INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
TOCANTINS
Campus Palmas

DANIELA MONÇÃO FERREIRA E MARIA ROSA L. MOREIRA

ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS PARA SURDOS NA PRAIA DO CAJU EM PALMAS -TO.

PALMAS TO

2023

DANIELA MONÇÃO FERREIRA E MARIA ROSA L. MOREIRA

ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS PARA SURDOS NA PRAIA DO CAJU EM PALMAS -TO.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo do Campus Palmas, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins, como exigência à obtenção do título de Tecnólogo em Gestão de Turismo.

PALMAS TO

2023

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)Bibliotecas do Instituto Federal do Tocantins

F383a Ferreira, Daniela Monção
Análise da Acessibilidade dos Produtos e Serviços Turísticos Para Surdos na Praia do Cajuem Palmas-TO / Daniela Monção Ferreira, Maria Rosa Lopes Moreira. – Palmas, TO, 2023.
(25) f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão de Turismo) – Instituto Federal deEducação, Ciência e Tecnologia do Tocantins, Campus Palmas, Palmas, TO, 2023.

Orientadora: Dra. Geruza Aline Erig Coorientadora:
Dra. Luana de Sousa Oliveira

1. Acessibilidade. 2. Surdos. 3. Turismo, Praia do caju. I. Moreira, Maria Rosa Lopes. II.Erig, Geruza Aline III. Oliveira, Luana de Sousa. IV. Título.

CDD 338

A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio, deste documento é autorizada para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.
Elaborado pelo sistema de geração automatica de ficha catalográfica do IFTO com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
TOCANTINS
Campus Palmas

DANIELA MONÇÃO FERREIRA E MARIA ROSA L. MOREIRA

ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS PARA SURDOS NA PRAIA DO CAJU EM PALMAS -TO.

Trabalho de conclusão de curso apresentado como parte dos requisitos para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão de Turismo, do Instituto de Federal de Ciência, Educação e Tecnologia, Campus Palmas do Tocantins.

Orientadora: Prof ª. Dra. Geruza Aline Erig

Aprovado em: 21/06/2023

Banca Examinadora

_____

Prof ª. Dra. Geruza Aline Erig
IFTO – Campus Palmas

_____

Profª Dra. Luana de Sousa Oliveira
IFTO - Campus Palmas

_____

Profª Dra. Mary Lucia Gomes Silveira de Senna
IFTO - Campus Palmas

RESUMO

O turismo acessível é um direito fundamental no desenvolvimento humano e deve ser garantido a todos os cidadãos. A acessibilidade surge como fator potencial de inclusão, visando ampliar a experiência e a participação de todos; proporcionando ao turista a oportunidade de usufruir com segurança o maior número de atrativos ofertados. Nessa perspectiva, essa pesquisa teve como objetivo analisar as percepções de acessibilidade dos produtos e serviços turísticos para os surdos, na praia do Caju, localizada em Palmas - TO. Para alcançar tal resposta foi necessário o levantamento de informações para saber se a praia possui infraestrutura acessível aos surdos, bem como se o comércio local possui pessoas capacitadas para atender esse tipo de demanda. Para tanto, foram realizadas visitas *in loco* na praia e entrevistas com os comerciantes. Do ponto de vista metodológico, cabe destacar que a pesquisa consistiu em um estudo de caráter exploratório, com abordagem qualitativa, com entrevistas com pessoas surdas, que frequentam a praia do Caju. Com base nos resultados, é possível concluir que a acessibilidade dos produtos e serviços turísticos para surdos na Praia do Caju em Palmas - TO ainda está abaixo do ideal. É necessário que sejam realizadas intervenções que visem melhorar a comunicação e tornar os serviços mais acessíveis para as pessoas surdas, a fim de promover a inclusão dessa comunidade no segmento turístico. Para isso, é fundamental que sejam implementadas políticas públicas e ações privadas que possam garantir a acessibilidade efetiva dos surdos.

Palavras-Chave: Turismo, Praia do Caju, Acessibilidade, Surdos.

Accessible tourism is a fundamental right in human development and must be guaranteed to all citizens. Accessibility emerges as a potential inclusion factor, aiming to expand everyone's experience and participation; providing the tourist with the opportunity to safely enjoy the largest number of attractions offered. From this perspective, this research aimed to analyze the perceptions of accessibility of tourist products and services for the deaf, on Caju beach, located in Palmas - TO. In order to reach such an answer, it was necessary to collect information to find out if the beach has an infrastructure accessible to the deaf, as well as if the local commerce has qualified people to meet this type of demand. For this purpose, on-site visits to the beach and interviews with traders were carried out. From the methodological point of view, it should be noted that the research consisted of an exploratory study, with a qualitative approach, with interviews with deaf people who frequent Caju beach. Based on the results, it is possible to conclude that the accessibility of tourism products and services for the deaf at Praia do Caju in Palmas - TO is still below ideal. It is necessary to carry out interventions aimed at improving communication and making services more accessible for deaf people, in order to promote the inclusion of this community in the tourist segment. For this, it is essential that public policies and private actions be implemented that can guarantee the effective accessibility of the deaf.

Key-words: Tourism, Accessibility, Deaf people.

1. **INTRODUÇÃO** 7

1.2 OBJETIVOS 10

1.2.1 Objetivo Geral: 10

1.2.2 Objetivo Especifico: 10

1.3 METODOLOGIA 10

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA **11**

2.1 TURISMO ACESSÍVEL 11

2.2 SURDOS – ENTENDENDO A DEFICIÊNCIA 12

3 ANÁLISE DOS RESULTADOS **15**

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS 21

REFERÊNCIAS 23

1. INTRODUÇÃO

O turismo envolve atividades dirigidas a visitantes que viajam fora de seu ambiente normal para lazer, negócios, educação, cultura ou outros fins. Para La Torre (2010) o turismo consiste no deslocamento voluntário e temporário de pessoas que saem motivadas por lazer, descanso, saúde, negócios; gerando múltiplas inter-relações sociais, econômicas e culturais.

Percebe-se que o comportamento do turista abarca vários aspectos relacionados à prática de lazer, ou seja, durante o tempo livre e fora do trabalho. Essas atividades são escolhidas de acordo com o desejo individual de cada turista.

A "Declaração de Manila" implementada pela Organização Mundial do Turismo (OMT, 1980) combinou pela primeira vez o termo turismo com o conceito da acessibilidade. Esta declaração reconhece o conceito de turismo como um direito fundamental no desenvolvimento humano e recomenda-se aos Estados Membros que regulam os serviços turísticos e destaca os principais detalhes da acessibilidade para os turistas.

A necessidade é de promover a cooperação internacional para desenvolver padrões e diretrizes globais para o turismo, sendo acessível ao incentivar a troca de experiências e boas práticas entre países e regiões. O turismo acessível é um conceito fundamental para garantir que todas as pessoas, independentemente de suas limitações, tenham a oportunidade de usufruir dos serviços turísticos disponíveis em uma determinada localidade.

Para isso, é necessário que sejam providenciadas adaptações físicas, comunicacionais e sociais nos estabelecimentos turísticos, de forma que, possam atender às necessidades específicas das pessoas com deficiência. Além disso, é fundamental que os profissionais do setor turístico estejam capacitados e sensibilizados para lidar com as necessidades e expectativas dos turistas com deficiência. Para tanto, é importante envolver as pessoas com deficiência e suas organizações na concepção e implementação de políticas e estratégias de turismo acessível, garantindo a sua participação ativa no processo.

Para incentivar o desenvolvimento de destinos turísticos acessíveis é necessário o uso de tecnologias assistivas e inovadoras, que possam melhorar a experiência de turismo das pessoas com deficiência.

O turismo acessível é um direito fundamental no desenvolvimento humano e deve ser garantido a todos os cidadãos. É papel dos Estados Membros regulamentar os serviços turísticos e garantir a acessibilidade física, comunicacional e social nos estabelecimentos turísticos; bem como promover a sensibilização e capacitação de profissionais do setor turístico ao incentivar o desenvolvimento de destinos turísticos acessíveis.

Diante deste cenário, o turismo de acessibilidade é um desafio contínuo para tornar os destinos/produtos e serviços turísticos mais adequados à necessidade de cada turista. A acessibilidade surge como fator potencial de inclusão, visando ampliar a experiência e a participação de todos; proporcionando ao turista a oportunidade de usufruir com segurança o maior número de atrativos ofertados.

Nessa perspectiva, essa pesquisa teve como objetivo analisar as percepções de acessibilidade dos produtos e serviços turísticos para os surdos, na praia do Caju, localizada em Palmas - TO.

Para alcançar tal resposta foi necessário o levantamento de informações para saber se a praia possui infraestrutura acessível aos surdos; bem como se o comércio local possui pessoas capacitadas para atender esse tipo de demanda. Para tanto, foram realizadas visitas *in loco* na praia e entrevistas com os comerciantes.

Do ponto de vista metodológico, cabe destacar que a pesquisa consistiu em um estudo de caráter exploratório, com abordagem qualitativa, com entrevistas com pessoas surdas, que frequentam a praia do Caju.

O estudo contribuirá com o governo ao fornecer informações necessárias e relevantes sobre os serviços e a infraestruturas oferecidas na praia; possibilitando a promoção de ações sociais, políticas públicas e educação voltadas para essa necessidade. Com o auxílio dessa pesquisa, é possível saber os pontos positivos e negativos do atrativo visitado; informações que também podem melhorar a oferta de produtos e serviços turísticos das empresas que atuam na praia. Ademais, o estado/município pode oferecer mais autonomia e liberdade a essas pessoas, promovendo a inclusão de forma igualitária e justa.

Se torna necessário ressaltar que este trabalho vai explorar apenas o turismo de acessibilidade para surdos, pois existem uma diferença entre surdo e deficiente auditivo.

O surdo é aquele que não escuta nenhum ruído; aceita a condição de ser e vivencia a sua cultura. É importante destacar que a surdez não deve ser vista como uma limitação, mas como diferença que deve ser respeitada e valorizada. Já deficientes auditivos podem utilizar diferentes recursos como uso de aparelhos ou cirurgias.

Segundo Bogas (2018) é preciso que se esclareça que existem diferenças entre deficientes auditivos e surdos. A questão da surdez ultrapassa os limites da ciência e entra em um âmbito cultural, de identidade e aceitação da natureza surda. Principalmente de sua língua. Já o deficiente auditivo não possui necessariamente uma identidade, visto que, de uma maneira geral, ele compartilha com o mundo dos ouvintes compartilhando a mesma língua que eles, ainda que tenha dificuldade para acompanhá-la. Então, concluímos que o "Surdo" é aquele que perdeu totalmente a capacidade de ouvir. "Deficiente Auditivo" é aquele que perdeu parte da capacidade de ouvir (BOGAS, 2018).

Além disso, a escolha da língua de comunicação também pode ser diferente; com alguns surdos preferindo a língua de sinais, enquanto outros optam por uma abordagem oralista. Portanto, é fundamental que o atendimento aos surdos seja personalizado e leve em consideração as necessidades individuais de cada pessoa.

Isso envolve fornecer informações acessíveis e garantir acessibilidade em todos os aspectos da vida, incluindo na educação, trabalho, lazer e serviços de saúde.

Por isso, considerando que o setor de turismo abrange a maioria dos prestadores de produtos e serviços (hotéis, restaurantes, bares) é preciso adequar seus espaços conforme as necessidades dos visitantes surdos, para que não precisem solicitar seu espaço em atividades turísticas. Precisamos semear oportunidades e lançar a respeito questões que solucionem o problema.

Diante das dificuldades enfrentadas pelos surdos durante viagens de lazer, negócios, educação, cultura, notou-se a necessidade de analisar as percepções dos surdos quanto a acessibilidade, produtos e serviços turísticos na praia do Caju, um atrativo de Palmas bem visitado.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral:

Analisar as percepções de acessibilidade dos produtos e serviços turísticos para surdos na praia do Caju em Palmas -TO.

1.2.2 Objetivo Especifico:

- Identificar os serviços turísticos que sejam acessíveis na praia do Caju;
- Compreender por meio de entrevistas com um grupo de surdos quais são suas principais necessidades e dificuldades quando visitam a praia do Caju;
- Propor melhorias nos serviços e produtos turísticos ofertados aos turistas surdos que frequentam a praia do Caju

.

1.3 METODOLOGIA:

Do ponto de vista metodológico, cabe destacar que a pesquisa consistiu em um estudo de caráter exploratório, com abordagem qualitativa.

Conforme Lakatos e Marconi (2005, p. 190), os estudos exploratórios são aplicados

> [...] investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno, para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos. Empregam-se geralmente procedimentos sistemáticos ou para a obtenção de observações empíricas ou para as análises de dados ou ambas, simultaneamente [...].

Já de acordo com Gerhardt (2009) “a pesquisa qualitativa não se preocupa com a representatividade numérica, mas sim com o aprofundamento e compreensão de um grupo social ou organização”.

Para se alcançar os objetivos dessa pesquisa, ela foi dividida em 3 etapas, sendo a primeira relacionada a pesquisas bibliográficas e documentais a respeito do tema turismo e acessibilidade em atrativos turísticos. Na segunda etapa foi realizado um diagnóstico dos produtos e serviços turísticos ofertados na Praia do Caju para

então, na terceira etapa foram entrevistadas pessoas surdas da comunidade de Palmas.

Uma maneira importante de se avaliar a acessibilidade de produtos e serviços turísticos para surdos é por meio de pesquisas com a própria comunidade surda. Elas podem ajudar a identificar as barreiras que as pessoas surdas comparam e avaliam como os produtos e serviços turísticos estão atendendo às suas necessidades.

Foram entrevistadas 12 pessoas surdas, que foram escolhidas por amostragem não probabilística por terem o hábito de frequentar a praia do Caju. Para tanto, esses voluntários da pesquisa, responderam a um questionário composto por 19 perguntas abertas e fechadas referentes aos dados socioeconômicos, bem como, com questionamentos que responderam aos objetivos da pesquisa.

O formulário foi disponibilizado via *Google Forms* durante o período de 27 de março de 2023 a 14 de abril de 2023 e os 12 participantes responderam a todas as perguntas.

Os dados foram tabulados pela própria plataforma *Google Forms* e são apresentados na análise dos resultados.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA:

2.1 TURISMO ACESSÍVEL

Na década de 80, nas Filipinas, através da Declaração de Manila, realizada pela Organização Mundial do Turismo (OMT), associou-se pela primeira vez, o termo turismo e acessibilidade. Esta declaração reconhece o termo turismo como um direito fundamental e como um vínculo chave para o desenvolvimento humano bem como também recomenda aos Estados membros a regulamentação dos serviços turísticos assinalando os pormenores mais importantes acerca da acessibilidade turística. Essa declaração reconhece o turismo como um direito fundamental no desenvolvimento humano e recomenda que os Estados regulamentem os serviços turísticos, destacando a importância da acessibilidade para os turistas. Em resumo, a declaração

enfatiza a necessidade de tornar o turismo mais acessível para pessoas com diferentes tipos de deficiência, a fim de promover o desenvolvimento humano e garantir que todos tenham acesso a essa atividade. (OMT, 1980)

O turismo acessível é o termo técnico para definir a possibilidade e condição do portador de deficiência alcançar e utilizar, com segurança e autonomia, edificações e equipamentos de interesse turístico (MTUR, 2009). Isso significa que os destinos e serviços turísticos devem ser projetados e adaptados para atender às necessidades e limitações das pessoas com deficiência, permitindo que elas possam desfrutar das mesmas experiências que os demais turistas, sem obstáculos ou barreiras.

O turismo acessível, mais especificamente, surge como potencial motivador da inclusão social, visando à ampliação da participação de todos em tal atividade, com a finalidade de proporcionar às pessoas a oportunidade de acesso a atividades comuns e não em grupos isolados e estigmatizados (DUARTE et. al, 2015)

O autor destaca que o turismo acessível tem o potencial de motivar a inclusão social, pois permite que pessoas com deficiência possam participar das mesmas atividades turísticas que pessoas sem deficiência, sem serem isoladas ou estigmatizadas. Ou seja, o turismo acessível visa garantir a participação plena e igualitária de todas as pessoas em atividades turísticas, promovendo assim a inclusão e a quebra de barreiras.

A ideia de turismo acessível surge primeiramente sob a ótica do turismo como bem social, como argumenta Fialho (2009) quando fala que o turismo deve estar ao alcance de todos os cidadãos. Onde a partir disso surge o conceito que diz que o turismo acessível é aquele que cria condições para que as pessoas com algum tipo de deficiência (seja física, auditiva, intelectual, visual, entre outros) também possam usufruir dos serviços turísticos de uma determinada localidade.

2.2 SURDOS – ENTENDENDO A DEFICIÊNCIA

A expressão "surdo" é amplamente utilizada e reconhecida como um termo apropriado para se referir a pessoas com deficiência auditiva. Importante lembrar que cada indivíduo tem o direito de escolher como deseja ser identificado e respeitado.

Quanto à questão da estigmatização, acredita-se que o uso da expressão "surdo" pode contribuir para o reconhecimento da identidade surda e para a valorização da cultura e língua de sinais. Porém, destacar que a estigmatização não está relacionada apenas ao termo utilizado, mas também à forma como a sociedade enxerga e trata as pessoas com deficiência auditiva.

É importante ressaltar que esta pesquisa abrange turistas surdos, pois estudos comprovam que há diferença entre deficiente auditivo e surdos.

> De acordo com Campos (2014) o surdo é “aquele que apreende o mundo por meio de contatos visuais, que é capaz de se apropriar da língua de sinais e da língua escrita e de outras, de modo a propiciar seu pleno desenvolvimento cognitivo, cultural e social. ”

A definição apresentada descreve o surdo como uma pessoa que se comunica e percebe o mundo por meio de estímulos visuais. Essa forma de comunicação é complementada pela capacidade de usar diferentes formas de linguagem, como a língua de sinais e a língua escrita, entre outras, que permitem que o surdo desenvolva plenamente sua cognição, cultura e vida social.

> Skliar (2000) aponta que a surdez ainda está associada à experiência de falta, à deficiência. A própria ideia de deficiência denota desvantagem que o indivíduo deve suportar e, nesse sentido, o surdo precisa superar uma desvantagem na sua relação com o mundo circundante, ou com o mundo ouvinte.

> Associa-se a surdez a uma experiência de falta ou deficiência, o que pode gerar a ideia de que o surdo precisa superar uma desvantagem na sua relação com o mundo ouvinte. A definição de deficiência como uma condição que gera desvantagem ou incapacidade para uma pessoa é uma concepção socialmente construída e pode ser questionada. O fato é que a surdez é uma característica da diversidade humana, assim como a cor da pele, a orientação sexual ou a identidade de gênero, por exemplo.

> A abordagem da surdez como diferença também rejeita a ideia de que os surdos precisam se integrar à cultura ouvinte, argumentando que a inclusão não deve ser vista como um processo de assimilação, mas sim de respeito e valorização das diferenças culturais. A partir dessa perspectiva, os surdos são vistos como um

grupo cultural minoritário com suas próprias tradições, valores e formas de expressão, a perspectiva da surdez como diferença é uma forma de reconhecer e valorizar a diversidade cultural dos surdos, promovendo a sua inclusão e participação plena na sociedade.

Enfatiza-se as habilidades e competências dos surdos, reconhecendo que a surdez não impede o seu desenvolvimento cognitivo, cultural e social, o surdo é uma pessoa que se comunica e apreende o mundo principalmente por meio de contatos visuais, o que inclui a língua de sinais, a escrita e outras formas visuais de comunicação. A língua de sinais é reconhecida como uma língua natural dos surdos, que possui gramática e estrutura próprias e é capaz de transmitir informações complexas. Além disso, a definição reconhece que os surdos podem aprender outras línguas além da língua de sinais, como a língua escrita, desde que tenham acesso a recursos e metodologias adequados. Ao enfatizar a capacidade dos surdos, essa definição se opõe à visão da surdez como uma deficiência que precisa ser corrigida ou superada. Em vez disso, a surdez é vista como uma diferença que não impede o pleno desenvolvimento dos surdos, desde que sejam oferecidas as condições e os recursos adequados para a sua inclusão e participação na sociedade.

Já o conceito de deficiência auditiva varia de acordo com o ponto de vista de cada autor sobre o tema. Para Sales et al (2010, p. 15):

> [...] o indivíduo com incapacidade auditiva é aquele cuja percepção de sons não é funcional na vida comum. Aquele cuja percepção de sons ainda que comprometida, mas funcional com ou sem prótese auditiva, é chamado de pessoa com deficiência auditiva. Através do conceito da autora é possível entender que a pessoa com deficiência auditiva é aquela que tem alguma dificuldade ou impedimento para ouvir, possuindo uma perda parcial da audição (SALES et al, 2010, p. 15).

É importante reconhecer que o preconceito e a discriminação ainda são obstáculos significativos para a inclusão dos surdos, dos deficientes auditivos e de outras pessoas com deficiência. Portanto, é fundamental que os integrantes da sociedade se conscientizem e se engajem na promoção de uma cultura inclusiva, que valorize a diversidade e respeite os direitos humanos de todas as pessoas, independentemente de sua condição física ou mental.

3 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A Praia do Caju, localizada em Palmas, tem uma paisagem bastante procurada pelos turistas de Palmas. O nome da praia se origina dos cajueiros que existem à direita de quem chega ao local. Antigamente, a praia era frequentada por pescadores amadores e pessoas que acampavam aos finais de semana. Com o passar do tempo, o acampamento tornou-se uma invasão, e cada pescador decidiu ficar por ali, oferecendo peixes fritos para os banhistas que passavam pelo local.

Assim, surgiu a Praia do Caju. As imagens a seguir mostram a Praia.

Figura 1: Praia do Caju



Fonte: Prefeitura de Palmas, 2021.

Figura 2: Barracas na Praia do Caju



Fonte: Jornal Primeira Página, 2021.

Atualmente, a Praia do Caju conta com nove restaurantes construídos em alvenaria e cobertos com telha. Cada um deles possui uma cozinha equipada e um ambiente para servir alimentos e bebidas, além de uma área na frente com banheiro coletivo para os turistas e um espaço de área com barracas abertas nos lados, proporcionando uma vista para o lago. Os preços variam, mas é possível encontrar porções de caranha frita e acompanhamento por R$ 145,00 para 4 pessoas, assim como petiscos mais acessíveis por R$ 80,00, entre outras opções e diversas bebidas.

De acordo com o Senhor Carlos Cezar Souza Oliveira presidente da associação da praia do Caju, os proprietários dos restaurantes conseguem sustentar somente com o comércio na praia e cada barraca emprega entre 13 e 15 funcionários nos meses de maio a outubro, incluindo garçons, cozinheiras, ajudantes de cozinha e funcionários responsáveis pela limpeza em geral. Vale ressaltar que a Praia do Caju está preparada com uma estrutura durante todo o ano, uma vez que a maioria dos proprietários reside no local. A figura seguinte mostra um dos cardápios de um dos restaurantes da praia:

Figura 3: cardápio de um dos restaurantes da Praia do Caju



Fonte: Imagem da Internet, 2023.

A limpeza da areia e a retirada do lixo são de responsabilidade da prefeitura local, e durante a temporada de praia, a Praia do Caju oferece diversas opções de diversão, como, a famosa bananinha e outros brinquedos para as crianças, além de boias e chapéus comercializados por vendedores ambulantes.

Perguntado sobre a capacitação dos funcionários para atendimento a pessoas com deficiências, principalmente os surdos, o Senhor Carlos disse: “Nossos funcionários não são treinados e nem estão preparados para receber turistas surdos. No entanto, nós, como equipe, nos esforçamos para atendê-los da melhor forma possível, mesmo sem o conhecimento e a capacitação adequada. Reconhecemos que a falta de preparo dos nossos funcionários dificulta o relacionamento entre o turista surdo e os nossos estabelecimentos, o que acaba levando a uma diminuição da frequência desse público. Reconhecemos que a falta de conhecimento e a ausência de uma comunicação efetiva com os turistas surdos são desafios a serem superados. Portanto, estamos comprometidos em buscar soluções que melhorem a experiência desses turistas em nossos estabelecimentos”.

Quanto as análises das respostas dos 12 entrevistados**,** observou-se que 42% dos entrevistados são do sexo masculino e 58%, feminino. No que diz respeito ao estado civil, 75% dos entrevistados responderam que são solteiros e apenas 25% são casados.

A análise da faixa etária dos entrevistados revelou que 50% deles têm entre 21 e 30 anos, 33% têm entre 31 e 40 anos e 17% têm entre 41 e 50 anos. Esse resultado sugere que a maioria dos entrevistados está na fase adulta jovem.

Em relação à renda mensal dos entrevistados, 42% deles responderam que ganham até um salário-mínimo, 50% ganham entre 1 e 3 salários-mínimos e apenas 8% ganham entre 3 e 6 salários-mínimos. Esse resultado evidencia que a maioria dos entrevistados tem uma renda baixa, o que pode ter impacto na acessibilidade aos produtos e serviços turísticos oferecidos na praia do Caju.

Esses resultados sugerem que a população com deficiência auditiva que frequenta a praia do Caju em Palmas é predominantemente jovem e feminina, com baixa renda e solteira. Essa informação é relevante para o planejamento de políticas públicas voltadas para a inclusão social e acessibilidade de pessoas com deficiência auditiva em locais turísticos como a praia do Caju.

A análise das respostas sobre o grau de deficiência auditiva dos participantes e a existência de implante coclear ou aparelho auditivo são informações cruciais para entender a influência desses fatores na percepção de acessibilidade na praia. É

importante ressaltar que a acessibilidade na praia pode variar significativamente, dependendo do grau de deficiência auditiva do indivíduo e se ele tem ou não ajuda de dispositivos de amplificação sonora.

Ao considerar o grau de deficiência auditiva dos entrevistados, é possível observar que a maioria dos entrevistados (67%) relatou ter algum grau de deficiência auditiva, sendo (33%) possui deficiência auditiva média/moderada e deficiência auditiva profunda. Esses resultados podem ser importantes para entender os desafios que as pessoas com diferentes graus de deficiência auditiva enfrentam ao visitar a praia.

Portanto, a análise das respostas relativas ao grau de deficiência auditiva dos participantes e à existência de implante coclear ou aparelho auditivo fornece informações valiosas para entender como esses fatores afetam a percepção de acessibilidade na praia. Ao considerar essas informações, pode-se desenvolver estratégias mais efetivas para tornar a praia mais acessível para pessoas com diferentes graus de deficiência auditiva e necessidades de comunicação.

Segundo a Organização Mundial da Saúde – OMS (2023), a deficiência auditiva é uma das principais deficiências sensoriais em todo o mundo, afetando cerca de 466 milhões de pessoas. A falta de acessibilidade para essa população pode limitar sua participação em atividades sociais, culturais e turísticas, além de impactar negativamente sua saúde mental e bem-estar.

Para garantir a acessibilidade para pessoas com deficiência auditiva, é necessário adotar medidas que incluem a disponibilização de intérpretes de Libras e treinamentos para os funcionários que trabalham com atendimento ao público.

De acordo com a legislação brasileira, a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), os estabelecimentos comerciais e turísticos devem garantir o acesso e a utilização dos seus produtos e serviços por pessoas com deficiência, inclusive auditiva.

Os resultados indicaram que a maioria dos participantes apresentou habilidades razoáveis ou boas de compreensão e entendimento em Libras, sendo que 2 participantes se consideraram fluentes. No entanto, a compreensão e entendimento em Leitura Labial foi relatada como sendo baixa por alguns participantes, com apenas 2 participantes se considerando fluentes nesta habilidade.

No que diz respeito à Língua Portuguesa Escrita, a maioria dos participantes respondeu que suas habilidades eram razoáveis ou boas, com 4 participantes respondendo que suas habilidades eram ótimas. Já em relação à Língua Portuguesa Falada, a maioria dos participantes respondeu que suas habilidades eram boas ou ótimas, sendo que apenas 2 participantes responderam que suas habilidades eram baixas.

Estes resultados sugerem que é necessário investir em melhorias na acessibilidade através de iniciativas que promovam a inclusão e a acessibilidade das pessoas surdas, como a disponibilização de intérpretes em Libras, treinamento de funcionários para se comunicar com pessoas surdas e a divulgação de informações em formatos acessíveis, como vídeos com legendas e textos com imagens.

No que se refere à Língua Portuguesa Escrita, os resultados sugerem que a disponibilização de informações em formatos acessíveis, como textos com imagens, pode ser benéfica para melhorar a compreensão das informações pelos participantes.

Portanto, é fundamental que as empresas e serviços turísticos considerem a diversidade linguística e cultural de seus clientes e invistam em iniciativas que promovam a inclusão e a acessibilidade das pessoas surdas. Isso pode resultar em uma experiência turística mais positiva para todos os envolvidos, além de contribuir para a promoção de uma sociedade mais inclusiva e diversa.

Os resultados da pergunta sobre as dificuldades encontradas pelos participantes durante sua visita à Praia do Caju por falta ou falha na comunicação mostram que houve várias situações em que a falta de comunicação adequada afetou negativamente a experiência dos entrevistados. Em particular, alguns entrevistados relataram que não conseguiram fazer um pedido ou se comunicar com o pessoal do restaurante, enquanto outros afirmaram que seus pedidos vieram trocados ou foram mal compreendidos. Essas dificuldades evidenciam que a falta de acessibilidade na comunicação é uma barreira significativa para os surdos que visitam a praia, o que pode afetar sua satisfação com os serviços turísticos oferecidos.

Para melhorar a acessibilidade dos produtos e serviços turísticos para surdos na Praia do Caju em Palmas - TO, intervenções são necessárias para eliminar as

barreiras de comunicação existentes. Algumas intervenções possíveis incluem a contratação de pessoal capacitado em Libras e a implementação de cardápios e outras informações relevantes em Libras ou em outras formas de comunicação visual. Essas intervenções podem ajudar a garantir que os surdos tenham acesso adequado aos produtos e serviços turísticos oferecidos na praia e, assim, melhorar sua experiência geral de visitação.

Em suma, todos os entrevistados relataram que passaram por dificuldades em suas visitas à praia. Além disso, as respostas dos entrevistados também indicam a falta de habilidade dos funcionários dos estabelecimentos em se comunicarem em libras e a falta de conhecimento básico sobre a cultura e necessidades das pessoas surdas. Essa falta de habilidade pode ser atribuída a uma falta de treinamento e capacitação para lidar com clientes surdos. É importante notar que, de acordo com a Lei Brasileira de Inclusão (LBI), é obrigatório que as empresas prestem serviços acessíveis para pessoas com deficiência, incluindo a disponibilização de profissionais capacitados em libras.

Os resultados da pergunta acerca dos produtos e serviços mais difíceis de utilizar ou comprar na Praia do Caju, segundo a perspectiva dos entrevistados surdos, apontam para a alimentação como a principal dificuldade. Essa resposta foi mencionada por cinco dos entrevistados e um deles especificou a dificuldade em relação aos restaurantes, que apresentam problemas de comunicação e confusão no pedido e no pagamento.

Nesse sentido, é importante que os estabelecimentos que atuam no ramo turístico na Praia do Caju invistam na capacitação e treinamento de seus funcionários para atender aos clientes surdos, utilizando a Língua Brasileira de Sinais (Libras) e disponibilizando informações claras e precisas sobre os produtos e serviços oferecidos. Além disso, é fundamental que sejam realizadas ações de sensibilização e conscientização junto aos proprietários e gestores dos estabelecimentos sobre a importância da acessibilidade e da inclusão das pessoas com deficiência, a fim de promover uma cultura de respeito e valorização da diversidade humana.

A partir dos resultados apresentados, é possível observar que a maioria dos participantes avaliou negativamente a acessibilidade dos produtos e serviços turísticos para surdos na Praia do Caju em Palmas - TO. A falta de comunicação é uma

das principais barreiras apontadas pelos entrevistados, o que pode levar a um atendimento de qualidade inferior para os clientes surdos. Além disso, alguns participantes destacaram a dificuldade em utilizar serviços como alimentação e restaurantes, o que indica a necessidade de melhorias nesses setores para torná-los mais acessíveis aos surdos.

De acordo com Breda e Rodrigues (2017), a falta de acessibilidade comunicacional é um dos principais fatores que limitam a participação plena e efetiva das pessoas surdas na sociedade. Especificamente no contexto do turismo, essa falta de acessibilidade pode impactar negativamente a qualidade do atendimento e a experiência do cliente surdo.

Além disso, a maioria dos entrevistados relatou uma percepção negativa em relação à acessibilidade dos produtos e serviços turísticos para surdos na praia do Caju em Palmas-TO. Essa falta de satisfação pode ser explicada pela falta de adaptação e acessibilidade em relação aos produtos e serviços oferecidos, que não estão de acordo com as necessidades e expectativas da comunidade surda. Segundo Rocha e Mazzaro (2017), é fundamental que as empresas e serviços turísticos estejam preparados para atender às necessidades específicas dos clientes surdos, incluindo a oferta de materiais e serviços adaptados, como intérpretes de língua de sinais, cardápios em vídeo e informações em formatos acessíveis.

Portanto, os resultados do questionário sugerem a necessidade de intervenções para melhorar a acessibilidade dos produtos e serviços turísticos para surdos na praia do Caju com foco na comunicação e na adaptação dos produtos e serviços oferecidos. Para isso, é fundamental que as empresas e serviços turísticos estejam conscientes das necessidades da comunidade surda e implementem medidas para garantir a acessibilidade e inclusão desses clientes (Santos et al., 2020).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise da pesquisa indica que é necessário promover a inclusão e a acessibilidade das pessoas surdas na Praia do Caju em Palmas - TO, a fim de garantir uma experiência positiva e inclusiva para todos os turistas. O presente estudo contribui para o conhecimento sobre as habilidades de comunicação dos participantes e destaca a importância da acessibilidade na promoção do turismo inclusivo e acessível.

Os resultados da pesquisa indicam que a falta de acessibilidade é um problema recorrente para os surdos na Praia do Caju e que as principais barreiras são a falta de comunicação adequada e a falta de treinamento e capacitação dos funcionários. As informações coletadas podem ser usadas para orientar intervenções futuras para melhorar a acessibilidade dos produtos e serviços turísticos para os surdos na praia e garantir a inclusão social dessas pessoas.

Esses dados evidenciam a falta de preparo dos estabelecimentos da Praia do Caju em atender às demandas dos clientes surdos, seja na comunicação, seja na oferta de informações adequadas e precisas sobre os produtos e serviços disponíveis. Essa falta de acessibilidade pode gerar constrangimentos, incompreensões e frustrações aos usuários surdos que desejam usufruir dos produtos e serviços turísticos oferecidos na Praia do Caju.

Com base nos resultados, é possível concluir que a acessibilidade dos produtos e serviços turísticos para surdos na Praia do Caju em Palmas - TO ainda está abaixo do ideal. É necessário que sejam realizadas intervenções que visem melhorar a comunicação e tornar os serviços mais acessíveis para as pessoas surdas, a fim de promover a inclusão dessa comunidade no segmento turístico. Para isso, é fundamental que sejam implementadas políticas públicas e ações privadas que possam garantir a acessibilidade efetiva dos surdos.

Portanto, é fundamental que os gestores públicos e privados responsáveis pela praia do Caju e seus estabelecimentos sejam orientados e capacitados para garantir o acesso e a inclusão de pessoas com deficiência auditiva.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência** (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 10 maio 2023.

BRASIL. **Decreto Lei nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005**. Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS, e o art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm. Acesso em: 04 de nov. 2022.

BREDA, Ana Cristina et al. **A acessibilidade comunicacional na sociedade brasileira contemporânea:** avanços e desafios. Revista de Ciências Humanas, Florianópolis, v. 51, n. 2, p. 219-233, 2017

BOGAS, João V. **Surdo ou Deficiente Auditivo: qual é a nomenclatura correta?** 2016. Disponível em: http://blog.handtalk.me/surdo-ou-deficiente-auditivo/ Acesso em: 14 de abril de 2019)

CAMPOS, Mariana de Lima Isaac Leandro. SALES, A. M. et al. **Deficiência auditiva e surdez: visão clínica e educacional.** Seminário apresentado na Universidade Federal de São Carlos, UFSCar, 2010..

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **World report on disability 2011**. Disponível em: https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report.pdf. Acesso em: 10 maio 2023.

ROCHA, João; MAZZARO, Rosana. **Acessibilidade turística para pessoas com deficiência auditiva:** percepções e desafios. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, São Paulo, v. 11, n. 1, p. 121-140, 2017.

Moreira, Patrícia.O fator linguístico na apre ndizagem e desenvolvimento cognitivo da criança surda. Revista virtual de cultura surda e diversidade.Disponível em: <https://www.editora-araraazul.com.br/revista/03/compar1.2.php> Acesso em: 05/06/2023

Uma a casa 4 pessoas terá deficiências auditivas até 2050, diz, OMS. Poder 360, 2021. Disponível em: https://www.poder360.com.br/internacional/uma-a-cada-4-pessoas-tera-deficienciasauditivas-ate-2050-diz-oms/

PASSARONI, C. Turismo e Libras, uma viagem que pode dar certo. Brasil Escola,2018. Disponível em<https://monografias.brasilescola.uol.com.br/arte-cultura/turismo-libras-umaviagem-que-pode-dar-certo.htm

EMBRATUR.**Glossário de turismo.** Disponível em: <http://www.turismo.gov.br> Acesso em 20 de junho de 2000

GIL GUIMARÃES, Marcelo Pinto. Arquiteturas Sem Barreiras**: notas de aulas na disciplina da Escola de Arquitetura da UFMG**. Belo Horizonte. 2007, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, [7].

CAMPOS, Mariana de Lima Isaac Leandr**o, INTRODUÇÃO à LIBRAS e educação de surdos**. São Carlos: EDUFSCar, 2014. p. 37- 61. CAMPOS, Mariana de Lima Isaac Leandr**o**

JACOBSEN, A et al. Perfil metodológico de pesquisas elaboradas no âmbito das instituições de ensino superior brasileiras. XVII Colóquio Internacional de Gestão Universitária, 2017. Disponível em:<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/181164/101_00179.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

JACHINOSKI, Ubirajara P. **Turismo: definição e problemas de medidas**. Belo Horizonte: Factor, 1995.

MATTOS, Leila. **A Pré-Escola e o Método Perdoncini**. Revisão: Lourdes Terezinha Rissi. [s.l.] Editora: Claudia Missagia, 1996.

SALES, A. M. et al. **Deficiência surdezauditiva e : visão clínica e educacional.** Seminário apresentado na Universidade Federal de São Carlos, UFSCar, 2010**.**

SKLIAR, Carlos (Org.). **Educação & exclusão:** abordagens sócio-antropológicas em educação especial. Porto Alegre: Mediação, 2000. p. 7-20

TRIVIÑOS, Augusto Nibaldo Silva. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

Silva, G.G.L.; Teles, R.M.S. **Acessibilidade no Ecoturismo e Turismo de Aventura: atuação do poder público e privado.** Revista Brasileira de Ecoturismo, São Paulo, v.7, n.2, maio/jul 2014, pp.269-289.

Moreira, Patrícia.O fator linguístico na aprendizagem e desenvolvimento cognitivo da criança surda. Revista virtual de cultura surda e diversidade.Disponível em: <https://www.editora-araraazul.com.br/revista/03/compar1.2.php> Acesso em: 05/06/2023.