidade local.

Sugere-se a organização dos conteúdos do sinalário por categorias temáticas, facilitando a consulta durante o atendimento. Cada termo deve ser acompanhado por representações visuais claras dos sinais, podendo incluir imagens sequenciais ou links para vídeos demonstrativos, de modo a garantir melhor compreensão e utilização do material.

6.3.3 Formatos de disponibilização

Para ampliar o acesso e a funcionalidade do sinalário, propõe-se sua disponibilização em formato impresso e digital (acessível por meio de dispositivos móveis, como celulares e *tablets*). Como forma de divulgação de sua existência propõe-se a produção de cartazes e outros materiais de apoio

A versão digital incluirá recursos interativos, como vídeos demonstrativos dos sinais, facilitando o seu uso pelos atendentes e turistas. Essa diversidade de formatos contribui para tornar o material mais dinâmico, acessível e adaptável às diferentes situações de atendimento.

6.3.4 Parcerias para o desenvolvimento do sinalário

Sugere-se que a produção do sinalário seja realizada por meio de parcerias com instituições públicas de ensino, como universidades e institutos federais, além da colaboração de profissionais especializados em Libras e representantes da comunidade surda.

Essa articulação é fundamental para garantir a qualidade linguística do material, assegurando que os sinais utilizados estejam alinhados ao uso real da língua e evitando a criação de termos inadequados ou descontextualizados, contribuindo para a legitimidade e aceitação do material no contexto de uso.

A participação da comunidade surda no processo de construção do sinalário contribui para a legitimidade do material, assegurando que os sinais utilizados estejam alinhados à cultura e às práticas comunicacionais desse público, conforme

evidenciado nas respostas coletadas junto à comunidade surda nesta pesquisa e aos estudos e pesquisas em geral.

6.3.5 Financiamento e viabilização

A viabilização da proposta pode ocorrer por meio de parcerias institucionais com órgãos públicos, instituições de ensino e profissionais especializados em Libras, permitindo a articulação entre diferentes atores envolvidos no processo. Nesse sentido, a EMPETUR pode atuar como agente articulador e financiador, por meio de recursos próprios ou da captação de recursos em editais de fomento e projetos de extensão acadêmica.

A colaboração com instituições de ensino possibilita, ainda, o desenvolvimento do sinalário no âmbito de atividades de pesquisa e extensão, contribuindo para a redução de custos e ampliação do alcance da iniciativa. Dessa forma, o investimento na criação do sinalário configura-se como uma ação estratégica, com potencial de qualificar o atendimento e promover a acessibilidade no turismo.

6.3.6 Possíveis dificuldades e soluções

Entre os principais desafios para a implementação do sinalário, destaca-se a necessidade de validação linguística adequada e atualização contínua do material. Para enfrentar essas questões, recomenda-se a manutenção de parcerias com especialistas e instituições, garantindo revisões periódicas e a adequação do conteúdo às demandas do atendimento turístico.

Outro desafio refere-se à utilização efetiva do material pelos atendentes, sendo fundamental que o sinalário seja integrado às práticas do cotidiano, por meio de treinamentos, orientações e incentivo ao seu uso. Dessa forma, evita-se que o material se torne apenas um recurso disponível, mas pouco utilizado.

6.4 Estimativa de custos da proposta

A implementação das ações propostas neste TCC demanda a mobilização de recursos financeiros, especialmente no que se refere à capacitação em Libras dos

atendentes dos Centros de Atendimento ao Turista (CATs) e ao desenvolvimento do sinalário.

Com o objetivo de demonstrar a viabilidade da proposta, foi elaborada uma estimativa de custos baseada em valores médios praticados no mercado, considerando cursos de formação em Libras, serviços técnicos especializados e produção de materiais acessíveis. Ressalta-se que os valores apresentados possuem caráter estimativo, podendo variar conforme a instituição responsável, a carga horária ofertada e o formato de execução das atividades.

No que se refere à capacitação, a proposta considera a oferta de dois níveis de formação: um nível básico, voltado a todos os atendentes, e um nível intensivo, destinado a um grupo selecionado de profissionais, conforme descrito anteriormente.

Para o desenvolvimento do sinalário institucional, foram considerados custos relacionados à participação de profissionais especializados em Libras, bem como à produção audiovisual dos sinais, tendo em vista a proposta de disponibilização do material tanto em formato físico quanto digital, incluindo vídeos acessíveis por meio de QR Codes e dispositivos eletrônicos utilizados nos CATs.

Tabela 1 – Estimativa de custos para implementação da proposta

Item	Descrição	Quantidade	Valor unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Item Quantidade Valor Unitário Valor Total Instrutor de Libras – Curso Básico (80h)	Planejar e ministrar as aulas da capacitação, elaborar atividades práticas, materiais didáticos e acompanhar o desenvolvimento dos participantes durante o curso.	80h	R\$ 120	R\$ 9.600

Instrutor de Libras – Formação Intensiva (100h)	Planejar e ministrar as aulas da capacitação, elaborar atividades práticas, materiais didáticos e acompanhar o desenvolvimento dos participantes durante o curso.	100h	R\$ 120	R\$ 12.000
Revisor Surdo/Consultor Linguístico	Validar os sinais utilizados no sinalário, contribuir com a adequação cultural e linguística do material e garantir a participação da comunidade surda no processo de construção da proposta.	20h	R\$ 120	R\$ 2.400
Designer gráfico do sinalário	Desenvolver a identidade visual, realizar a diagramação e organizar os conteúdos do sinalário para versão física e digital.	1 Serviço	R\$ 2.000	R\$ 2.000
Produção audiovisual	Realizar gravação, edição e finalização dos vídeos em Libras vinculados aos QR Codes do sinalário.	1 Serviço	R\$ 3.500	R\$ 3.500

Material didático digital	Produção de apostilas e materiais de apoio	11 participantes	R\$ 50	R\$ 550
Impressão do sinalário	Produção das versões físicas do material	50 unidades	R\$ 60	R\$ 3.000
Banner Institucional	Divulgação da acessibilidade nos CATs	5 unidades	R\$ 150	R\$ 750
Cartazes informativos	Orientações sobre uso do sinalário e QR Codes	10 unidades	R\$ 40	R\$ 400
QR Codes e hospedagem digital	Criação e geração dos QR Codes, organização dos links e disponibilização dos conteúdos digitais.	1 serviço	R\$ 300	R\$ 300

Total estimado: R\$ 34.100

Fonte: Elaboração própria (2026)

A estimativa de custos foi elaborada com base em valores de referência obtidos em consultas a plataformas oficiais de contratações públicas, complementadas por parâmetros de honorários praticados por profissionais da área de tradução, interpretação e ensino de Libras. Para a formação proposta, adotou-se como referência o valor de R\$ 120,00 por hora-aula, considerando não apenas o tempo de execução das atividades, mas também o planejamento pedagógico, a preparação de materiais e o acompanhamento dos participantes.

Os valores previstos contemplam as principais ações necessárias à implementação da proposta, incluindo a formação em Libras dos atendentes dos

CATs, a qualificação de profissionais de referência e o desenvolvimento de recursos de apoio à comunicação. A formação básica foi estruturada em modelo híbrido, combinando atividades online e encontros presenciais, com carga horária

aproximada de 80 horas, de modo a favorecer a participação dos profissionais sem comprometer suas atividades laborais.

Como estratégia complementar, propõe-se uma formação intensiva destinada a um grupo específico de atendentes, com carga horária ampliada entre 100 e 120 horas. O objetivo é aprofundar os conhecimentos em Libras e preparar profissionais que possam atuar como referência interna nas equipes, oferecendo suporte em situações que demandem maior domínio comunicacional.

Além da formação dos profissionais, a proposta contempla a elaboração de um sinalário turístico institucional, incluindo a produção de materiais gráficos e audiovisuais acessíveis. Nesse sentido, a composição dos custos considera a atuação de profissionais especializados, a produção dos recursos comunicacionais e a utilização de ferramentas digitais necessárias à implementação da proposta.

6.5 Impactos esperados da proposta

A implementação das ações propostas voltadas à capacitação em Libras e à criação de um sinalário tem potencial para gerar impactos significativos na melhoria da acessibilidade comunicacional nos Centros de Atendimento ao Turista (CATs) da EMPETUR. Essas ações, quando articuladas, poderão contribuir para a construção de um serviço mais qualificado, inclusivo e alinhado às necessidades de diferentes públicos.

Entre os principais impactos esperados, destaca-se a melhoria na qualidade da comunicação entre atendentes e turistas surdos, possibilitando maior clareza na transmissão de informações reduzindo a dependência de estratégias improvisadas. Como consequência, espera-se que os turistas surdos possam vivenciar uma experiência mais autônoma, segura e satisfatória durante sua permanência no destino.

A capacitação dos profissionais em Libras tende a promover maior segurança e confiança no atendimento, reduzindo a sensação de insegurança relatada pelos atendentes e contribuindo para a valorização profissional. Esse processo também favorece a construção de uma postura mais sensível e inclusiva, ampliando a compreensão sobre a importância da acessibilidade no turismo.

No âmbito institucional, a adoção dessas medidas pode fortalecer a imagem da EMPETUR como um órgão comprometido com a inclusão e a acessibilidade,

contribuindo para a promoção de Pernambuco como um destino turístico mais acessível e socialmente responsável. Essa valorização pode, inclusive, ampliar o potencial de atratividade do destino, ao considerar públicos que historicamente enfrentam barreiras no acesso ao turismo.

Outro impacto relevante refere-se à possibilidade de criação de um ambiente de trabalho mais inclusivo, a partir da valorização da diversidade linguística e do incentivo à convivência entre diferentes perfis de profissionais. A longo prazo, essa mudança pode contribuir para a construção de equipes mais preparadas, colaborativas e alinhadas às práticas de inclusão.

Dessa forma, observa-se que a proposta apresentada não apenas responde às necessidades identificadas no diagnóstico, mas também aponta caminhos concretos para a transformação das práticas de atendimento turístico, reforçando o papel da acessibilidade comunicacional como elemento essencial para o desenvolvimento de um turismo mais justo e inclusivo. Esses impactos dialogam diretamente com as demandas identificadas no diagnóstico realizado junto aos atendentes e à comunidade surda.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este TCC teve como objetivo analisar as condições de acessibilidade comunicacional nos Centros de Atendimento ao Turista (CATs) da EMPETUR e propor estratégias voltadas à melhoria do processo de comunicação com a comunidade surda. A partir dos dados obtidos por meio da observação direta nos CATs, de entrevistas, da aplicação de questionários e análise documental, foi possível identificar que a acessibilidade comunicacional ainda se apresenta como uma lacuna significativa nestes espaços, especialmente no que se refere ao uso da Língua Brasileira de Sinais (Libras).

Os resultados evidenciam que a ausência de capacitação em Libras, aliada à inexistência de materiais de apoio e à falta de diretrizes institucionais voltadas à inclusão, compromete diretamente a qualidade do atendimento prestado aos turistas surdos. Observou-se que, entre os profissionais atuantes, apenas um possuía conhecimento na língua de sinais, adquirido de forma autônoma, o que demonstra a inexistência de políticas estruturadas de formação na área.

Outro aspecto relevante identificado foi baixa frequência de atendimento a turistas surdos nos CATs da Empetur. Conforme apontado nas pesquisas realizadas neste TCC, mais do que indicar ausência de demanda, esta realidade pode estar relacionada à falta de condições acessíveis que incentivem esse público surdo a utilizar os serviços. A ausência de sinais visuais, de profissionais capacitados e de recursos comunicacionais também pode contribuir para a invisibilização dessa demanda, reforçando barreiras que vão além do atendimento e impactam o acesso ao turismo como um todo.

Ressalta-se que os achados desta pesquisa possuem caráter qualitativo e exploratório, refletindo as experiências, observações e percepções obtidas durante o desenvolvimento do estudo. Dessa forma, o objetivo não consistiu em produzir generalizações estatísticas, mas em contribuir para a discussão sobre acessibilidade comunicacional no turismo e sobre os desafios enfrentados por pessoas surdas usuárias da Libras como primeira língua (L1) nos serviços de atendimento ao turista.

Diante desse cenário, as propostas aqui apresentadas configuram-se como estratégias viáveis e alinhadas às necessidades identificadas. Essas ações não apenas contribuem para a melhoria da comunicação, mas também para a construção

de um atendimento mais inclusivo, seguro e qualificado, seguro e qualificado, beneficiando tanto os profissionais quanto os turistas.

A Promoção da acessibilidade comunicacional no turismo não deve ser compreendida como uma ação pontual, mas como um compromisso contínuo, que envolve formação, investimento institucional e mudança de perspectiva sobre a diversidade. Assim, o estudo reforça que a inclusão de pessoas surdas nos serviços turísticos depende não apenas da adaptação de práticas, mas da incorporação da acessibilidade como princípio estruturante da gestão turística.

Durante o desenvolvimento da pesquisa, algumas limitações metodológicas e operacionais foram identificadas. Entre elas, destaca-se a dificuldade de alcançar um número maior de participantes da comunidade surda, especialmente em razão da inexistência de recursos financeiros para a produção de um questionário totalmente acessível em Libras, com tradução e gravação em vídeo por profissional qualificado. Além disso, a disponibilidade dos atendentes dos Centros de Atendimento ao Turista também representou um desafio para a coleta de dados, uma vez que, dos onze profissionais em atuação nos CATs da EMPETUR no Recife, apenas seis puderam participar da pesquisa. Tais limitações não inviabilizaram o estudo, mas evidenciam os desafios enfrentados na realização de pesquisas voltadas à acessibilidade comunicacional e reforçam a importância de investimentos institucionais que possibilitem maior participação dos diferentes públicos envolvidos.

Apesar das dificuldades iniciais na coleta de dados junto à comunidade surda, foi possível obter respostas que contribuíram significativamente para a compreensão das barreiras enfrentadas. A escuta direta da comunidade surda foi fundamental para a ampliação da compreensão sobre suas experiências e demandas no contexto turístico.

Outro aspecto que merece reflexão diz respeito à demanda potencial de pessoas surdas pelos serviços oferecidos nos CATs. Embora os dados levantados indiquem baixa frequência de atendimentos a esse público, não é possível afirmar que isso represente ausência de interesse ou necessidade. A limitada oferta de recursos de acessibilidade comunicacional pode influenciar diretamente a procura pelos serviços, uma vez que a falta de profissionais capacitados em Libras e de ferramentas de apoio à comunicação pode desencorajar a utilização desses espaços por parte de turistas surdos. Dessa forma, entende-se que a baixa demanda observada pode estar

relacionada não apenas ao perfil dos visitantes, mas também às condições de acessibilidade atualmente disponíveis.

Espera-se que este TCC contribua para o avanço das discussões sobre acessibilidade comunicacional no turismo e sirva como subsídio para a implementação de ações práticas nos CATs da EMPETUR. Mais do que propor soluções, buscou-se destacar a importância de construir um turismo verdadeiramente inclusivo, no qual o direito à informação, à comunicação e à participação seja garantido a todos os visitantes, incluindo aqueles que historicamente enfrentam barreiras no acesso à comunicação e à informação no contexto turístico.

REFERÊNCIAS

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 União: seção 1, Brasília, DF, p. 23, 25 abr. 2002.

BRASIL. **Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005.** Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 23 dez. 2005.

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 União, Brasília, DF, 7 jul. 2015.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo acessível:** manual de orientações. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2019.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo acessível:** introdução a uma viagem de inclusão. Brasília, DF: MTur, 2009.

BUHALIS, Dimitrios; DARCY, Simon. **Accessible tourism:** concepts and issues. Bristol: Channel View Publications, 2011.

DARCY, Simon; DICKSON, Tracey. **Accessible tourism:** an overview. Annals of Tourism Research, v. 36, n. 1, p. 32–44, 2009.

INSTITUTO FEDERAL DE RORAIMA (IFRR); FIGUEIREDO, José Gabriel Ribeiro; SPÓSITO, Marcos André Fernandes. **Libras e turismo:** sinalário Libras/Português. Boa Vista: IFRR, 2023. Disponível em: <https://educapes.capes.gov.br/handle/capes/744833>. Acesso em: 12 jan. 2026.

FURLAN, Sueli Aparecida. **Educação inclusiva e práticas pedagógicas:** a importância da Libras na formação de profissionais. São Paulo: Cortez, 2016.

KRIPPENDORF, Jost. **Sociologia do turismo:** para uma nova compreensão do lazer e das viagens. São Paulo: Aleph, 2001.

MENDES, Aline de Souza; PAULA, Viviane de Oliveira. **Turismo acessível:** desafios e perspectivas no Brasil. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, São Paulo, v. 11, n. 3, p. 456–472, 2017.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão:** construindo uma sociedade para todos. 7. ed. Rio de Janeiro: WVA, 2006.

SHIMOSAKAI, Karina. **Turismo acessível:** planejamento e desenvolvimento de destinos inclusivos. São Paulo: Senac, 2021.

MOESCH, Marutschka. **A produção do saber turístico.** São Paulo: Contexto, 2002.

MOURY FERNANDES, Bruna Galindo. **Turismo e acessibilidade em equipamentos culturais: uma análise das ações em acessibilidade comunicacional nos museus da cidade do Recife – Pernambuco.** Revista Caravana: Diálogos entre Extensão e Sociedade, v. 5, n. 1, p. 120–137, 2020.

INSTITUTO NACIONAL DE EDUCAÇÃO DE SURDOS (INES). **Dicionário da Língua Brasileira de Sinais.** Rio de Janeiro: INES, [s.d.]. Disponível em: <https://www.ines.gov.br>. Acesso em: 25 fev. 2026.

PATRIMÔNIO CULTURAL EM LIBRAS. **Glossário do Patrimônio Cultural do Recife em Libras.** Recife, 2024. Disponível em: <https://www.youtube.com/@PatrimonioemLibras>. Acesso em: 03 mar. 2026.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

DA SILVA, Luciana Pereira; LIMA DA SILVA, Luciana. **Acessibilidade comunicacional em museus de Recife:** uma análise crítica da comunicação acessível. Revista de Comunicação Dialógica, Rio de Janeiro, n. 15, p. 62–77, 2026. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/rcd/article/view/91538>. Acesso em: 18 mar. 2026.

SKLIAR, Carlos. **A surdez:** um olhar sobre as diferenças. Porto Alegre: Mediação, 1998.

STROBEL, Karin Lilian. **Surdos:** vestígios culturais não registrados na história. Florianópolis: UFSC, 2008.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Formulário aplicado aos atendentes dos CATs

SUA EXPERIÊNCIA CONTA: ACESSIBILIDADE NOS CENTROS DE INFORMAÇÃO AO TURISTA.

1. Qual o seu nome?

2. Você reside em:

- ☐ Recife/Região Metropolitana
- ☐ Outra cidade de Pernambuco
- ☐ Outro Estado

3. Você costuma viajar a turismo ou visitar pontos turísticos da sua própria cidade?

- ☐ Sim, com frequência
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente/Nunca

4. Você já parou para pedir informações em algum Centro de Atendimento ao Turista (CAT) aqui em Pernambuco?

- ☐ Sim
- ☐ Não

5. Como foi a comunicação com o atendente?

- ☐ O atendente sabia Libras.
- ☐ Tive que escrever no papel/celular.
- ☐ Fiz gestos.
- ☐ Foi impossível se comunicar.
- ☐ Eu estava com intérprete/amigo ouvinte que falou por mim.

6. Como você se sentiu durante o atendimento?

- ☐ Acolhido e respeitado.
- ☐ Ignorado ou com pressa por parte do atendente.
- ☐ Frustrado por não conseguir a informação detalhada.

7. A informação que você recebeu foi clara? Você conseguiu chegar ao local ou saber o horário que precisava?

- ☐ Concordo

- ☐ Discordo
 - ☐ Outro
- 8. Por que você nunca usou o balcão de informações turísticas (CAT)?**
- ☐ Não sabia que existia/onde fica.
 - ☐ Prefiro pesquisar na internet/Google.
 - ☐ Tenho receio de ir e não ter ninguém que saiba Libras (medo da barreira comunicacional).
 - ☐ Outro
- 9. Se você soubesse que no CAT tem um atendente que sabe o básico de Libras, você passaria a usar o serviço?**
- ☐ Sim, com certeza.
 - ☐ Talvez.
 - ☐ Não
 - ☐ Outro
- 10. Você já deixou de visitar algum ponto turístico ou teve problemas em uma viagem por falta de informação em Libras?**
- 11. Sobre a nossa proposta de criar um "Sinalário Visual" (um catálogo com fotos e desenhos dos sinais de turismo locais) para ficar no balcão do CAT:**
- ☐ Ajudaria muito na comunicação.
 - ☐ Ajudaria pouco.
 - ☐ Não acho necessário, o ideal é apenas o intérprete.
- 12. Quais desses itens você acha mais urgente para melhorar o turismo para surdos em Recife? (Marque quantos quiser)**
- ☐ Atendentes que saibam Libras básico.
 - ☐ Vídeos em QR Code com explicações em Libras nos pontos turísticos.
 - ☐ Sinalário/Glossário visual no balcão de informações.
 - ☐ Contratação de surdos para trabalhar no atendimento.
- 13. Você gostaria de deixar alguma sugestão ou contar uma experiência ruim que teve ao tentar 'turistar'?**

APÊNDICE B – Formulário aplicado à comunidade surda

PERCEPÇÃO DOS ATENDENTES SOBRE O ATENDIMENTO AO TURISTA SURDO.

- 1. Qual o seu nome?**
- 2. Há quanto tempo você atua no atendimento ao turista nos CATs da EMPETUR (meses)?**
- 3. Durante seu tempo de atuação, você já realizou algum treinamento ou capacitação oferecido pela instituição voltado especificamente para a acessibilidade?**
 - ☐ Sim
 - ☐ Não.
- 4. Se sim, comente um pouco sobre este treinamento/capacitação (Foco e tempo de curso, por exemplo).**
- 5. Você possui algum conhecimento em Libras (básico, intermediário ou apenas sinais isolados)?**
 - ☐ Sim
 - ☐ Não
 - ☐ Sim, Básico
 - ☐ Sim, Intermediário
 - ☐ Apenas alguns sinais isolados
 - ☐ Outras respostas
- 6. Você já atendeu algum turista surdo? Com que frequência isso ocorre (raramente, ocasionalmente, frequentemente)?**
 - ☐ Não
 - ☐ Sim - Pouca Frequência
 - ☐ Sim – Frequentemente
- 7. Se sim, quantas vezes?**
 - ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
- 8. Como foi essa experiência? Quais foram as maiores dificuldades para entender o que o turista precisava e para passar a informação?**

9. Na ausência de um intérprete ou domínio da Libras, quais estratégias de "improviso" você utiliza? (Ex: escrita em papel, gestos, uso do Google Tradutor, pedir ajuda a outra pessoa).
- ☐ Escrita em papel
- ☐ Gestos
- ☐ Pedir ajuda a outra pessoa
- Outro: _____
10. Como você percebe a reação do turista surdo ao notar que não há um atendimento fluente em Libras?
11. Quais são as 5 informações ou perguntas que os turistas mais fazem no dia a dia do CAT?
12. Quais materiais você acha que poderiam ajudar no atendimento a pessoas surdas?
13. Em sua opinião, além da capacitação em Libras, o que falta fisicamente no CAT para que ele seja considerado acessível?
14. Como você avaliaria uma proposta de inclusão de profissionais surdos na equipe de atendimento?
15. Se fosse oferecido um curso de Libras focado exclusivamente no vocabulário turístico, você teria interesse?
- ☐ Sim
- ☐ Não
16. Qual seria o maior desafio para você aprender a língua hoje?
- ☐ Tempo
- ☐ Complexidade
- ☐ Falta de material (No caso de cursos Online)
17. Você acredita que a presença de um profissional surdo facilitaria o aprendizado da equipe e o acolhimento do turista?
- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Talvez

APÊNDICE C – Lista de sugestões de termos para o sinalário

LISTA DE SUGESTÕES DE PALAVRAS PARA O SINALÁRIO

Cidades e Regiões: Recife, Olinda, Abreu e Lima, Araçoiaba, Camaragibe, Cabo de Santo Agostinho, Goiana, Igarassu, Ilha de Itamaracá, Ipojuca, Itapissuma, Jaboatão dos Guararapes, Moreno, Olinda, Paulista, Recife, São Lourenço da Mata, Nordeste, Pernambuco, Litoral, Rio, Mar, Ilha, Mangue, Agreste, Sertão, Zona da Mata.

Destinos de Praia: Porto de Galinhas, Tamandaré, Calhetas, Itamaracá, Praia do Paiva.

Interior: Caruaru, Petrolina, Garanhuns, Serra Talhada, Santa Cruz do Capibaribe, Bezerros, Toritama, Triunfo.

Cultura e Museus: Instituto Ricardo Brennand, Oficina Ricardo Brennand, Cais do Sertão, Paço do Frevo (implícito em Frevo), Museu de Estado de Pernambuco, Sinagoga Kahal Zur Israel, Casa da Cultura.

Recife Antigo e Centro: Praça do Marco Zero, Rua do Bom Jesus, Rua da Aurora, Forte das Cinco Pontas, Porto do Recife, Centro de Artesanato.

Olinda: Alto da Sé, Quatro Cantos, Mosteiro de São Bento, Mercado Eufrásio Barbosa.

Lazer e Natureza: Jardim Botânico, Parque da Jaqueira, Praia de Boa Viagem, Praia do Pina, Pracinha de Boa Viagem, Catamarã, Cachoeira.

História e Esporte: Forte Orange, Centro Histórico, Arena Pernambuco, Estádio de Futebol, Teatro.

Mercados e Compras: Mercado de São José, Mercado da Boa Vista, Centro Comercial, Shopping, Feira.

Transporte: Aeroporto, Terminal Rodoviário (TIP), Terminal Marítimo, Metrô, Ônibus, Táxi, Uber, Locadora de Carro, Rodovia, Marina, Estacionamento.

Hospedagem: Hotel, Pousada, Motel.

Gastronomia: Restaurante, Cafeteria, Doceria, Bar, Almoço, Jantar, Café da Manhã.

Apoio ao Turista: Guia Turístico, Agência de Turismo, Agência de Viagem, Passaporte Pernambuco, Centro de Convenções.

Comunicação e Financeiro: Banco, Caixa Eletrônico, Casa de Câmbio, Wifi, Correios.

Segurança e Emergência: Polícia, Delegacia, Bombeiro, Emergência, Seguro, Hospital, Farmácia.

Informações Práticas: Horário de Funcionamento (Aberto/Fechado), Quanto Custa? Mapa, Ajuda, Banheiro, Supermercado, Alfândega, Passaporte.

Avisos e Termos: Perigoso, Tubarão, Proibido, Área Turística, Assistência.

Cultura e Eventos: Carnaval, Forró, Frevo, Maracatu, Show, Artesanato.

APÊNDICE C – Modelo sugerido do Sinalário

