



**INSTITUTO FEDERAL DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO**  
**TECNÓLOGO EM GESTÃO DE TURISMO**

**CATHARINA PEREIRA SANTOS**  
**KARINA LAIS IRINEU LIRA DO NASCIMENTO**  
**VICTOR VINÍCIUS NÓBREGA PINTO**

**APLICATIVO PARA O CENTRO CULTURAL CAIS DO SERTÃO COM**  
**ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL PARA SURDOS E ENSURDECIDOS**

Recife  
2020

INSTITUTO FEDERAL DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO  
Coordenação Acadêmica de Turismo – CATU  
Tecnólogo em Gestão de Turismo

CATHARINA PEREIRA SANTOS  
KARINA LAIS IRINEU LIRA DO NASCIMENTO  
VICTOR VINÍCIUS NÓBREGA PINTO

**APLICATIVO SOBRE O CENTRO CULTURAL CAIS DO SERTÃO COM  
ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL PARA SURDOS E ENSURDECIDOS**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado à Coordenação Acadêmica  
de Turismo, Instituto Federal de Ciência e  
Tecnologia de Pernambuco, como parte  
dos requisitos para obtenção do título de  
Tecnólogo em Gestão em Turismo.

Orientadora:  
Prof.<sup>a</sup> Bruna Galindo Moury Fernandes

Recife – PE

2020

**Ficha elaborada pela bibliotecária Maria do Perpétuo Socorro Cavalcante Fernandes CRB4/1666**

S237i  
2021

Santos, Catharina Pereira

Aplicativo para o centro cultural Cais do Sertão com acessibilidade comunicacional para surdos e ensurdecidos. / Catharina Pereira Santos, Karina Laís Irineu Lira do Nascimento, Victor Vinicius Nóbrega Pinto. --- Recife: Os autores, 2020.

94. il. Color.

TCC (Curso Superior Tecnológico em Gestão de Turismo) – Instituto Federal de Pernambuco, Departamento Acadêmico de Cultura Geral, Formação de Professores e Gestão - DAFG, 2021.

Inclui Referências, anexos e apêndices.

Orientadora: Profª. Bruna Galindo Moury Fernandes

1. Turismo. 2. Acessibilidade. 3. Museu. 4. Surdos. 5. Cais do Sertão. I. Título. II. Fernandes, Bruna Galindo Moury (orientadora). III. Instituto Federal de Pernambuco.

CDD 338.4791(21ed.)

**CATHARINA PEREIRA SANTOS  
KARINA LAIS IRINEU LIRA DO NASCIMENTO  
VICTOR VINÍCIUS NÓBREGA PINTO**

**APLICATIVO SOBRE O CENTRO CULTURAL CAIS DO SERTÃO COM  
ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL PARA SURDOS E ENSURDECIDOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação Acadêmica de Turismo, Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Pernambuco, como parte dos requisitos para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão em Turismo.

Recife, 30 de novembro de 2020.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Bruna Galindo Moury Fernandes  
Instituto Federal de Pernambuco – IFPE  
Recife - PE

---

Prof. M. Rodrigo José de Albuquerque Marinho Ataíde dos Santos  
Instituto Federal de Pernambuco – IFPE  
Recife - PE

---

M.<sup>a</sup> Andreza da Nóbrega Arruda Silva

*Dedicamos este TCC a todos que sempre nos apoiaram.*

## **AGRADECIMENTOS**

Gostaria de começar agradecendo a Deus por sempre me dar forças e para seguir em frente diante de todas as dificuldades que surgiram durante a elaboração do projeto. Aos meus pais e familiares, agradeço o apoio, incentivo e todo suporte que me deram para que esse trabalho pudesse ser concluído da melhor forma possível, em especial a minha tia Cláudia Sansil, que compartilhou bastante de seu conhecimento comigo.

A minha professora orientadora Bruna Moury, meu agradecimento pelas valiosas contribuições e auxílio dados durante a produção do projeto e dentro de sala de aula, contribuindo para minha formação como turismóloga. Gostaria de ampliar minha gratificação para a Prof<sup>a</sup> Luciana Pereira, como uma das professoras que mais ajudou no meu desenvolvimento dentro do curso, ao Prof<sup>o</sup> Bernardo Lima, pessoa que motivou a escolha do tema. Também quero agradecer ao Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Pernambuco – IFPE e ao seu corpo docente que proporcionaram a minha formação como gestora e turismóloga.

Agradeço a gestão do Centro Cultural Cais do Sertão, na pessoa da atual gestora Maria Rosa, que nos forneceu informações que acrescentaram em muito ao trabalho. A todas as instituições e pessoas que conversaram conosco para que pudessemos desenvolver da melhor forma possível nosso projeto. As pessoas que ajudaram a compartilhar e as que se disponibilizaram a responder nosso questionário, sou muito grata a todos vocês. A todos os meus amigos e colegas da graduação, em especial a Maria Izabelly, Camila Mendes e André Luiz, que apesar de todas as adversidades, sempre estavam dispostos a ajudar.

Por último e mais importante, quero agradecer aos meus parceiros, Karina Lira e Victor Vinícius, pois sem vocês, esse trabalho não existiria. Agradeço a paciência e tempo que disponibilizaram, por todas as risadas e lágrimas derramadas para que pudessemos chegar aonde chegamos, e por isso eu não sou só grata, mas tenho muito orgulho de vocês e do nosso trabalho como todo.

*Catharina Pereira Santos*

Agradeço primeiramente a Deus por ter sido meu maior suporte durante este projeto, me dando forças para chegar até o final. A minha mãe, Maria Betania e ao meu pai, Sebastião Irineu por todo esforço investido na minha formação e pelo apoio e respeito a todas as minhas decisões.

A minha equipe Catharina Santos e Victor Nobrega, sou grata por estarem ao meu lado nessa caminhada, por terem compartilhado todas as alegrias e dificuldades. Por nunca deixarem de acreditar na nossa pesquisa, as minhas amigas de curso e de vida Izabelly Santos e Camila Mendes, sou muito grata a vocês. Aos meus amigos da União por escutarem os problemas e as vitórias durante a fase de pesquisa.

Por fim, mas não menos importante, agradeço a nossa orientadora Bruna Moury, por ter acolhido nosso projeto e sempre estar presente nos indicando o melhor rumo.

*Karina Laís Irineu Lira do Nascimento*

Agradeço a todos que me auxiliaram no caminho para minha formação, aqueles que me deram suporte, força e inspiração. Principalmente, a Deus que se fez presente em vários momentos da minha vida, me dando forças e ensinamentos. Aos professores e todos os integrantes que formam a instituição que deu base para o meu processo de formação profissional e que ecoou em um engrandecimento pessoal. Destacando a professora Bruna Moury por acreditar e nos apoiar em nosso projeto.

Gostaria de agradecer em especial meu amigo Evandro Freitas, que me mostrou o que é a paixão por uma profissão. A integrante deste TCC, Karina Lira, por se fazer presente e compartilhar de momentos de felicidade e tristeza comigo. A Catharina Santos minha mais sincera gratidão por se manter firme em nossa jornada. Expresso-a também a meu companheiro de turma, Gustavo Loureiro, por seus ensinamentos com suas experiências de vida.

Aos meus pais que cuidaram de mim durante toda minha vida. A minha mãe, Edjane Pinto e, sobretudo, ao meu pai, Zenóbio Pinto, que me auxiliou em minha busca. Singularmente, a minha irmã, Letícia Nóbrega, por ser minha inspiração e apoio.

Com amor,  
*Victor Vinícius Nóbrega Pinto*

*“A acessibilidade é uma qualidade, uma facilidade que desejamos ver e ter em todos os contextos e aspectos da atividade humana”.*

**Sasaki (2009)**

## RESUMO

O turismo cultural é um segmento turístico que vem ganhando cada vez mais espaço no mercado, principalmente por se tratar das diferentes produções e expressões culturais de cada lugar. Entretanto, ao produzir projetos para facilitar o acesso de todos os indivíduos a esses ambientes, existem alguns grupos sociais que não são beneficiados. Apesar da tentativa de tornar esses locais mais acessíveis para as pessoas com deficiência, a acessibilidade proposta tende a se limitar apenas em intervenções arquitetônicas, esquecendo-se da acessibilidade comunicacional (AC), voltada para pessoas surdas. Dessa forma, se propôs a elaboração de um aplicativo com acessibilidade comunicacional para surdos e ensurdecidos sobre o Cais do Sertão, por se tratar de um espaço de grande importância cultural e bem localizado no centro do Recife, com o intuito de oferecer maior autonomia para esses indivíduos durante a visita. Para alcançar este objetivo, é necessário a promoção do uso das tecnologias assistivas, estimular o envolvimento cultural da população surda e incentivar a visita de pessoas surdas ao centro cultural. Então, realizou-se entrevistas com a gestão do Cais do Sertão e aplicação de questionários com surdos para constatar a atual situação da acessibilidade no local. Diante disso, percebeu-se que o museu não é acessível para pessoas surdas, sendo necessário desenvolver metodologias para auxiliar na visita do museu, confirmando nossa hipótese inicial de que o Centro Cultural Cais do Sertão carece de acessibilidade para pessoas surdas.

**Palavras-chave:** Acessibilidade. Museu. Pessoa Surda. Cais do Sertão.

## ABSTRACT

The cultural tourism is a segment of tourism that is earning more and more space in the market, mainly because of the different productions and cultural expressions of each place. However, when it produces projects to facilitate the access of all individuals to these environments, there are some social groups that are not benefited. Despite the attempt to make these places more accessible for people with disabilities, the proposed accessibility tends to be limited only to architectural interventions, forgetting communicational accessibility (AC), turned to deaf people. Thus, it was proposed an app with communication accessibility for the deaf and deafened at Cais do Sertão, as it is a space of big cultural importance and well located at the center of Recife, with the aim of offering more autonomy for these individuals during the visitation. To achieve this goal, it is necessary to promote the use of assistive technologies, stimulate the cultural involvement of the deaf population and encourage the visitation of deaf people to the cultural center. Then, interviews were conducted with the management of Cais do Sertão and application of questionnaires with deaf people to verify the current situation of accessibility in the place. In view of this, it was noticed that the museum is not accessible for deaf people, and it is necessary to develop methodologies to assist in the visitation of the museum, confirming our initial hypothesis that the Cais do Sertão Cultural Center lacks accessibility for deaf people.

**Keywords:** Acessibility. Museum. Deaf Person. Cais do Sertão

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -	Janela de LIBRAS.....	31
Figura 2 -	LSE.....	31
Figura 3 -	Centro Cultural Cais do Sertão.....	33
Figura 4 -	Módulo I.....	34
Figura 5 -	Entrada do museu.....	34
Figura 6 -	O Mundo do Sertão.....	35
Figura 7 -	Módulo II.....	35
Figura 8 -	Auditório.....	35
Figura 9 -	Cais Rooftop Lounge Bar.....	36
Figura 10 -	Área para lazer.....	36
Figura 11 -	Visitação com pessoas cegas.....	37
Figura 12 -	Área Interna do Cais do Sertão.....	40
Figura 13 -	Televisores com documentários.....	41
Figura 14 -	Textos informativos desgastados.....	41
Figura 15 -	Tela iniciais.....	65
Figura 16 -	Aplicativo.....	66
Figura 17 -	Leitor QR.....	66
Figura 18 -	Vídeos informativos.....	67

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Legislação.....	22
Tabela 2 - Profissionais para a elaboração do aplicativo.....	61

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 -	Gênero.....	47
Gráfico 2 -	Idade.....	47
Gráfico 3 -	Escolaridade.....	48
Gráfico 4 -	Renda Familiar.....	48
Gráfico 5 -	Nível de Surdez.....	49
Gráfico 6 -	Comunicação.....	49
Gráfico 7 -	Atividade Favorita.....	50
Gráfico 8 -	Frequenta museus.....	50
Gráfico 9 -	Sua cidade ou quando viaja.....	51
Gráfico 10 -	Museus que visitou.....	51
Gráfico 11 -	Último semestre.....	52
Gráfico 12 -	Espaços Culturais.....	52
Gráfico 13 -	Por que não é acessível?.....	53
Gráfico 14 -	Conhece o Cais do Sertão.....	53
Gráfico 15 -	Visitação ao Cais do Sertão.....	54
Gráfico 16 -	Experiência no Cais do Sertão.....	54
Gráfico 17 -	Acessibilidade do Museu.....	55
Gráfico 18 -	Motivações para não visitar.....	55
Gráfico 19 -	Recomendaria o Museu.....	56
Gráfico 20 -	Conhece Código QR.....	56
Gráfico 21 -	Já utilizou Código QR.....	57
Gráfico 22 -	Onde usou Código QR.....	57
Gráfico 23 -	Como prefere conhecer o museu.....	58

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>16</b>
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>20</b>
<b>2.1</b>	<b>Turismo e Acessibilidade.....</b>	<b>25</b>
<b>2.2</b>	<b>Turismo e a pessoa surda.....</b>	<b>29</b>
<b>3</b>	<b>DIAGNÓSTICO E DISCUSSÃO.....</b>	<b>33</b>
<b>3.1</b>	<b>Análise dos dados da pesquisa de campo.....</b>	<b>37</b>
<b>3.2</b>	<b>Dados da pesquisa de opinião.....</b>	<b>46</b>
<b>4</b>	<b>APLICATIVO ACESSÍVEL PARA O CAIS DO SERTÃO.....</b>	<b>59</b>
<b>4.1</b>	<b>Público alvo.....</b>	<b>59</b>
<b>4.2</b>	<b>Estratégias Previstas.....</b>	<b>59</b>
<b>4.3</b>	<b>Recursos Necessários.....</b>	<b>61</b>
<b>4.3.1</b>	<b>Recursos Humanos.....</b>	<b>61</b>
<b>4.3.2</b>	<b>Recursos Físicos.....</b>	<b>62</b>
<b>4.3.3</b>	<b>Recursos Materiais.....</b>	<b>62</b>
<b>4.4</b>	<b>Possíveis fontes de apoio financeiro.....</b>	<b>63</b>
<b>4.5</b>	<b>Estratégias de Comunicação.....</b>	<b>63</b>
<b>4.6</b>	<b>Aplicativo.....</b>	<b>65</b>
<b>4.7</b>	<b>Orçamento.....</b>	<b>67</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>69</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>71</b>
	<b>APÊNDICE A.....</b>	<b>77</b>
	<b>APÊNDICE B.....</b>	<b>79</b>
	<b>APÊNDICE C.....</b>	<b>80</b>
	<b>ANEXO A.....</b>	<b>86</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O turismo vem ganhando grande espaço e reconhecimento ao longo dos anos, principalmente por proporcionar o aumento da qualidade de vida, pela facilidade de deslocamento e renda para a sociedade. Essa expansão também pode ser relacionada ao avanço das telecomunicações e internet, que geram o aumento de alcance da publicidade e visibilidade dos produtos turísticos. Aplicado ao cotidiano de um lugar, e se bem empregado, esse movimento fomenta o avanço socioeconômico, impulsionando a geração de empregos e o aumento da renda *per capita*. Além disso, a atividade turística pode proporcionar a revitalização e estruturação de espaços públicos nos destinos.

O turismo cultural é um segmento turístico que vem ganhando cada vez mais espaço no mercado, principalmente por se tratar das diferentes produções e expressões culturais de cada lugar. Entretanto, ao produzir projetos para facilitar o acesso de todos os indivíduos a esses ambientes, existem grupos sociais que não são beneficiados. O mercado turístico vem se expandido cada vez mais e, com isso, ganhando novos investimentos capazes de melhorar a experiência dos turistas durante as suas viagens. Novos mercados estão sendo explorados e diversos públicos estão sendo contemplados, entre eles, as pessoas com deficiência (PcD). A discussão sobre acessibilidade e inclusão tem estado em maior evidência e tem recebido maior impacto nas decisões realizadas no processo de criação ou desenvolvimento de produtos turísticos. Por muitos anos, a inclusão social foi pouco considerada na implementação de empreendimentos, atividades e serviços turísticos, influenciando diretamente como este público consome turismo.

O Brasil tem avançado em tornar o país cada vez mais inclusivo por meio de diferentes processos legais, já que historicamente a inclusão e os direitos dessas pessoas não eram garantidos. A maioria das conquistas relacionadas aos direitos das PcD são bastante recentes.

As leis e normas que são desenvolvidas pelo poder público tem o intuito de assegurar a autonomia e a liberdade das PcD. Isso porque, para realizar determinadas atividades cotidianas, da forma como se encontram atualmente, é necessário um intermediário. Entre as principais conquistas alcançadas pelas PcD, no Brasil destacam-se: a legalização comunicacional da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) e o Braille.

Outra aquisição relevante é a Lei nº 13.146 do ano de 2015, conhecida como Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência ou ainda Estatuto da Pessoa com Deficiência, que tem como principal objetivo promover e assegurar os direitos e liberdades essenciais da PcD, objetivando à inclusão social.

Uma das legislações relacionadas diretamente ao turismo é a Instrução Normativa do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN) nº1 (2003) que dispõe sobre a acessibilidade nos bens culturais. Possibilitar que esses cidadãos tenham a liberdade de locomoção nos espaços culturais é importante para dar acesso à cultura.

Os espaços culturais possibilitam que os cidadãos possam se conectar com sua história e suas raízes, além de compreender a importância do patrimônio histórico, a pluralidade cultural de seu povo e sua cultura como um todo. Por possuir uma grande miscigenação, o Brasil compreende expressões distintas, contemplando diversas etnias e povos, o que resulta em uma gama de novos produtos turísticos, que podem ser espaços culturais, percursos históricos, entre outros. Isso possibilita que cada cidadão tenha acesso às suas raízes, entendendo a multiplicidade existente na história e cultura brasileira e a importância de conservar os conhecimentos e costumes de todos os diferentes povos que formam o Brasil.

O estado de Pernambuco, por ser um grande polo econômico e turístico, tem oferecido qualificação às instituições, com o intuito de que esses espaços estejam aptos a atender de forma adequada às PcD. No caso específico da capital pernambucana, Recife, assim como da maioria das cidades brasileiras, ainda é preciso melhorar a qualidade da acessibilidade dos centros culturais existentes.

Optamos pelo Centro Cultural Cais do Sertão para elaborar uma proposta de acessibilidade para pessoas surdas, por ser um espaço que possui uma importância cultural, pois trata da história nordestina. Além de já ter sido eleito um dos melhores museus da América Latina em 2015, pelo site TripAdvisor (UOL, 2015). Também ganhou o prêmio de melhor obra arquitetônica de países de língua portuguesa, concedido pela empresa ArchDaily<sup>1</sup>, nomeado Obra do Ano 2019. Outros fatores que levamos em consideração foi sua localidade, pois se encontra em local de fácil acesso, por fazer parte do polo turístico do Marco Zero, pelo seu índice de visitação

---

<sup>1</sup> O site de arquitetura mais visitado do mundo, contando com 13.6 milhões de visualizações mensalmente. Começou como uma plataforma para auxiliar a reunir informações para ajudar arquitetos ao redor do mundo e que atualmente também é uma empresa de tecnologia.

e por ter uma exposição fixa. A seguir apresentamos os objetivos deste Trabalho de Conclusão de Curso:

Objetivo geral:

- Desenvolver uma proposta de aplicativo para dar autonomia às pessoas com deficiência auditiva que visitam o Museu Cais do Sertão.

Objetivos específicos:

- Realizar uma análise da acessibilidade atual do museu;
- Desenvolver um plano estratégico para a divulgação do aplicativo;
- Criar esboços da interface do aplicativo.

Para a elaboração deste Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, utilizamos de pesquisa bibliográfica, observação direta, análise SWOT e aplicação de questionário. Como base inicial, examinamos os quatro volumes das Cartilhas de Acessibilidade elaboradas pelo Ministério do Turismo (2009) que trata sobre a avaliação e adoção de práticas acessíveis.

A partir do roteiro de inspeção sugerido e disposto no segundo volume das cartilhas, avaliou-se a acessibilidade do Museu Cais do Sertão, também conhecido como Centro Cultural Cais do Sertão (CCCS) através do preenchimento de um questionário, que se encontra nos anexos deste trabalho, em conjunto com a gestão do Cais do Sertão. Também foram aplicados formulários, que nós elaboramos, diretamente com a gestão que continham perguntas sobre os projetos já existentes e futuros sobre acessibilidade. Foram realizadas pesquisas nos principais portais de notícias e informativos em sites que abordam notícias do Brasil e do mundo no âmbito do turismo, como o site oficial do Ministério do Turismo e o G1, para conhecimento acerca da situação atual das pessoas com deficiência e também sobre os investimentos da gestão pública e privada neste segmento.

Este Trabalho de Conclusão de Curso está composto de quatro capítulos. O referencial teórico, o qual foi elaborado por meio de revisão bibliográfica, traz conceitos, dados e informações sobre turismo e acessibilidade e especificamente sobre turismo e a pessoa surda. No capítulo seguinte apresentamos a análise dos dados da pesquisa de campo que foi realizada através de questionário realizado online, tendo como foco saber sobre as pessoas surdas, sua relação com espaços

culturais, suas percepções sobre a acessibilidade nesses locais, e o Cais do Sertão. Além de análise SWOT e entrevistas com a gestão do museu.

O terceiro capítulo apresenta a proposta do aplicativo acessível sobre o Centro Cultural Cais do Sertão para pessoas surdas e traz também a descrição do público alvo, das estratégias previstas, além dos recursos humanos, físicos e materiais, das ações e atividades previstas, das possíveis fontes de recursos/apoio financeiro, estratégias promocionais e orçamento. Por fim, apresentam-se as considerações finais.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Antes de falar da importância econômica da atividade turística é importante definir o que é turismo. Seguindo o pressuposto de que não existe uma definição unitária para o que é turismo, uma das mais formalmente aceitas é a da Organização Mundial de Turismo – OMT (1992 *apud* BARRETO, 2010, p. 12), cujo conceito base para turismo se dá ao conjunto de relações e de serviços, resultado de uma mudança de residência temporária e voluntária, com exceção de razões que estão relacionadas a negócios ou profissionais. Outro conceito importante é o estabelecido por De La Torre (*apud* BARRETO, 2010, p. 13) no qual explica que:

O turismo é um fenômeno social que consiste no deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupos de pessoas que, fundamentalmente por motivos de recreação, descanso, cultural ou saúde, saem do seu local de residência habitual para outro, no qual não exerce nenhuma atividade lucrativa nem remunerada, gerando múltiplas inter-relações de importância social, econômica e cultura.

Atualmente, ao redor do mundo, a realidade do mercado vem comprovando cada vez mais o importante papel do turismo para a economia. Um estudo realizado no ano de 2018, pelo órgão responsável mundialmente pelo setor privado de viagens e turismo ao redor do mundo<sup>2</sup>, o Conselho Mundial de Viagens e Turismo - WTTC (sigla em inglês para *World Council Travel and Tourism*), aponta que a atividade teve um impacto de US\$ 8,8 trilhões, no Produto Interno Bruto (PIB) mundial, sendo responsável por gerar mais de 300 milhões de empregos. O mesmo estudo realizado pela WTCC (2018) também relata que, comparado ao ano de 2017, houve um crescimento de 3,1% em relação ao ano de 2018 na contribuição ao PIB nacional, equivalente a US\$ 152,5 bilhões nos apresentando um cenário bastante promissor. Em relação aos postos de trabalho, houve a geração de 6,9 milhões de empregos (BRASIL, 2019). Outros dados, provenientes do Ministério do Turismo (2019), informam que a receita cambial de 2018 foi de quase US\$ 6 milhões.

Entretanto, apesar de com o passar dos anos surgirem diversos investimentos no setor turístico, existem alguns aspectos que continuam não sendo contemplados corretamente, no qual podemos citar segurança e acessibilidade.

---

<sup>2</sup> Definição retirada do site oficial da *World Council Travel and Tourism*. (Tradução nossa)  
< <https://www.wttc.org/> >

Acessibilidade, de forma geral, se refere à adaptação e flexibilidade de espaços para receber cada pessoa de acordo com sua necessidade individual. Também é importante ressaltar o termo inclusão. Segundo Sasaki (2009), trata-se de um processo nos conjuntos sociais que se adequa às diversidades humanas, constituída por etnia, raça, língua, gênero, deficiência e outros aspectos.

Apesar da importância de se incluir todas as pessoas na sociedade, quando voltamos esse olhar para as pessoas com deficiência, é possível perceber que não existe uma real inclusão. O motivo disso ocorrer é porque a maioria dos espaços, serviços e produtos ofertados, (físicos ou virtuais) não são de fácil acesso, uso ou compreensão por todas as pessoas, incluindo as com deficiências distintas.

Para a Organização das Nações Unidas (ONU *apud* NASCIMENTO; UVINHA, 2016, p. 6), a acessibilidade vai além de um simples direito, é uma garantia para que as pessoas com deficiência possam desfrutar de liberdades e direitos fundamentais e ter uma plena participação na sociedade, em condições igualitárias a todos.

Alguns conceitos contidos em leis e normas nacionais ajudam a definir o que é acessibilidade. Um dos mais importantes é o da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT que define o termo como sendo: “a possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos”. (NBR 9050, 2004, pág. 2). Além dessa definição, a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, Nº 13.146/15 (Art. 3º, inciso I) também apresenta, de forma complementar, o conceito de acessibilidade:

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

No Brasil, a preocupação em incluir as pessoas com deficiência no turismo é algo bastante recente. Historicamente, pessoas com deficiência têm dificuldades em exercer ou simplesmente ter seus direitos garantidos por lei. Lopes (2017) afirma que o Brasil ainda não tem medidas totalmente inclusivas, mas que algumas conquistas foram alcançadas.

Como já mencionado anteriormente, algumas dessas aquisições mais importantes foram a legalização do Braille e a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS). Outras conquistas mais recentes que também são bastante relevantes e que influenciam diretamente no turismo acessível são a Lei que dispõe sobre a acessibilidade em bens culturais e a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Na Tabela a seguir (Tabela 1) apresentam-se outras conquistas legais que foram adquiridas pelas pessoas com deficiência ao longo dos anos.

Tabela 1 - Legislação

<b>Legislação</b>	<b>Ano</b>	<b>Assunto</b>
Lei n.º 4.169	1962	Oficializa as convenções Braille para uso na escrita e leitura dos cegos e o Código de Contrações e Abreviaturas Braille
Lei n.º 7.405	1985	Torna obrigatória a colocação do Símbolo Internacional de Acesso em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas portadoras de deficiência e dá outras providências.
Lei n.º 8.160	1991	Dispõe sobre a caracterização de símbolo que permita a identificação de pessoas portadoras de deficiência auditiva.
Lei n.º 8.899	1994	Dispõe sobre o passe livre às pessoas com deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual.
Lei n.º 10.098	2000	Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.
Lei n.º 10.436	2002	Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências.
Instrução Normativa IPHAN n.º 1	2003	Dispõe sobre a acessibilidade em bens culturais.
Lei n.º 11.126	2005	Dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia.
Portaria n.º 310	2006	Aprova a norma complementar n.º 01/2006, que trata de recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência, na programação veiculada nos serviços de radiodifusão de sons e imagens e de retransmissão de televisão.

Decreto Legislativo 186	2008	Aprova o texto da Convenção Internacional Direitos da Pessoa com Deficiência
Lei nº 13.146	2015	Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)

Fonte: Ministério do Turismo (2009).

Ao longo dos anos, as PcD têm lutado cada vez mais por seus direitos e para que eles sejam garantidos legalmente. Por causa disso, a discussão sobre inclusão e acessibilidade vem ganhando maior visibilidade. Uma das mais importantes conquistas está relacionada ao âmbito educacional. O Censo Escolar da Educação Básica Brasileira de 2017, aponta que o número de matrículas em relação a 2013 quase dobrou, indo de 48.589 para 94.274 matrículas no ano de 2017.

No que se refere ao índice de inclusão das pessoas com deficiência matriculadas em turmas regulares, este subiu de 85,5% em 2013 para 90,9% em 2017 (O GLOBO, 2018). Com o avanço dessas conquistas, como educação e trabalho, fruto das reivindicações por igualdade, as pessoas com deficiência vão em busca de outros aspectos. Isso ocorre pelo desejo de desfrutar, de maneira igualitária, dos seus direitos.

Maslow (*apud* Ferreira *et al*, 2010) elaborou a Teoria das Necessidades Humanas, que explica que as nossas motivações se dividem em uma pirâmide contendo cinco necessidades. São elas: fisiológicas, de segurança, sociais, de estima e de autorrealização. A partir deste conceito, é possível fazer uma relação com a acessibilidade para pessoas com deficiência na atividade turística, já que a teoria alega que quando as necessidades básicas são satisfeitas totalmente ou parcialmente, dá-se o surgimento de outras.

Apesar de, historicamente, as pessoas com deficiência só terem parte das suas necessidades garantidas, com o passar dos anos diversas necessidades puderam ser reconhecidas e asseguradas para esses indivíduos em função de suas demandas. Com as necessidades mais básicas sendo resolvidas, outros aspectos são reivindicados, possibilitando às pessoas com deficiência alcançar cada vez mais seus direitos, sendo um deles, o lazer.

O lazer de acordo com Barreto (2010) surge como uma forma de recuperar as forças de trabalho, e ao longo dos anos irá se transformando em um bem de

consumo, e com isso surgem equipamentos e atividades específicas relacionadas diretamente ao lazer.

Lopes (2017) fala sobre a importância de a sociedade dispor de locais que permitam a inclusão, principalmente para pessoas com deficiência. O autor explica, também, que esses lugares devem planejar formas de locomoção, comunicação e todos os aspectos necessários para fazer com que as pessoas com deficiência sejam inseridas nesses ambientes, sejam eles turísticos ou não. De acordo com Programa de Ação Mundial para Pessoas Portadoras de Deficiência das Nações Unidas (ONU, 1982):

Os países membros [da ONU] devem garantir que pessoas com deficiência tenham as mesmas oportunidades de desfrutar de atividades recreativas que têm os outros cidadãos. Isto envolve a possibilidade de frequentar restaurantes, cinemas, teatros, bibliotecas, etc., assim como locais de lazer, estádios esportivos, hotéis, praias e outros lugares de recreação. Os países membros devem tomar a iniciativa removendo todos os obstáculos neste sentido. As autoridades de turismo, as agências de viagens, organizações voluntárias e outras envolvidas na organização de atividades recreativas ou oportunidades de viagem devem oferecer serviços a todos e não discriminar as pessoas com deficiência. (ONU *apud* BRASIL, 2009, p. 16)

Apesar da elaboração de leis e decretos nacionais para auxiliar no direcionamento para tornar locais públicos e privados efetivamente acessíveis, observa-se que a inexistência ou o cumprimento insatisfatório da acessibilidade ainda é realidade em diversos locais, sendo alguns deles espaços turísticos e culturais.

Não obstante o grande número de brasileiros que possuem algum tipo de deficiência, ainda é comum ver a ausência ou a precariedade das instalações e dos serviços acessíveis disponibilizados em diversos espaços, ocasionando experiências ruins ou incompletas por parte desse público no Brasil. Ou até mesmo gerando, assim, uma falta de interesse por essa parte da população.

Segundo o Ministério do Turismo (2009), pessoas com deficiência de diversas tipologias ou pessoas com mobilidade reduzida, entre as quais também se enquadram idosos e obesos, sofrem com a exclusão social no turismo. A dificuldade dos usuários de utilizar esses espaços e desfrutarem dos equipamentos turísticos e suas instalações é resultado da falta de qualificação específica dos prestadores de serviço na forma de atender às suas necessidades. Contudo, é importante destacar que, além da qualificação desses espaços é necessário haver maiores incentivos

para assegurar a utilização de espaços e equipamentos que proporcionam esse lazer.

Uma das possíveis soluções, de acordo com Nascimento (2016), é a utilização de tecnologias assistivas para auxiliar na experiência da visita. Tecnologias essas que, conforme explica Silva *et al* (2018), dão a oportunidade de incluir, de forma efetiva, pessoas com deficiência na atividade turística, culminando na transformação das vivências dessas pessoas por meio da inovação social.

Esse processo se dá para que possa ocorrer uma melhoria na qualidade de vida e no cotidiano desse grupo social, principalmente para diminuir as desigualdades existentes. Para que essa melhora de vida ocorra, os serviços, espaços e produtos devem ser desenvolvidos proporcionando a independência, liberdade, autonomia, integração e reabilitação dos clientes.

Para se alcançar essas melhorias é necessário implementar nesses espaços o conceito do desenho universal. Jesus *et al* (2017) explica que desenho universal como sendo:

A elaboração de produtos, espaços, serviços, entre outros aspectos, para que possam ser utilizados por todas as pessoas, na maior medida possível. Além desta definição, a ABNT define desenho universal como “aquele que visa atender à maior gama de variações possíveis das características antropométricas e sensoriais da população (NBR 9050/2004, p. 3)

## **2.1 Turismo e Acessibilidade**

Quando analisamos a acessibilidade dos espaços e serviços turísticos, percebe-se que os investimentos existentes estão relacionados a melhorias na estrutura física, de forma a diminuir as barreiras arquitetônicas. Entretanto, a acessibilidade comunicacional, voltada para pessoas com deficiência auditiva e visual, tem atendimento precário e infraestrutura pouco adaptada à realidade desse público.

Especificamente, em relação aos museus, é comum a esses espaços não disporem de acessibilidade adequada. Rojas (2015) apresenta como possibilidade tornar esses espaços mais acessíveis a utilização da linguagem tecnológica como possível estratégia para auxiliar na construção da aprendizagem em museus. Essas tecnologias possibilitam a compreensão das peças expostas no local, fazendo com que todos os visitantes usufruam dos atrativos.

Os museus são um dos principais componentes do produto turístico inserido no turismo cultural. Trata-se de um segmento turístico que está relacionado ao consumo de bens culturais e históricos ou a vivência de experiências de um local distinto de sua moradia (KÖHLER e DURAND, 2007). Outra definição é a proposta pela *European Association for Tourism and Leisure Education - ATLAS*, que afirma que turismo cultural é toda movimentação de pessoas em torno de atrações culturais específicas, tais como sítios históricos, e manifestações artísticas e culturais, fora de seu lugar próprio de residência. (*apud* KÖHLER e DURAND, 2007, p. 188)

De acordo com o Ministério do Turismo (2010), classificam-se como patrimônio histórico e cultural, os bens materiais e imateriais que representam a identidade da população e expressam a memória local. O Ministério do Turismo também cita o que se considera como bens culturais:

São bens culturais de valor histórico, artístico, científico, simbólico, passíveis de se tornarem atrações turísticas: arquivos, edificações, conjuntos urbanísticos, sítios arqueológicos, ruínas, museus e outros espaços destinados à apresentação ou contemplação de bens materiais e imateriais, manifestações como música, gastronomia, artes visuais e cênicas, festas e celebrações. Os eventos culturais englobam as manifestações temporárias, enquadradas ou não na definição de patrimônio, incluindo-se nessa categoria os eventos gastronômicos, religiosos, musicais, de dança, de teatro, de cinema, exposições de arte, de artesanato e outros. (BRASIL, 2010, p. 16)

As estratégias para promover a autonomia das pessoas com deficiência na utilização desses locais, principalmente os museus, são importantes para proporcionar o acesso à cultura e sua história, assegurando assim direitos. Os espaços museais têm uma grande importância para a identidade da sociedade em que estão inseridos.

De acordo com o Instituto Brasileiro de Museus - IBRAM<sup>3</sup> (2012), são esses espaços que preservam nossa história. O ato de preservar existe com o intuito de comunicar, de educar e de lazer, aspectos relacionados ao aumento da qualidade de vida das pessoas. O órgão também explica que a função do museu é transmitir uma sensação de “deleite afetivo”, pois “funcionam como suportes da memória, marcas

---

<sup>3</sup> O Instituto Brasileiro de Museus foi criado em janeiro de 2009, com a assinatura da Lei nº 11.906. O órgão é responsável pela Política Nacional de Museus (PNM) e pela melhoria dos serviços do setor, aumento de visitação e arrecadação dos museus, fomento de políticas de aquisição e preservação de acervos e criação de ações integradas entre os museus brasileiros.  
< <http://www.museus.gov.br/acessoainformacao/o-ibram/> >

identitárias e agem para definir trajetos, para explicar percursos, para reforçar referências, definir amarras” (IBRAM, 2012, p. 21).

O IBRAM (2012) salienta a importância da conquista de direitos como o acesso garantido a pessoas com deficiência, mobilidade reduzida e que estejam em uma situação social vulnerável dentro dos espaços museais. Sendo necessária a adaptação desses locais e seus arredores, tendo como base os princípios do desenho universal e da formação de estratégias comunicacionais para auxiliar no entendimento das informações transmitidas nas exposições.

A inclusão do indivíduo nesses espaços se faz necessária, pois, além de integrá-los e localizá-los na sociedade, é essencial para o reconhecimento patrimonial. De acordo com o artigo 215 da Constituição Brasileira, o Estado tem obrigação de garantir essa inclusão, pois deve assegurar a todos o pleno exercício dos direitos culturais e acesso às fontes da cultura nacional (BRASIL, 1998). Portanto, podemos concluir que a acessibilidade e comunicação em torno desses espaços são fundamentais para o desenvolvimento social e a diversificação e promoção cultural. Sendo assim, é necessário que todos tenham acesso a esses espaços, pela importância dos museus para toda população.

Exemplo disto é a existência de programas educativos que estão sendo aplicados dentro de museus e centros culturais com a intenção de ofertar uma educação informal às pessoas com deficiência auditiva, usuários de línguas de sinais brasileiros (ROJAS, 2015). Para que isso se torne uma prática frequente entre as pessoas com deficiência, é de suma importância que esses espaços culturais possuam uma estrutura adequada para atendê-los.

Apesar da importância da utilização de áreas culturais, tanto para aprendizagem quanto para lazer, os espaços museais e culturais têm dificuldade na tarefa de efetivar de fato essa inclusão. Conforme Rojas (2015), para ocorrer uma inclusão adequada, é necessário um estudo das possíveis metodologias para receber cada indivíduo, pois não se trata apenas de uma alteração arquitetônica. Diversos autores ressaltam sobre a importância de avaliar a aplicabilidade das metodologias para tornar os espaços mais acessíveis.

Jesus *et al* (2017) fala que a preocupação em tornar esses locais mais acessíveis e incluir as pessoas com deficiência dentro da sociedade é algo que deve ser desenvolvido pensando nas metodologias que de fato se aplicam às necessidades existentes por este público, resultando assim numa real inclusão.

Oliveira (2015) apresenta um exemplo desse processo, no qual seleciona três museus da cidade de São Paulo, sendo eles a Pinacoteca do Estado de São Paulo, o Museu de Arte Moderna e o Museu Afro Brasil, para expor as propostas educativas em LIBRAS, para pessoas surdas, através da formação de educadores surdos. A autora analisou alguns museus europeus que se encontram na França e em Portugal, para poder aplicar em um dos museus a proposta de seu mestrado. Na França a visita foi realizada entre os meses de novembro e dezembro de 2004, como parte do Programa *Courants du Monde*, promovido pelo Ministério da Cultura e da Comunicação da França e pela *Maison des Cultures du Monde*. Já em Portugal ela cita o Grupo de Acessibilidade em Museus (GAM). No Brasil, a autora cita alguns locais onde essa mediação é realizada pelo menos por tecnologias assistivas (visitas guiadas por videoguia) como o Centro cultural Banco do Brasil, o Museu do futebol, a casa Guilherme de Almeida, o Itaú cultural e a Caixa cultural todos localizados na cidade de São Paulo. Segundo Oliveira:

Ao visitar o museu pela primeira vez, o visitante ou grupo escolar quer sempre procurar algo novo que desperte seu interesse pela arte e pela cultura, no entanto a garantia desse conhecimento está ligada à qualidade de recepção, ou seja, à interação entre a exposição e o público. (OLIVEIRA, 2015, p.56)

Ainda de acordo com a autora (2015), segundo a perspectiva de acolhimento através das políticas culturais de inclusão, no ano de 2003 a Pinacoteca do estado de São Paulo inicia seu novo Núcleo de Ação Educativa, o *Programa Educativo para Públicos Especiais (PEPE)*. O atendimento tem como maior enfoque pessoas surdas, disponibilizando para mediação da visita os videoguias e/ou intérprete de Libras. Neste ano, 2003, a mediação era feita por uma educadora surda, pois assim a experiência de acolhimento seria completa. Oliveira conclui que quando um surdo é atendido por um intérprete ouvinte algumas informações acabam se perdendo durante o roteiro.

A acessibilidade torna-se realmente efetiva quando todos podem utilizar por completo qualquer ambiente cultural e ter total acesso à informação. Apesar da importância de analisar as especificidades de cada cidadão para tornar esses locais acessíveis, é perceptível que existem determinados aspectos que não são abordados de forma adequada. Reis (2013) fala que os maiores desafios existentes no turismo estão relacionados à comunicação com as pessoas surdas, usuárias de

Libras. O autor explica que uma das causas é a falta de qualificação dos prestadores de serviços e do material para este público.

## 2.2 Turismo e a pessoa surda

A Cartilha do Censo 2010, voltada para pessoas com deficiência, aponta que 23,9% da população brasileira possui algum tipo de deficiência, totalizando 45.606.048 pessoas, e deste total 5,10% é composto de pessoas com deficiência auditiva. O censo também aponta que a região que possui o maior número de pessoas com deficiência é o Nordeste, que equivale a 26,3% da população. Pernambuco corresponde a 27,58% (2.426.106) dos brasileiros em seu total (Cartilha do Censo, 2012).

Apesar desses números, na atual situação social em que o Brasil se encontra, as pessoas com deficiência auditiva sofrem diversas dificuldades para conseguirem exercer certas atividades cotidianas, sendo um reflexo das limitações que persistem ao longo dos anos. Evidenciado, por exemplo, quando notamos que apenas em 24 de abril de 2002 foi implementada a lei nº 10.436, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) e dá outras providências.

Art. 1º É reconhecida como meio legal de comunicação e expressão a Língua Brasileira de Sinais - Libras e outros recursos de expressão a ela associados. Parágrafo único. Entende-se como Língua Brasileira de Sinais - Libras a forma de comunicação e expressão, em que o sistema linguístico de natureza visual-motora, com estrutura gramatical própria, constituem um sistema linguístico de transmissão de ideias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil.

Art. 2º Deve ser garantido, por parte do poder público em geral e empresas concessionárias de serviços públicos, formas institucionalizadas de apoiar o uso e difusão da Língua Brasileira de Sinais - Libras como meio de comunicação objetiva e de utilização corrente das comunidades surdas do Brasil.

Art. 3º As instituições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos de assistência à saúde devem garantir atendimento e tratamento adequado aos portadores de deficiência auditiva, de acordo com as normas legais em vigor. Parágrafo único. A Língua Brasileira de Sinais - Libras não poderá substituir a modalidade escrita da língua portuguesa (ROJAS, 2015 *apud* BRASIL, 2002)

A implementação da LIBRAS, apesar de necessária e apoiada por lei, ainda não acontece completamente. Andrade (2011) explica que essa inserção poderá tornar as atividades relacionadas ao mercado turístico efetivamente acessíveis para pessoas surdas dentro da sociedade. O autor também explica que a LIBRAS é uma

ferramenta que motiva a procura de um atendimento qualificado e capaz de atingir um novo público por meio do segmento Turismo Acessível.

Algumas das instituições que existem em Pernambuco voltadas para dar suporte e formação são: a Associação de Surdos de Pernambuco (ASSPE) e o Centro de Apoio ao Surdo (CAS – PE). A ASSPE, uma instituição sem fins lucrativos, auxilia pessoas surdas a se inserirem como cidadãos dentro da sociedade. Enquanto isso, o CAS – PE tem como objetivo, assegurar o espaço social e político da cultura surda por meio da oferta de cursos de LIBRAS, além de apoiar ações desenvolvidas pela Secretaria da Educação.

Andrade (2011) afirma que, junto com a qualificação do atendimento, outros meios também se tornam necessários para tornar esses espaços totalmente acessíveis, tais como: a implantação de tecnologias assistivas para auxiliar o acesso e a visitação dos museus.

O desenvolvimento da autonomia dentro desses espaços também é um aspecto importante a ser empreendido. Uma das possibilidades para auxiliar a visitação das pessoas com deficiência auditivas é que sejam disponibilizados vídeos em Libras que podem ser acessados através de Códigos QR<sup>4</sup>. É importante saber a opinião do público alvo, para identificar onde essas adaptações devem ser realizadas. Entretanto, é importante conceituar algumas dessas tecnologias já utilizadas.

Uma das tecnologias assistivas mais conhecidas pelas pessoas surdas, é a janela de LIBRAS (Figura 1), que é um espaço reservado para tradução da língua oral para língua de sinais, língua de sinal para oral ou entre duas línguas de sinais. Preferencialmente, o local onde se encontra o tradutor ou intérprete de língua de sinais (TILS), é no lado inferior esquerdo da tela (Mauch *et al*, 2015).

---

<sup>4</sup> **Códigos QR:** Código de resposta rápida, constituído por um código de barras bidimensional 2D

Figura 1 - Janela de LIBRAS



Fonte: Tela Viva (2019)<sup>5</sup>

A legenda para surdos e ensurdecidos – LSE (Figura 2), é uma tecnologia voltada para possibilitar o acesso aos meios audiovisuais, pois ela transcreve efeitos sonoros, sons do ambiente, diálogos e todas as informações que não podem ser captadas por pessoas surdas. É importante ressaltar que a LSE brasileira se utiliza do padrão americano, no qual a transcrição aborda todos os diálogos presentes ao longo do filme. (Araújo *et al*, 2013).

Figura 2 - LSE



Fonte: English Admin (2013)<sup>6</sup>

Outra estratégia que pode ser utilizada, citada por Cintra (2008), é o desenvolvimento de cursos para habilitar os funcionários a atender por meio da comunicação gestual.

<sup>5</sup> <https://telaviva.com.br/27/09/2019/influenciadores-digitais-participam-de-campanha-e-lancam-videos-com-janela-em-libras/>

<sup>6</sup> <https://englishadmin.com/2013/11/discussion-text-pros-and-cons-of-computers-for-students.html>

O Ministério do Turismo (2017) mostra em algumas pesquisas que os brasileiros que planejam viajar têm o Nordeste como preferência. Com isso, pode-se concluir que é necessário existir uma mão de obra qualificada para receber os mais diversos tipos de turistas que possam chegar ao destino.

Reis (2013) aponta que Pernambuco tem um grande potencial para se tornar um espaço apto a receber essa parcela da população que se enquadra no segmento turístico inclusivo para surdos. Isto porque, de acordo com o autor, existe uma real preocupação do Estado em tornar os espaços turísticos mais acessíveis, fornecendo qualificação às instituições para que possam atender adequadamente às pessoas com deficiência e suas necessidades. Entretanto, Reis (2013) também explica que ainda existe uma escassez ou precariedade na comunicação com os usuários de LIBRAS.

No intuito de auxiliar nas dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiência auditiva frequentadoras de espaços museais, são elaboradas propostas para diminuir as barreiras existentes. O uso da tecnologia, como um aplicativo que utiliza da leitura de Código QR, possibilita a visita dos museus de forma independente, com informações prévias sobre o museu, além de informações sobre as exposições com vídeos em LIBRAS e com legenda, para o caso de surdos aporuguesados e ensurdecidos.

### 3 DIAGNÓSTICO E DISCUSSÃO

O Museu Cais do Sertão é um equipamento turístico voltado à história nordestina, sua cultura e com foco maior no cantor Luiz Gonzaga. Possui exposição fixa, exposições itinerantes e bom índice de visitação. Já passou por algumas reformas para incrementar a experiência dos usuários e para melhorar a mobilidade das pessoas com deficiência. Em relação ao acervo, este é composto por objetos adquiridos para a exposição, outros pertencentes ao Museu do Homem do Nordeste que são disponibilizados em forma de comodato<sup>7</sup> e objetos de colecionadores particulares. Quanto ao seu espaço e sua composição física, o Centro Cultural Cais do Sertão (Figura 3) é composto por Módulo I (Museu) (Figura 4) e Módulo II (Centro Cultural). Foi eleito em 2015 como um dos melhores museus da América Latina pelos usuários do *TripAdvisor*<sup>8</sup>.

Figura 3 - Centro Cultural Cais do Sertão



Fonte: Archdaily (2018)<sup>9</sup>

O primeiro módulo inicia-se na área externa do Museu, na Praça do Juazeiro, área que antecede o circuito interno (Figura 5). A área é integrada por exposição de longa duração “O Mundo do Sertão” (Figura 6) que contempla sete pontos, cinco

---

<sup>7</sup> Empréstimo gratuito de coisa não fungível, que deve ser restituída no tempo convencionado pelas partes.

<sup>8</sup> TripAdvisor é um *site* que fornece informações e avaliações e opiniões de conteúdos relacionados à viagens e turismo.

<sup>9</sup> <https://www.archdaily.com/909337/cais-do-sertao-museum-brasil-arquitetura/5c11986d08a5e54bad000946-cais-do-sertao-museum-brasil-arquitetura-photo>

salas de projeção, um mezanino com os espaços Todo Gonzaga, Cabine de Karaokê e Mixagem e a Sala do Imbalança, espaço de experimentação musical.

Figura 4 - Módulo I



Fonte: 360meridianos (2020)<sup>10</sup>

Figura 5 - Entrada do museu



Fonte: Os autores (2019)

<sup>10</sup> <https://www.360meridianos.com/dica/museu-cais-do-sertao-recife>

Figura 6 - O Mundo do Sertão



Fonte: Viagem e Turismo (2018)<sup>11</sup>

O módulo II é constituído pelo vão livre (Espaço Umbuzeiro) área externa que dá acesso ao Centro Cultural, esse espaço atualmente funciona como um local de convivência. É aberto ao público e também funciona como uma área para realização de eventos. (Figura 7). Nos 1º e 2º andares do módulo II existem três salas de exposição temporárias, um auditório (Figura 8) e uma sala para reserva técnica. O último pavimento foi inaugurado, em 2019, o Cais Rooftop Lounge Bar (Figura 9), além de uma área para lazer (Figura 10).

Figura 7 - Módulo II



Fonte: Tarciso Augusto/Esp. DP (2019)<sup>12</sup>

<sup>11</sup> <https://viagemeturismo.abril.com.br/atracao/museu-cais-do-sertao/>

<sup>12</sup> <https://www.diariodepernambuco.com.br/noticia/vidaurbana/2019/11/cais-do-sertao-com-horario-de-visita-ampliado-em-dezembro.html>

Figura 8 - Auditório



Fonte: Mauricio Ferry/Seturel (2018)<sup>13</sup>

Figura 9 - Cais Rooftop Lounge Bar



Fonte: Brenda Alcântara/JC Figura (2020)<sup>14</sup>

Figura 10 - Área para lazer



Fonte: Blog Social 1 (2018)<sup>15</sup>

<sup>13</sup> <http://www2.recife.pe.gov.br/noticias/07/12/2018/plano-de-turismo-criativo-do-recife-sera-lancado-neste-sabado-8>

<sup>14</sup> <https://jc.ne10.uol.com.br/canal/cultura/boa-mesa/noticia/2020/01/09/conheca-o-cais-rooftop-o-telhado-mais-cobicado-do-recife-396848.php>

No que se refere à acessibilidade, há um programa que está sendo efetivado no espaço voltado para pessoas com deficiência visual. Inicialmente, o projeto foi idealizado por uma das educadoras do Cais do Sertão, no qual as peças ou réplicas dos originais são disponibilizadas para o toque, possibilitando um maior entendimento do que se trata o artefato (Figura 11). Contudo, ainda faltam propostas e educadores qualificados para atender as necessidades das pessoas com deficiência auditiva que gostariam de frequentar o espaço.

Figura 11 - Visitação com pessoas cegas



Fonte: Os autores (2019)

Para assegurar que o Cais do Sertão esteja adequado para receber esse novo público, de forma a proporcionar uma experiência acessível e independente às pessoas com deficiência auditiva,   necessário autonomia durante a visita o do local por esses usuários. Uma das principais razões é a questão do museu ter um grande foco em recursos audiovisuais e grande apelo sonoro, podendo ser visto no quantitativo de televisores informativos ou com curtas. Assim, viu-se a oportunidade para implementar tecnologias assistivas para garantir o entendimento e a satisfa o do visitante durante sua ida ao Centro Cultural Cais do Sertão.

### 3.1 Análise dos dados da pesquisa de campo

A primeira entrevista realizada foi em 10 de junho de 2019, com Maria Rosa, que na época da entrevista era gestora de conteúdo e agora, no ano de 2020,   a gestora responsável pelo CCCS – Centro Cultural Cais do Sertão (Apêndice I). O

---

<sup>15</sup> <https://blogs.ne10.uol.com.br/social1/2018/12/26/recife-vai-ganhar-rooftop-no-cais-do-sertao/>

objetivo desta entrevista consistiu em compreender sobre a acessibilidade existente no museu, quais as ações acessíveis que já ocorreram no espaço e quais as maiores dificuldades para tornar o local mais acessível.

Inicialmente, questionamos sobre a utilização de Código QR e sobre sua opinião em relação à utilização de *tablets* e outros equipamentos que poderiam ser disponibilizados pelo museu, ao invés de um aplicativo. A gestora afirmou que equipamentos físicos são ultrapassados, se você comprar, é um investimento que você faz e após dois ou três anos ele precisará ser substituído por um novo. O aplicativo não precisaria apenas ser atualizado. De acordo com a visão da gestora, o aplicativo é mais eficaz que os aparelhos, pois hoje em dia quase todas as pessoas possuem *smartphones*.

Em relação à visita de pessoas surdas no museu, Maria afirma que esse público já visita o museu apesar de normalmente chegarem em grupos agendados, com o próprio intérprete/mediador, do que individualmente. Ao questionarmos sobre seu ponto de vista quanto ao desenvolvimento do aplicativo e como isso afetaria o número de visitantes no espaço, ela acredita que assim aumentaria a frequência das visitas. A gestora presume que ao existir acessibilidade na instituição, de forma a oferecer autonomia durante a visita, o público surdo se sentirá convidado a ir ao espaço.

Sobre o uso do Código QR, se já foi utilizado no museu e como foi a experiência, a gestora disse que eles efetivaram temporariamente, numa experiência muito pontual. A ferramenta foi utilizada junto com o educativo numa semana de museus, no qual ela afirma ter auxiliado na visita e melhorado a experiência do público. A Semana Nacional de Museus é um evento cultural coordenado pelo IBRAM - Instituto Brasileiro de Museus com o objetivo de estimular a visita aos museus brasileiros, por meio da promoção e divulgação desses espaços culturais. O evento também tem o intuito de fortalecer a relação entre museu e sociedade, fazendo com que o número de visitantes a esses espaços aumente.

Em relação à acessibilidade como um todo, a gestora explicou que o museu começa o processo de adequação pelas reformas arquitetônicas e em seguida passa a acessibilidade comunicacional. Em relação ao que está sendo executado, ela explica que o Cais do Sertão tem um projeto para tornar todo o museu acessível, que foi elaborado por Amanda Tojal, uma estudiosa em acessibilidade, que efetuou toda a parte de acessibilidade da Pinacoteca de São Paulo, mas o projeto não foi

completamente implementado. Durante sua fala, Rosa explica que o projeto pretende contemplar tudo, focando na acessibilidade física e comunicacional.

Em relação ao que já foi executado, ela afirma que já tem os elevadores em funcionamento, algumas peças disponíveis para toque e outros aspectos que somando dão 10% do que se pretendia, o que é muito pouco. Ela finaliza dizendo que todos os museus gostariam de ser totalmente acessíveis, citando o Museu do Estado, o Museu de Arte Moderna Aloísio Magalhães – MAMAM e outros, mas que muita coisa depende do financeiro, além de ressaltar a importância de pesquisas sobre acessibilidade nos museus.

Após a primeira entrevista com a gestão, realizamos uma visita ao Cais do Sertão no dia 08 de outubro de 2019 para observamos o museu e sua estrutura e, sobretudo, para observar os aspectos da acessibilidade, tendo como base o questionário localizado no segundo volume da Cartilha de Acessibilidade do MTur – Ministério do Turismo (Anexo I).

Como já descrito anteriormente, o museu possui dois andares contendo exposições (Figura 12), em que o acesso ao primeiro andar pode ser feito por escada ou elevador. Durante a visita, avaliamos principalmente os dispositivos educativos, para saber se estavam funcionando e como estava sendo o acesso para pessoas surdas. No dia em questão, havia quatro telas informativas, em formato de mesa. Os aparelhos possuíam dois fones cada, mas nenhum dos fones estava funcionando. Dos quatro dispositivos no local, apenas dois estavam ligados e com a tela sensível ao toque funcionando corretamente. Em outro local, havia três televisores verticais, nos quais eram apresentados utensílios domésticos utilizados no sertão. Apenas um deles estava funcionando normalmente, estando os demais com a tela sensível ao toque irregular ou sem funcionar. Adentrando um pouco mais ao museu, havia mais três totens com telas informativas, os quais apresentavam obras artísticas nordestinas com um resumo rápido sobre elas. Apenas uma das telas estava ligada e funcionando normalmente, e nenhum deles possui AC - Acessibilidade Comunicacional.

Figura 12 - Área Interna do Cais do Sertão



Fonte: Os autores (2019)

Numa das áreas da exposição, há minitelevisores e fones com entrevistas, programas televisivos antigos e apresentações musicais. Junto com as telas, havia fones para escutar o que se passava nas telas, além de ter alguns que tocavam músicas. Apesar de todos estarem funcionando, os fones já estavam desgastados e alguns estavam sem os amortecedores do aparelho. No primeiro andar, há dez televisores com depoimentos de moradores ou pessoas que nasceram no Sertão (Figura 13). Dos dez televisores expostos, apenas seis estavam ligados e funcionando completamente, entretanto, nenhum deles possuía Legendagem para Surdos e Ensurdidos - LSE ou janela de Libras.

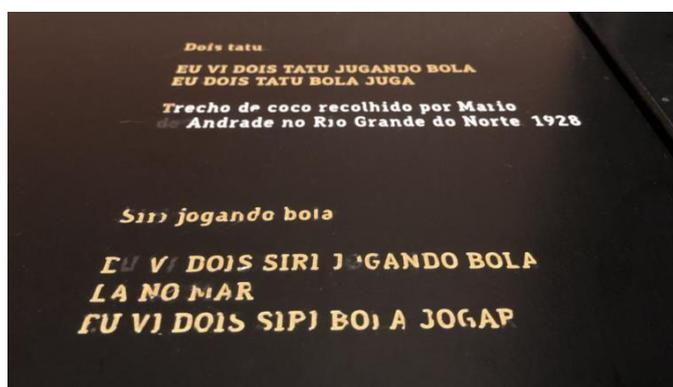
A grande reverência do museu a Luiz Gonzaga traz consigo uma exposição baseada no audiovisual. Focado principalmente nas melodias, os pontos de interação são em sua ampla maioria vinculados ao áudio. Sendo por meio da música ou depoimento expostos, não há transcrição das poesias ou das falas nos totens. Mesmo para os ouvintes a interação é dificultada pela falta de manutenção dos equipamentos. Durante a visita ao local, foi possível identificar problemas com os televisores informativos e aparelhos de som de uma maneira geral. Em relação a poder acompanhar as letras das músicas que tocam em algum dos locais sinalizados, existem textos com ela transcrita ao lado do fone, mas que já se encontram em desgaste (Figura 14).

Figura 13 - Televisores com documentários



Fonte: Os autores (2019)

Figura 14 - Textos informativos desgastados



Fonte: Os autores (2019)

Também no primeiro andar, há dez “salas de vivência”, espaços onde os visitantes podem cantar músicas nordestinas ou desenvolver músicas instrumentais com os sons dos instrumentos disponibilizados nos computadores. São seis salas de karaokê, apenas três estavam funcionando e quatro salas para desenvolver músicas com os sons dos instrumentos, mas nenhuma estava aberta. O Cais do Sertão oferece oficinas de música, nas quais se apresenta e discute estilos musicais típicos do Nordeste e instrumentos de cada gênero.

Apesar da falta de preparo específico para a inclusão de pessoas com deficiência auditiva, percebe-se um esforço dos funcionários para que eles participem da oficina de música. Mesmo com alguns fones desgastados ou sem funcionamento, percebemos que, no geral, este espaço se encontra em boas condições. Em relação à acessibilidade, podemos perceber que ela condiz com o que foi respondido no formulário para mapear a acessibilidade do local. O documento elaborado pelo MTur tem como objetivo possibilitar a análise da

acessibilidade geral e específica dos equipamentos turísticos, oportunizando aos gestores privados e públicos a elaborarem propostas de acessibilidade.

Além da primeira entrevista com a gestora de conteúdo, solicitamos à gestão que preenchesse um roteiro de inspeção, elaborado pelo Ministério do Turismo – Mtur, para mapearmos a acessibilidade do equipamento. Esse questionário se encontra no segundo volume da Cartilha de Acessibilidade do Mtur. (Anexo I)

O primeiro item avaliado é o acesso externo à edificação. O estado de conservação das calçadas foi definido como regular e o tipo de piso externo, como antiderrapante e antitrepidante. Em relação às guias rebaixadas, elas são adaptáveis e as rampas acessíveis estão adequadas. Até o momento da aplicação do questionário, não existia sinalização tátil de alerta em interferências.

O segundo item é voltado aos acessos privados à edificação. As vias de circulação e acesso são parcialmente acessíveis, sendo o piso antiderrapante e antitrepidante e seu estado de conservação é regular.

O terceiro item aborda os acessos aos ambientes internos. As circulações internas principais possuem largura superior a 1,20m, o que possibilita uma movimentação livre e sem dificuldades para PcD. Entretanto, os ambientes internos possuem apenas 10% ou menos de adequação, ou seja, a acessibilidade neste aspecto ainda precisa ser desenvolvida corretamente.

O quarto item retrata a acessibilidade dentro dos sanitários. Apesar de se encontrar em uma rota acessível, está apenas em um dos pavimentos e é na entrada do museu. A quantidade de banheiros acessíveis atende a recomendação legal, sendo a largura da porta entre 90cm e 99cm e os acessórios e barras de apoio se encontram dentro da faixa de alcance e apenas em local adequado (vaso ou lavatório).

O item cinco está relacionado à autonomia dada às pessoas com deficiência durante a visita e à segurança deles. Neste aspecto o Museu só garante a acessibilidade em parte das atividades. Em relação aos pisos táteis direcionais e de alerta, eles não estão dispostos em nenhum local necessário.

O sexto item aborda a sinalização braille no espaço, sendo esta nos batentes, cardápios, corrimãos, áreas de circulação e a existência de mapas táteis. O Cais do Sertão não possui nenhuma destas exigências.

O sétimo item está relacionado à sinalização dos equipamentos para pessoas com deficiência. O equipamento analisado não possui.

O oitavo item questiona a existência de rampas, escadas e tratamento de desníveis e no museu não há nenhum tratamento ou adaptação.

Sobre a recepção, que é tratada no item nove, se observa que a quantidade de assentos no local não atende à norma e o atendimento aos visitantes. O Museu está capacitado a atender pessoas em cadeira de rodas, com mobilidade reduzida e obesos, mas, até o momento que a pesquisa foi realizada, o espaço não possuía um atendimento adequado para pessoas surdas e cegas.

O item dez aborda o estacionamento e os locais de embarque e desembarque. Embora a distância entre o estacionamento e o acesso principal seja considerada confortável, não existe nenhuma sinalização indicativa. No espaço, não existe local adequado para embarque e desembarque.

No décimo primeiro item, vê-se que alguns dos dispositivos apropriados para utilização dos serviços, sendo alguns deles mobiliário, bebedouro e telefone acessível possuem 10% ou menos de adequação para uso.

Em relação à comunicação sonora para pessoas com deficiência visual, décimo segundo item, sendo necessários alertas sonoros para que os visitantes possam localizar rotas de fugas, saídas de emergência e equipamentos, é inexistente.

Em entrevista realizada por e-mail em 20 de novembro de 2019, com a museóloga do Centro Cultural Cais do Sertão, foram extraídas informações importantes sobre o Museu em análise (Apêndice II). Conforme a entrevistada, o Cais do Sertão foi inaugurado em 2014, sendo gerido inicialmente por uma Organização Social (OS), entidade privada sem fins lucrativos que recebe auxílio financeiro do governo para oferecer serviços de interesse público. Com o término do contrato a gestão passou para uma Fundação de Cultura e atualmente, desde 2016, está com o Governo do Estado de Pernambuco sendo administrada pela Empresa de Turismo de Pernambuco - Empetur. Desde sua inauguração, o local já teve que fechar por alguns dias por falta de recursos.

Ainda segundo a museóloga, a função principal do museu é apresentar a vida e cultura sertaneja, tendo como base a obra de Luiz Gonzaga. De acordo com a entrevistada, os serviços oferecidos pelo local são o acolhimento do público em geral para informar sobre o espaço e realizar atividades, além da realização de eventos. O museu oferece gratuidade para estudantes e professores de escolas públicas, municipais, estaduais e federais, funcionários públicos, policiais e

museólogos. O público atingido pelo museu, de acordo com a museóloga, abrange o público em geral, mas principalmente as redes de ensino, instituições sociais, ONGs e turistas. A média mensal é de aproximadamente 7.000 visitantes, apesar de este número ter sofrido um aumento significativo durante os meses de janeiro e julho, que correspondem às férias escolares.

Durante a entrevista, foi explicado pela museóloga que o Museu Cais do Sertão tem como missão ações que promovam a difusão, documentação, comunicação, promoção e valorização de conhecimentos e expertises intrínsecos ao universo do Sertão Nordeste. Diante disso o Museu já promoveu diversos congressos, oficinas, exposições temporárias, lançamentos de livros, seminários, rodas de diálogo entre outros que dialogam com a temática do Museu. Em relação às estratégias para o atendimento das PcD que existem e que estão em processo de desenvolvimento, segundo a entrevistada, o centro oferece uma mediação para pessoas cegas com audiodescrição e toque em objetos disponibilizados durante a mediação. O museu ainda possui quatro funcionários em processo de formação em libras.

Através da observação direta e da análise das entrevistas, também realizamos nossa própria análise SWOT. Desenvolvida por Kenneth Andrews e Roland Cristensen, esta ferramenta avalia de forma clara e objetiva as forças e fraquezas no ambiente interno e suas oportunidades e ameaças no ambiente externo (SILVA *et al*, 2011). Desta forma, a instituição pode formular estratégias para alcançar vantagem sobre outras e aperfeiçoar seu comportamento organizacional.

Baseados nisto, foram avaliadas as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças. As forças estão relacionadas aos aspectos internos que são oscilantes e controláveis, os quais podem proporcionar circunstâncias favoráveis para a instituição. Podemos citar como forças do Cais do Sertão a sua localização privilegiada, pois se encontra no Centro Histórico de Recife, contando com boa movimentação de turistas e visitantes. Sua estrutura física vem se expandindo cada vez mais, tendo sua última reforma realizada em 2017, ganhando um ar mais moderno. Com estrutura que abriga exposições de acervo permanente e itinerante, o museu traz a interatividade como um dos principais apelos chamativos, além de que, com a tecnologia, essa proposta interativa diferencia o Cais do Sertão dos demais

museus do entorno. Também é importante ressaltar a dedicação dos funcionários e a preocupação com os visitantes, sempre muito prestativos.

Já as fraquezas estão relacionadas aos aspectos internos que dificultam o funcionamento da empresa, mas podem e devem ser controlados para evitar a falência da empresa. Podemos citar como fraquezas do Cais do Sertão o número limitado de informações do Cais do Sertão, que estão restritos às redes sociais (Facebook e Instagram), já que o site oficial do museu não existe mais, ou seja, tendo uma baixa divulgação.

De acordo com a museóloga, até o início de 2019, o serviço onde o *site* estava hospedado venceu, fazendo com que a página saísse do ar. Entretanto, o museu está desenvolvendo um convênio com o Porto Digital, para promover a manutenção dos equipamentos eletrônicos do circuito expositivo e a criação de novos suportes digitais, nos quais já estão inclusos a criação de um novo *site* e de uma plataforma de atendimento ao público visitante do museu. O Porto Digital é um parque tecnológico localizado no centro histórico do bairro do Recife, representante de uma inovação econômica de Pernambuco. Sua execução é baseada na utilização de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e Economia Criativa (EC), com foco em games, cine-vídeo-animação, música, fotografia e design. Desde 2015 o Porto Digital atua no departamento de tecnologias urbanas como plano estratégico.

A exposição é altamente audiovisual, com poucos textos, o que dificulta a visita de pessoas surdas, principalmente pela falta de treinamento de funcionários para o contato com esse público. Também é possível perceber que o Cais do Sertão perde público para os museus ao seu redor que fazem parte de roteiros elaborados pelas empresas turísticas de receptivo que atuam em Recife e Porto de Galinhas, o que é muito importante já que seu marketing é limitado às redes sociais, o que pode ser pouco eficiente.

No que se refere às oportunidades, estas estão relacionadas aos aspectos externos que oscilam e não podem ser controlados, e podem desenvolver circunstâncias favoráveis que podem ser utilizadas ou influenciar de forma positiva a empresa. Podemos citar como oportunidades para o Cais do Sertão o aumento do número de turistas em Pernambuco especialmente Recife por ser considerada uma

cidade com turismo criativo pelo *Creative Tourism Network*<sup>16</sup> em 2019, sendo a única cidade brasileira a possuir esse título. Outro ponto é o fato das pessoas com deficiência, estarem ganhando mais espaço na sociedade e tido mais consciência de seus direitos. Com isso, podem ocupar cada vez mais lugares e ter acesso a espaços culturais para conhecer mais sobre sua história.

Enquanto isso, as ameaças estão relacionadas aos aspectos externos que influenciam negativamente a organização, não podem ser controlados e podem atrapalhar o seu crescimento. Podemos citar como ameaças para o Cais do Sertão a sua concorrência, já que ele se localiza no Marco Zero, espaço que tem diversos museus e centros culturais e a segurança pública no local, que apesar de ter melhorado com os anos, ainda não é o suficiente. Também é importante ressaltar as trocas de administração e de gestores, além de problemas com verbas que o museu já teve que lidar, passando inclusive um mês fechado em função disto, além das datas comemorativas que fazem com que o museu tenha que permanecer fechado.

### **3.2 Dados da pesquisa de opinião**

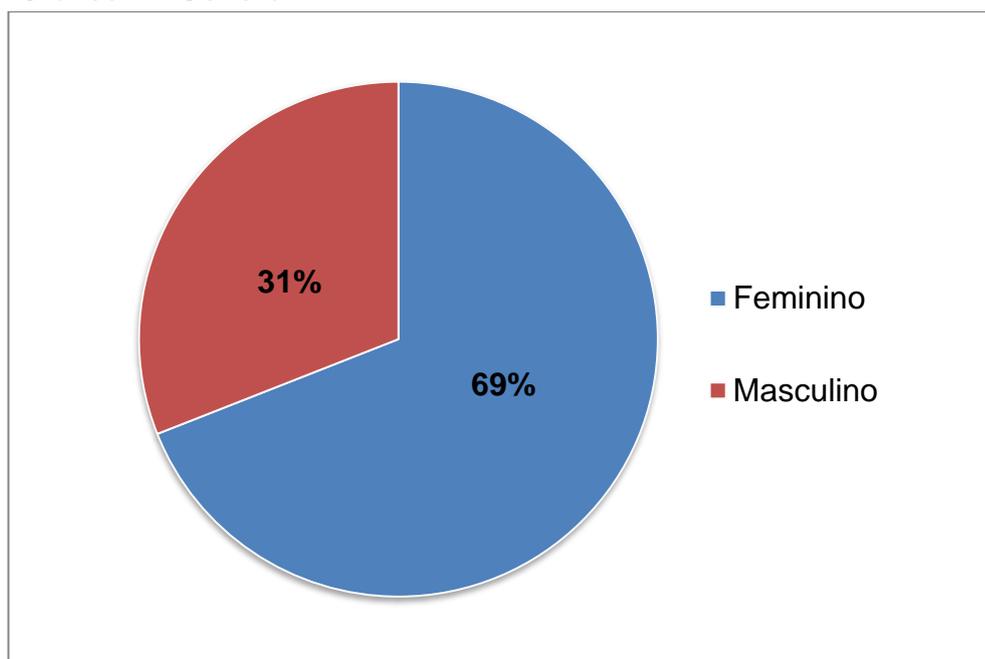
Juntamente com as pesquisas e entrevistas realizadas, pessoalmente e via e-mail, com a gestão do Museu Cais do Sertão aplicamos um questionário com pessoas surdas. O formulário foi aplicado com auxílio do Google Formulário, com o intuito de compararmos a nossa proposta e a opinião do público alvo (Apêndice III), sendo respondido por 16 pessoas. O documento dividia-se em três blocos: aspectos socioeconômicos, a experiência do público com espaços culturais e acessibilidade no Museu Cais do Sertão.

A primeira parte estava relacionada às características socioeconômicas dos entrevistados. O primeiro item perguntava sobre o gênero do público (Gráfico 1), 68,8% se identificavam como feminino e 31,3% como masculino.

---

<sup>16</sup> A Creative Tourism Network foi fundada em 2010 como uma organização sem fins lucrativos para promover destinos de todos os tipos que apostam no turismo criativo como elemento diferencial para atrair as novas gerações de viajantes e criar uma cadeia de valor para o território.  
< <http://www.creativetourismnetwork.org/presentation/>. >

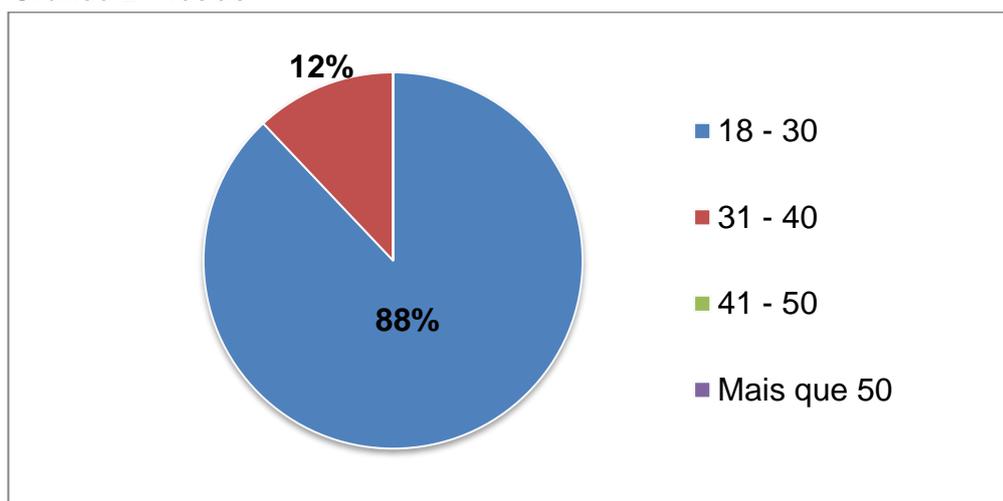
Gráfico 1 - Gênero



Fonte: Os autores (2019)

O segundo item indagava a idade das pessoas (Gráfico 2), a grande maioria estava entre 18 e 30 anos, representando 87,5% e apenas 12,5% se encontravam entre 31 e 40 anos.

Gráfico 2 - Idade

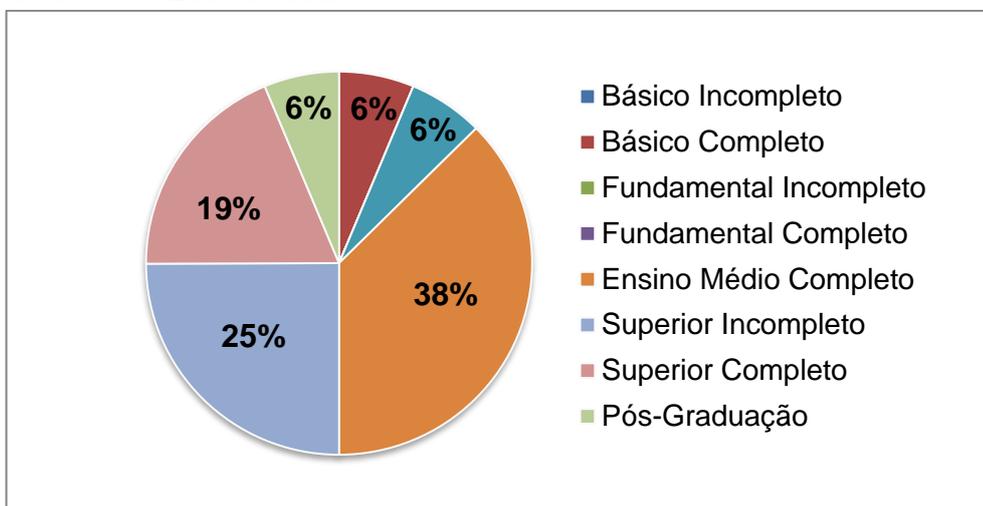


Fonte: Os autores (2019)

O terceiro item questionava sobre a escolaridade dos entrevistados (Gráfico 3), visando identificar a base educacional desse público. Foi possível identificar que 6,3% possuem Ensino Básico Completo, 6,3% possui Ensino Médio Incompleto,

37,5% possui Ensino Médio Completo, 25% possui superior Ensino Superior Incompleto, 18,8% possui Ensino Superior Completo e 6,3% possui Pós-Graduação.

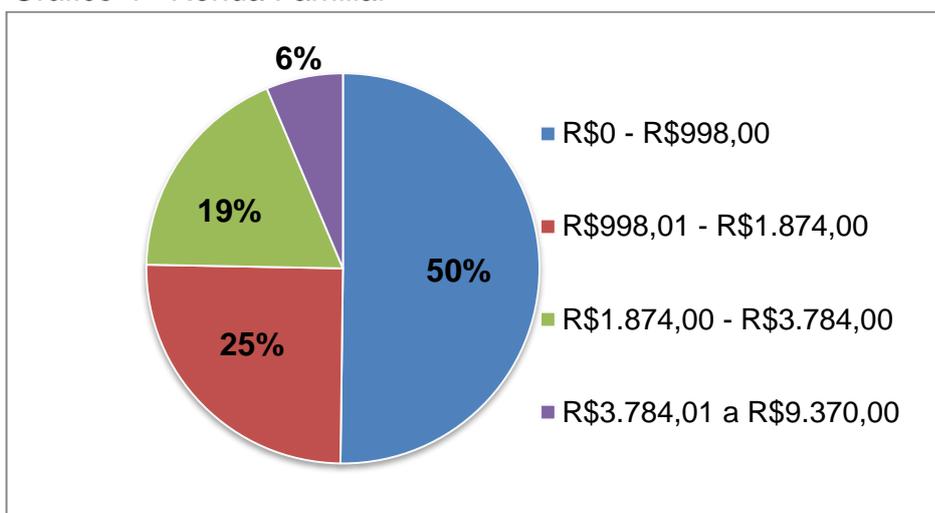
Gráfico 3 - Escolaridade



Fonte: Os autores (2019)

O quarto item questiona sobre a renda familiar das pessoas surdas (Gráfico 4). De acordo com as respostas, 50% têm a renda familiar entre R\$0 e R\$998,00, 25% têm a renda familiar entre R\$998,01 e R\$1.874,00, 18,8% têm a renda familiar entre R\$1.874,01 e R\$3.784,00 e 6,3% têm a renda familiar entre R\$3.784,01 e R\$9.370,00.

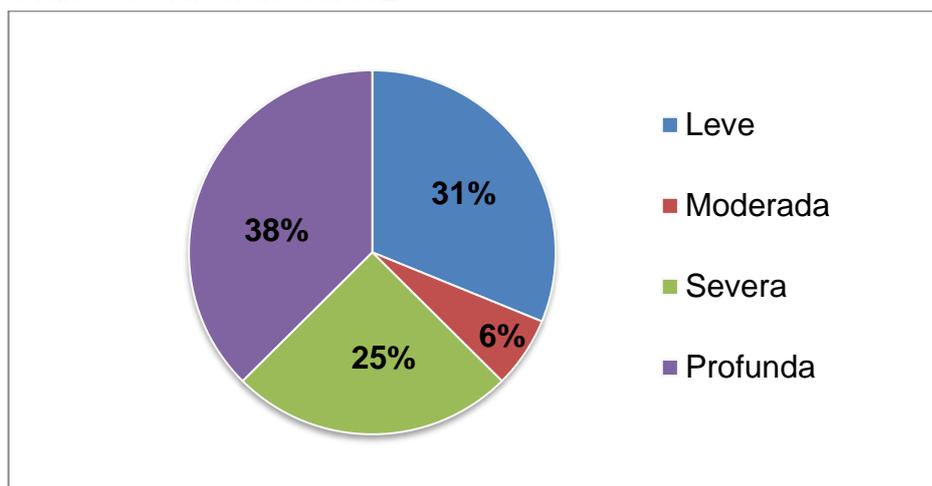
Gráfico 4 - Renda Familiar



Fonte: Os autores (2019)

Em seguida, buscamos identificar o nível de surdez (Gráfico 5). Das pessoas entrevistadas, 31,2% possuem nível de surdez leve, 6,3% possuem nível de surdez moderada, 25% possuem nível de surdez severa e 37,5% possuem nível de surdez profunda.

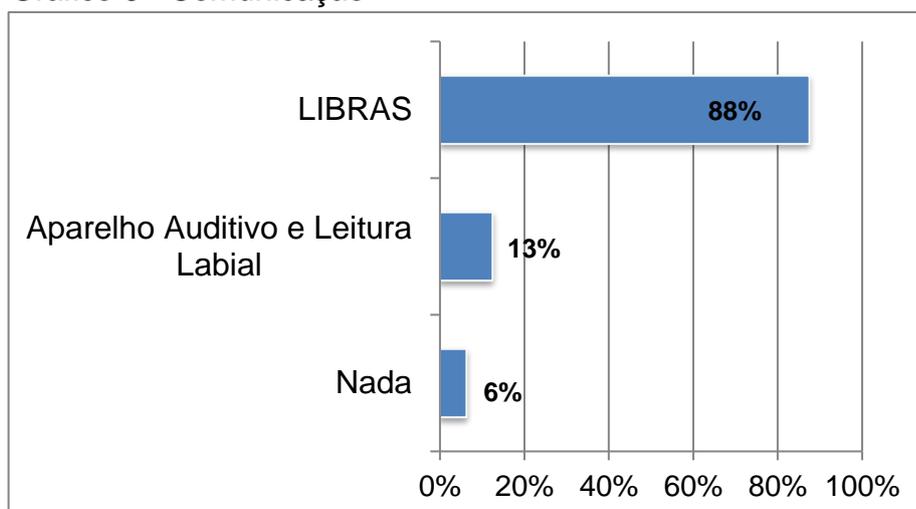
Gráfico 5 - Nível de Surdez



Fonte: Os autores (2019)

O item seis aborda as formas de comunicação utilizadas pelas pessoas surdas (Gráfico 6), sendo possível marcar mais de uma opção. A maior parte, 87,5%, afirmou que se comunicava em LIBRAS, enquanto 12,5% utilizavam de leitura labial e aparelho auditivo e 6,3% não utilizava nenhuma das duas.

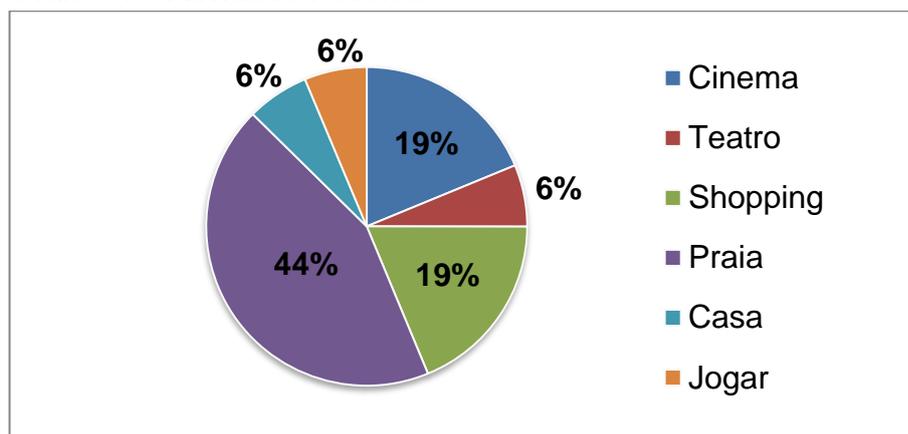
Gráfico 6 - Comunicação



Fonte: Os autores (2019)

O sétimo item interroga sobre a atividade favorita dos entrevistados (Gráfico 7). As respostas apontaram que, 18,8% preferem ir ao cinema, 6,3% prefere atividades relacionadas ao teatro, 18,8% prefere ir ao shopping, 43,8% prefere ir à praia, 6,3% prefere ficar em casa e 6,3% prefere jogar.

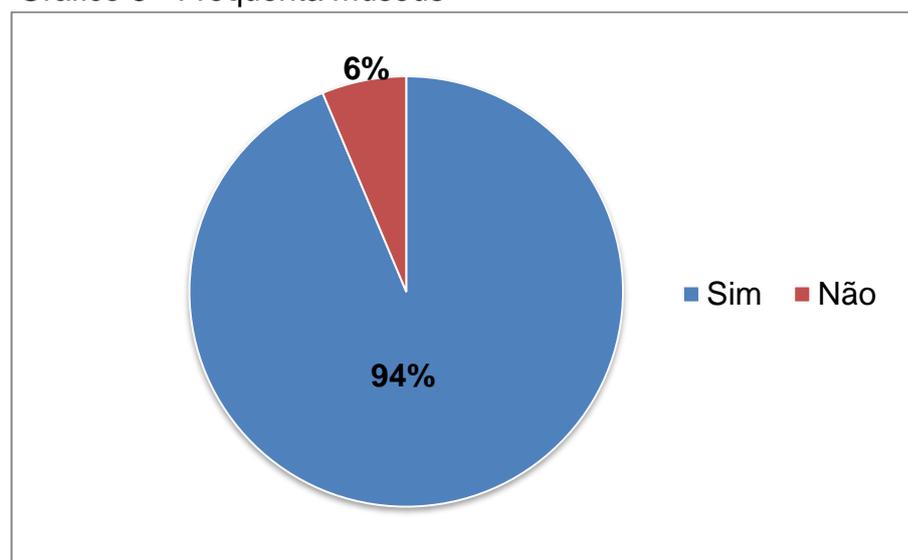
Gráfico 7 - Atividade Favorita



Fonte: Os autores (2019)

O oitavo item indagava se as pessoas frequentavam museus (Gráfico 8). Pudemos observar que a maior parte dos entrevistados tem o costume de visitar museus, 93,7% enquanto, apenas 6,3% não visitam.

Gráfico 8 - Frequentam museus

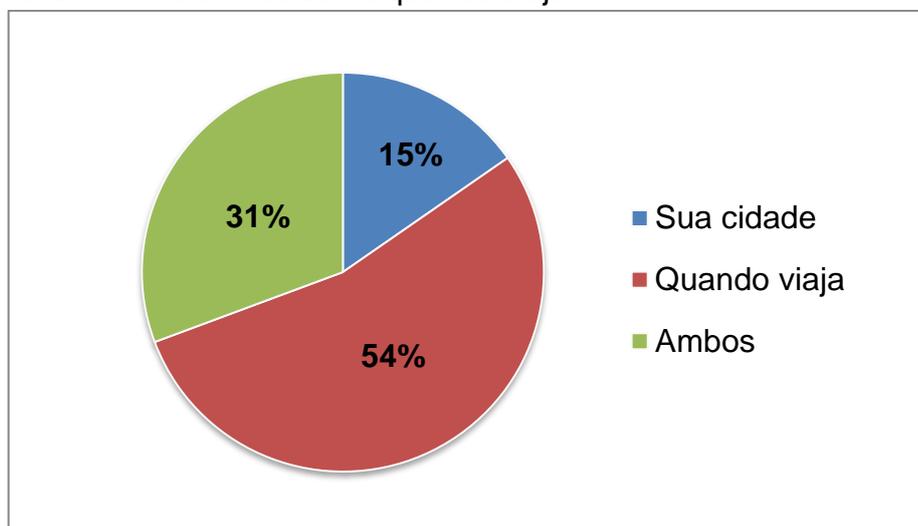


Fonte: Os autores (2019)

O item nove voltou-se às pessoas que afirmaram frequentar museus, se era os da sua cidade ou apenas quando viajava (Gráfico 9). A maioria informou só visitar

quando está viajando, representando 54%, enquanto apenas 15,3% visitavam os da sua cidade. Ainda 30,7% afirmaram visitar os da sua cidade e dos locais visitados.

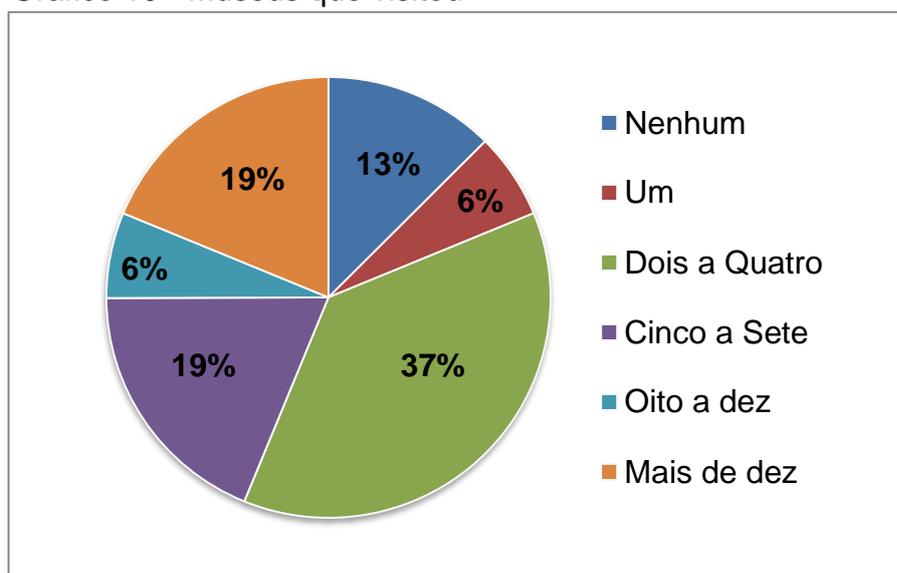
Gráfico 9 - Sua cidade ou quando viaja



Fonte: Os autores (2019)

O item dez perguntava sobre a quantidade de museus que os entrevistados já haviam visitado (Gráfico 10). Como resposta, identificamos que 12,5% nunca visitou nenhum museu, 6,3% já visitou um museu, 37,5% já visitou entre dois a quatro museus, 18,8% visitou entre cinco a sete museus, 6,3% já visitou entre oito a dez museus e 18,8% visitou mais de dez museus.

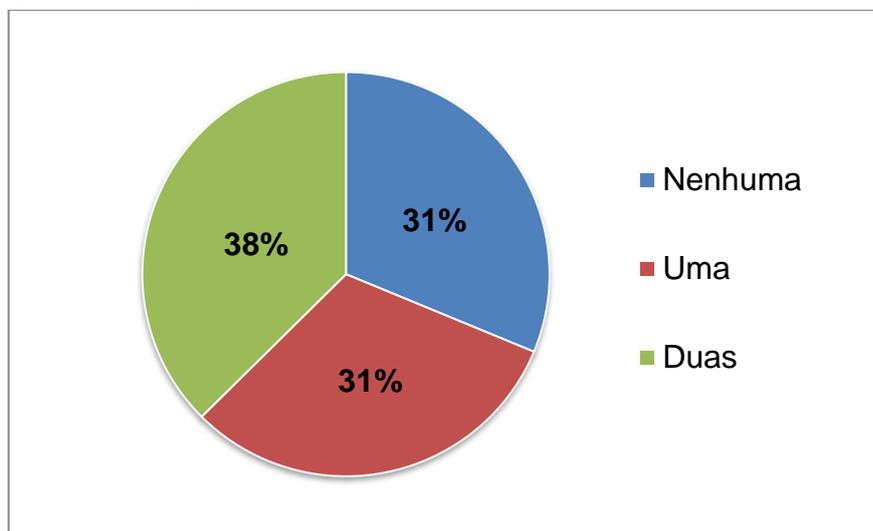
Gráfico 10 - Museus que visitou



Fonte: Os autores (2019)

O décimo primeiro item questionou às pessoas quantos museus elas visitaram no último semestre (Gráfico 11). De acordo com as respostas, 31,3% não visitou nenhum, 31,3% visitaram pelo menos um e 37,5% visitaram duas vezes.

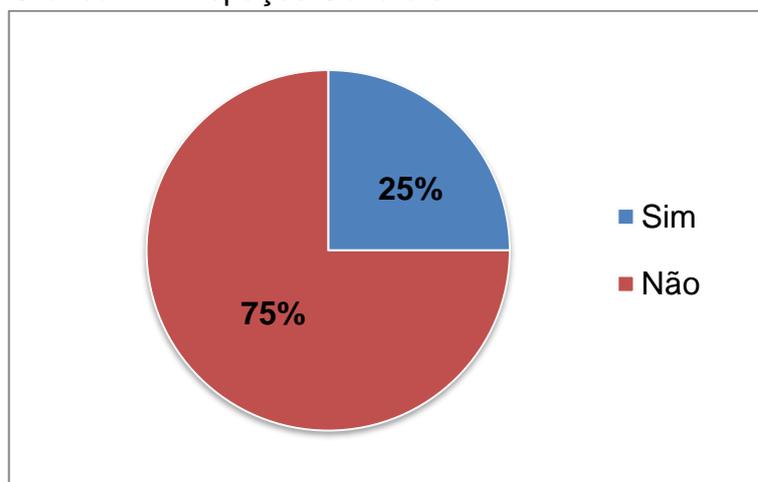
Gráfico 11 - Último semestre



Fonte: Os autores (2019)

O item doze indagou sobre a acessibilidade para pessoas surdas nos espaços culturais (Gráfico 12). Com isso, pudemos observar que 75% dos surdos não consideram os espaços culturais acessíveis e apenas 25% consideram esses espaços acessíveis.

Gráfico 12 - Espaços Culturais

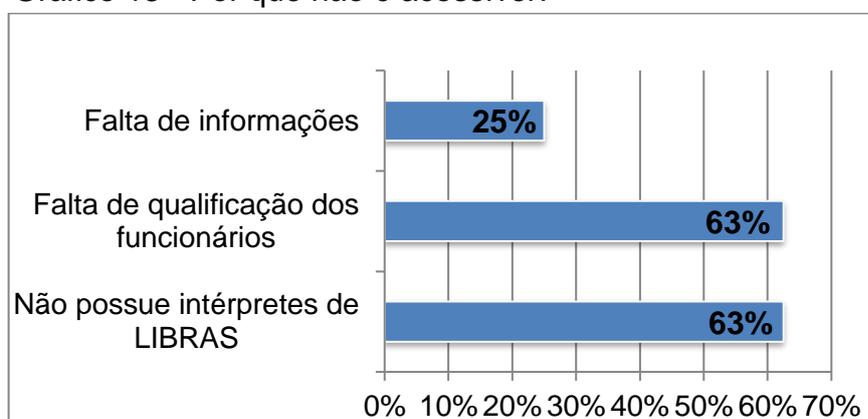


Fonte: Os autores (2019)

No item treze questionou-se para as pessoas que não consideravam os espaços culturais acessíveis, o motivo (Gráfico 13), sendo possível marcar mais de

um item. De acordo com as respostas, 25% marcaram que o motivo estava ligado à falta de informação, 62,5% marcaram que o motivo estava ligado a falta de qualificação dos funcionários, 62,5% marcaram que o motivo estava ligado à ausência de intérpretes de LIBRAS nesses locais. Também foi possível obter um relato de uma das pessoas surdas, que relatou sua experiência nesses espaços. Ela declarou que “quando a pessoa explica sobre a arte do museu, eu não entendo quase nada, pois os funcionários têm que falar um pouco alto e dialogar com os surdos... e se eu não entender, eu só vejo com os olhos o quanto é gratificante aquela arte”.

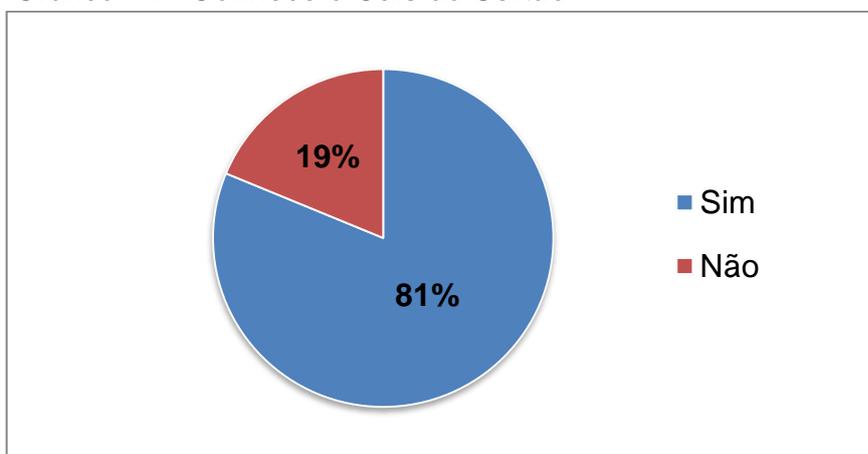
Gráfico 13 - Por que não é acessível?



Fonte: Os autores (2019)

O seguinte item perguntou para as pessoas se elas conheciam o Museu Cais do Sertão (Gráfico 14). Observamos que 81,3% conheciam o museu e 18,5% não tinham conhecimento sobre o museu.

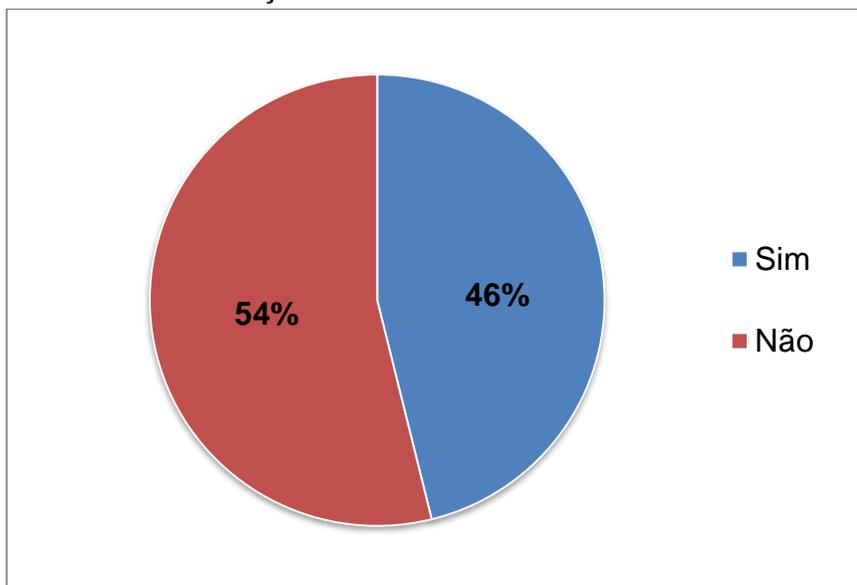
Gráfico 14 - Conhece o Cais do Sertão



Fonte: Os autores (2019)

O item quinze buscava identificar quais das pessoas que conheciam o museu tinham visitado o espaço (Gráfico 15). Foi possível perceber que mais da metade não visitou o espaço, representado por 53,8% das pessoas, enquanto 46,1% já foi conhecer o local.

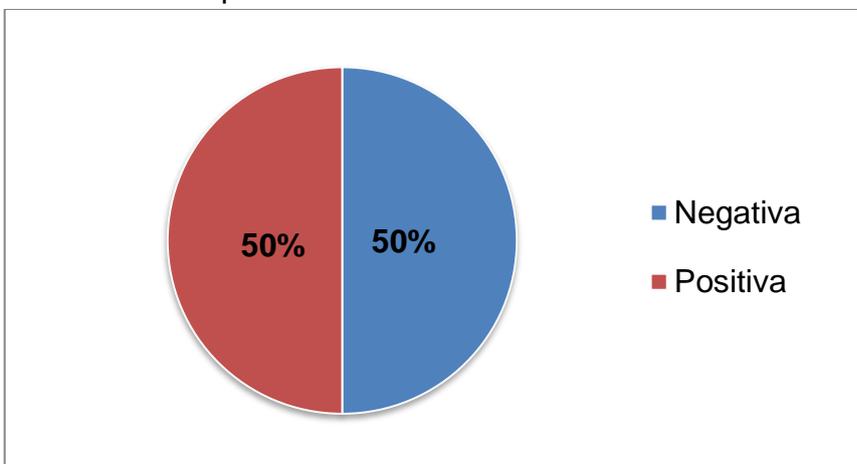
Gráfico 15 - Visitação ao Cais do Sertão



Fonte: Os autores (2019)

O item dezesseis questionava às pessoas que já visitaram o museu sobre o tipo de experiência que elas tiveram no local (Gráfico 16). Metade dos entrevistados informou ter uma experiência positiva e a outra metade disse ter tido uma experiência negativa.

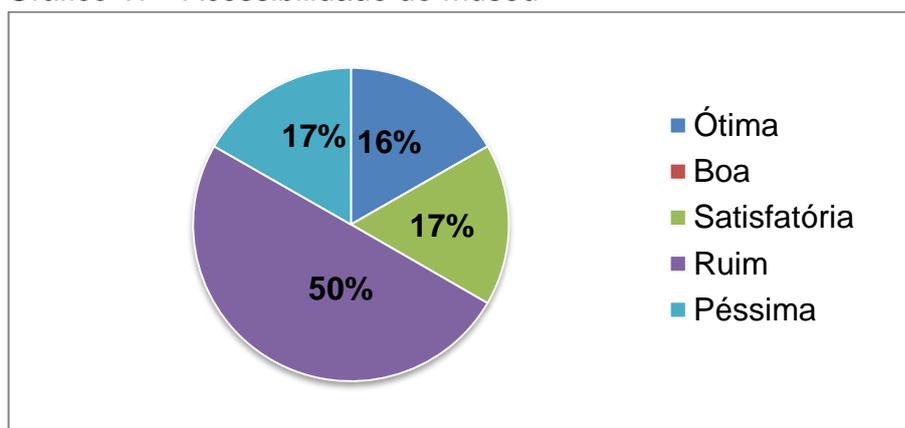
Gráfico 16 - Experiência no Cais do Sertão



Fonte: Os autores (2019)

No item dezessete pedimos que classificassem as acessibilidades do museu para pessoas surdas, de acordo com as experiências obtidas no local (Gráfico 17). Metade dos entrevistados informou ter tido uma experiência ruim ao visitar o local, enquanto 16,7% disseram ter tido uma ótima experiência, 16,7% afirmaram uma experiência satisfatória e 16,7% declaram uma péssima experiência ao visitar o museu.

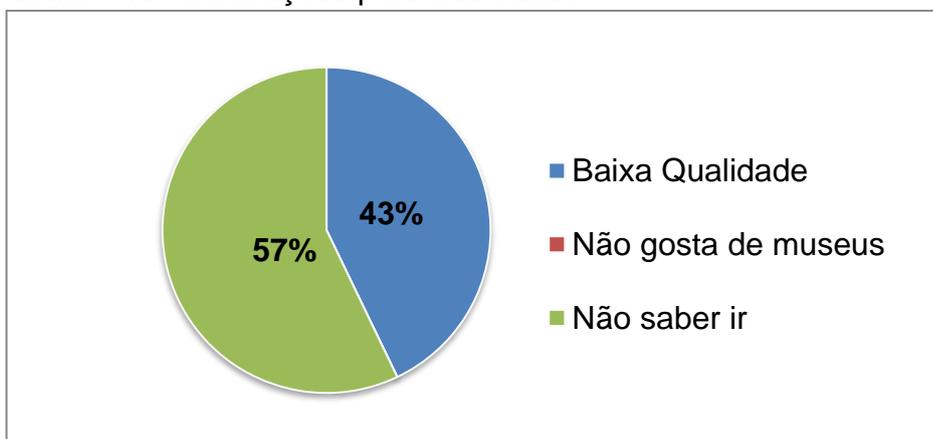
Gráfico 17 - Acessibilidade do Museu



Fonte: Os autores (2019)

O décimo oitavo item questionava para as pessoas que conheciam o museu, mas não tinham visitado, buscando o motivo de ainda não terem ido ao local (Gráfico 18). A maior parte dos indivíduos, 57,1%, disse que não sabia chegar ao museu. Uma das pessoas que marcou essa alternativa relatou: “falta de informação nas escolas para chegar lá”. A outra parte, 42,9%, alega que a baixa acessibilidade do local fazia com que eles não tivessem interesse de ir ao Cais do Sertão.

Gráfico 18 - Motivações para não visitar

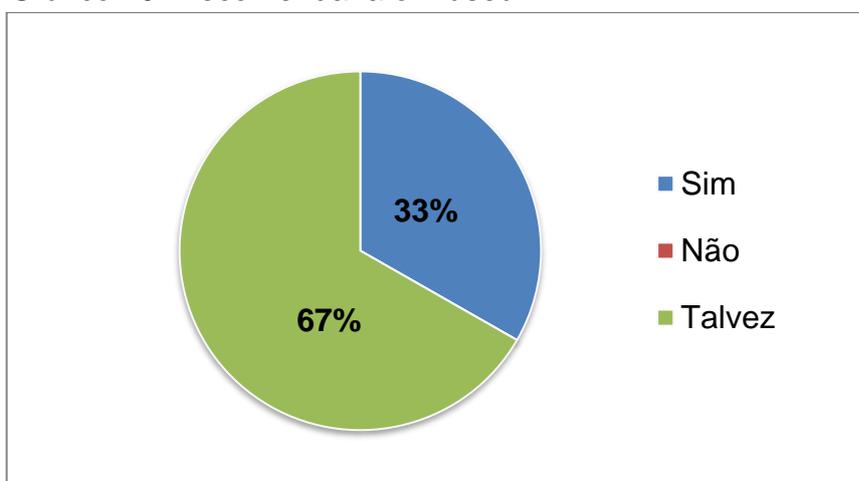


Fonte: Os autores (2019)

No item dezenove perguntamos para as pessoas se a baixa acessibilidade influenciava na decisão de visitar o espaço e se elas visitariam o museu caso ele fosse mais acessível. Todas as pessoas afirmaram que visitariam o museu se ele se tornasse acessível.

O vigésimo item perguntou para as pessoas que já visitaram o museu, se elas recomendariam visitar o Cais do Sertão na situação atual em que ele se encontra (Gráfico 19). Dos entrevistados que já visitaram, 33,3% informaram que recomendariam e 66,7% disseram que talvez recomendassem.

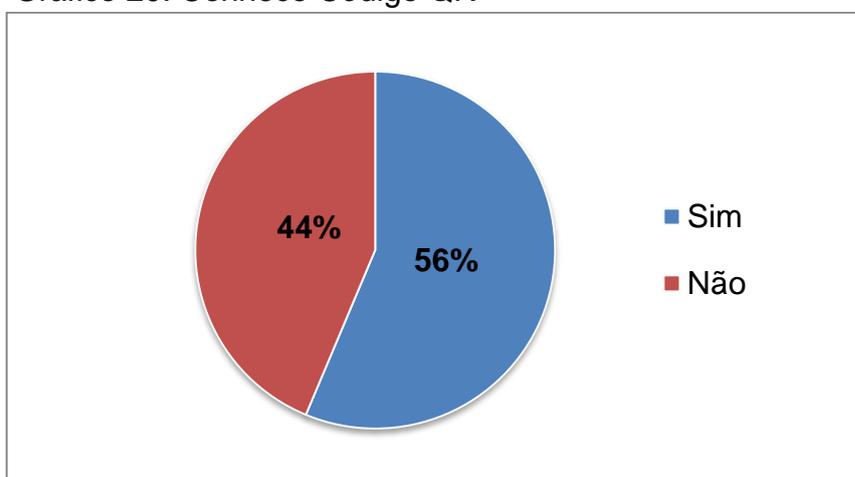
Gráfico 19: Recomendaria o Museu



Fonte: Os autores (2019)

O item de número vinte e um indagou se os indivíduos sabiam do que se tratava o Código QR (Gráfico 20). Enquanto 56,3% afirmaram já conhecer, 43,7% declararam não ter nenhum conhecimento sobre a ferramenta.

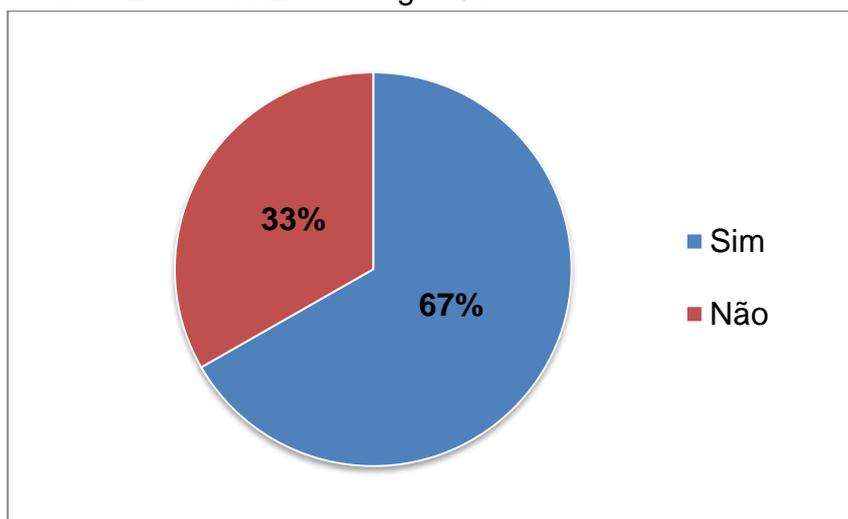
Gráfico 20: Conhece Código QR



Fonte: Os autores (2019)

No 22º item, foi questionado as pessoas que disseram conhecer o Código QR, se eles já tinham utilizado a ferramenta (Gráfico 21). Dos que conheciam, 66,7% afirmaram já ter usado e 33,3% informaram que apesar de conhecer e saber do que se trata, nunca utilizou.

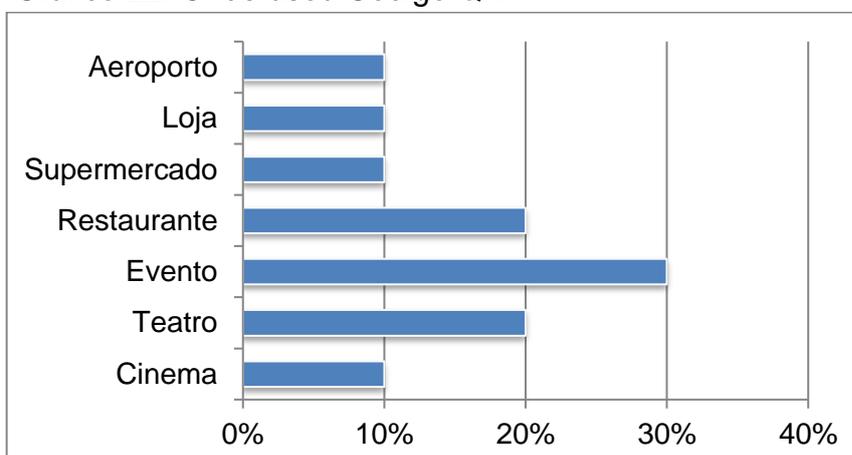
Gráfico 21: Já utilizou Código QR



Fonte: Os autores (2019)

Em seguida, no item vinte e três perguntou-se em quais locais elas já haviam utilizado, podendo marcar mais de uma opção (Gráfico 22). Das opções dispostas no questionário, 30% disseram ter usado em eventos, 20% disseram ter usado no restaurante, 20% disseram ter usado no teatro, 10% disseram ter usado no aeroporto, 10% disseram ter usado em lojas, 10% disseram ter usado no supermercado, 10% disseram ter usado no cinema.

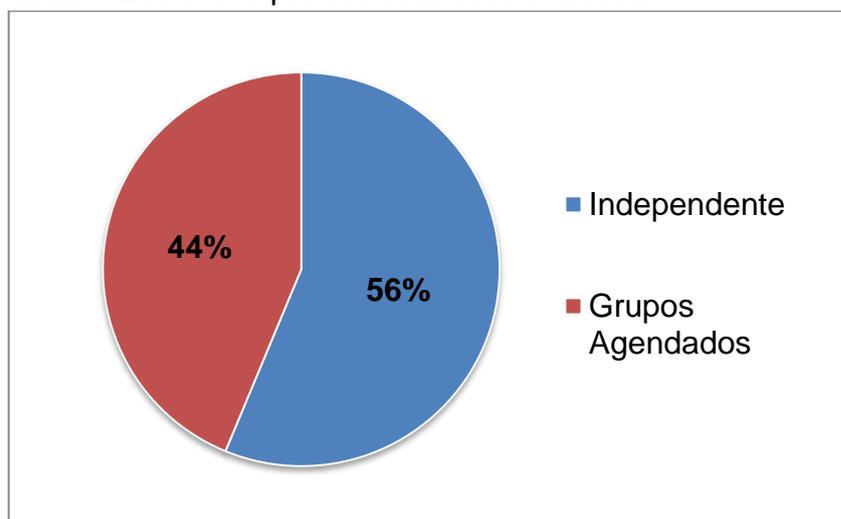
Gráfico 22: Onde usou Código QR



Fonte: Os autores (2019)

No item vinte e quatro, perguntou-se para os entrevistados, qual é a melhor forma de visitar o museu de acordo com a opinião pessoal de cada um (Gráfico 23). Um pouco mais da metade, 56,3%, afirmou preferir visitar sozinho de forma independente e os outros 43,8% preferem agendar para ir com um grupo guiado.

Gráfico 23: Como prefere conhecer o museu



Fonte: Os autores (2019)

## 4 APLICATIVO ACESSÍVEL PARA O CAIS DO SERTÃO

Neste tópico será discutido qual o público alvo do aplicativo, as estratégias previstas para a elaboração do programa, os recursos humanos, físicos e materiais necessários para desenvolver o aplicativo, as possíveis fontes de recursos/apoio financeiro, as estratégias de marketing para alcançar o público e orçamento geral do projeto.

### 4.1 Público alvo

De acordo com Censo de 2010 da Pessoa com Deficiência, 23,9% da população brasileira, o que equivale a 45.606.048 pessoas, possui alguma deficiência, podendo ser visual, auditiva, motora, mental e intelectual. Deste percentual, 26,3% se encontram na Região Nordeste, representando o maior número de pessoas no país, e em Pernambuco, o percentual é de 27,58% (2 426 106).

Ainda de acordo com essa pesquisa, 5,10% da população possui deficiência auditiva. Considerando o quantitativo de pessoas surdas no Brasil, de acordo com os dados apresentados, a intervenção da proposta tem o intuito de beneficiar direta e indiretamente este público, de forma a auxiliar na visita ao Museu Cais do Sertão.

### 4.2 Estratégias Previstas

Nesta seção serão descritas as ações necessárias para concretizar a operacionalização da proposta de criação de um aplicativo voltado para a acessibilidade comunicacional de pessoas surdas, com base no objetivo geral e nos específicos. A primeira ação será a contratação temporária de uma equipe de profissionais para ficar à frente do desenvolvimento do aplicativo, que será composta por um *designer* de interface, um analista de sistemas, um arquiteto de *software*, um programador, um analista de banco de dados (DBA), um analista de teste, um gerente de projetos, um turismólogo, um historiador, um intérprete de LIBRAS, um fotógrafo, um cinegrafista e um editor de vídeo e um consultor surdo.

Após a formação da equipe, a segunda ação consiste em criar uma plataforma de acesso via código QR. Trata-se de uma espécie de *site* que disponibilizará as informações e imagens sobre o acervo do Museu. Também serão elaborados o *design* e a programação do aplicativo.

O *app* deverá disponibilizar as informações gerais do Museu Cais do Sertão na área inicial, trazendo dados como: localização e horários de funcionamento. Com o leitor de Código QR, o usuário poderá escolher quais peças ele quer ter acesso, possibilitando a autonomia do seu percurso dentro do espaço. O desenvolvimento do aplicativo e sua manutenção serão de responsabilidade de um programador.

Na etapa seguinte, será efetuada a catalogação das obras que estão expostas no museu, para que seja elaborado um roteiro com informações históricas sobre as obras do local. O fotógrafo irá inventariar as peças para que elas sejam colocadas no aplicativo, para poderem ser identificadas pelos usuários. Esses dados serão traduzidos pelo intérprete para LIBRAS durante a gravação dos vídeos, que irão estar disponíveis no aplicativo. O cinegrafista irá realizar a gravação dos vídeos informativos em um estúdio, que em seguida passará para o editor de vídeo que irá deixar todos em um formato padronizado e legendado. Dentro do aplicativo, será possível que os usuários do aplicativo deem avaliações sobre as informações e possíveis erros dentro da plataforma, para que os erros e propostas de melhoria possam ser identificados com facilidade.

Após a parte técnica finalizada, será necessário definir o nome do aplicativo, visando uma proposta de marketing que será realizada baseada na nomenclatura escolhida. A última parte é a divulgação da plataforma por diversas mídias sociais, podendo ser feita também pelo Instagram do Cais do Sertão, como por outros veículos, por meio de parcerias.

Outras ações de marketing que serão efetuadas é a distribuição de cartazes informativos sobre o aplicativo, que serão expostos em pontos turísticos estratégicos, como o aeroporto, o Recife Antigo e o próprio Cais do Sertão, e o uso de camisas com estampas relacionadas ao aplicativo pelo educativo do museu. O turismólogo auxiliará o gerente de projetos a definir as prioridades e necessidades a serem atendidas durante a elaboração do *app*, e será responsável pela divulgação do mesmo.

### 4.3 Recursos Necessários

#### 4.3.1 Recursos Humanos

Para que ocorra a elaboração e desenvolvimento do aplicativo, será necessária a formação de uma equipe, composta por profissionais diversos. Também será formada uma equipe responsável pela criação de conteúdo e pelo marketing. (Tabela 2).

Tabela 2 - Profissionais para a elaboração do aplicativo

Profissional	Quant.	Função
Designer de Interface	01	Elaborar e aplicar o design, layout <sup>17</sup> das interfaces do aplicativo.
Analista de Sistemas	01	Realizar estudos dos possíveis para encontrar o melhor caminho para processar a informação.
Arquiteto de Software	01	Definir a melhor arquitetura técnica para o projeto depois de ter analisado as necessidades.
Programador	01	Transformar em código todas as especificações de negócios do aplicativo, guiado pelas diretrizes técnicas do arquiteto e análise funcional do analista de sistemas. O código fonte faz a ligação com banco de dados e a camada visual, para leitura, gravação e exposição das informações.
Analista de Banco de Dados (DBA)	01	Definir a arquitetura do banco de dados e apoiar na criação dos comandos para seleção das rotinas mais complexas de manipulação de dados.
Analista de teste	01	Verificar do aplicativo, ou seja, se a etapa de codificação cumpriu o que foi solicitado na especificação do Analista de Sistemas e se não existem bugs <sup>18</sup> no app.

<sup>17</sup> **Layout:** Na área da *arte gráfica*, o layout é um esboço ou rascunho que mostra a estrutura física de uma página de um jornal, revista ou página na internet (como um *blog*, por exemplo). O layout engloba elementos como texto, gráficos, imagens e a forma como eles se encontram em um determinado espaço. O layout gráfico pressupõe o trabalho de um designer gráfico, que vai trabalhar no formato e números de página e suas margens, números de colunas de texto e outros aspectos relevantes.

<sup>18</sup> **Bugs:** Erros

Gerente de Projetos	01	Criar e acompanhar o cronograma do projeto, distribuindo as tarefas para os profissionais.
Turismólogo	01	Repassar para a equipe de desenvolvimento do aplicativo a finalidade e necessidades que deverão ser atendidas; gerenciar as redes sociais.
Historiador	01	Fazer a catalogação e roteiro da descrição histórica da obra.
Intérprete de LIBRAS	01	Traduzir e atuar na gravação dos vídeos descritivos.
Fotógrafo	01	Fazer o registro fotográfico de todas as obras.
Cinegrafista	01	Realizar as filmagens.
Editor de Vídeo	01	Editar e legendar o vídeo para integrar ao aplicativo.
Designer	01	Elaborar a logomarca e as artes dos cartazes e camisas para o marketing do aplicativo.
Consultor surdo	01	Garantir a qualidade do aplicativo para o público alvo.
<b>Total de profissionais</b>	<b>14</b>	

Fonte: eSauce (2020)<sup>19</sup>

#### 4.3.2 Recursos Físicos

Para elaborar o aplicativo será necessário o aluguel de diárias em um estúdio de gravação, para que sejam realizadas as filmagens. Essas gravações são referentes aos vídeos em LIBRAS que estarão dispostos no aplicativo.

#### 4.3.3 Recursos Materiais

Para auxiliar na divulgação, propõe-se a utilização de camisetas e cartazes informativos. As camisetas serão utilizadas para identificação da equipe dos educadores do museu, que ajudarão os visitantes no uso do aplicativo e os cartazes informativos serão utilizados para divulgar o aplicativo nos espaços frequentados por pessoas surdas.

<sup>19</sup> **eSuace:** Agência de marketing digital profissional, experiente, que investe em conhecimento, que transpira tecnologia e organização < <https://www.esauce.com.br/blog/> >

#### 4.4 Possíveis fontes de apoio financeiro

- EMPETUR;
- Porto Digital;
- Secretaria Estadual de Turismo (SETUR);

Atualmente, o Cais do Sertão é administrado pela Empresa de Turismo de Pernambuco (EMPETUR), integrante da administração indireta do Poder Executivo do Estado de Pernambuco. Conforme informado pela organização no Portal da Lei de Acesso a Informação do Governo de Pernambuco (2020), ela é responsável por dar apoio institucional ou patrocínio de projetos que visem o desenvolvimento turístico no Estado, podendo ser feito por meio de recursos financeiros, bens ou serviços. Sua participação, portanto, vem por meio de repasses de recursos financeiros, com o intuito de desenvolver a atividade turística e estimular o envolvimento social dos surdos e ensurdecidos.

Destaque nacional no setor Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), o Porto Digital tem grande conhecimento prático para o desenvolvimento do aplicativo. Sua colaboração na criação do *software*, acompanhada ainda do desenvolvimento local, pois o Porto Digital também está situado no Centro Histórico do Recife, seria de extrema importância. Faz-se também de interesse a participação do parque tecnológico pela presença do governo pernambucano em sua coordenação, além do seu convênio já existente através do Porto Mídia na execução de projetos.

A Secretaria de Turismo (SETUR) é voltada para a gestão do setor do turismo em Pernambuco e é coordenadora da EMPETUR. Sua associação ao projeto viria por meio da receptação e distribuição de recursos, através da EMPETUR, e pela divulgação do programa, gerando assim um desenvolvimento social sustentável.

#### 4.5 Estratégias de Comunicação

Após o lançamento do sistema serão utilizadas algumas das palavras-chave sugeridas pela equipe de desenvolvimento para ASO, (sigla em *inglês* para Otimização da Loja de Aplicativos) sistema usado pelas lojas *online* para direcionar as pesquisas dos clientes ao aplicativo de desejo, para alcançar o maior número de

pessoas surdas. O uso das redes sociais será um ponto muito importante na divulgação, tendo como foco:

- Sites: O museu ainda não possui um *site* próprio, por isso a divulgação ocorrerá nas páginas da EMPETUR (empresa responsável pelo museu) e de outras empresas públicas relacionadas à cultura;
- Instagram: A divulgação principal será na página oficial do museu (@caisdosertao), e serão desenvolvidas parcerias com páginas que tratam sobre acessibilidade para divulgar o lançamento do aplicativo;
- Twitter: A conta oficial do Twitter será reativada para ocorrer à divulgação do aplicativo, com o uso de uma *hashtag* (#) para atingir mais pessoas;
- WhatsApp: Será desenvolvido um perfil empresarial do Museu Cais do Sertão para poder enviar mensagens para divulgar o aplicativo, com foco nas pessoas surdas. Na mensagem irá ter um breve texto falando sobre o aplicativo, informações de uso e link para download.

Serão colocados cartazes em alguns ônibus de linha, nas quais o trajeto passa pelo Recife Antigo, com o intuito de alcançar as pessoas que não utilizam tanto as redes sociais, como por exemplo pessoas idosas. Esses cartazes, também serão distribuídos em equipamentos turísticos e de lazer da cidade, tais como bares, restaurantes, parques e teatros. As escolas e universidades públicas também terão cartazes sobre o aplicativo. No cartaz terá um código QR que irá direcionar o usuário para as plataformas de download do aplicativo (Android ou iOS).

Os funcionários do museu, principalmente os educadores, devem vestir as camisetas para a divulgação para quem for para o equipamento e não souber do aplicativo. O profissional que irá responder pelo aplicativo deverá ser um turismólogo.

## 4.6 Aplicativo

Na iniciação do aplicativo será possível ver a logomarca do Cais do Sertão e do aplicativo (Figura 15).

Figura 15: Tela iniciais



Fonte: Os autores (2019)

Em seguida, irá aparecer uma página com imagens das obras que estão acessíveis para pessoas surdas. No lado direito superior é possível que o usuário escolha o melhor design para utilizar o aplicativo (Figura 16). Ao lado deste ícone, no canto direito superior, terá um ícone de câmera, onde o usuário irá clicar para poder fazer a leitura do código QR (Figura 17).

Figura 16: Aplicativo



Fonte: Os autores (2019)

Figura 17: Leitor QR



Fonte: Os autores (2019)

Após direcionar o celular para o código QR, o aplicativo irá para uma página com a categoria, nome da obra e o vídeo informativo da obra. O vídeo será em LIBRAS e terá LSE (Figura 18).

Figura 18: Vídeos informativos



Fonte: Os autores (2019)

#### 4.7 Orçamento

Recursos humanos	Valor médio
Designer	R\$ 2.000,00
Analista de sistemas	R\$ 1.500,00
Arquiteto de Software	R\$ 9.850,00
Desenvolvedor/ Programador	R\$ 6.700,00
Analista de Banco de dados (DBA)	R\$ 3.800,00
Analista de teste	R\$ 3.650,00
Gerente de Projetos ou Coordenador	R\$ 8.989,00
Turismólogo	R\$ 1.550,00
Historiador	R\$ 2.250,00

Intérprete de LIBRAS	R\$ 1.675,00
Fotógrafo	R\$ 1.400,00
Cinegrafista	R\$ 2.086,00
Editor	R\$ 1.795,00
Designer	R\$ 1.200,00
Consultor surdo	R\$ 2.264,00
<b>Recursos físicos</b>	<b>Valor médio</b>
Estúdio	R\$ 1.600,00
<b>Geral</b>	<b>R\$ 52.309,00</b>

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No início do trabalho de pesquisa, constatou-se que apesar do número de projetos voltados para PcD terem aumentado nos últimos anos, constatamos que a maioria tem como foco a acessibilidade física. Isso significa que, a acessibilidade apenas beneficiava pessoas com deficiências físicas, pois as propostas têm o foco maior nas questões estruturais do espaço. Esta realidade se enquadra na atual situação do Cais do Sertão. O Centro Cultural Cais do Sertão, equipamento turístico escolhido, serviu como base para o desenvolvimento do nosso projeto, por possuir um acervo diversificado e amplo sobre a cultura nordestina.

A proposta baseou-se nas recentes conquistas e marcos legais voltados para pessoas surdas, a exemplo do Estatuto da Pessoa com Deficiência (2015), que visa assegurar e promover os direitos fundamentais das pessoas com deficiência (PcD). Com base nas informações coletadas, a pesquisa tinha como objetivo geral, propor um aplicativo para pessoas com deficiência auditiva utilizarem durante a visita ao Museu Cais do Sertão. Ao finalizar o projeto, constatamos que o objetivo geral foi atendido, porque conseguimos efetivamente elaborar uma proposta de acordo com a necessidade existente do local. Entretanto, isso só foi possível por causa da execução dos objetivos específicos.

O trabalho continha três objetivos específicos. O primeiro objetivo era realizar uma análise da acessibilidade atual do museu. As conclusões obtidas em relação a acessibilidade do espaço tiveram como base o questionário do Ministério de Turismo (Anexo I) e as respostas dos entrevistados ao questionário que aplicamos (Apêndice III). Durante a visita ao museu, juntamente com a aplicação de questionários com a gestão, notou-se a carência de equipamentos acessíveis que não englobava as pessoas com deficiências auditiva e visual. Apesar dos esforços feitos pelo museu, a acessibilidade disponibilizada atualmente reduz a liberdade e autonomia do visitante com deficiência.

O segundo objetivo era desenvolver um plano estratégico para a divulgação do aplicativo. Concluímos que o atual estado do Cais do Sertão não afeta apenas a qualidade da visita, mas também os índices de visitação do museu, já que quase metade (43%) dos interrogados disseram que não consideram o local acessível suficiente para eles visitarem. Por isso, foi necessário realizar uma pesquisa e estudar de planos de marketing já implementado em museus acessíveis. O terceiro

objetivo era criar esboços da interface do aplicativo e foi elaborado com o uso de programas de edição e imagens do museu.

A pesquisa utilizou como hipótese a possibilidade de aumentar os índices de visitação das pessoas com deficiência auditiva com o uso de um aplicativo específico para esse público. Durante o trabalho, verificou-se que o melhor meio para se utilizar era por aplicativos e a ferramenta mais viável e mais utilizada em outros projetos de acessibilidade é o código QR. Confirmamos nossa hipótese aplicando formulários com pessoas com deficiência auditiva, aonde 56,3% delas prefeririam visitar o museu de forma independente ao invés de solicitar um guia por agendamento (atual situação do museu).

## REFERÊNCIAS

AMARO, Daniel. Quase 10 milhões de brasileiros possuem deficiência auditiva. **Jornal Edição do Brasil**, Belo Horizonte, 08 jul. 2017. Disponível em: <http://edicaodobrasil.com.br/2017/06/08/quase-10-milhoes-de-brasileiros-possuem-deficiencia-auditiva/>. Acesso em: 15 mar. 2018.

ANDRADE, Livia. **A Inclusão do Surdo na Atividade do Turismo Através do Uso de Libras**. 2001. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Turismo) – Fundação Visconde de Cairu, Salvador, 2011. Disponível em: [https://www.cairu.br/revista/arquivos/artigos/ARTIGO\\_LIVIA\\_turismo.pdf](https://www.cairu.br/revista/arquivos/artigos/ARTIGO_LIVIA_turismo.pdf). Acesso em: 09 mar. 2019.

ARAÚJO, V.; VIEIRA, P.; MONTEIRO, S. Legendagem para surdos e ensurdecidos (LSE): Um estudo de recepção com surdos da região Sudeste. **TradTerm**, São Paulo, v. 22, dez. 2013, p. 283. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/tradterm/article/view/69132/71589>. Acesso em: 18 jan. 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Referências bibliográficas**: NBR 9050. Rio de Janeiro, 2004.

AUMENTA inclusão de alunos com deficiência, mas escolas não têm estrutura para recebê-los. **O Globo**, 31 jan. 2018. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/sociedade/educacao/aumenta-inclusao-de-alunos-com-deficiencia-mas-escolas-nao-tem-estrutura-para-recebe-los-22348736>. Acesso em: 21 de ago. de 2019

BARRETO, Margarita. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. 20. ed. Campinas: Papyrus, 2012.

BORGES, Josana. **Desenvolvimento de aplicativo para pessoas com deficiência a pontos de lazer, cultura e esporte da cidade de Uberlândia, MG**. 2016. Dissertação (Mestrado em Engenharia Civil) - Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2016. Disponível em: <http://doi.org/10.14393/ufu.di.2016.600>. Acesso em: 08 set. 2019.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Ministério do Turismo. Gasto de turistas estrangeiros no Brasil cresce 6% no primeiro semestre. 26 jul. 2018. Disponível em: <http://antigo.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/11707-gasto-de-turistas-estrangeiros-no-brasil-cresce-6-no-primeiro-semester.html>. Acesso em: 20 ago. 2019.

BRASIL. Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. Departamento de Estruturação. Articulação e Ordenamento Turístico. Coordenação-Geral de Segmentação. **Turismo Cultural: orientações básicas**. 3. ed. Brasília: Ministério do Turismo, 2010.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria de Direitos Humanos. Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência; Brasil. Coordenação-Geral do Sistema de informações sobre a pessoa com Deficiência; Oliveira, Luiza Maria Borges. **Cartilha do Censo 2010: pessoas com deficiência**. Brasília: SDH-PR/SNPD, p. 32, 2012.

BRASIL tem 12 dos 25 melhores museus da América do Sul, diz pesquisa. **NOSSA UOL**, São Paulo, set. 2015. Disponível em: <https://viagem.uol.com.br/noticias/2015/09/22/brasil-tem-12-dos-25-melhores-museus-da-america-do-sul-diz-pesquisa.htm>. Acesso em: 25 de mai. de 2019.

BRASIL. **Turismo Acessível: Introdução a uma Viagem de Inclusão**. Ministério do Turismo, Brasília:, v. 1, p. 48, 2009.

BRASIL. **Turismo Acessível: Mapeamento e Planejamento do Turismo Acessível nos Destinos Turísticos**. Ministério do Turismo. Brasília: Ministério do Turismo, v., 2, p. 52, 2009.

CINTRA, Roberta. **O Turismo e a Libras: um estudo sobre a inclusão da Língua Brasileira de Sinais como um dos meios de comunicação no Turismo**. Faculdade Metropolitana da Grande Recife, Jaboatão dos Guararapes, 2008. Disponível em: [http://www2.setur.pe.gov.br/c/document\\_library/get\\_file?p\\_l\\_id=22082&folderId=30802&name=DLFE-2004.pdf](http://www2.setur.pe.gov.br/c/document_library/get_file?p_l_id=22082&folderId=30802&name=DLFE-2004.pdf). Acesso em: 11 jan. 2019.

COHEN, Regina; DUARTE, C. R. de S.; BRASILEIRO, A. de B. H. **Acessibilidade a Museus**. Brasília, DF: Ministério da Cultura/lbram, v. 2, 2012. Disponível em: [https://www.museus.gov.br/wp-content/uploads/2013/07/acessibilidade\\_a\\_museu\\_miolo.pdf](https://www.museus.gov.br/wp-content/uploads/2013/07/acessibilidade_a_museu_miolo.pdf). Acesso em: 08 jun. 2018.

FERREIRA, André; DEMUTTI, Carolina; GIMENEZ, Paulo. A Teoria das Necessidade de Maslow: A Influência do Nível Educacional sobre a sua Percepção no Ambiente de Trabalho. *In: XIII Semed – Seminários em Administração*, set. de 2010. **Anais [...]**. [s. l.], 2010. ISSN 2177-3866. Disponível em: <http://sistema.semead.com.br/13semead/resultado/trabalhosPDF/703.pdf>. Acesso em 04 mar. 2019.

GOMES, Juliana. Museu Cais do Sertão é eleito melhor obra do ano. **FolhaPE**. 24 abr. 2019. Roberta Jungmann. Disponível em: <https://robertajungmann.com.br/2019/04/24/museu-cais-do-sertao-e-eleito-melhor-obra-do-ano/>. Acesso em: 17 fev. 2020

INTENÇÃO de viajar tem alta de 8% em setembro. **Jornal do Comércio**, Porto Alegre, 10 out. 2016. Caderno de Economia. Disponível em: [https://www.jornaldocomercio.com/\\_conteudo/2016/10/economia/525326-intencao-de-viajar-tem-alta-de-8-em-setembro.html](https://www.jornaldocomercio.com/_conteudo/2016/10/economia/525326-intencao-de-viajar-tem-alta-de-8-em-setembro.html). Acesso em: 17 maio 2019.

JAMILDO, Blog do. Governo entrega segundo módulo do Cais do Sertão. **Jornal do Comercio**. 08 jul. 2018. Disponível em: <https://jc.ne10.uol.com.br/blogs/jamildo/2018/07/08/governo-entrega-segundo-modulo-do-cais-do-sertao/index.html#:~:text=Centro%20Cultural%20Cais%20do%20Sert%C3%A3o&text=As%20obras%20complementares%20do%20Cais,anexo%20ao%20Museu%20Luiz%20Gonzaga>. Acesso em 20 abr. 2020.

JESUS, Dayane; ROCHA, Cristina; SANTOS, Aline. QR Code e Língua Brasileira de Sinais (Libras): um desafio de acessibilidade e autonomia a visitantes Surdos no Museu de Ciências Naturais da PUC. **Revista Tecnologias na Educação**, ano 9, v. 22, n. 22, ed. 6, Out. 2017. Disponível em: <http://tecedu.pro.br/wp-content/uploads/2017/10/Art8-vol.22-Edi%C3%A7%C3%A3o-Tem%C3%A1tica-VI-Outubro-2017.pdf>. Acesso em: 22 de jan. 2020.

JUNQUEIRA, Nádia. O que são OS ou organizações socais? **A redação**. 28 ago. 2011. Disponível em: <https://www.aredacao.com.br/noticias/2422/o-que-sao-os-ou-organizacoes-sociais>. Acesso em: 02 de jan. de 2020.

KOERBEL, Alan. Qual a equipe necessária e quanto custa pra criar um app? **Esauce Blog**. Disponível em: <https://www.esauce.com.br/blog/qual-equipe-necessaria-e-quanto-custa-criar-um-app/>. Acesso em: 15 mai 2019.

KÖHLER, André; DURAND, José. Turismo Cultural: conceituação, fontes de crescimento e tendências. **Turismo - Visão e Ação**, v. 9, n. 2, p. 185, mai./ago. 2007. Disponível em: <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/204/174>. Acesso em: 13 jul. 2019.

LOPES, Kleber. **Turismo: O Surdo e a Viagem**. Orientador: Ana Rosa Domingues dos Santos. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharela do em Turismo) – Universidade de Brasília, Brasília, 2017. Disponível em: [https://bdm.unb.br/bitstream/10483/18052/1/2017\\_KleberHenriqueLopes\\_tcc.pdf](https://bdm.unb.br/bitstream/10483/18052/1/2017_KleberHenriqueLopes_tcc.pdf). Acesso em: 25 jun. 2019

MARTINS, André. Cresce a participação do Turismo no PIB nacional. **Ministério do Turismo**, 07 mar. 2019. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/12461-cresce-a-participa%C3%A7%C3%A3o-do-turismo-no-pib-nacional.html>. Acesso em: 17 mai. 2019.

MAUCH, Carla *et al.* **Guia Orientador para Acessibilidade de Produções Audiovisuais**. Brasília: Secretaria do Audiovisual do Ministério da Cultura, 2015. Disponível em: [https://www.camara.leg.br/internet/agencia/pdf/guia\\_audiovisuais.pdf](https://www.camara.leg.br/internet/agencia/pdf/guia_audiovisuais.pdf). Acesso em: 03 ago 2019.

MEDEIROS, Marília. **O design para a experiência na expografia do museu: A relação entre o ambiente da exposição e a recepção do público no museu Cais do Sertão**. 2017. Universidade Federal de Campina Grande, Centro de Ciências e Tecnologia, Campina Grande, 2017. Disponível em: <http://dspace.sti.ufcg.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/riufcg/647/MAR%c3%8dLIA%20MACEDO%20MEDEIROS%20%e2%80%93%20DISSERTA%c3%87%c3%83O%20%28PPGDesign%29%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 22 nov. 2019.

MONTEIRO, Myrna. História dos movimentos dos surdos e o reconhecimento da Libras no Brasil. **ETD - Educação Temática Digital**, Campinas, SP, v. 7, n. 2, p. 292, 2008. DOI: 10.20396/etd.v7i2.810. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/810>. Acesso em: 01 set 2019.

NASCIMENTO, Eduardo; UVINHA, Ricardo. Programa turismo acessível na cidade de São Paulo: reflexões e possibilidades. **Revista Turydes: Turismo y Desarrollo**, São Paulo, n. 20, jun. 2016. Disponível em: <https://www.eumed.net/rev/turydes/20/acessibilidade.html>. Acesso em: 27 jun. 2019.

O que é o porto digital. **Porto Digital**. Disponível em: <https://www.portodigital.org/parque/o-que-e-o-porto-digital>. Acesso em: 20 abr. 2020.

OLIVEIRA, Margarete de. **Cultura e inclusão na educação em museus: processos de formação em mediação para educadores surdos**. Orientador: Camilo de Melo Vasconcelos. 2015. Dissertação (Mestrado de Museologia) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/103/103131/tde-12112015-165232/>. Acesso em: 14 ago. 2019.

PERNAMBUCO (Estado). Secretaria de Desenvolvimento social, criança e juventude. **Superintendência Estadual de Apoio à Pessoa com Deficiência**. [Recife]: Secretaria de Desenvolvimento Social, Criança e Juventude. Disponível em: <http://www.portais.pe.gov.br/web/sedsdh/secretaria/orgaos-vinculados/sead>. Acesso em: 15 mar 2018.

REIS, André; GUIMARÃES, Mara. **A Deficiência da Comunicação do Trade Turístico no Uso da Libras**. 11. ed. Petrópolis, RJ: EAA-Editora ARARA AZUL Ltda; Revista Virtual de Cultura Surda, jul. 2013. ISSN 1982-6842. Disponível em:

<https://www.yumpu.com/pt/document/read/51742172/09-a-deficiencia-da-comunicacao-do-trade-editora-arara-azul>. Acesso em 06 jan. 2020.

RIZZO-SILVEIRA, Renata. **O design de catálogos de museus para dispositivos móveis**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014. Disponível em:

<https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/116789/000964597.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 19 dez. 2019.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. **Revista Nacional de Reabilitação (Reação)**, São Paulo, ano 7, p. 10 mar./abr. 2009. Disponível em:

[https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/SASSAKI\\_-\\_Acessibilidade.pdf?1473203319](https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/SASSAKI_-_Acessibilidade.pdf?1473203319). Acesso em: 11 out. 2018.

SILVA, Franklin *et al.* Tecnologias Assistivas e suas Aplicações: Uma Análise a partir de Patente. **Revista de Gestão em Sistemas de Saúde**. São Paulo, v. 7, n. 1, p. 1, jan./abr. 2018. Disponível em:

<http://www.revistargss.org.br/ojs/index.php/rgss/article/view/393/224>. Acesso em: 23 ago. 2019

SILVA, João; ROJAS, Angelina; TEXEIRA, Gerlinde. Acessibilidade comunicacional aos surdos em ambientes culturais. **Conhecimento & Diversidade**. Niterói, n. 13, p. 103 jan./jun. 2015. Disponível em:

[https://revistas.unilasalle.edu.br/index.php/conhecimento\\_diversidade/article/view/1787/1427](https://revistas.unilasalle.edu.br/index.php/conhecimento_diversidade/article/view/1787/1427). Acesso em: 29 ago. 2019

SILVA, Natalia *et al.* A utilização da matriz SWOT como ferramenta estratégica: um estudo de caso em uma escola de idioma de São Paulo. *In: VIII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*. **Anais [...]** Resende, RJ: out. de 2011. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos11/26714255.pdf>.

Acesso em: 05 set. 2019

SMITH, Matthew; AMORIM, Ericka; SOA

RES, Cláudia. O turismo acessível como vantagem competitiva: implicações na Figura do destino turístico. **PASOS**. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, El Sauzal, v. 11, n. 3, p. 97, jul. 2013. Disponível em:

<https://www.redalyc.org/pdf/881/88128048010.pdf>. Acesso em: 18 ago. 2019.

TENENTE, Luiza. Total de alunos com deficiência em escolas comuns cresce 6 vezes em 10 anos. **G1**, 22 jul. 2016. Disponível em:

<https://g1.globo.com/educacao/noticia/total-de-alunos-especiais-em-escolas-comuns-cresce-6-vezes-em-10-anos.ghtml>. Acesso em: 15 mar 2018.

VISITA guiada: Panorama das condições de acessibilidade nos espaços culturais do Recife. **Diário De Pernambuco**, 24 set. 2015. Disponível em:

<https://www.diariodepernambuco.com.br/noticia/viver/2015/09/visita-guiada-panorama-das-condicoes-de-acessibilidade-nos-espacos-culturais-do-recife.html>.  
Acesso em: 01 set 2019.

**APÊNDICE A - Acessibilidade no Centro Cultural Cais do Sertão**

1. Com que frequência a instituição recebe pessoas surdas?

- (     ) Alta Frequência  
(     ) Frequência Regular  
(     ) Baixa Frequência

2. Você acredita que seria mais eficiente a implementação de aparelhos tecnológicos para disponibilizar aos visitantes ou um aplicativo?

---

---

4. Quais projetos e facilidades foram implementados para tornar o museu mais acessível?

---

---

5. Você acredita que visitantes que possuem alguma deficiência deveriam ter independência durante a visitação?

---

---

6. Você apoiaria a implantação de sistemas tecnológicos para incrementar na acessibilidade do museu?

- (     ) Sim  
(     ) Não

7. Você já ouviu sobre QR Code?

- (     ) Sim  
(     ) Não

8. Se sim, já utilizou dessa ferramenta?

- (     ) Sim  
(     ) Não

9. Baseado no sistema usado na Pinacoteca de São Paulo e nos museus do Vaticano, o senhor acha a introdução desse sistema aumentaria o fluxo de visitação do museu Cais do Sertão?

(     ) Sim

(     ) Não

(     ) Talvez

Outro: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**APÊNDICE B - Museu do Cais do Sertão**

1. Já houve riscos do museu fechar por falta de recursos?

---

2. Qual a proposta principal do Cais do Sertão?

---

3. Quais os serviços oferecidos?

---

4. Qual o público atingido pelo museu?

---

5. Fale um pouco sobre aspectos da gestão.

---

6. Quais as estratégias existentes para o atendimento da PcD?

---

7. Qual a trajetória da gestão do Cais do Sertão?

---

8. Qual a quantidade de salas de exposição, auditórios, área externa?

---

9. O acervo é fixo?

---

10. Quais os eventos já realizados no local?

---

**APÊNDICE C** - Questionário com o público alvo**1. Gênero***Marque apenas uma* Feminino Masculino

Outro: \_\_\_\_\_

**2. Idade***Marque apenas uma* 18 - 30 31 - 40 41 - 50 Mais que 50**3. Escolaridade***Marque apenas uma* Ensino Básico Incompleto Ensino Básico Completo Ensino Fundamental Incompleto Ensino Fundamental Completo Ensino Médio Incompleto Ensino Médio Completo Ensino Superior Incompleto Ensino Superior Completo**4. Renda Familiar***Marque apenas uma* R\$ 0 a R\$998,00 R\$ 998,01 a R\$1.874,00 R\$ 1.874,01 a R\$3.784,00 R\$3.784,01 a R\$9.370,00 R\$9.370,01 a R\$18,740,00

(    ) R\$18,740,00 ou mais

**5.** Qual o nível da sua surdez?  
*Marque apenas uma*

(    ) Leve

(    ) Moderada

(    ) Severa

(    ) Profunda

**6.** Quais desses você utiliza?  
*Marque todas que se aplicam a você*

(    ) LIBRAS

(    ) Leitura Labial

(    ) Legendagem para surdos e ensurdecidos (LSE)

(    ) Aparelho auditivo

Outro: \_\_\_\_\_

**7.** Qual a sua atividade favorita?  
*Marque apenas uma*

(    ) Cinema

(    ) Teatro

(    ) Shopping

(    ) Praça

(    ) Praia

(    ) Museus

(    ) Ficar em casa

Outro: \_\_\_\_\_

**8.** Você frequenta museus?  
*Marque apenas uma*

(    ) Sim

(    ) Não

**9.** Se sim, foi da sua cidade ou apenas quando viaja?  
*Marque apenas uma*

- ( ) Sua cidade
- ( ) Apenas quando viajo
- ( ) Os dois

**10.** Quantos museus você já visitou?  
*Marque apenas uma*

- ( ) Nenhum
- ( ) 1
- ( ) 2 - 4
- ( ) 5 - 7
- ( ) 8 - 10
- ( ) Mais de 10

**11.** Quantas vezes você visitou museus no último semestre?  
*Marque apenas uma*

- ( ) Nenhuma
- ( ) Uma
- ( ) Duas
- ( ) Três ou mais

**12.** Você acha que espaços culturais são acessíveis para pessoas surdas?  
*Marque apenas uma*

- ( ) Sim
- ( ) Não

**13.** Se você acha que não, quais são motivos?  
*Marque todas que se aplicam a você*

- ( ) O local não tem intérpretes de LIBRAS
- ( ) Falta de informações
- ( ) Os funcionários não possuem qualificação

Outro: \_\_\_\_\_

**14.** Você conhece o Museu do Cais do Sertão?  
*Marque apenas uma*

(    ) Sim

(    ) Não

**15.** Você já visitou o Museu?  
*Marque apenas uma*

(    ) Sim

(    ) Não

**16.** Caso sim, teve uma experiência positiva?  
*Marque apenas uma*

(    ) Sim

(    ) Não

**17.** Se você já visitou, o que você achou da acessibilidade do Cais do Sertão?  
*Marque apenas uma*

Péssima	Ruim	Satisfatório	Bom	Ótimo

**18.** Se você não visitou, qual o motivo?  
*Marque apenas uma*

(    ) A baixa qualidade de acessibilidade

(    ) Não gosto de museus

(    ) Não sei como ir

(    ) Não conheço

Outro: \_\_\_\_\_

**19.** Se você marcou baixa acessibilidade, você iria caso fosse mais acessível?  
*Marque apenas uma*

- (    ) Sim
- (    ) Não
- (    ) Talvez

**20.** Na situação em que se encontra, você recomendaria visitar o Cais do Sertão?  
*Marque apenas uma*

- (    ) Sim
- (    ) Não
- (    ) Talvez

**21.** Você conhece o QR Code?  
*Marque apenas uma*

- (    ) Sim
- (    ) Não

**22.** Você já utilizou QR Code?  
*Marque apenas uma*

- (    ) Sim
- (    ) Não

**23.** Se sim, onde você já usou?  
*Marque todas que se aplicam a você*

- (    ) Cinema
- (    ) Teatro
- (    ) Evento
- (    ) Restaurante
- (    ) Supermercado

(     ) Loja

Outro: \_\_\_\_\_

**24.** Caso houvesse a possibilidade de visitar o museu sozinho de forma independente ou ir em grupos guiados que precisa agendar, qual você preferiria?

*Marque apenas uma*

(     ) Visitar sozinho de forma independente

(     ) Grupos guiados que precisa agendar

**ANEXO A - ROTEIRO DE INSPEÇÃO**  
Verificação da acessibilidade da educação

Acessos externos à edificação

**1.** Estado de conservação das calçadas

(     ) Bom

(     ) Regular

(     ) Ruim

(     ) Péssimo

**2.** Especificação do tipo de piso externo (calçadas)

(     ) Antiderrapante e antitrepidante

(     ) Antiderrapante e trepidante

(     ) Derrapante e antitrepidante

(     ) Derrapante e trepidante

**3.** Guias rebaixadas

(     ) Adequada

(     ) Inadequada

(     ) Utilizada atualmente, mas fora de norma

(     ) Adaptáveis

**4.** Rampas acessíveis

(     ) Adequada

(     ) Inadequada

(     ) Utilizada atualmente, mas fora de norma

(     ) Adaptáveis

**5.** Sinalização tátil de alerta em interferências

(     ) Existente total

(     ) Inexistente total

(     ) Existente parcial

(     ) Não existe interferência

Acessos privados à edificação

**6.** Estado de conservação da circulação interna

(     ) Bom

(     ) Regular

(     ) Ruim

(     ) Péssimo

**7.** Especificação do tipo de piso (dentro do lote)

(     ) Antiderrapante e antitrepidante

(     ) Antiderrapante e trepidante

(     ) Derrapante e antitrepidante

(     ) Derrapante e trepidante

**8.** Circulação e acessos

(     ) Acessíveis

(     ) Parcialmente acessíveis

(     ) Inacessíveis

Acessos aos ambientes internos

**9.** Os ambientes internos são acessíveis (em %)

(     ) 100% - Todos adequados e acessíveis

( ) Entre 80 e 100% adequados e acessíveis

( ) Entre 50 e 80% adequados e acessíveis

( ) Entre 30% e 50% adequados e acessíveis

( ) Entre 10 e 30% adequados e acessíveis

( ) 10% ou menos adequados e acessíveis

**10.** Quanto às circulações internas principais

( ) Possuem largura superior a 1,20m

( ) Possuem largura entre 1,00 e 1,20m

( ) Possuem largura entre 0,80cm e 1m

( ) Não são acessíveis

### Sanitários

**11.** Quantidade de sanitários acessíveis

( ) Superior ao mínimo legal

( ) Atende a recomendação legal

( ) Inferior ao mínimo legal

**12.** Localização de acordo com a edificação

( ) Rota acessível em todos os pavimentos

( ) Rota acessível em apenas um pavimento

( ) Não está localizado em rota acessível

**13.** Disposição dos acessórios

( ) Dentro da faixa de alcance

( ) Parcialmente dentro da faixa de alcance

( ) Fora da faixa de alcance

**14.** Instalação das barras de apoio

( ) Existentes e em local adequado (vaso ou lavatório)

( ) Existente, porém em local inadequado

( ) Existem local adequado apenas (vaso ou lavatório)

( ) Inexistente

**15.** Largura da porta

( ) Igual ou superior a 1m

( ) Entre 90 cm e 99 cm

( ) Entre 80 cm e 89 cm

( ) Igual ou inferior a 79 cm

**16.** Acessórios adequados da porta

( ) Barra horizontal, maçaneta alavanca e material resistente

( ) Barra horizontal e material resistente

( ) Maçaneta horizontal e material resistente

( ) Barra horizontal e maçaneta horizontal

( ) Maçaneta tipo alavanca

Autonomia e segurança

**17.** A edificação permite autonomia e segurança

Em todos os equipamentos e atividades

Apenas em parte das atividades

Na maioria dos equipamentos e atividade

Não há autonomia em equipamentos e atividades

Apenas em partes das portas existentes

Em nenhuma das portas existentes

**21.** Sinalização em corrimão e circulações

Em todos os locais indicados

Apenas nos locais indicados

Em nenhum dos locais indicados

Pisos táteis de alerta

**18.** A edificação possui pisos táteis de alerta

Em todos os locais necessários

Apenas em parte dos locais necessários

Em nenhum local necessário

**22.** Em mapas táteis

Em superfícies inclinadas

Na parede

Em nenhum dos locais indicados

**23.** Em cardápios

Somente o Braille

Na versão tinta e Braille

Não existe

Pisos táteis direcionais

**19.** A edificação possui pisos direcionais

Em todos os locais necessários

Apenas em parte dos locais necessários

Em nenhum local necessário

Sinalização de equipamentos (SIA)

**24.** Quanto ao SIA de equipamentos acessíveis

Existe em todos os elementos acessíveis

Existe na maioria dos elementos acessíveis

Existe em parte dos elementos acessíveis

Não existe SIA

Sinalização Braille

**20.** Sinalização em batentes

Em todas as portas existentes

Rampas, Escadas e tratamento de desníveis

**25.** Em qualquer tipo de desníveis existente

( ) Todos os desníveis tratados adequadamente

( ) Adaptados e utilizados, mas fora da forma

( ) Maioria dos desníveis tratados adequadamente

( ) Parte dos desníveis tratados adequadamente

( ) Não existe tratamentos ou adaptações

Recepções

**26.** Sobre as quantidades de assentos

( ) Atende à norma

( ) Inferior a recomendação legal, possível de adaptação

( ) Não atende à norma

**27.** Sobre o atendimento às pessoas

( ) Atende a PCR\*, PMR\* e PO\*

( ) Atende PCR e PMR

( ) Atende PMR e PO

( ) Atende PCR e PO

( ) Atende apenas PMR

( ) Não atende a PCR, PMR e PO

**28.** Sobre o atendimento à pessoa com deficiência auditiva

( ) Atende através da linguagem de sinais

( ) Não atende

Estacionamento ou locais de embarque / desembarque

**29.** Sobre a existência do serviço

( ) Local adequado para embarque e desembarque

( ) Local adequado para estacionamento

( ) Local inadequado para embarque e desembarque

( ) Local inadequado para estacionamento

( ) Não existe local adequado para embarque e desembarque

**30.** Sobre a distância do acesso à edificação

( ) Distância confortável do acesso principal

( ) Distância confortável do acesso secundário

( ) Não existe o serviço na edificação

( ) Distância incômoda para qualquer acesso

**31.** Referente ao estacionamento

( ) Possuem sinalização vertical

( ) Possuem sinalização horizontal

( ) Nenhuma sinalização

Mobiliário, bebedouro, telefone acessível e tps

**32. Mobiliário** – dispositivos pertinentes à utilização dos serviços (em %)

( ) 100% - Todos adequados e acessíveis

( ) Entre 80 e 100% adequados e acessíveis

( ) Entre 50 e 80% adequados e acessíveis

( ) Entre 30% e 50% adequados e acessíveis

( ) Entre 10 e 30% adequados e acessíveis

( ) 10% ou menos adequados e acessíveis

**33. Bebedouro** – dispositivos pertinentes à utilização dos serviços (em %)

( ) 100% - Todos adequados e acessíveis

( ) Entre 80 e 100% adequados e acessíveis

( ) Entre 50 e 80% adequados e acessíveis

( ) Entre 30% e 50% adequados e acessíveis

( ) Entre 10 e 30% adequados e acessíveis

( ) 10% ou menos adequados e acessíveis

**34. Telefone acessível** – dispositivos pertinentes à utilização dos serviços (em %)

( ) 100% - Todos adequados e acessíveis

( ) Entre 80 e 100% adequados e acessíveis

( ) Entre 50 e 80% adequados e acessíveis

( ) Entre 30% e 50% adequados e acessíveis

( ) Entre 10 e 30% adequados e acessíveis

( ) 10% ou menos adequados e acessíveis

**35. TPS** – dispositivos pertinentes à utilização dos serviços (em %)

( ) 100% - Todos adequados e acessíveis

( ) Entre 80 e 100% adequados e acessíveis

( ) Entre 50 e 80% adequados e acessíveis

( ) Entre 30% e 50% adequados e acessíveis

( ) Entre 10 e 30% adequados e acessíveis

( ) 10% ou menos adequados e acessíveis

Comunicação sonora para pessoas com deficiência visual

**36. Comunicação sonora**

(     ) Está associada à sinalização visual em rotas de fuga, saídas de emergência e equipamentos

(     ) Possui alarmes sonoros vinculados a alarmes visuais, para orientação das pessoas com deficiência auditiva

(     ) Não existe

\* PCR – Pessoa em Cadeira de Rodas

\* PMR – Pessoa com mobilidade reduzida

\* PO – Pessoa Obesa