

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS  
CURSO DE TURISMO

RAMUZA PIO CARDOSO

QUEBRANDO AS BARREIRAS: UMA ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE  
COMUNICACIONAL NO ATENDIMENTO DA PESSOA SURDA NO  
AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES

MANAUS  
2019

RAMUZA PIO CARDOSO

QUEBRANDO AS BARREIRAS: UMA ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE  
COMUNICACIONAL NO ATENDIMENTO DA PESSOA SURDA NO  
AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como  
requisito para obtenção do grau de Bacharel em Turismo  
pela Universidade do Estado do Amazonas - UEA/ESAT

ORIENTAÇÃO: PROF<sup>a</sup> MSC. MARKLEA DA CUNHA FERST

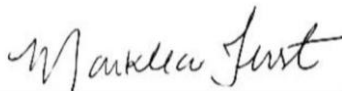
MANAUS  
2019

RAMUZA PIO CARDOSO

QUEBRANDO AS BARREIRAS: UMA ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE  
COMUNICACIONAL NO ATENDIMENTO DA PESSOA SURDA NO  
AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES

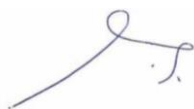
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como  
requisito para obtenção do grau de Bacharel em Turismo  
pela Universidade do Estado do Amazonas - UEA/ESAT

BANCA EXAMINADORA



---

PROF<sup>a</sup> MSC. MARKLEA DA CUNHA FERST



---

PROF<sup>a</sup> DRA. SELMA PAULA MACIEL BATISTA



---

PROF<sup>a</sup> MSC. HELEN RITA MENEZES COUTINHO

Aos meus filhos, na esperança de ensinar  
que nunca é tarde para começar a realização de  
um sonho.

## AGRADECIMENTOS

Eu pensei que a parte mais fácil do trabalho seria os agradecimentos, mas vejo que me enganei. E se eu for escrever tudo sobre todos que gostaria de agradecer e que contribuíram pra enfim este TCC “sair”, eu com certeza escreveria mais que a própria pesquisa.

Mas primeiramente quero agradecer a Deus! Pela existência da minha vida, a Jesus Cristo meu fiel companheiro de todas as horas e aos meus espíritos protetores que com certeza tiveram muito trabalho para ajustar o caminho dessa que vos escreve.

Agradecer a minha mãe Sônia, por tudo que tem feito por mim desde que eu cheguei a sua vida, de todas as lições que tentou me ensinar e a principal deles, foi sempre ser uma pessoa honesta e do bem, sem a força, o apoio e os empurrões que ela me deu, nada disso seria possível. Sempre me incentivou a estudar, mesmo quando eu tinha desistido, me mostrou que nada é nosso além do nosso próprio conhecimento. Ao meu pai que onde quer que esteja sei que esta torcendo por mim, que o nosso amor ultrapassa as barreiras da vida.

As minhas avós, Cacilda Marília que com 96 anos terá a honra de ver sua primeira neta a ser formada e Namir Dantas que me dá tanto apoio, que ora tanto por mim e acredita no meu melhor lado.

Aos meus filhos, Sofia, Ravi e Luíza, sem os quais estaria como um barco sem rumo no meio do oceano turbulento, eles são meu norte, são a razão de todo meu crescimento e responsabilidade, são as pessoas pelas quais meus olhos brilham, meu coração palpita e me motivam a ser sempre mais do que sou, a melhorar, a mudar, a crescer, por eles é que eu luto pra fazer um mundo melhor, saudável e acima de tudo ético.

Ao Reitor Cleinaldo Costa, por dedicar seu tempo a ouvir minha história, e autorizar meu reingresso na Universidade, ao qual eu já tinha jubulado.

Aos meus familiares por acreditarem em mim e me apoiarem, me ajudando de todas as maneiras possíveis. A minha tia Silvia, pois eu honrei a aposta e serei a primeira diplomada da família Santos. A minha prima amada Michele, que é a energia vital da nossa família, sua força, seu gás e sua vontade de viver me inspiram, e Sigrid que me tem como uma filha, a prima mais velha que sempre cuida de mim, me dá conselhos, e me ajuda em tudo. Aos meus amigos de longa data que me estimularam o

retorno e se alegram com minhas conquistas, e aos amigos novos que no percurso do caminhar tive a honra de conhecer.

A FAK, lugar que me proporcionou a oportunidade de estudar Libras, que me fez conhecer as duas pessoas mais importantes para o direcionamento dessa pesquisa, Franklin meu professor de Libras surdo e Iranvith meu professor de Libras ouvinte, foi através do olhar deles que a Libras entrou na minha vida, algo que sempre quis estudar, mas nunca tinha dado nenhum passo em direção, mas não me preocupo com o tempo, por que eles chegaram no momento certo, onde eu nem sabia para onde iria minha pesquisa. Franklin me ajudou muito, respondendo minhas dúvidas sempre prestativo, me ajudou com os questionários, me mostrou muito da visão dele enquanto surdo, Iran tirou seu tempo pra conversar comigo sobre o que podia fazer a respeito do estudo, mesmo estando ocupado com seu Doutorado, me ajudou com a metodologia e principalmente com apoio moral. E são a eles dois e toda a comunidade surda que pode até não ouvir, mas querem ser ouvidos que dedico este trabalho, na esperança que não seja apenas mais um acúmulo de TCC na biblioteca da ESAT.

Aos meus professores que sempre viram em mim um potencial que eu mesma não acreditei ter. Principalmente a pessoa mais abençoada desse universo, minha orientadora Professora Marklea Ferst, onde eu cai em queda livre e sem paraquedas. Um dia, depois da orientação onde quis me enterrar, ela disse-me - “você não me conhece, porque não teve aula comigo e nem conhece minha história. Mas vou te falar uma coisa bem séria. Eu não aposto em vão, eu sei reconhecer talentos, sou realmente boa nisso. Você é um talento, menina! Só precisa ser lapidada. E se me permitir eu posso te ajudar um pouco nisto. Mas todo processo de mudança vem de cada um de nós. Da nossa vontade. De acreditarmos em nós mesmos. Eu posso fazer apenas 1%. Os outros 99% são teus”. E hoje quando releio essa mensagem... ah meu coração não aguenta. A verdade é que eu fiz apenas 1% que foi minha obrigação em ler e escrever, mas todos os 99% desse trabalho é da minha orientadora, todos os toques, todas as indicações, o norte da pesquisa. Professora Marklea esse TCC é seu, muito obrigada por me aceitar como sua orientanda nos acréscimos do segundo tempo da prorrogação.

Além de todas as pessoas que fazem parte da minha vida, quero deixar registrado pra posteridade o quanto nada disso seria possível sem essas pessoas. Melina, minha primeira psicóloga, a pessoa que deu o início da trajetória do reencontro comigo, Lorena, minha segunda psicóloga (porque a Melina não me aguentava mais, rsrs.

Brincadeirainha), com seu método TCC me mostra toda semana o quanto a gente precisa mudar os pensamentos, pensar positivamente, se alegrar com pequenas conquistas e dar uma de Jack Estripador e trabalhar as situações por parte, Wanessa Amador, turismóloga, dona e proprietária do Brincando no Ateliê ao qual equipe faço parte com muita alegria, que me ensinou em dois anos na prática todo o profissionalismo que aprendi na teoria do curso de turismo. Izael que só ele mesmo pra me ajudar com tudo, até mesmo nas madrugadas acordado pra falar comigo.

As minhas mães em outras vidas, Sandra Moraes, uma mãe para todos aqueles que se aproximam um exemplo de ser humano, uma espírita dedicada e um coração único, a quem eu amo muito e Márcia Assumpção, essa com certeza foi minha mãe, e só de pensar nela e de tudo o que ela já fez por mim, meus olhos se enchem de lágrimas. A todos os meus amigos da Fundação Espírita, principalmente, meus amigos Gleiciane e Jocelyn, que se eu for contar tudo que eles fazem, não teria fim. Mônica, psicóloga e espírita por amor, que me atende com prazer na esperança de fazer algo de bom entrar nessa cabeça (rsrs).

E essas duas últimas pessoas, Dona Ambrosina e Deina são as bases da minha fé, da minha mudança, do meu amor pela vida, da minha crença que Jesus nunca nos desampara, são anjos encarnados que tiveram a difícil missão de me trazer de volta ao caminho certo. É a elas que recorro a todos os instantes de desespero, tristeza, de medo e elas estão lá fortes como rocha, a fé viva que me trouxe até esse momento.

Obrigada a todos por tudo.

"Eu fazia muitos planos mas os anos  
seguem em frente. E nos fazem ver quem  
somos. Cometemos mil enganos.  
Eu queria ser o leme mas agia como âncora.  
Retardando meu caminho. Sou o meu  
próprio espinho"  
Allan Filho

## **RESUMO**

A presente pesquisa busca analisar a forma de comunicação acessível ao surdo enquanto turista usuário do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes na cidade de Manaus - Amazonas, na intenção de promover a inserção da ótica do surdo e de suas necessidades de acessibilidade comunicacional juntamente à perspectiva do funcionário do aeroporto como sendo o prestador deste serviço para qualquer pessoa sem distinção. Tem como objetivo Analisar a Acessibilidade Comunicacional no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes para atendimento da pessoa surda. A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica e de campo através de questionário online pelo survey monkey, com a técnica bola de neve para os dois públicos do estudo, o surdo e o funcionário do aeroporto e como resultado foi obtido a afirmação da barreira existente na comunicação do surdo e a falta de adequação à Lei da Acessibilidade e da Libras e sugerida propostas para a melhoria da acessibilidade ao surdo, como a legenda para comunicados via oral tanto no aeroporto como na aeronave e o incentivo ao aprendizado da Libras.

Palavras - Chave: Acessibilidade Comunicacional, Turista Surdo, Aeroporto, Libras.

## **ABSTRACT**

This research aims at analyzing the form of communication accessible to the deaf as a tourist user of Eduardo Gomes International Airport in the city of Manaus - Amazonas, in order to promote the insertion of the deaf 's perspective and his communicational accessibility needs together with the perspective of the airport as the provider of this service to anyone without distinction. Its objective is to Analyze the Communicational Accessibility at the Eduardo Gomes International Airport to assist the deaf person. The methodology used was the bibliographical and field research through an online questionnaire by the survey monkey, with the snowball technique for the two audiences of the study, the deaf and the official of the airport and as a result was obtained the affirmation of the existing barrier in communication of the deaf and the lack of adaptation to the Law of Accessibility and Pounds and suggested proposals for improving accessibility to the deaf, such as the caption for oral communications at both the airport and the aircraft and the incentive to learn Libras.

Keywords: Communicational Accessibility, Deaf Tourist, Airport, Libras.

## LISTA DE FIGURAS

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| Figura 01. Alfabeto em Libras - Datilologia..... | 29 |
| Figura 02. Alfabeto em Libras - SignWriting..... | 31 |
| Figura 03. Símbolo Internacional da Surdez.....  | 32 |
| Figura 04. Comunicação Visual Aeroporto 01.....  | 54 |
| Figure 05. Comunicação Visual Aeroporto 02.....  | 55 |
| Figura 06. Comunicação Visual Aeroporto 03.....  | 55 |
| Figura 07. Comunicação Visual Aeroporto 04.....  | 55 |
| Figura 08. Comunicação Visual Aeroporto 05.....  | 56 |
| Figura 09. Comunicação Visual Aeronave 01.....   | 56 |
| Figura 10. Comunicação Visual Aeronave 02.....   | 57 |
| Figura 11. Comunicação Visual Aeronave 03.....   | 57 |
| Figura 12. Pictolibras.....                      | 59 |

## LISTA DE QUADROS

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Quadro 01. Panorama Legislativo.....                                        | 17 |
| Quadro 02. Barreiras Previstas no Estatuto da Pessoa com Deficiência.....   | 19 |
| Quadro 03. Grau da Perda Auditiva.....                                      | 21 |
| Quadro 04. Panorama dos Direitos da Pessoa com Deficiência Auditiva.....    | 31 |
| Quadro 05. Informações Sociodemográficas dos surdos.....                    | 43 |
| Quadro 06. O Turista Surdo e a Viagem.....                                  | 44 |
| Quadro 07. Percepção da Comunicação Visual pelo Surdo.....                  | 45 |
| Quadro 08. Percepção da Acessibilidade em Libras pelo surdo.....            | 46 |
| Quadro 09. Acessibilidade Comunicacional e Atitudinal pelo surdo.....       | 47 |
| Quadro 10. Informações Sociodemográficas dos Funcionários.....              | 48 |
| Quadro 11. O funcionário e a Libras.....                                    | 49 |
| Quadro 12. A empresa e a Acessibilidade Comunicacional.....                 | 50 |
| Quadro 13. Comunicação Visual pelo Funcionário.....                         | 50 |
| Quadro 14. Acessibilidade em Libras pelo Funcionário.....                   | 51 |
| Quadro 15. Acessibilidade Comunicacional e Atitudinal pelo Funcionário..... | 52 |

## **LISTA DE SIGLAS**

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas

ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil

CAT - Comitê de Normas Técnicas

CORDE - Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência

DB - Decibéis

HZ -Hertz

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas

INES - Instituto Nacional de Educação dos Surdos

Libras - Língua de Sinais Brasileiras

MEC - Ministério da Educação

MTUR - Ministério do Turismo

OMS - Organização Mundial de Saúde

OMT - Organização Mundial do Turismo

PcD - Pessoa com Deficiência

PIB - Produto Interno Bruto

PNAE - Passageiro que Necessitam de Assistência Especial

TA - Tecnologia Assistiva

TS - Telefone para Surdos

## Sumário

|                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUÇÃO.....                                                                              | 13 |
| 1. DIREITOS DO TURISTA COM DEFICIÊNCIA NA LEGISLAÇÃO<br>BRASILEIRA.....                      | 16 |
| 1.1 ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL.....                                                       | 18 |
| 1.2 DEFICIÊNCIA AUDITIVA E SURDEZ.....                                                       | 20 |
| 1.2.1 Breve histórico da pessoa surda no Brasil.....                                         | 24 |
| 1.2.2 A relação da pessoa surda com a língua portuguesa.....                                 | 28 |
| 3 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO TURISTA SURDO.....                                                 | 31 |
| 1.4 ACESSIBILIDADE E DESENVOLVIMENTO DA ATIVIDADE<br>TURÍSTICA.....                          | 35 |
| 1.4.1 Barreiras como Elemento Gerador de Incapacidade.....                                   | 38 |
| 2.METODOLOGIA.....                                                                           | 40 |
| 3. ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL NO<br>AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES..... | 42 |
| 3.1 PERCEPÇÃO DO TURISTA SURDO .....                                                         | 42 |
| 3.2 PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS.....                                                          | 47 |
| 4. PROPOSTA COMUNICACIONAL PARA O AEROPORTO<br>INTERNACIONAL EDUARDO GOMES.....              | 54 |
| 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....                                                                | 60 |
| REFERÊNCIAS .....                                                                            | 62 |
| APÊNDICES.....                                                                               | 69 |
| Questionário aplicado aos turistas surdos.....                                               | 69 |
| Questionário aplicado com os funcionários.....                                               | 74 |

## INTRODUÇÃO

A beleza do ser humano está justamente na sua individualidade, nas diferenças que lhes caracterizam e na sua percepção do mundo, surgindo assim, específicas necessidades na interação com outras pessoas e com o meio, porém, nenhuma barreira deve ser justificativa para o impedimento da cidadania e o uso de seus direitos e deveres. Com base no princípio fundamental da igualdade explícito no Art. 5º da Constituição Brasileira de 1988, que "garante a todos a igualdade perante a lei, sem distinção de qualquer natureza" (BRASIL,1988), tem-se que as pessoas devem ser tratadas na convivência social com respeito às suas especificidades.

Contabilizando a população brasileira total, em 2010 segundo o Censo realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas - IBGE era de 190,7 milhões de pessoas. Destas 45,6 milhões eram pessoas com deficiência, o que representava 23,9% da população total, que para terem o pleno uso de seus direitos precisam lutar diariamente para fazer do Brasil um país onde todos possam usufruir com autonomia os espaços, produtos e serviços existentes (BRASIL, 2012).

Dentro do nicho específico da pessoa com deficiência- PcD, existem várias classificações, delimitando-se portanto para o fim dessa pesquisa o brasileiro com deficiência auditiva ou surdo, que de acordo com o Censo Brasileiro (BRASIL, 2012) representa 9,7 milhões de pessoas, dentre os quais 791 mil situam-se na região norte do país.

Considerando o turismo um conjunto de sistemas, classificado por Beni (2019) como Sistor - Sistema do Turismo, que por ser amplo não se restringe a uma definição trazendo a visão econômica, técnica e holística da atividade, e sabendo que o turismo é uma atividade em franco desenvolvimento, demonstrada através da injeção de US\$152,5 bilhões no Brasil em 2018, representando 8,1% do PIB nacional e sendo responsável por 6,59 milhões de empregos (MTUR, 2019), a atividade turística nos permite não só aproveitar momentos únicos como turista, mas, principalmente, movimentar um país através da geração de renda nos mais diversos setores.

E não somente a atividade turística tem crescido, como tem permitido que cada vez mais pessoas usufruam desse mercado turístico, o que é o caso dos turistas com deficiência auditiva, que para esta pesquisa será denominado turista surdo.

O Ministério do Turismo visando a promoção da acessibilidade lançou no ano de 2009 a cartilha do turismo acessível como forma de sensibilização, fortalecendo a visão que o turismo seja uma via de inclusão a todos os cidadãos e longe da discriminação (MTUR, 2016).

Através do turismo, o turista cria a oportunidade de momentos de lazer e entretenimento, trabalho, experiência gastronômica, climática, geográfica e principalmente cultural, e, relativamente a pessoa com deficiência, contribui para o seu desenvolvimento, melhorando a sua capacidade cognitiva, contribuindo, ainda, para uma maior autonomia em suas atividades cotidianas (FIGUEIREDO et al., 2012).

O interesse pela pesquisa surge na autora no início do ano de 2017, a partir da interação com a comunidade surda. Esta convivência permitiu entender sua percepção do mundo, o que para os ouvintes era tão simples, para os surdos gerava dificuldade e angústia, a visão de si mesmo enquanto "tachados" como deficiente, gerando na autora uma forte empatia pelo tema, motivo pelo qual foi definido a pesquisa ora proposta.

A forma de comunicação pela qual o surdo se comunica torna a pesquisa proposta de grande relevância e significância, tanto para a comunidade surda, quanto para a comunidade acadêmica, pesquisadores e demais operadores da atividade turística, uma vez que a maneira pela qual o surdo se comunica, percebe o mundo e faz a distinção da sua autonomia de ser, é diferente das demais pessoas, posto que ele se utiliza da comunicação visual-espacial e não oral-auditiva.

Por não conseguir ouvir os sons a sua volta, ele capta o mundo através dos olhos e se expressa, na maioria das vezes, pelo seu idioma próprio a Língua Brasileira de Sinais - Libras, que é a segunda língua oficializada no Brasil através da Lei nº10.436 de 24 de Abril de 2002 (BRASIL, 2002), e tais fatos precisam ser difundidos junto à comunidade como um todo, para que se possam desenvolver ações no sentido de melhorar a experiência turística do turista surdo.

Como a atividade turística é formada por vários setores, empreendimentos, produtos e serviços, estabelece-se o meio de transporte aéreo como campo da pesquisa para o levantamento do atendimento das necessidades do turista surdo, partindo da ótica que a prática turística inicia-se pela viagem, e, considerando a importância da comunicação visual deste público, a presente pesquisa levanta a pergunta problemática:

### **Como se dá a acessibilidade comunicacional visual para o surdo no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes?**

Para responder a esta problemática, se estabeleceu como objetivo geral: Analisar a acessibilidade comunicacional no Aeroporto Internacional Eduardo. E na busca de cumprir com o objetivo geral, estabeleceu-se os objetivos específicos a seguir: (a) descrever a legislação aplicável aos direitos da pessoa com deficiência auditiva; (b) avaliar a importância da acessibilidade comunicacional no turismo através da literatura acadêmica; (c) averiguar a existência da acessibilidade comunicacional visual no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes; (d) comparar a acessibilidade comunicacional na percepção do turista surdo e do funcionário que trabalha no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes.

Conforme será demonstrado no decorrer deste trabalho, o turismo é um direito fundamental da pessoa com deficiência, e para que se possa garantir este direito, é necessário implementar algumas adaptações nas estruturas turísticas (RABONTU, 2018).

Para atingir os objetivos propostos, este trabalho foi dividido da seguinte forma: No capítulo 1 abordar-se-á a legislação sobre a temática em estudo e a importância da acessibilidade comunicacional para o turismo. A seguir demonstrar-se-á a metodologia utilizada para a construção da pesquisa. Após, far-se-á a análise dos resultados da pesquisa aplicada, e a proposição dos parâmetros de comunicação visual a serem implementados no Aeroporto para o atendimento das necessidades da pessoa surda. Por fim, serão apresentadas as considerações finais.

Entende-se que o presente trabalho será de grande importância para a academia e sociedade como um todo no sentido de sensibilização das dificuldades do turista surdo, e para os operadores do turismo como um instrumento que pode contribuir para a melhoria da infraestrutura apresentada, além de fornecer o aprendizado indireto à comunidade ouvinte através das imagens iconográficas da Libras.

## **1. DIREITOS DO TURISTA COM DEFICIÊNCIA NA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA**

O direito fundamental legislativo instalado no Brasil é conhecido como Constituição da República Federativa do Brasil e está vigente desde 1988, e um de seus artigos mais conhecidos vem retratar sobre os direitos e garantias fundamentais de toda pessoa residente no país, o Art.5º da Constituição define que "todos somos iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança [...]" (BRASIL, 1988).

No entanto, a previsão constitucional não tem conseguido atender de forma satisfatória as pessoas com deficiência. Percebe-se que esse grupo tem crescido cada vez mais segundo demonstram os Censos realizados em 2000 e 2010 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas - IBGE, no Censo de 2000 cerca de 24,6 milhões de pessoas possuíam algum tipo de deficiência o que totalizava 14,5% da população brasileira (IBGE, 2000), já em 2012 o Censo registra 45,6 milhões de pessoas com alguma deficiência o que eleva a percentagem para 23,9% do total populacional brasileiro, dentro da população total de pessoas com alguma deficiência, seja ela física, mental, visual ou auditiva, destes 15,8 milhões encontra-se na região Norte (IBGE, 2012).

Traçando um breve histórico sobre a deficiência, o termo surge na Lei nº 7.853 de 1989, quando dispõe sobre o apoio a pessoa com deficiência e cria-se o Coordenadoria Nacional para a Integração da Pessoa com Deficiência - CORDE, porém não define quem é essa pessoa, a primeira definição para deficiência encontrada na legislação vem no decreto que regulamenta a lei acima, Decreto nº 3.298 de 1999 que conceitua a deficiência como "toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano;" (BRASIL, 1999). Acrescenta ainda no Decreto Legislativo nº 186 (BRASIL, 2008) que pessoas com deficiência tem impedimentos de longo prazo, e que em interação com diversas barreiras impedem sua participação plena e efetiva na sociedade, no entanto a definição vigente da palavra é dada na redação da Lei nº 13.146 de 06 de julho de 2015 a Lei

Nacional de Inclusão, conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência, o qual se apresenta da seguinte forma no Art. 2º, item III:

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

Seguindo uma ordem cronológica dos direitos conquistados pela pessoa com deficiência em geral, apresenta-se a seguir um quadro resumido da legislação encontrada no Brasil, baseado nas leis e decretos nacionais, normas da ABNT e resolução da ANAC.

#### **Quadro 01. Panorama Legislativo**

| <b>Ano</b>                                 | <b>Conquista</b>                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lei nº 7.853 de 24 de Outubro de 1989      | Dispõe sobre as pessoas portadoras de deficiência e a criação da Coordenadoria Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - Corde                 |
| Lei nº 8.160 de 08 de Janeiro de 1991      | Estabelece a obrigatoriedade da colocação do "Símbolo Internacional da Surdez" em todos os locais que possibilitem o acesso, circulação e utilização da pessoa surda |
| Lei nº 8.899 de 24 de Junho de 1994        | Estabelece as condições para o passe livre nos transportes coletivos interestaduais                                                                                  |
| ABNT NBr 14.273 de 01 de Março de 1999     | Acessibilidade da pessoa com deficiência no transporte aéreo comercial                                                                                               |
| Decreto nº 3.298 de 20 de Dezembro de 1999 | Regulamenta a Lei nº 7.853 e estabelece a Política Nacional da Pessoa com Deficiência, consolida normas e proteção,                                                  |
| Lei nº 10.048 de 08 de Novembro de 2000    | Dispõe sobre a prioridade no atendimento à pessoa com deficiência                                                                                                    |
| Lei nº 10.098 de 19 de Dezembro de 2000    | Estabelece normas e critérios para a promoção da acessibilidade                                                                                                      |
| Decreto nº 3.691 de 19 de Dezembro de 2000 | Regulamenta a Lei nº 8.899 sobre o uso dos coletivos interestaduais                                                                                                  |
| Decreto nº 3.956 de 08 de Outubro de 2001  | Promulga a Convenção Interamericana para a eliminação de todas as formas de discriminação contra as pessoas portadoras de deficiência                                |
| Lei nº 10.436 de 24 de Abril de 2002       | Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências                                                                                         |
| ABNT NBr 9.050 de 30 de Junho de 2004      | Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos                                                                                             |
| Decreto nº 5.296 de 02 de Dezembro de 2004 | Regulamenta as Leis nºs 10.048, nº 10.098, estabelece a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência.                                            |
| Lei nº 11.133 de 14 de Julho de 2005       | Institui o Dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência, dia 21 de Setembro                                                                                        |
| ABNT NBr 15.290 de 31 de Outubro de 2005   | Acessibilidade em comunicação na televisão                                                                                                                           |
| Decreto nº 5.626 de 22 de Dezembro de 2005 | Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de     |

|                                                      |                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      | 2000                                                                                                                                                  |
| Decreto nº6.039 de 07 de Fevereiro de 2007           | Aprova o plano de metas para a universalização do serviço telefônico fixo comutado em instituições de assistência às pessoas com deficiência auditiva |
| Decreto Legislativo nº186 de 09 de Julho de 2008     | Aprova o texto da Convenção dos direitos da pessoa com deficiência realizada em Nova York em 30 de Março de 2007                                      |
| ABNT NBr 15.599 de 25 de Agosto de 2008              | Acessibilidade e comunicação na prestação de serviços                                                                                                 |
| Norma Constitucional nº6.949 de 25 de Agosto de 2009 | Promulga a regulamentação da Convenção Internacional de Nova York                                                                                     |
| Lei nº12.319 de 01 de Setembro de 2010               | Regulamenta a profissão de tradutor e intérprete de Libras                                                                                            |
| Decreto nº7.512 de 30 de Junho de 2011               | Determina o Plano para a universalização do serviço de telefone fixo em regime público                                                                |
| Decreto nº7.612 de 17 de Novembro de 2011            | Institui o plano nacional dos direitos da pessoa com deficiência - plano viver sem limite                                                             |
| ANAC resolução nº 280 de 11 de Julho de 2013         | Dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com deficiência, o PNAE                                                       |
| Lei nº13.146 de 06 de Julho de 2015                  | Institui a lei brasileira de inclusão da pessoa com deficiência- Estatuto da pessoa com deficiência                                                   |
| Decreto nº9.296 de 01 de Março de 2018               | Regulamenta o art. 45 do Estatuto da Pessoa com Deficiência                                                                                           |
| Decreto nº9.656 de 27 de Dezembro de 2018            | Altera o Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras.                                        |

Fonte: Produzido pela autora, 2019.

## 1.1 ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL

Para a promoção da inclusão social e cidadania da pessoa com deficiência, o Estatuto também conceitua o que seriam os termos: acessibilidade e barreiras, dispostas no Art. 3º como:

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

IV - barreiras: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros, [...] (BRASIL, 2015).

Sassaki (2009) traz a visão de acessibilidade como uma qualidade, uma facilidade nos contextos e aspectos da atividade humana, destacando que não somente as pessoas com deficiência se beneficiam com ela, mas todos os que utilizam os espaços acessíveis.

De acordo com o conceito de barreiras acima, o Estatuto ainda caracteriza o que seriam essas barreiras enfrentadas pelas pessoas com deficiência em geral na sociedade.

**Quadro 02. Barreiras previstas no Estatuto da Pessoa com Deficiência**

| <b>Tipo de Barreira</b>                    | <b>Descrição</b>                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Barreiras urbanísticas                     | As existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo                                                                                                                          |
| Barreiras arquitetônicas                   | As existentes nos edifícios públicos e privados                                                                                                                                                                         |
| Barreiras nos transportes                  | As existentes nos sistemas e meios de transportes                                                                                                                                                                       |
| Barreiras nas comunicações e na informação | Qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia de informação |
| Barreiras Atitudinais                      | Atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas                                                   |
| Barreiras tecnológicas                     | As que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias                                                                                                                                          |

Fonte: Lei nº 13.146 de 2013.

O Estatuto da Pessoa com Deficiência faz uma abordagem abrangente de todos os aspectos sociais a fim de promover a igualdade, os direitos e a liberdade para sua inclusão social e livre de discriminação. Nesse sentido, ampara a pessoa com deficiência no direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer em igualdade de oportunidade e em formato acessível, seja em ambientes artísticos e recreativos bem como nos serviços e na hotelaria como disposto no Capítulo IX do supracitado Estatuto (BRASIL, 2015).

Além dos direitos ao turismo disposto no Capítulo IX, o Estatuto permite fechar o quadro do objeto de pesquisa proposto, quando define os termos para o direito à acessibilidade aos Meios de Transporte, para tanto decreta os integrantes do meio de transporte no Art. 46, parágrafo 1º.

Para fins de acessibilidade aos serviços de transporte coletivo [...] aéreo, em todas as jurisdições, consideram-se como integrantes desses serviços os veículos, os terminais, as estações, os pontos de parada, o sistema viário e a prestação do serviço (BRASIL, 2015).

Com o foco na acessibilidade para a pessoa com deficiência auditiva, a principal barreira a ser quebrada nesse contexto é a comunicacional, visto que para a pessoa surda a percepção visual é muito utilizada, é a maneira como ele se identifica e localiza espacialmente, capta as informações e transmite suas opiniões (PATRICIO, 2012). Para o surdo, a dificuldade de se comunicar em qualquer aspecto da vida cotidiana, se torna relevante quando se analisa a língua que utiliza para isso, em sua maioria, eles falam a Língua Brasileira de Sinais- Libras, assunto que será abordado mais à frente.

Tendo em vista a peculiaridade na forma de comunicação do surdo, delibera o significado de comunicação encontrado no Art. 3º, inciso V do Estatuto da Pessoa com deficiência (Lei nº13.146 de 2015), pois abrange diretamente as pessoas que precisarão se comunicar com a sociedade de forma diferenciada, como o caso dos surdos que se expressam através da Libras.

V - comunicação: forma de interação dos cidadãos que abrange, entre outras opções, as línguas, inclusive a Língua Brasileira de Sinais (Libras),[...] , os dispositivos multimídia, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizados e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação, incluindo as tecnologias da informação e das comunicações(BRASIL, 2015).

Nessa proposta de "quebrar" a barreira comunicacional, um recurso inovador e ainda recente é a tecnologia assistiva-TA antes conhecida como Ajudas Técnicas, hoje definida através do Comitê de Ajudas Técnicas - CAT como:

Tecnologia Assistiva é uma área do conhecimento, de característica interdisciplinar, que engloba produtos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivam promover a funcionalidade, relacionada à atividade e participação, de pessoas com deficiência, incapacidades ou mobilidade reduzida, visando sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social (CAT, SEDH, 2007, p.09)

A TA trata de desenvolver entre outros, recursos tecnológicos para a melhoria de vida de qualquer pessoa incluindo o surdo, quando se trata do surdo, a TA pode entre outros fornecer a comunicação em Libras no formato digital, através de aplicativos de tradução Libras/Português e intérprete virtual, usados em computadores, televisões, smartphones e etc.

## **1.2 DEFICIÊNCIA AUDITIVA E SURDEZ**

Com base no Censo 2010, destaca-se a efeito de delimitação da pesquisa o quantitativo da pessoa com deficiência auditiva, o surdo, em 2010 contava com uma população de 9,7 milhões de pessoas em todo o país e 737 mil na região Norte, destes, cerca de 154 mil pessoas com alguma deficiência auditiva encontram-se no Amazonas(IBGE, 2012).

O decreto nº 5.296 de 2004, Art. 5º, parágrafo 1, inciso I, define pessoa com deficiência auditiva como:

b) deficiência auditiva: perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz; (BRASIL, 2004).

A deficiência auditiva é caracterizada pela diminuição na percepção de captar sons a sua volta em dada frequência (BRASIL, 2015), e para a comprovação da deficiência, segundo o site Direito de Ouvir (2019) faz-se necessário o exame audiométrico realizado pelo fonoaudiólogo, onde o especialista envia variados sons nas frequências em Hertz (Hz) de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz para uma cabine isolada acusticamente e identifica os níveis de recebimento do som captado pelo paciente em Decibéis (dB). Para a caracterização da perda de audição, a OMS (2014) estabelece padrões de acordo com a perda em níveis Decibéis (dB) e classifica os graus de deficiência auditiva aferidos pelo audiograma demonstrados no quadro seguinte:

**Quadro 03. Grau da perda auditiva**

| <b>Grau de Deficiência auditiva</b> | <b>Perda em Decibéis</b> | <b>Dificuldade em ouvir</b>                        |
|-------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------|
| Leve                                | 26dB a 40dB              | Tic-tac do relógio, canto dos pássaros, cochicho   |
| Moderada                            | 41dB a 60dB              | Diálogo em tom de voz normal,                      |
| Severa                              | 61dB a 80dB              | Toque do telefone, chuva                           |
| Profunda                            | Acima de 81dB            | Sons de caminhão, shows musicais, turbina de avião |

Fonte: Adaptado da OMS (2014).

A perda auditiva pode acontecer de forma congênita, quando a pessoa já nasce com a surdez, seja por motivos de hereditariedade ou de doenças que a mãe tenha adquirido no período da gravidez, ou ao longo da vida em qualquer período etário por variadas situações, como predisposições genéticas, traumatismo ou doenças.

Além do grau da deficiência e das formas de aquisição, apresenta-se também os tipos da deficiência auditiva, segundo o site da Fio Cruz:

- condutiva: onde ocorre interferência na transmissão do som desde o conduto auditivo externo até a orelha interna. Causada através de corpos estranhos, tampões de cera, otite, má formação do conduto inflamação entre outros, normalmente é revertida com tratamento ou cirurgia;

- sensório-neural: quando há impossibilidade na recepção do som devido a lesões na orelha interna ou nervos auditivos, nessa situação a deficiência é irreversível, que podem ser de origem hereditário, ou problema da mãe no período pré-natal, como rubéola, toxoplasmose, alcoolismo, diabetes, etc. Também podem ser causados na infância por doenças como meningite, caxumba, sarampo, prematuridade ou ainda por traumas físicos
- surdez central: manifestada através dos diferentes graus de compreensão das informações sonoras, decorre do sistema nervoso que não codifica completamente os sons recebidos.
- mista: quando a alteração se faz na orelha interna e externa, associada à lesão do órgão sensorial ou do nervo auditivo.

Quando nascia uma criança surda no meio de pessoas ouvintes (termo usado para os não surdos), era muito difícil de reconhecer, pois só na fase da fala, por volta de um ano é que os pais percebiam a dificuldade, atualmente testes pré-natais, ultrassom e exames pós-natais como o teste da orelhinha são fundamentais para o diagnóstico da surdez, além de vacinas que a mãe pode tomar para evitar doenças que afetem a criança durante a gestação.

Definido a pessoa com deficiência auditiva, apresenta-se a seguir a conceituação da pessoa surda, que é extraída da redação do Decreto nº 5.626 de 22 de Dezembro de 2005.

Art. [...] pessoa surda aquela que, por ter perda auditiva, compreende e interage com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando sua cultura principalmente pelo uso da Língua Brasileira de Sinais - Libras(BRASIL, 2005).

A pessoa surda, portanto, é aquela que tem experiências diferenciadas dos demais na modalidade da comunicação, pois todas as outras deficiências não interferem na aquisição do idioma oral da Língua Portuguesa, que é passado através da transmissão e recepção dos sons desde a infância. Qualquer pessoa com exceção da surda, consegue ouvir e falar no idioma oficial brasileiro, até mesmo "um analfabeto pode não conhecer a escrita portuguesa, mas conhece a língua portuguesa" assim nos diz Andrade et al. (2012, p.02) mesmo aquelas consideradas analfabetas da estrutura gramatical escrita, todos conseguem se comunicar pela língua portuguesa.

Com o surdo não acontece o mesmo, "o sentido da audição não é funcional para os objetivos comuns da vida" Silva (2008), O MEC (2006 p.19) afirma que "a surdez consiste na perda maior ou menor da percepção normal dos sons", na cartilha que traz as dificuldades de comunicação e sinalização da surdez, portanto essa surdez faz alusão ao grau da deficiência auditiva no contexto médico.

Porém, além do contexto médico, existe outro e ainda mais importante quando se trata do termo surdo, o contexto cultural. Na cultura surda, onde não se vê a deficiência auditiva como falha ou defeito e sim a identificação do ser como participante de um grupo, de uma comunidade. Strobel (2009. p.06) traz luz ao conceito de povo surdo "[...] é grupo de sujeitos surdos que tem costumes, história, tradições em comuns e pertencentes às mesmas peculiaridades, ou seja, constrói sua concepção de mundo através da visão" enquanto comunidade surda não se resume apenas aos sujeitos surdo e sim todo o grupo de pessoas a ele ligado, sejam parentes, amigos, professores, intérpretes, enfim todas as pessoas que se afinizam a esse grupo de pessoas, podendo se reunir nas federações e associações ligadas ao surdo, Strobel (2009. p.06).

Os surdos não se veem como alguém que esteja incompleto ou que se ache deficiente, entende que sua diferença o torna especial, principalmente quando recebe apoio e aceitam sua condição. Vygotsky (1989) apud Reis e Guimarães (2013, p.04) afirma, que a surdez seria "[...] um estado natural e não patológico para a criança surda, e o defeito só é sentido de um modo mediatizado, secundário, como resultado da sua experiência social refletida", quer dizer, a pessoa surda, desde a infância já aprende a viver num mundo não o som não existe, ou em capacidades limitadas, para esse grupo é como a ausência de som fosse natural, metaforicamente falando é como pedir para um cego de nascença explicar algo que ele nunca viu.

Para Campos (2014) apud Aragon e Santos (2015, p.125) 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". O processo de aprendizado do surdo, quando apoiado pela família e amigos, permite-lhe ter a autonomia de identidade, fornecendo aprendizado e acompanhamento adequado, para instruir tanto o surdo como os familiares a aprender a língua de sinais, de perceber que os espaços precisam se adaptar às suas necessidades, de elevar sua autoestima, buscar seus direitos. Portanto, o surdo como identidade cultural, como comunidade, vai além da deficiência, passa pela

experiência de uma percepção espacial diferenciada, de uma comunicação única, porém com as mesmas necessidades de ser reconhecido diante da sociedade e exercer seus plenos direitos.

Nesse contexto, necessário se faz acrescentar que o termo antigamente conhecido como surdo-mudo não é aceito pela comunidade surda, por que estes entendem que a Libras é a sua fala, como se expressa, sua língua materna (UFSJ, 2019). Muitos surdos que estudaram a língua portuguesa conseguem de forma clara e concisa se expressarem oralmente no português ainda que não escutem aquilo que falam ou não tenham a noção do tom de voz que utilizam, são chamados surdos oralizados, inclusive algumas pessoas surdas tem a capacidade de fazerem a leitura labial, onde pelo movimento da boca conseguem distinguir a fala.

#### 1.2.1 Breve histórico da pessoa surda no Brasil

A condição da surdez não é algo recente, antigamente a pessoa era considerada inapta a conviver com as pessoas ditas normais ou aquelas que não possuíam alguma deficiência. No Brasil, em meados do século XIX, foi criado o Collegio Nacional para Surdo-mudo para ambos os sexos pelo professor surdo francês Édouard Huet e sob a autorização de Dom Pedro II, o intuito era receber os surdos de todo país inclusive de países vizinhos, atualmente o Collegio virou o Instituto Nacional de Educação de Surdos - INES (INES, 2019).

Huet começou a lecionar diversas disciplinas comuns e leitura sobre os lábios e a língua de sinais francesa - LSF, esta no entanto foi misturada e adaptada a sinais próprios dos surdos brasileiros, criando a Língua Brasileira de Sinais - Libras, assim como toda língua a Libras se renova gramaticalmente e hoje possui uma gramática e estrutura própria. Atualmente o INES é referência de educação para comunidade surda reconhecida pelo MEC e uma de suas atribuições é regimentar e subsidiar a formulação da política nacional de Educação de Surdos, além de promover as certificações de proficiência em tradução e interpretação de Libras juntamente com a Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC. Contribuiu com a luta pelo reconhecimento e regularização da Libras como idioma oficial o que aconteceu em 2002 pela Lei nº10.436 de 24 de Abril de 2002 e o Decreto nº5.626 de 2005, o que passa a ser a

valorização da comunidade surda e de sua forma de expressão e entendimento do mundo (INES,2019).

Porém, antes dessa conquista, em 1880 realizou-se o Congresso Internacional de Surdo-mudez em Milão conhecido como Congresso de Milão, na Itália, onde foi tratado a educação dos surdos através da língua de sinais e foi votado que a superioridade da língua oral devia ser imposta sobre a de sinais, sendo assim o banimento da língua de sinais e a proibição da educação dos surdos por esse sistema, alegando que a mesma destruía a capacidade do surdo de falar, o ensino devia focar na oralidade labial e aprendizado da fala. Alexander Graham Bell foi o grande influenciador dessa ideia que teve um impacto negativo na vida dos surdos por muito tempo, fazendo muitas línguas de sinais se perderem no tempo por falta de uso (BAALBAKI e CALDAS, 2011).

A vitória sobre esse Congresso só veio ocorrer em 2007 com a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York em 30 de maio, a Convenção estabelece entre outras coisas que língua abrange as línguas faladas e de sinais e outras formas de comunicação não-faladas, essa Convenção esta legitimada no Brasil pelo Decreto Legislativo nº186 de 09 de Julho de 2008 e Decreto nº6.949 de 25 de agosto de 2009.

Cabe ressaltar que a Língua de Sinais- LS é um idioma e é naturalmente a forma de comunicação das pessoas surdas, assim como não existe um língua oral universal a de sinais também não, então para cada país ela tem um nome e estrutura gramatical diferente, por exemplo, os surdos franceses utilizam a Língua de Sinais Francesa (LSF), os americanos utilizam a Língua de Sinais Americanos (ASL), os portugueses usam a Língua Gestual Portuguesa (LGP), os argentinos a Lengua de Señas Argentina (LSA). Segundo o site Ethnologue: Language of the World há mais de 140 línguas de sinais pelo mundo (ETHNOLOGUE,2019).

A Língua Brasileira de Sinais - Libras é reconhecida oficialmente um idioma no Brasil desde 2002 através da Lei nº10.436 conhecida como Lei de Libras expressada assim no Art. 1º, parágrafo único:

Entende-se como Língua Brasileira de Sinais - Libras a forma de comunicação e expressão, em que o sistema lingüístico de natureza visual-motora, com estrutura gramatical própria, constituem um sistema lingüístico de transmissão de ideias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil (BRASIL, 2002).

A Libras como língua oficial dá ao surdo o sentido de pertencimento a uma comunidade, a comunidade surda, de autonomia do ser, a pessoa surda não se vê como deficiente, como alguém que esteja incompleto, que não seja normal, ela se vê como alguém com identidade pessoal, autêntica, inserida numa cultura onde todos se reconhecem como igual pela característica que os une.

O decreto de Libras nº5.626 de 22 de dezembro de 2005, transmite as informações pertinentes a inserção do ensino de Libras na grade curricular, dos cursos de magistério em nível médio e superior, nos cursos de fonoaudiologia, pelas instituições de ensino públicas e privadas de todos os sistemas, para todos os cursos de licenciatura por entender que a profissão do ensino deve ser transmitida de forma equitativa a todos os discentes, e nas outras áreas do conhecimento passa a ser disciplina optativa.

A formação do profissional de Libras também passa a ser regulamentada através desse decreto, ela deve ser feita através da graduação em nível superior de licenciatura plena em Letras Libras ou em Letras Libras/Língua Portuguesa como segunda língua, as pessoas surdas terão prioridades nesses cursos de formação, estabelece ainda que para a educação nos anos iniciais da educação infantil pode ser realizado a formação em pedagogia ou língua portuguesa desde que com opção bilíngue.

Para a modalidade de instrutor de Libras em nível médio, deve-se ter o curso de educação profissional, ou formação continuada, promovidos por instituições de ensino superior e/ou instituições credenciadas por secretarias de educação, também pode ser realizada por organizações civis representadas pela comunidade surda desde que validada pelas instituições acima referidas.

Em caso da não formação de profissionais titulados em Libras, pode ser considerado instrutor de Libras aquele que tem formação de nível médio e obter o certificado de proficiência pelo Ministério da Educação; professor de Libras o usuário dessa língua com curso de pós-graduação ou qualquer outra formação superior e que tenha o certificado de proficiência em Libras obtido por exame promovido pelo Ministério da Educação e professor ouvinte bilíngue Libras-Língua Portuguesa que com pós-graduação ou formação superior também obter o certificado de proficiência pelo Ministério da Educação, esse exame de proficiência deve avaliar a fluência, uso, conhecimento e competência para o ensino dessa língua, o mesmo deve ser promovido anualmente pelo Ministério da Educação e Instituições credenciadas para essa

finalidade, esse certificado habilitará o instrutor ou professor para o função docente, acrescenta ainda o tempo de um ano para inserirem no quadro de ensino de educação básica e superior o professor de Libras (BRASIL, 2005).

Por ser uma língua visual-espacial, a forma de comunicação dela é realizada através de sinais feitos com as mãos, além de expressões faciais, muitas pessoas creem erroneamente que para aprender Libras basta saber a datilologia que é a transcrição do alfabeto para Libras, na verdade pouquíssimas vezes num diálogo é usado a datilologia, a não ser para nome de pessoas, números e palavras que não foram compreendidas através do sinal.

Recursos disponíveis na tentativa de atender a pessoa surda:

- Closet Caption: uma legenda oculta disponível nas televisões com decodificador para tal, essa legenda, narra não só as falas como também os sons e ruídos que ocorrem na transmissão, são transmitidas 24h por dia e inclui programas gravados e ao vivo, ABNT (2005).
- Janela com tradutor em Libras: nas transmissões gravadas para televisão, como comunicados oficiais, a janela com tradutor repassa todas as informações do português para Libras, o intérprete grava a tradução em estúdio e esta é transmitida simultaneamente na programação. Fica localizada com canto inferior direito da televisão. Já existem canais como o Canal Brasil, onde toda a programação é traduzida para Libras, ABNT (2005).
- Telefone para surdo - TS: é um telefone com um teclado adaptado, que você pode falar diretamente com outro TS, ou quem não possua pode ligar através do número 142 válido para todo Brasil, e a Central de Intermediação Surdo-Ouvinte - CISO e uma pessoa capacitada fará a mediação da conversa. Que a maioria dos surdos não utilizam por ser um recurso ultrapassado se comparado com a tecnologia atual, Moreira (2016).
- Aparelho auditivo: são aparelhos eletrônicos formado em três partes, o microfone, amplificador e receptor, que ajudam na captação ampliada do som ambiente para permitir que o surdo possa ouvir determinados sons dependendo do seu grau de surdez, Iped(2019).

- Implante Coclear: ou ouvido biônico é o mais recente recurso tecnológico para ajudar o surdo a ouvir, ele é formado de duas partes, a externa como um aparelho auditivo, e a parte interna que é implantado dentro do ouvido por meio de cirurgia. Sendo necessárias várias avaliações e respeitado alguns critérios para a colocação do implante, Implante Coclear (2017).

### 1.2.2 A relação da pessoa surda com a língua portuguesa

Entendendo língua materna ou L1 como "aquela ao qual somos expostos desde que nascemos, língua em cujo ambiente crescemos, língua por meio da qual se desenvolve em nós a faculdade da linguagem. É a primeira língua que cada um de nós aprende [...]" (PEDROSA, 2016). Assim, língua materna é o primeiro idioma a ser aprendido pela pessoa.

No Brasil, o português é considerado a língua materna, essa língua é transmitida principalmente de forma oral através da emissão e recepção de sons, há que se considerar que língua materna é aquela aprendida primariamente em casa, desde a infância, a criança constantemente está em contato com a linguagem familiar e esta, por ser oral, até mesmo os bebês aos poucos desenvolve a linguagem percebendo entonação de voz, a resposta dos familiares a seus balbucios, a conversa entre adultos, as formas das palavras, expressões e passam a nos imitar de tanto ouvirem na tentativa de se comunicar, Spinassé (2006). Enquanto a língua secundária ou L2 é a segunda língua mais falada desse lugar.

Considerando o surdo, a Libras é considerada a língua materna, uma língua criada por eles e para eles, mesmo nascido na família de ouvintes, o que acontece em cerca de 95% dos casos segundo Longone (2012), o surdo tem caráter bilíngue, pois os pais e familiares falarão o português entre si e com a pessoa surda, e esta falará sua própria língua que no caso é a Libras, assim o português seria a língua secundária ou L2.

Pela ausência da audição, a transmissão da língua oral provoca muito prejuízo no desenvolvimento tanto emocional, como comunicativo e do pensamento (FERNANDES, 2008), pois o surdo não consegue captar as palavras para se expressar o que atrasa a cognição tanto para coisas concretas como para abstratas. A Libras como

língua materna vem ajudar o surdo a se comunicar de forma hábil e a partir do conhecimento que adquire na língua gestual, ele consegue assimilar melhor a gramática da língua portuguesa, porém a estrutura das duas línguas também são diferentes.

Para ressaltar a dificuldade que o surdo usuário de Libras como língua materna tem em entender a língua portuguesa, nota-se que historicamente o Brasil foi colonizado pelos portugueses, fazendo assim com que o nosso idioma oral e escrito tivesse a estrutura gramatical do português de Portugal, enquanto a Libras foi transformada através da língua francesa trazida pelo E. Huet, professor francês surdo, logo sua estrutura gramatical tem a raiz do idioma francês, constituindo gramaticalmente línguas divergentes.

Um exemplo dessa diferença seria uma simples frase como “A minha família irá viajar junto em julho nas férias” o surdo escreveria essa frase assim “ Família minha junto viajar julho férias” tanto na forma escrita do português quanto na sinalização em Libras, outra dificuldade encontrada é justamente a gama de vocabulário, o Dicionário Aurélio por exemplo conta com 435 mil verbetes, enquanto o Dicionário da Língua de Sinais do Brasil: A Libras em suas mãos conta com 14.500 sinais, segundo o Jornal da USP (2018)

**Figura 01 - Alfabeto em Libras - datilologia**



Fonte: site Escrita de Sinais, 2010.

Outra característica da relação pessoa surda versus língua portuguesa, quando esta tem como a Libras sua língua materna, na Libras não se faz uso dos artigos, não se designa gênero, como vendedor/vendedora, em Libras fica vendedor homem/ vendedor mulher, flexões verbais também não são usados na estrutura gramatical da língua, como

na frase "eu viajei ontem de avião" ficaria em Libras "eu avião ontem" (LONGONE, 2012).

A própria estrutura da Libras é diferenciada, enquanto no português as três principais estruturas são: Fonologia sendo o comportamento e a organização dos sons da fala; Morfologia que é o estudo das palavras isoladamente, sua estrutura e formação e a Sintaxe são as palavras e suas funções na oração. A Libras é dividida em: Configuração de mão, são as diversas formas que a mão toma na realização do sinal; Ponto de Articulação, é o local do corpo onde a mão estará posicionada; Movimento, a frequência e velocidade da realização do sinal; Orientação é para onde a palma da mão estará posicionada e Expressão Facial e Corporal são os traços diferenciador tanto para palavra quanto para a aplicação da frase, Araújo e Pereira (2016).

Dessa forma, a educação bilíngüe para o surdo se faz primordial para a preparação intelectual e emocional, mesmo já sendo um direito garantido pela pessoa surda, ter professores capacitados desde o ensino básico ao universitário ainda existem poucas escolas que tem o formato bilíngüe. Inclusive é vontade do surdo segundo Quadros e Paterno (2006) apud Santana (2013).

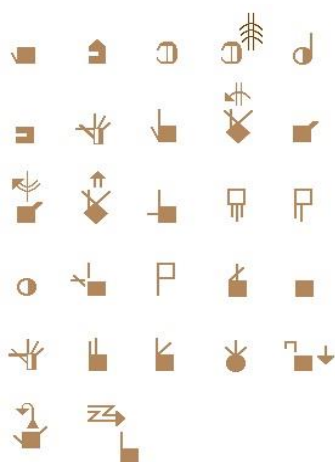
[...] aprender o português, para que possam ter acesso aos documentos oficiais que são feitos nesta língua (leis, recibos, documentos) e exercer sua cidadania; para ter acesso a informações, à literatura e aos conhecimentos científicos. Alguns, inclusive, querem aprender outras línguas. Tudo isto sem deixar de lado a sua primeira língua, a qual utiliza para significar o mundo. (QUADROS e PATERNO, 2006, p. 04).

Ainda há uma diferença relevante quando se refere à tradução do português para Libras, uma frase em português quando traduzida para Libras não obedece a mesma norma gramatical de posição das palavras como no português, porque Libras tem sua própria estrutura, isso se chama Português Sinalizado - PS, que é a frase em português usando os sinais em Libras para cada palavra em português e seguindo a mesma ordem gramatical. .

A Libras por ser uma língua oral, não substitui a modalidade de escrita da língua portuguesa (LEI nº 10.436 de 2002), então o surdo naturalmente precisa saber se comunicar nas duas línguas, porém mesmo não sendo oficial a Libras também utiliza a modalidade escrita, conhecida como *SignWriting*, o formato é emprestado do ASL (língua de sinais americano) e foi desenvolvido pela americana Valerie Souton, Sign Writing (2018).

"O SignWriting é um sistema de escrita para escrever línguas de sinais. Essa escrita expressa as configurações de mãos, os movimentos, as expressões faciais e os pontos de articulação das línguas de sinais" Escrita de Sinais (2010). Esta tem ganhado força entre os surdos, pois entendem que terão uma língua completa tanto na forma gestual, quanto escrita. O sistema pode ser utilizado por qualquer língua de sinais, e os sinais são colocados na mesma ordem estrutural da forma gestual, assim como acontece com o português.

**Figura 02 - Alfabeto em Libras - SignWriting**



Fonte: site Escrita de Sinais, 2010.

### 3 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO TURISTA SURDO

A legislação para o surdo enquanto turista deve romper as barreiras comunicacionais, na melhor forma de promover a acessibilidade à espaços, produtos e serviços. Para demonstração simplificada dos direitos obtidos pelos surdos, segue a tabela com as leis e decretos que abrangem a pessoa surda.

**Quadro 04. Panorama dos direitos da pessoa com deficiência auditiva/surda.**

| Ano                                        | Conquista                                                                                  |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lei nº 8.160 de 08 de Janeiro de 1991      | Caracterização do símbolo que permite a identificação de pessoas com deficiência auditiva. |
| Lei nº 10.436 de 24 de Abril de 2002       | Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências.              |
| Decreto nº 5.626 de 22 de Dezembro de 2005 | Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002,                                       |

|                                                         |                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         | que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000.                                                                                |
| Decreto nº 6.039 de 07 de Fevereiro de 2007             | Aprova o plano de metas para a universalização do serviço telefônico fixo comutado em instituições de assistência às pessoas com deficiência auditiva                                            |
| Lei nº 11.796 de 29 de Outubro de 2008                  | Institui o dia Nacional do Surdo, 26 de Setembro.                                                                                                                                                |
| Lei nº 12.319 de 01 de Setembro de 2010                 | Regulamenta a profissão de tradutor e intérprete de Libras.                                                                                                                                      |
| Portaria Normativa MEC 20/2010 de 08 de Outubro de 2010 | Dispõe sobre o Programa Nacional para a Certificação de Proficiência no Uso e Ensino da Língua Brasileira de Sinais - Libras e tradução e Interpretação da Libras/Língua Portuguesa – Prolibras. |
| Decreto nº 9.656 de 27 de Dezembro de 2018              | Altera o Decreto nº 5.626, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras.                                                                                                              |

Fonte: Criado pela autora, 2019.

O Símbolo determinado como Símbolo Internacional da Surdez está disposto em anexo na Lei nº 8.160 de 1991 que decreta a obrigatoriedade do uso em local visível ao público do símbolo nos espaços e serviços acessíveis ao deficiente auditivo (BRASIL, 1991). Então, por dedução, quando o símbolo não está afixado em qualquer parte dos equipamentos ou prestadoras de serviços turísticos já denotam a falta de acessibilidade e o descompromisso com a Lei da sinalização seja por falta de pessoal qualificado para esse atendimento ou produtos não acessíveis ao mesmo, o que acarreta a desvalorização do turista surdo enquanto pessoa e ainda de seu próprio estabelecimento, visto que todos gostam de estar em lugares que são bem recebidos.

**Figura 03 - Símbolo Internacional de Surdez**



Fonte: Lei nº 8.160 de 1991.

### 3.1. Resoluções da ABNT e ANAC para o transporte aéreo acessível

Com vista ao atendimento acessível do surdo, algumas Normas foram estabelecidas para adequação dos espaços e serviços visando "Possibilitar o exercício da cidadania aos usuários da Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS" (ABNT, 2005, p.01).

No intuito de amparar a pesquisa que envolve o surdo exercendo o direito ao turismo, e o modo que utiliza para se deslocar até a atividade turística ora definida como meio de transporte aéreo, a ABNT apresenta a Norma 14.273 de 1999 que tem o foco na acessibilidade da pessoa com deficiência - PcD no transporte aéreo, indicando no item 4.4.2 que toda informação prestada no balcão de atendimento deve conter os formatos acessíveis incluindo a pessoas com deficiência auditiva (ABNT, 1999) além de afixar o símbolo internacional de acesso, e acrescenta que todos os tripulantes devem ser avisados previamente sobre o embarque da PcD e qual seu tipo de necessidade, visando assim o preparo para melhor atender o passageiro.

A Norma 15.559 de 2008 vem tratar da acessibilidade da comunicação na prestação de serviços, indicando que para o exercício da prestação de serviços é preciso que haja a comunicação (ABNT, 2008), faz a definição de Libras como “língua de natureza visual-espacial, com estrutura gramatical própria, que constitui o sistema lingüístico de comunidades surdas do Brasil" (ABNT, 2008, item 3.12) para posicionar que todo tipo de comunicação e informação deve ser prestada diretamente à PcD por conduta ética, mesmo que este faça uso do intérprete como o caso do surdo, entendendo que o intérprete é apenas o meio transmissor da pergunta e não o real interessado na informação, estipula também que todo atendimento disponível em Libras, além de apresentar o símbolo internacional da surdez, deva ter o informativo de quais dias e horários esse serviço esteja disponível. Informa no item 5.1.2.6 que qualquer informação transmitida através de painéis eletrônicos ou monitores de vídeos devam estar associados à sinais de luz para chamar a atenção do surdo.

Os recursos para atendimento por meio de equipamentos eletrônicos, também devem possuir o recurso acessível, como o telefone para surdos - TS, esse recurso deve ser identificado com o símbolo de telefone para surdo. Na categoria do transporte de passageiros, deve haver sinalização visual e ser monitorada desde o aviso precedente do embarque e monitorada durante toda a viagem. (ABNT, 2008)

Baseado nas normas vigentes com vista à regulamentação dos meios de transportes para adequar-se a Lei de acessibilidade, a Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, estabelece a resolução nº 280, de 11 de Julho de 2013, onde dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade, cria o termo PNAE - Passageiros com Necessidade de Assistência Especial, e informa a quem se refere à resolução exposta no Art. 2º "[...] aplica-se aos passageiros, operadores aeroportuários, operadores aéreos, e seus prepostos, nos serviços de transporte aéreo público de passageiros doméstico ou internacional, regular ou não regular, exceto serviços de taxi aéreo"(ANAC, 2013).

Caracterizando quais setores que devem entrar em conformidade com a resolução e sabendo que o meio de transporte aéreo não se resume apenas à aeronave, mas uma infraestrutura mínima para a realização da viagem, como: quem vai vender a passagem, incluem-se as companhias aéreas de forma presencial e virtual, as agências de viagens e turismo e sites terceirizados; a estrutura física aeroportuária para embarque e desembarque; servidores das companhias aéreas exercerão os papéis de auxiliares no check-in e check-out; a equipe do traslado e acompanhamento na aeronave, além dos produtos e serviços caracterizados como prepostos no aeroporto (ANAC, 2013).

Ainda sobre a Resolução da ANAC, determina quem é PNAE no Art. 3º como sendo entre outros a pessoa com deficiência, e acrescenta que o código que determina a pessoa com deficiência auditiva é DEAF (ANAC, 2013). Define a atuação do operador aéreo para consolidar a forma de atendimento acessível, transcritos do Art.14, nos incisos de I a XII conforme abaixo:

Art. 14 O operador aéreo deve prestar assistência ao PNAE nas seguintes atividades:

- I- check-in e despacho de bagagem;
- II - deslocamento do balcão de check-in até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança;
- III - embarque e desembarque da aeronave;
- IV - acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave;
- V - acomodação da bagagem de mão na aeronave;
- VI - deslocamento desde a aeronave até a restituição de bagagem;
- VII - recolhimento de bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira;
- VIII - saída da área de desembarque e acesso a área pública;
- IX - condução às instalações sanitárias;
- X- prestação de assistência a PNAE usuário de cão-guia de acompanhamento;
- XI - transferência ou conexão entre voos; e
- XII - realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado (ANAC, 2013)

Quando se analisa o Art. 14 descrito acima sob a ótica do surdo, o que se torna mais necessário quando se trata de deficiência auditiva é a barreira comunicacional, nem toda a estrutura aeroportuária terá funcionário fluente em Libras, mas podem contar com os recursos da tecnologia assistiva, como interprete virtual, aplicativos de tradutor Libras/Língua Portuguesa, e esse recurso deve ser utilizado na quebra de barreiras comunicacionais incluindo as aeronaves que em sua maioria constam a tecnologia de uma tela digital que pode ter inclusa a tradução simultânea em Libras para informações repassadas dentro da aeronave e nos espaço do aeroporto através dos monitores de informações como descreve no item 5.1.2 da Norma da ABNT 15.599 de 2008, e atendendo à Norma 15.290 (ABNT, 2005) no intuito de desenvolver a comunicação, oportunizar ao surdo o aprendizado da língua portuguesa através da legenda simultânea e principalmente permitir o exercício da cidadania do surdo.

Desse modo, toda a pesquisa proposta, tem integral amparo legal quanto ao sentido da acessibilidade para a pessoa com toda e qualquer deficiência, incluindo o surdo; na utilização de espaços, serviços e atividades de atendimento público acessível incluindo o turismo; e no meio de locomoção destinada a esse fim, fixada como o transporte aéreo.

#### **1.4 ACESSIBILIDADE E DESENVOLVIMENTO DA ATIVIDADE TURÍSTICA**

Beni, em seu livro *Análise Estrutural do Turismo* usa a definição da Organização Mundial de Turismo - OMT para turismo como atividade de pessoas que viajam e permanecem em lugares fora de seu ambiente habitual mais que 24 horas e menos de um ano com a finalidade de gozar tempo livre, negócios e outros (BENI, 2019) e ainda acrescenta as modalidades de turismo, como internacional (viagem entre dois países) e nacional (viagens entre estados no mesmo país).

Já o Ministério do Turismo acrescenta que o turismo é movimento de pessoas, e por isto gera integração entre povos e culturas. Turismo é fenômeno econômico e social, formado por um conjunto de bens e serviços tangíveis e intangíveis, interagindo com as vontades psicossociais do viajante durante seu tempo livre. Fazer turismo é também deslocamento e permanência voluntária fora de seu local de residência (MTUR, 2009).

Aquele que pratica o turismo é o turista, que Beni denomina como qualquer pessoa que saí de sua residência atual com a intenção de voltar. O turista é atraído por

diferentes aspectos, como a aventura, a cultura, o entretenimento e até mesmo o negócio e as compras.

O Ministério do Turismo acredita que o turismo seja ainda uma via de inclusão e busca nesse contexto trabalhar o turismo acessível como turismo social, apoiando projetos com finalidade acessível, disseminando e sensibilizando o trade turístico para o oferecimento de melhores condições nos diversos setores turísticos direta e indiretamente (MTUR, 2015).

Para ajudar na disseminação do turismo acessível disposto no Plano Nacional do Turismo - PNT para 2007-2010 Uma Viagem de Inclusão, o MTur lança a Cartilha intitulada Turismo Acessível em 2009, ela é composta de 4 volumes. O primeiro volume intitulado Introdução a Viagem de Inclusão aborda os aspectos sociais onde afirma que a igualdade social tem a conjectura de garantir a acessibilidade para todos independente das diferenças, e entender a diversidade como regra e não com exceção, logo deduzindo que o espaço que precisa se adaptar às pessoas com deficiência, e não o contrário. E recomenda utilização a terminologia surdo. Não pelo grau da perda auditiva e sim pela forma como ela se vê, uma identidade pessoal e do grupo (MTUR, 2009).

No volume II, Mapeamento e Planejamento - Acessibilidade em Destinos Turísticos faz um levantamento baseado na Lei de Acessibilidade (nº10.098, 2000) de como promover o turismo acessível para construção e adaptações adequadas nos equipamentos turísticos, nas variadas segmentações da atividade avaliando assim a estrutura acessível dos produtos e serviços. No volume II, apresenta o Bem Atender no Turismo Acessível, dando indicações na forma adequada no tratamento e atendimento da pessoa com deficiência, mostrando a importância da capacitação para proporcionar o turista a melhor prática do turismo acessível e no volume IV, o Bem Atender no Turismo de Aventura Adaptado, como forma de sensibilizar o trade turístico na necessidade que todos temos de se aventurar, inclusive a pessoa com deficiência, definindo o turismo de aventura e as normas da ABNT para os equipamentos turísticos adaptados, além de frisar a importância da capacitação dos condutores da atividade (MTUR, 2009).

Nesse processo de promover a inclusão social, o Mtur (2009) usa Sassaki (2003) como forma de explicar que o processo de inclusão social acontece quando a sociedade é compelida a mudar seus sistemas de lazer e turismo para que todas as pessoas, sem exceções, possam participar dessas atividades. E ainda acrescenta que a atividade

turística ocasiona um prazer pessoal ao realizar uma viagem ou ter acesso a uma atividade de lazer com experiência completa, gerando sensações e recordações consideradas importantes para as pessoas (MTUR, 2009).

Com isso demonstra a preocupação que o Ministério do Turismo tem em incentivar as adaptações necessárias para o bem atender ao turista, mostrando que o benefício é mútuo, tanto para o surdo que passará a ter serviços e equipamentos acessíveis as suas necessidades, como a própria infraestrutura turística que recebe esse retorno economicamente.

O nicho de mercado para pessoas com deficiência só tende a aumentar, principalmente quando se percebe o interesse da prática do turismo, porém, é necessário atentar-se aos direitos já assegurados pelo grupo para criar condições autônomas, seguras e satisfatórias na prática do turismo acessível. Um aspecto relevante apresentado por Reis e Guimarães (2013) é quando menciona que um mesmo atrativo turístico é oferecido por várias prestadoras de serviço, como o traslado aéreo é ofertado por várias companhias aéreas, e a diferença está no profissional responsável pelo atendimento, na sua capacitação e no meio de qualidade ofertada ao turista, que além do preço do produto, busca também o melhor atendimento, afinal o usuário mal atendido, não terá vontade de retornar ao mesmo estabelecimento.

Em 2018, o Ministério do Turismo realizou o primeiro Prêmio Nacional de Turismo, onde apresenta 5 categorias: Academia; Governo; Iniciativa privada; Organizações não governamentais e Imprensa e Mídias Sociais, esse prêmio visa identificar, reconhecer e premiar os casos de sucesso para o desenvolvimento do turismo no país (MTUR,2018). O prêmio da categoria "Academia" foi para o roteiro Turismo Inclusivo no Bosque da Ciência instalado no Instituto Nacional de Pesquisas da Amazônia/Inpa em Manaus, idealizado pela Profª Selma Batista e pela equipe de desenvolvedores da Map Innovation com o uso do aplicativo "Giulia mãos que falam" voltado para a autocondução da pessoa surda no espaço do Bosque da Ciência (INPA, 2018), valorizando assim as pesquisas acadêmicas com resultado aplicado de acessibilidade em espaço de lazer e turismo.

#### 1.4.1 Barreiras como Elemento Gerador de Incapacidade

As barreiras enfrentadas pela pessoa surda no contexto da prática turística, está sendo em função da falta de acessibilidade comunicacional, principalmente no que se refere à Libras, porque já se percebe barreiras arquitetônicas quebradas, como rampa de acesso, elevadores, piso tátil e sinalização em braile, o que representa um grande avanço para a acessibilidade nos espaços turísticos, porém quando se volta para a deficiência de comunicação, nota-se o quanto ainda precisa ser realizado.

As pesquisas aplicadas ao turismo acessível para a pessoa surda, ainda incipientes, denota a necessidade de olhar para esse emergente segmento. A Libras como ferramenta de acessibilidade turística precisa ser olhada com maior atenção, pois demonstra qualidade no serviço turístico, capaz de atrair mais turistas. O intérprete de Libras é o profissional prestador de serviços que pode atuar em qualquer setor incluindo a atividade turística, nesse sentido a contratação desse profissional não só permite o melhor uso dos serviços e equipamentos, como da maior visibilidade favorecendo assim um atrativo que faz a diferença na escolha desde ou daquela empresa (ANDRADE e ALVES, 2011).

O uso dos recursos tecnológicos para a melhoria dos serviços prestados, também dão enfoque na questão acessível, como por exemplo, a colocação de telas virtuais onde se pode fazer tour pelos espaços culturais, por exemplo, lembrando que a escrita em português não garante a compreensão total da informação, (SOARES et al, 2013)) e a oralização ou leitura labial não é do domínio de todos, Lopes (2017).

Mesmo com os direitos garantidos pela legislação e a promoção ao turismo acessível pelo Ministério do Turismo, o surdo se vê tolido em suas necessidades. O sentimento é de frustração e exclusão, pois há escassez de profissionais qualificados em Libras. No intuito de se comunicar, o surdo tenta escrever, fazer mímica, viajam com outras pessoas para auxiliar ou se limitam a viajar apenas para lugares que já conhecem. (REIS e GUIMARÃES, 2013).

André e Mara em seu artigo, a Deficiência da Comunicação do Trade Turístico no Uso da Libras aborda a Comunidade Surda-Pe que faz a seguinte consideração sobre a falta de acessibilidade.

A falta de acessibilidade e a do uso da LIBRAS entre os ouvintes e surdos, acaba causando uma grande barreira sobre o seus anseios e expectativas na utilização dos serviços turísticos e caso houvesse uma melhoria na comunicação com o uso da libras iriam viajar mais, e quando viajam é em grupo. Ao viajar e não ser compreendido o seus sentimentos são de discriminação, pois deveria ter sempre em todas repartições ao menos um intérprete. (COMUNIDADE SURDA-PE, 2012).

E para considerar mais uma perspectiva com relação a falta de acessibilidades do uso da Libras, Paula Pfeifer em seu blog Crônicas da Surdez sobre o título Carta Aberta de Uma Surda por Acessibilidade nos Aeroportos Brasileiros apresenta sua perspectiva enquanto surda sobre uma situação onde funcionários de uma determinada companhia aérea estavam procurando uma pessoa que já haviam anunciado pelos alto-falantes em português e inglês e ela não aparecia e a motivação da carta era justamente a pergunta. “Não passou pela cabeça deles que essa pessoa era surda?” (CRÔNICAS DA SURDEZ, 2015).

Faz uma abordagem de como a acústica do som nos aeroportos eram difíceis de ouvir até mesmo para pessoas ouvintes, que o seu maior anseio era poder compensar a falta de audição pelo apoio visual. E acrescenta que ficava “vidrada nas tv’s que anunciam chegadas e partidas” para o caso de mudança no voo, situação que podia ser resolvida com a sincronia de informações entre alto-falante e tv’s (CRÔNICAS DA SURDEZ, 2015).

Outro relato da autora, que usa implante coclear, retrata o despreparo dos funcionários que atendem no detector de metais, onde percebe o quanto os funcionários eram despreparados para esse tipo de situação. E finaliza o texto com sugestões de medidas simples que pode melhor muito a qualidade de vida do surdo enquanto usuário do aeroporto, como a legenda sincronizada entre alto-falantes e tv’s, instalação de televisões nos banheiros para não ocorrer a perda da informação que é passada no alto-falante ou simplesmente o uso de mensagens através do telefone cadastrado na passagem para qualquer informação, (CRÔNICAS DA SURDEZ, 2015).

Dessa forma, percebe-se o quanto a falta acessibilidade comunicacional e atitudinal gera transtorno, frustração e dificulta a vida do turista surdo no espaço do aeroporto e seus pressupostos, além é claro, de todos os ambientes desprovidos de meios e pessoas acessíveis. Essas barreiras quando existentes constroem um sentimento de exclusão da prática turística na visão do surdo.

## 2.METODOLOGIA

Segundo Prodanov (2013, p.14) metodologia é "compreendida como uma disciplina que consiste em estudar, compreender e avaliar os vários métodos disponíveis para a realização de uma pesquisa acadêmica", Gonçalves (2001, p. 26) que "metodologia significa o estudo dos caminhos a serem seguidos, incluindo aí os procedimentos escolhidos" e Findlay (2006, p.16) que "metodologia é o conjunto de métodos e técnicas utilizados para a realização de uma pesquisa". Fachin (2005) implementa percorrendo sobre o projeto de pesquisa, o qual obedece a uma sequência de etapas estabelecida pelo próprio pesquisador, que direciona a metodologia aplicada no desenvolvimento da pesquisa.

Tartuce (2006) descreve sobre metodologia científica como método e ciência sendo Método oriundo do grego (methodos), "caminho para chegar a um fim", em outras palavras, trata-se de regras e procedimentos estabelecidos para realizar uma pesquisa e ciência é o conjunto de conhecimentos ordenado que faça referência a algum domínio do saber.

Dessa forma, a direção que a pesquisa tomou para concluir seu objetivo, constituiu uma análise pelo método dedutivo que segundo Prodanov (2013, p.27) "é o método que parte do geral e, a seguir, desce ao particular" com abordagem bibliográfica através de livros, artigos, publicações periódicas e dados coletados na internet, idem (2013) e de campo que segundo Gonçalves (2001), pesquisa de campo é o tipo de pesquisa que pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada. Ela exige do pesquisador um encontro mais direto. Nesse caso, o pesquisador precisa ir ao espaço onde o fenômeno ocorre, ou ocorreu e reunir um conjunto de informações a serem documentadas.

Para definir as características da pesquisa utilizou-se a pesquisa de natureza aplicada que segundo Prodanov (2013, p.51) "objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais", Barros e Lehfeld (2000) corroboram tendo como a necessidade de produção de conhecimento para aplicação de resultados com praticidade a fim de resolver o problema da pesquisa de maneira mais ou menos imediata e Appolinário (2004) enfatiza que a pesquisa aplicada resolve problemas ou necessidades concretas e imediatas. Além da natureza aplicada, a pesquisa também é explicativa visto que

procura explicar os porquês das coisas e suas causas, por meio de registro, identificando fatores e interpretando os fenômenos, Prodanov (2013).

Para tanto, essa pesquisa de campo, foi realizada duplamente, tendo em vista a natureza do estudo que busca comparar a percepção do surdo enquanto usuário do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes, com a perspectiva do funcionário das Companhias Aéreas enquanto fornecedores da prestação de serviços acessível ao surdo.

A pesquisa foi realizada com a ajuda de questionário online por intermédio do aplicativo survey monkey e disponibilizado para o surdo e para o funcionário das companhias aéreas na intenção de unificar a acessibilidade disponível para o surdo com significa a ajuda deste.

Com a ajuda do questionário, a metodologia tem natureza quantitativa que busca traduzir em números as opiniões e informações para classificá-las e analisá-las, Prodanov (2013).

Utilizou-se a técnica bola de neve para a pesquisa com os turistas com deficiência auditiva e com os funcionários do aeroporto, tratando-se, portanto, de uma amostra não probabilística por conveniência. Participaram da pesquisa, 27 respondentes surdos e 39 funcionários do aeroporto.

Com o resultado desta pesquisa pode-se fazer a análise da comunicação visual, do atendimento e dos meios disponíveis ou não para o atendimento acessível ao turista surdo no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes.

### **3. ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL NO AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES**

A pesquisa de campo apurada para este estudo tem como linhas condutoras dois principais alvos que seriam a pessoa surda usuário do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes e os funcionários do mesmo, estes questionários foram aplicados com 27 turistas surdos, usuários do Aeroporto Eduardo Gomes e 39 funcionários do Aeroporto, com a utilização da técnica bola de neve.

O período utilizado para a realização da pesquisa compreende os meses de março, abril e maio de 2019, através de envio do link do questionário pelo aplicativo do survey monkey pelas redes sociais, whatsapp, facebook e instagram, e pela coleta de dados no aeroporto com os funcionários.

#### **3.1 PERCEPÇÃO DO TURISTA SURDO**

A análise do questionário aplicado ao turista surdo para se entender qual a sua percepção sobre a acessibilidade comunicacional visual e informacional no aeroporto internacional Eduardo Gomes, esses mesmos respondentes foram selecionados através do critério de já terem usado o aeroporto. Os 27 respondentes permitem definir o quadro 05 que sintetiza as informações sociodemográficas e o grau de deficiência dos respondentes.

Importante destacar que deficiência auditiva é “a incapacidade de ouvir sons em um nível normal em decibéis” (HO; PENG, 2017, p. 450), tendo estas pessoas dificuldades em receber mensagens de voz, sendo a comunicação uma barreira importante que prejudica uma experiência turística positiva (KIM et al., 2012).

Dessa forma, percebe-se que a maioria dos respondentes é do sexo feminino (59,26%), tem idade entre 19-30 anos (66,67%), possuem ensino superior completo (51,85%), trabalham de forma remunerada (62,96%), possuem perda bilateral total o que os caracterizam como totalmente surdo (51,85%), ainda assim afirmam não fazerem uso do corretor auditivo, tem como língua materna para a maioria dos respondentes a Libras e mesmo sendo oralizados (51,85%) ainda sentem alguma dificuldade no entendimento da língua portuguesa (62,96%), que corrobora com o descrito na relação da pessoa surda com a língua portuguesa.

No quadro traz também um importante dado para a atividade turística, visto que a análise dos dados mostra que os surdos tem trabalho remunerado, além de afirmarem fazer pelo menos uma viagem turística ao ano (51,85%), sinalizando para o turismo o quanto esse segmento só tende a crescer e que a acessibilidade comunicacional deve ser vista com mais relevância pelo trade.

Com relação a viagem turísticas, afirmam fazer pelo menos uma viagem turística ao ano, quanto aos respondentes que confirmam não fazerem viagens turísticas, o foco da pesquisa era quanto ao uso do espaço do aeroporto, e como pode ocorrer ruídos no entendimento da pergunta e os surdos entenderem como viagem turística apenas aquela como lazer ou nas férias, ainda consideramos suas respostas como válidas.

#### Quadro 05 – Informações sociodemográficas dos surdos

| PERGUNTA                                                               | Resposta                    | %      | Resposta                | %      | Resposta                          | %      | Resposta                             | %      |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------|-------------------------|--------|-----------------------------------|--------|--------------------------------------|--------|
| Sexo do respondente                                                    | feminino                    | 59.26% | masculino               | 40.74% | -                                 | -      | -                                    | -      |
| Idade do respondente                                                   | 19 a 30                     | 66.67% | 31 a 40                 | 18.52% | 41 a 50                           | 14.81% | -                                    | -      |
| Qual a sua escolaridade?                                               | ensino fundamental          | 3.70%  | ensino médio            | 29.63% | ensino superior                   | 51.85  | especialização lato sensu            | 14.81% |
| Você trabalha atualmente de forma remunerada?                          | sim                         | 62.96% | não                     | 29.63% | sim e recebo subsídios do governo | 3.70%  | não, mas recebo subsídios do governo | 3.70%  |
| Qual o seu grau de deficiência auditiva                                | perda bilateral total       | 51.85% | perda bilateral parcial | 33.33% | Outro (especifique)               | 14.81% | -                                    | -      |
| Você faz uso de aparelho corretivo?                                    | sim                         | 22.22% | não                     | 51.85% | as vezes                          | 25.93% | -                                    | -      |
| Qual sua língua materna?                                               | libras                      | 66.67% | português               | 33.33% | -                                 | -      | -                                    | -      |
| Você é oralizado                                                       | sim                         | 51.85% | um pouco                | 37.04% | não                               | 11.11% |                                      |        |
| Grau de dificuldade no entendimento e compreensão da Língua Portuguesa | muita                       | 3.70%  | alguma                  | 62.96% | pouca                             | 25.93% | nenhuma                              | 7.41%  |
| Quantas viagens a turismo você faz por ano?                            | não faço viagens turísticas | 22.22% | no mínimo 01 vez ao ano | 51.85% | 02 vezes ao ano                   | 7.41%  | mais de 3 vezes ao ano               | 18.52% |

Fonte: Elaborado pelas autoras com base nas respostas do questionário aplicado.

O quadro 06 traz respostas com relação aos meios de transporte mais utilizados, a escolha da companhia aérea, a forma como adquirem suas passagens e como normalmente costumam viajar.

Percebe-se que a maioria dos respondentes costuma viajar de carro (46,15%), o barco em segundo (42,86%) o que condiz com a geografia da região onde o meio fluvial é mais acessível e o avião está em terceiro lugar (38,89%). Costumam viajar sempre

acompanhados (33,33%), o que sinaliza ao trade que a prática do turismo pelo surdo pode significar também receita dupla, já que ele esta costuma sempre viajar acompanhado.

Um dado importante é referente à compra de passagem aérea, onde o surdo afirma em sua maioria que não levam em consideração a acessibilidade na hora de comprar sua passagem (37,04%) o que se deduz pela já afirmada falta de acessibilidade, então o surdo já acreditando não haver acessibilidade disponível a ele, acabam por não levar em consideração essa opção, mas quando se pergunta sobre a forma que compram, normalmente é no site das próprias companhias aéreas (55,56%). Indicando o quanto a tecnologia assistiva, pode melhorar o uso dos sites virtuais para favorecer o atendimento do surdo.

#### Quadro 06 - O turista surdo e a viagem

| Pergunta                                                 | Resposta           | %      | Resposta            | %      | Resposta            | %      | Resposta               | %      | Resposta            | %      |
|----------------------------------------------------------|--------------------|--------|---------------------|--------|---------------------|--------|------------------------|--------|---------------------|--------|
| Meio de transporte mais utilizado                        | Carro              | 46,15% | Ônibus              | 26,67% | Trem                | 25,00% | Avião                  | 38,89% | Barco               | 42,86% |
| Como costuma viajar                                      | Sempre acompanhado | 33,33% | Sempre sozinho      | 11,11% | Maioria acompanhado | 25,93% | Maioria sozinho        | 22,22% | Nunca viajo         | 7,41%  |
| Influência da acessibilidade na compra da passagem aérea | Nunca considero    | 37,04% | Raramente considero | 7,41%  | As vezes considero  | 22,22% | Quase sempre considero | 7,41%  | Sempre considero    | 25,93% |
| Meio para compra de passagem aérea                       | Agência de viagem  | 14,81% | Site da cia aérea   | 55,56% | Site terceirizados  | 3,7%   | Guichê da cia aérea    | 0,00%  | Amigos e familiares | 25,93% |

Fonte: Produzido pela autora com base nas respostas do questionário aplicado.

Nos termos da legislação brasileira em vigor (BRASIL, 2015, art. 3º), considera-se como barreira comunicacional ou informacional todo e qualquer obstáculo que impeça ou dificulte a comunicação ou o acesso a informação.

No quadro 07 pode-se verificar a percepção de acessibilidade quanto à forma de sinalização visual do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes (placas indicativas de informação e localização).

As respostas obtidas nesse quadro serve de comparativo para a percepção dos dois públicos investigados, na pesquisa a maioria dos espaços propostos foram marcados como totalmente acessíveis pelos respondentes surdos, como estacionamento (40,74%), banheiros (51,85%), check-in (30,77%), praça de alimentação (32,00%), lojas (50,00%).

Outro espaços propostos como guichê das companhias aéreas (30,77%) e policiamento (23,08%) foram marcados como parcialmente adaptados, e ainda, portão de embarque (40,74%) portão de desembarque (36,00%), setores administrativos (38,46%) e setores de informações turísticas (30,77%) foram percebidos em sua maioria como pouco adaptados, o que nos leva a sugerir melhorias nas comunicações visuais para esses espaços como meio de favorecer a percepção do surdo e permitir sua autonomia no uso do aeroporto.

**Quadro 07– Percepção da comunicação visual pelos surdos**

| Objeto                                | Respostas           |                       |                |                      |                       |
|---------------------------------------|---------------------|-----------------------|----------------|----------------------|-----------------------|
|                                       | Totalmente adaptado | Parcialmente adaptado | Pouco adaptado | Muito pouco adaptado | Totalmente inadaptado |
| Estacionamento coberto                | 40,74%              | 22,22%                | 25,93%         | 11,11%               | 0,00%                 |
| Estacionamento aberto                 | 40,74%              | 11,11%                | 40,74%         | 3,70%                | 3,70%                 |
| Banheiros                             | 51,85%              | 22,22%                | 18,52%         | 7,41%                | 0,00%                 |
| Guichês das Companhias Aéreas         | 30,77%              | 30,77%                | 26,92%         | 7,69%                | 3,85%                 |
| Check-in                              | 30,77%              | 34,62%                | 23,08%         | 7,69%                | 3,85%                 |
| Portão de embarque                    | 22,22%              | 18,52%                | 40,74%         | 7,41%                | 11,11%                |
| Portão de desembarque                 | 32,00%              | 16,00%                | 36,00%         | 8,00%                | 8,00%                 |
| Praça de alimentação                  | 32,00%              | 36,00%                | 20,00%         | 12,00%               | 0,00%                 |
| Guichê de pagamento do estacionamento | 20,00%              | 28,00%                | 28,00%         | 12,00%               | 12,00%                |
| Localização das lojas                 | 50,00%              | 23,08%                | 23,08%         | 0,00%                | 3,85%                 |
| Setores administrativos               | 23,08%              | 23,08%                | 38,46%         | 7,69%                | 7,69%                 |
| Setor de informações turísticas       | 26,92%              | 23,08%                | 30,77%         | 11,54%               | 7,69%                 |
| Policiamento/segurança                | 23,08%              | 23,08%                | 23,08%         | 23,08%               | 7,69%                 |

Fonte: Produzido pela autora com base nas respostas do questionário aplicado.

Considerando ser a acessibilidade indispensável para o uso e gozo do produto turístico pela pessoa com deficiência (KIM et al., 2012), e, em relação a pessoa com deficiência auditiva, a comunicação visual é de grande relevância, percebe-se que em 07 (oito) dos 13 (treze) itens avaliados, a maioria dos respondentes entendem que o aeroporto internacional Eduardo Gomes, atende totalmente o quesito de acessibilidade comunicacional. Vale destacar, contudo que 51,85% dos respondentes é oralizado, o que implica em uma maior aderência à língua portuguesa, uma vez que a pessoa surda tem dificuldades de compreender a língua portuguesa (FLEURY AVELAR; DE SOUZA FREITAS, 2016).

A comunicação é definida pela Lei 13.146/15 (BRASIL, 2015, art. 3º, V), como uma forma de interação entre as pessoas que abrange as línguas – inclusive a Língua Brasileira de Sinais (Libras), o Braille, visualização de textos, o sistema de

sinalização ou de comunicação tátil, os caracteres ampliados, os dispositivos multimídia, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizados e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação, incluindo as tecnologias da informação e das comunicações.

Quando se analisa a utilização da língua de sinais para o atendimento ao turista com deficiência auditiva, percebe-se pelo questionário aplicado, conforme se verifica no quadro 08, que para praticamente 100% dos respondentes, os itens avaliados são pouco acessíveis.

**Quadro 08 – Percepção da acessibilidade em Libras pelo surdo**

|                                    | Totalmente acessível | Parcialmente acessível | Pouco acessível | Muito pouco acessível | Totalmente inacessível |
|------------------------------------|----------------------|------------------------|-----------------|-----------------------|------------------------|
| Guichê das companhias aéreas       | 19,23%               | 19,23%                 | 26,92%          | 15,38%                | 19,23%                 |
| Check-in (despache das malas)      | 16,00%               | 16,00%                 | 48,00%          | 4,00%                 | 16,00%                 |
| Portão de Embarque, sala de espera | 12,00%               | 24,00%                 | 24,00%          | 16,00%                | 24,00%                 |
| Durante o voo                      | 20,00%               | 16,00%                 | 32,00%          | 16,00%                | 16,00%                 |
| Conexões (trocas de aeronaves)     | 12,00%               | 24,00%                 | 32,00%          | 12,00%                | 20,00%                 |
| Desembarque                        | 20,00%               | 24,00%                 | 28,00%          | 8,00%                 | 20,00%                 |
| Check-out (retirada das malas)     | 12,00%               | 24,00%                 | 36,00%          | 8,00%                 | 20,00%                 |

Fonte: Produzido pela autora com base nas respostas do questionário aplicado.

Os itens como guichê das companhias aéreas (26,92%), check-in (48,00%), durante o voo (32,00%), conexões de voo (32,00%), desembarque (28,00%) e check-out (36,00%) são considerados pouco acessível para o atendimento em Libras, atenta-se principalmente no item check-in onde 48% afirmam ser pouco acessível ao atendimento em Libras, já o portão de embarque (sala de espera) tem resultados iguais para parcial, pouco acessível e totalmente inacessível (24,00%).

Semelhante conclusão se tem da análise relativamente a percepção dos respondentes no tocante a acessibilidade comunicacional e atitudinal, posto que a maioria demonstra ter dificuldades durante as conexões, mudanças de aeronave e aeroportos e informações repassadas dentro das aeronaves, o que demonstra a necessidade de melhorias na acessibilidade comunicacional e atitudinal no aeroporto e nos serviços ofertados pelas companhias aéreas durante os voos.

Nos espaços propostos, tem como resultado dos dados visando a comunicação e a atitude percebida pelo surdo, a conexão de voo (33,33%) e mudança de aeroporto (29,63%) foram marcadas igualmente tendo alguma ou pouca dificuldade, mudança de

aeronave (44,44%) como a maior porcentagem para alguma dificuldade, cancelamento de voo foi marcada como nenhuma dificuldade pelo surdo (33,33%), nos casos de atraso e antecipações do voo (38,46%) e o item informações repassadas dentro da aeronave teve o maior índice de dificuldade (29,63%) para muita e alguma dificuldade o que se entende que a aeronave mesmo tendo as telas de comunicação não estão sabendo proporcionar ao surdo uma acessibilidade comunicacional e atitudinal, mesmo com a ajuda da tecnologia.

**Quadro 09 – Acessibilidade comunicacional e atitudinal pelo surdo**

|                                           | Muita dificuldade | Alguma dificuldade | Pouca dificuldade | Quase nenhuma dificuldade | Nenhuma dificuldade |
|-------------------------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|---------------------------|---------------------|
| Conexão do voo                            | 14,81%            | 33,33%             | 33,33%            | 14,81%                    | 3,70%               |
| mudança de aeroporto                      | 25,93%            | 29,63%             | 29,63%            | 3,70%                     | 11,11%              |
| mudança de aeronave                       | 18,52%            | 44,44%             | 22,22%            | 0,00%                     | 14,81%              |
| cancelamento de voo                       | 22,22%            | 18,52%             | 25,93%            | 0,00%                     | 33,33%              |
| atraso/antecipação do voo                 | 19,23%            | 11,54%             | 38,46%            | 11,54%                    | 19,23%              |
| informações repassadas dentro da aeronave | 29,63%            | 29,63%             | 18,52%            | 11,11%                    | 11,11%              |

Fonte: Produzido pela autora com base nas respostas do questionário aplicado.

Como se pode observar pelos dados apresentados no quadro 09, o aeroporto internacional Eduardo Gomes e as companhias aéreas não atendem todas as necessidades da pessoa com deficiência auditiva, sendo necessárias adaptações para que se cumpra a legislação vigente, que estabelece ser a acessibilidade informacional, comunicacional e atitudinal um direito da pessoa com deficiência (BRASIL, 2015).

### 3.2 PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

A análise da percepção dos funcionários do aeroporto com relação a acessibilidade disponíveis para a pessoa surda no Aeroporto foi realizada através de 39 respondentes que trabalham nas companhias aéreas, setor de embarque, e aeroportuários do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes em Manaus.

**Quadro 10 - Informações Sociodemográficas dos Funcionários**

| Pergunta              | Resposta           | %      | Resposta     | %      | Resposta                 | %      | Resposta                  | %      | Resposta   | %      | Resposta    | %      |
|-----------------------|--------------------|--------|--------------|--------|--------------------------|--------|---------------------------|--------|------------|--------|-------------|--------|
| Qual empresa trabalha | Gol                | 5,00%  | Latam        | 41,00% | Azul                     | 10,00% | Map                       | 10,00% | Infraero   | 10,00% | Outro       | 23,00% |
| Idade                 | Até 18             | 8,00%  | 19 - 30      | 44,00% | 31-40                    | 38,00% | 41 - 50                   | 10,00% | 51-60      | -      | Acima de 60 | -      |
| Sexo                  | Feminino           | 38,00% | Masculino    | 62,00% | -                        | -      | -                         | -      | -          | -      | -           | -      |
| Escolaridade          | Ensino fundamental | -      | Ensino Médio | 15,00% | Ensino Superior cursando | 36,00% | Ensino Superior Concluído | 38,00% | Lato Sensu | 10,00% | -           | -      |

Fonte: Produzido pela autora com base nas respostas do questionário aplicado.

Percebe-se no quadro 10 que a maioria dos respondentes trabalha na empresa Latam (41,00%), tem idade entre 19 a 30 anos (44,00%), é do sexo masculino (62,00%) e tem curso superior completo (38,00%).

O cargo que ocupa na empresa foi extraído através de pergunta aberta, e tiveram respostas como agente de atendimento, comissário de bordo, aeroportuários, gerente, agente de inspeção e proteção, supervisor, aprendiz e estagiário.

O quadro 11 informa a respeito da capacitação dos funcionários com relação ao atendimento acessível, e mostra o quanto a comunicação em Libras é deficiência e quase inexistente, o que afeta na qualidade dos serviços prestados, fazendo com que realmente o sentimento de exclusão retratado na referencial teórico seja válido. A qualificação é um elemento chave para o desempenho de muitas atividades profissionais e mantém estreita relação com o nível de atribuições no posto de trabalho, sua remuneração e sua promoção. Tanguy (1997) apud Uez (2013).

Os dados apresentam que a maioria dos funcionários não tem domínio da Libras, mas tentam ajudar (56,00%), não possuíam conhecimento dos aplicativos com tradução Libras/português (74,0%), possuem alguma dificuldade no entendimento da Libras (49,0%) porque afirma que o surdo faz sinais difíceis de entender (41,00%).

**Quadro 11 - O funcionário e a Libras**

| Pergunta                                        | Resposta        | %      | Resposta                  | %      | Resposta                      | %      | Resposta              | %      | Resposta   | %      |
|-------------------------------------------------|-----------------|--------|---------------------------|--------|-------------------------------|--------|-----------------------|--------|------------|--------|
| Nível de domínio em Libras                      | Domínio total   | 0,00%  | Domínio parcial           | 0,00%  | Domínio básico                | 10,00% | Não domino, mas ajudo | 56,00% | Não domino | 33,00% |
| Tem conhecimento de Aplicativo para Libras      | Não             | 74,00% | Sim,mas não uso           | 21,00% | Sim e uso                     | 5,00%  | -                     | -      | -          | -      |
| Grau de dificuldade no entendimento da Libras   | Muita           | 15,00% | Alguma                    | 49,00% | Pouca                         | 28,00% | Quase nenhuma         | 8,00%  | Nenhuma    | 0,00%  |
| O que é mais difícil na comunicação com o surdo | Sinaliza rápido | 28,00% | O Surdo não tem paciência | 10,00% | Só fala se for com intérprete | 5,00%  | Faz sinais difíceis   | 41,00% | Outro      | 15,00% |

Fonte: Produzido pela autora com base nas respostas do questionário aplicado.

Mostrando dessa forma, que o trade turístico precisa adequar-se as normas da legislação onde estabelece por meio do Decreto nº9.656 de 2018 que as empresas concessionárias de serviços públicos devam garantir às pessoas surdas o seu efetivo e amplo atendimento e estabelece que as instituições devam dispor de no mínimo, 5% dos servidores, funcionários ou empregados com capacitação básica em Libras, (BRASIL, 2018).

A perspectiva do funcionário com relação à empresa que trabalha sobre a questão da acessibilidade em Libras, seja por meio de funcionários capacitados ou tecnologia assistiva para garantir a acessibilidade comunicacional ao turista surdo, é informada no quadro 12.

Onde confirma a falta de recursos acessível nas companhias aéreas para o surdo no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes, 74% dos respondentes confirmam que a empresa não utiliza recursos assistivos, não tem incentivo para o aprendizado em Libras (38,00%) ou não souberam responder, e avaliam a empresa em sua maioria como parcial no quesito acessibilidade ao surdo o que denota o desacordo com a legislação vigente baseado nas respostas oferecidas.

**Quadro 12 - A empresa e a acessibilidade comunicacional**

| Pergunta sobre a empresa a qual trabalha                     | Resposta  | %      | Resposta | %      | Resposta          | %      | Resposta | %      | Resposta   | %     |
|--------------------------------------------------------------|-----------|--------|----------|--------|-------------------|--------|----------|--------|------------|-------|
| Utiliza alguma tecnologia assistiva                          | Não       | 74,00% | Sim      | 26,00% | -                 | -      | -        | -      | -          | -     |
| Incentiva o aprendizado da Libras                            | Não       | 38,00% | Sim      | 28,00% | Não sei responder | 33,00% | -        | -      | -          | -     |
| Como avalia sua empresa em termos de acessibilidade ao surdo | Excelente | 13,00% | Boa      | 15,00% | Parcial           | 36,00% | Ruim     | 28,00% | Muito ruim | 8,00% |

Fonte: Produzido pela autora com base nas respostas do questionário aplicado.

Para comparativo das percepções no mesmo ambiente envolvendo os dois públicos da pesquisa, o quadro 13 mostra a mesma pergunta realizada no quadro 07 a respeito dos espaços e da acessibilidade visual.

**Quadro 13 – Comunicação visual pelo funcionário**

| Objeto                                | Respostas           |                       |                |                      |                       |
|---------------------------------------|---------------------|-----------------------|----------------|----------------------|-----------------------|
|                                       | Totalmente adaptado | Parcialmente adaptado | Pouco adaptado | Muito pouco adaptado | Totalmente inadaptado |
| Estacionamento Coberto                | 15,38%              | 30,77%                | 38,46%         | 12,82%               | 2,56%                 |
| Estacionamento Aberto                 | 15,38%              | 33,33%                | 38,46%         | 12,82%               | 0,00%                 |
| Banheiros                             | 26,32%              | 44,74%                | 21,05%         | 7,89%                | 0,00%                 |
| Guichês das Companhias Aéreas         | 15,38%              | 51,28%                | 25,64%         | 5,13%                | 2,56%                 |
| Check-in                              | 15,79%              | 55,26%                | 15,79%         | 7,89%                | 5,26%                 |
| Portão de Embarque                    | 21,05%              | 47,37%                | 23,68%         | 2,63%                | 5,26%                 |
| Portão de Desembarque                 | 23,68%              | 47,37%                | 26,32%         | 0,00%                | 2,63%                 |
| Praça de Alimentação                  | 29,73%              | 37,84%                | 24,32%         | 8,11%                | 0,00%                 |
| Guichê de pagamento do estacionamento | 15,79%              | 26,84%                | 21,05%         | 13,16%               | 13,16%                |
| Localização das Lojas                 | 18,48%              | 47,37%                | 23,68%         | 10,53%               | 0,00%                 |
| Setores Administrativos               | 10,81%              | 40,54%                | 16,22%         | 13,51%               | 18,92%                |
| Setor de Informações Turísticas       | 15,79%              | 52,63%                | 13,16%         | 7,89%                | 10,53%                |
| Policiamento/Segurança                | 15,79%              | 42,18%                | 18,42%         | 18,42%               | 5,26%                 |

Fonte: Produzido pela autora com base nas respostas do questionário aplicado.

Para os funcionários do aeroporto, a comunicação visual em geral é parcialmente acessível, o que demonstra que acreditam que o surdo pode se localizar sem dificuldade pelo aeroporto enquanto que para o surdo a maioria das respostas é de totalmente adaptado, o que demonstra que o funcionário se mostra preocupado com a melhoria da acessibilidade. Na análise dos espaços e situações sugeridas encontram-se, estacionamento coberto pouco adaptado (38,46%), e os outros espaços como

parcialmente adaptado, estacionamento aberto (33,33%), banheiros (44,74%), guichês das companhias aéreas (51,28%), check-in (55,26%), portão de embarque e desembarque (47,37%), praça de alimentação (37,84%), guichê de pagamento de estacionamento (26,84%), localização das lojas (47,37%), setores administrativos (40,54%), informações turísticas (52,63%), policiamento/segurança (42,18%).

No quadro 14, demonstra a realidade da percepção dos funcionários enquanto a acessibilidade em Libras nos espaços sugeridos no questionário, com a percepção que todos os lugares têm atendimento em Libras parcialmente acessível, o que contrasta com a opinião dos surdos a respeito da mesma pergunta que qualificam como pouco acessíveis apresentada no quadro 08.

**Quadro 14 - Acessibilidade em Libras pelo funcionário**

| Objeto                       | Respostas            |                        |                 |                 |                      |
|------------------------------|----------------------|------------------------|-----------------|-----------------|----------------------|
|                              | Totalmente acessível | Parcialmente acessível | Pouco acessível | Muito acessível | Totalmente acessível |
| Guichê das companhias aéreas | 10,53%               | 47,37%                 | 26,32%          | 13,16%          | 2,63%                |
| Check-in (despache de malas) | 15,79%               | 47,37%                 | 21,05%          | 15,79%          | 0,00%                |
| Portão de embarque           | 7,89%                | 47,37%                 | 18,42%          | 21,05%          | 5,26%                |
| Durante o voo                | 18,42%               | 52,63%                 | 23,68%          | 5,26%           | 0,00%                |
| Conexões (troca de aeronave) | 10,53%               | 57,89%                 | 18,42%          | 13,16%          | 0,00%                |
| Desembarque                  | 8,11%                | 54,05%                 | 21,62%          | 13,51%          | 2,70%                |
| Check-out (retirada da mala) | 7,89%                | 47,37%                 | 31,58%          | 10,53%          | 2,63%                |

Fonte: Produzido pela autora com base nas respostas do questionário aplicado.

Vê-se que o guichê das companhias aéreas, check-in, portão de embarque e check-out apresentam a mesma porcentagem (47,37%), a acessibilidade em Libras durante o voo (52,63%), as conexões (57,89%) e desembarque (54,05%) são toda classificadas como parcialmente acessíveis.

E conclui o questionário fazendo o levantamento da acessibilidade comunicacional e atitudinal encontrada nos espaços sugeridos, essa questão também foi levantada aos surdos na intenção de comparar as respostas. O quadro 15 a seguir mostra os resultados que os funcionários percebem o quanto o surdo tem dificuldade na acessibilidade comunicacional e atitudinal nos espaços sugeridos, levando em consideração que informações como conexão de voo (41,03%) e atraso ou antecipação de voo (35,90%) teve como maioria das respostas alguma dificuldade, mudança de

aeronave (35,90%) e informações repassadas dentro da aeronave (28,21%) foram classificadas como pouca dificuldade, já a mudança de aeroporto teve respostas iguais para muita e alguma dificuldade (30,77%) e o cancelamento de voo foi marcado pela maioria dos funcionários como muita dificuldade.

Por comparativo a opção mais contraposta foi o cancelamento de voo onde os funcionários acreditam que a pessoa surda tem muita dificuldade enquanto o surdo afirma não ter nenhuma dificuldade. E para o surdo o que acham ser mais difícil de comunicação são as informações repassadas dentro da aeronave como muita dificuldade, já o funcionário acredita que tenham pouca dificuldade na mesma situação.

O que confirma a real necessidade de conhecer o público surdo, entender suas dificuldade, e não basear-se apenas no que acreditam ser melhor para eles sem consultá-lo, dessa forma garantir-se-á a acessibilidade de que realmente utilizarão.

#### **Quadro 15 - Acessibilidade comunicacional e atitudinal pelo funcionário**

| Objeto                             | Respostas         |                    |                   |                           |                     |
|------------------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|---------------------------|---------------------|
|                                    | Muita dificuldade | Alguma dificuldade | Pouca Dificuldade | Quase nenhuma dificuldade | Nenhuma dificuldade |
| Conexão de voo                     | 17,95%            | 41,03%             | 28,21%            | 12,82%                    | 0,00%               |
| Mudança de aeroporto               | 30,77%            | 30,77%             | 25,64%            | 12,82%                    | 0,00%               |
| Mudança de aeronave                | 17,95%            | 33,33%             | 35,90%            | 12,82%                    | 0,00%               |
| Cancelamento de voo                | 41,03%            | 23,08%             | 23,08%            | 12,82%                    | 0,00%               |
| Atraso/antecipação do voo          | 25,64%            | 35,90%             | 23,08%            | 12,82%                    | 0,00%               |
| Informações repassadas na aeronave | 17,95%            | 25,64%             | 28,21%            | 23,08%                    | 5,13%               |

Fonte: Produzido pela autora com base nas respostas do questionário aplicado.

Dessa análise podemos concluir que o meio de transporte aéreo e seus pressupostos, não são serviços acessíveis ao surdo, o que além de estar em desacordo com a legislação vigente, prejudica diariamente a vida do surdo que viaja através do meio de transporte aéreo e utiliza o espaço do aeroporto, o que pode ser realidade em outros aeroporto do Brasil, já que o Aeroporto Internacional Eduardo Gomes foi usado como referência por conveniência.

A qualificação dos profissionais não envolve o atendimento acessível ao surdo, que a dificuldade da comunicação através da Libras ainda é uma barreira existente necessitando ser quebrada pela sensibilização do trade turístico, com base nos dados

acima colhidos, como mostrar que o surdo possui capital de renda capaz de exercer atividade turística, que além dele, a maioria da vezes está acompanhado de outra pessoa, o que sinaliza ao turismo que a renda gerada é maior e que a dificuldade de se comunicar em sua própria língua com os ouvintes não permite se sentir confortável para realizar uma viagem sozinho, que a economia do mercado turístico só tende a crescer quando a comunicação visual foi acessível, os recursos da tecnologia assistiva forem utilizados com maior frequência, o profissional for capacitado e principalmente perceberem que a deficiência auditiva pode não ser algo notável visivelmente, mas nem por isso deixa de ser uma dificuldade, e que aquelas que a possuem necessitam de um atendimento diferenciado visando garantir os direitos da pessoa surda.

#### 4. PROPOSTA COMUNICACIONAL PARA O AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES

É incontestável a importância da sinalização na comunicação turística a fim de garantir acessibilidade para todos os usuários (GOMEZ; DE SOUSA, 2012). Contudo, conforme se infere dos resultados da pesquisa realizada, não há acessibilidade total no tocante a comunicação visual no aeroporto internacional de Manaus, o que pode ser realidade em outros aeroportos também.

Conclui-se com relação aos objetivos específicos expostos para o início da pesquisa, onde buscou-se descrever a legislação aplicável as pessoas com deficiência e avaliar a importância da acessibilidade comunicacional no turismo realizados satisfatoriamente através do referencial teórico, procurou também averiguar a existência da acessibilidade comunicacional visual na percepção do turista surdo e dos funcionários do aeroporto o que foi obtido através dos questionários aplicados aos dois públicos alvos da pesquisa.

O último objetivo específico proposto foi o de desenvolver parâmetros de comunicação visual a serem implantados no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes, para a realização desse objetivo específico buscando cumprir o objetivo geral de propor um modelo de acessibilidade comunicacional visual no aeroporto, primeiramente foi feito um levantamento da comunicação visual já existente no aeroporto.

Com vista ao aspecto da comunicação visual a fim de concluir o objetivo geral, realizou-se um levantamento de placas informativas existentes no aeroporto no mês de maio de 2019 como forma de comunicação visual apresentada a seguir:

**Figura 04. Comunicação visual do aeroporto 01**



Fonte: registro da autora, 2019.

**Figura 05. Comunicação visual do aeroporto 02**



Fonte: registro da autora, 2019.

**Figura 06. Comunicação visual do aeroporto 03**



Fonte: registro da autora, 2019.

**Figura 07. Comunicação visual do aeroporto 04**



Fonte: registro da autora, 2019.

**Figura 08. Comunicação visual do Aeroporto 05**

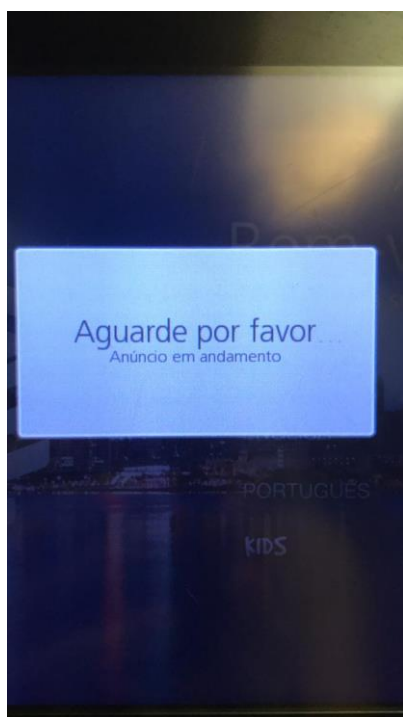


Fonte: registro da autora, 2019.

As imagens registradas no espaço do aeroporto servem como base de como a comunicação é realizada de forma visual, permitindo que os transeuntes localizem os lugares que desejarem.

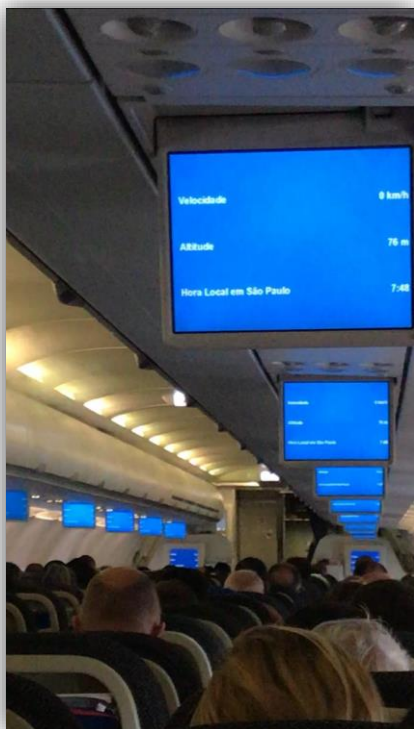
Além das imagens registradas no espaço do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes, pode-se também verificar a comunicação visual dentro da aeronave, as imagens a seguir são das telas disponíveis na aeronave, vale ressaltar que enquanto as imagens estavam sendo realizadas, o piloto da aeronave estava passando informações pertinentes referentes ao voo, ao clima, a hora estimada de voo, entre outros.

**Figura 09. Comunicação visual na aeronave 01**



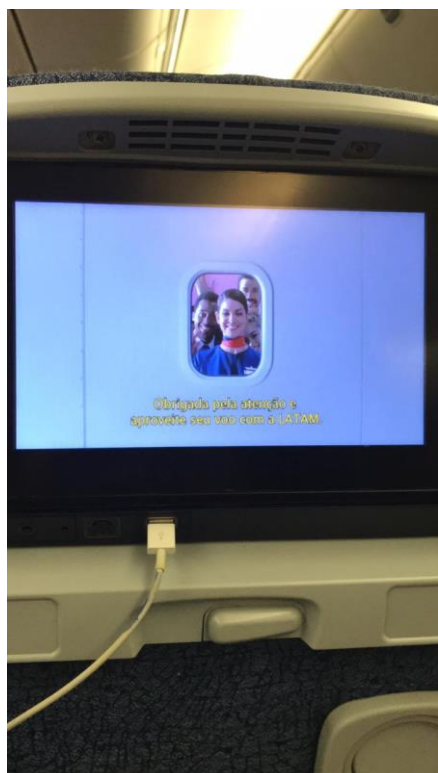
Fonte: registro da autora, 2019.

**Figura 10. Comunicação visual na aeronave 02**



Fonte: registro da autora, 2019.

**Figura 11. Comunicação visual na aeronave 03**



Fonte: registro da autora, 2019.

Na figura 08, o anúncio realizado é em formato gravado, são as recomendações de voo dadas através de um vídeo informativo, nesse contexto, apresenta-se a legenda, porém como já explicado no corpo do trabalho e confirmado através do questionário realizado com o turista surdo, eles possuem dificuldade com a língua portuguesa e o ideal seria apresentar em forma de janela um vídeo tradutor em Libras das informações contidas no vídeo.

Percebe-se que enquanto existem informações relevantes aos passageiros sendo transmitidas via oral através dos alto-falantes, os recursos televisivos ficam inativos, inclusive em uma das aeronaves, as televisões avisam que tem anúncio em andamento, só que de forma oral-auditiva sendo repassado. O que demonstra total exclusão da informação ao passageiro surdo, o que representa não só a falta de acessibilidade comunicacional como a não utilização dos recursos tecnologia como quebra de barreira, além do descumprimento da ABNT 15.290 que deveria disponibilizar o recurso de tradutor virtual, ou mesmo a janela com intérprete em Libras.

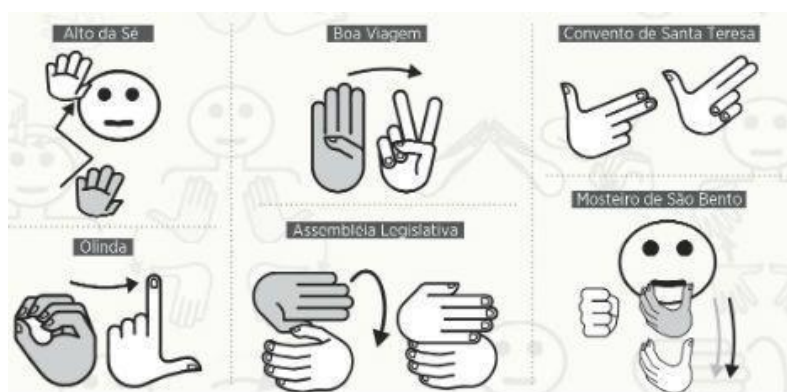
Com a finalidade de apresentar um modelo de comunicação visual eficaz, a proposta deste trabalho para a conclusão do objetivo geral de propor um modelo de acessibilidade comunicacional visual é a utilização dos chamados “pictolibras”, ou seja, a representação gráfica da língua brasileira de sinais utilizada pelas pessoas com deficiência auditiva, com legendas em português, inglês e espanhol.

Uma importante limitação do trabalho, diz respeito à qualidade da interpretação das perguntas pelos respondentes, pois, como levantado no questionário e descrito no quadro 01, 66.67% dos respondentes tem como língua materna a Libras, e 62.96% informou ter alguma dificuldade no entendimento e compreensão da língua portuguesa, o que pode ter influenciado no entendimento das perguntas, tendo em vista a forma de pesquisa por intermédio de questionários online.

A sugestão da utilização da pictolibras como forma de acessibilidade visual tem origem na ideia dos designers pernambucanos Klesley Bastos e Giovana Caldas, com a assessoria de dois surdos eles criaram 40 símbolos de acordo com os sinais em Libras para identificar de forma acessível os espaços turísticos de Recife e Olinda, baseado nesse projeto piloto é que esta pesquisa tenta buscar auxílio para desenvolver símbolos iconográficos a partir da Libras para promover a acessibilidade visual aos surdos no espaço do aeroporto como forma de informação através das placas indicativas (SHIMOSAKAI, 2015).

Com base no desenvolvimento da pictolibras representado na figura 12, esta pesquisa busca a criação de pictolibras para identificar de forma acessível os espaços do aeroporto, como companhias aéreas, portão de embarque e desembarque, check-in, banheiros, praça de alimentação entre outros. O que permite um espaço acessível ao surdo, denotando respeito pela sua individualidade, proporcionando diferencial no atendimento, além de adequar-se as legislações vigentes.

**Figura 12. Pictolibras**



Fonte: Shimosakai, 2015.

Quanto à proposta para as aeronaves, visto que todas possuem de alguma forma uma tela de comunicação (televisões), seria incluir a tradução simultânea dos comunicados realizados pelo piloto da aeronave, seja em forma de legenda, intérprete físico ou virtual, e nos vídeos informativos, a inclusão da janela com intérprete virtual além da legenda já fornecida.

A mesma proposta inclui as telas encontradas no aeroporto com os dados das chegadas e partidas dos voos, outra forma de acessibilidade ao aeroporto é a utilização de totem interativo, definido como dispositivo eletrônico que oferece auxílio com informações referentes aos espaços que estão posicionados, (MARTINS, 2008), seguindo a ideia do totem interativo, as mesmas informações contidas na tela dos aeroportos poderiam ser acessadas de forma interativa pelos usuários, como horários dos voos, mapa de localização do aeroporto, além de contar com o recurso da legenda e do intérprete virtual que já estariam configurados no sistema.

Dessa forma, as barreiras seriam quebradas e a acessibilidade seriam uma realidade com a ajuda das tecnologias assistivas não só no aeroporto tido por base na pesquisa, como todos os outros.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa buscou saber como se dá a acessibilidade comunicacional no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes e através da busca e análise dos dados pode-se perceber que o surdo considera as placas visuais acessíveis, porém o atendimento da pessoa surda com relação à Libras é incipiente. O objetivo geral foi alcançado quando se analisou a acessibilidade comunicacional no aeroporto seja por meio da visita in loco e pelo questionário aplicado.

Busca-se incentivar o uso dos recursos tecnológicos no intento de melhorar a qualidade de vida da pessoa surda, enquanto cidadão que tem seus direitos resguardados perante à Lei, permitindo a quebra das barreiras de acessibilidade comunicacional e atitudinal. Não somente a adequação legal, mas também a sensibilização dos funcionários prestadores de serviços turísticos para a capacitação adequada em Libras, visto que pôde-se entender definitivamente que Libras é uma língua independente e portanto precisa ser estudada e adquirida na intenção de proporcionar qualidade no atendimento. Libras não é mímica, por isso é necessário o incentivo ao estudo da mesma pra se comunicar, como é feito com qualquer outra língua, como o inglês, espanhol e outros.

A sensibilização do prestadores de serviços a terem em seus dispositivos móveis a inclusão de aplicativos com tradução em Libras/Português como o Vlibras ou HandTalk visando o lado atitudinal, pois mesmo que não possua a fluência em Libras a atitude de tentar se comunicar e ajudar já torna um grande indício que a atividade turística busca promover o atendimento acessível.

A adoção de melhorias na comunicação visual trará implicações práticas de inclusão do surdo, além do processo comunicacional como um todo, posto que a pessoa que não tem deficiência também se beneficiará de tal melhoria.

Além de enfatizar a importância dos recursos tecnológicos, como meio de acessibilidade, o uso das telas com tradução e interpretação em Libras, seja o uso dos aplicativos disponíveis nas plataformas digitais para a tradução Libras/Português, seja nas legendas closet caption, tanto nas telas espalhadas pelo aeroporto como dentro das aeronaves.

Busca também desenvolver a pictolibras juntamente com designer na finalidade de proporcionar a divulgação e a aquisição indireta da Libras através do contato cotidiano com os sinais em Libras para a comunidade ouvinte.

Sugerem-se novas pesquisas e projetos científicos ampliando a viabilização do tema em ascendência, inclusive a análise para outras regiões demográficas no intento de identificar mais sugestões sobre a proposta da acessibilidade para o deficiente auditivo e colocá-las em prática com o incentivo dos órgãos competentes para desenvolver tais projetos.

## REFERÊNCIAS

ABNT NBr 14.273 Janeiro 1999. Disponível em:

<[https://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield\\_generico\\_imagens-filefield-description%5D\\_12.pdf](https://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_12.pdf)> Acesso em 05 de mar 2019

ABNT NBr 15.559 Agosto de 2008 Disponível em:

<[https://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield\\_generico\\_imagens-filefield-description%5D\\_21.pdf](https://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_21.pdf)> Acesso em 05 de mar 2019

ABNT NBr 15.290 Outubro de 2015 Disponível em:

<[https://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield\\_generico\\_imagens-filefield-description%5D\\_17.pdf](https://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_17.pdf)> Acesso em 05 de mar 2019

ANAC nº280 de 11 de Julho de 2013 Disponível em:

<[https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013/@display-file/arquivo\\_norma/RA2013-0280.pdf](https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013/@display-file/arquivo_norma/RA2013-0280.pdf)> Acesso em 05 de mar 2019

ANDRADE, Livia Leal de; ALVES, Alba Mendonça. A Inclusão do Surdo na Atividade do Turismo Através do Uso de Libras. 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 25 de mai 2019

ANDRADE, Glícia Kelline Santos; SANTANA, Isabela Marília. RIBEIRO, Jaqueline Santos. O Preconceito Lingüístico: Discriminação Social ou Lingüística?. Disponível em: <[http://educonse.com.br/2012/eixo\\_02/PDF/10.pdf](http://educonse.com.br/2012/eixo_02/PDF/10.pdf)> Acesso em 15 de mar 2019

APPOLINÁRIO, F. Dicionário de metodologia científica: Um guia para a produção do conhecimento científico. São Paulo: Atlas, 2004

ARAGON, Carmelita Aparecida; SANTOS, Isabela Bagliotti. Deficiência

Auditiva/Surdez: Conceitos, Legislações e Escolarização. 2015 Disponível em:

<<http://claretianobt.com.br/download?caminho=/upload/cms/revista/sumarios/400.pdf&arquivo=sumario6.pdf>> acesso em 15 mai de 2019

ARAÚJO, Camélia Sheila Soares Borges; FERREIRA, Ana Cristina de Assunção Xavier. Análise do Parâmetro Movimento e sua Importância para a Comunicação em Libras. 2016. Disponível em:

<[https://editorarealize.com.br/revistas/cintedi/trabalhos/TRABALHO\\_EV060\\_MD1\\_SA7\\_ID2936\\_21092016170248.pdf](https://editorarealize.com.br/revistas/cintedi/trabalhos/TRABALHO_EV060_MD1_SA7_ID2936_21092016170248.pdf)> Acesso em 01 de mai 2019

AUGUSTO, Silva de Oliveira; A Linguagem Oral e as Crianças: Possibilidades de Trabalho na Educação Infantil. Disponível em: <[http://paralapraca.org.br/wp-content/uploads/linguagem\\_oral\\_e\\_as\\_crianças.pdf](http://paralapraca.org.br/wp-content/uploads/linguagem_oral_e_as_crianças.pdf)> acesso em 01 de abr 2019

BAALBAKI, Ângela. CALDAS, Beatriz. O Impacto do Congresso de Milão sobre a língua de sinais. Cadernos do CNLF, Vol. XV, Nº 5, t. 2. Rio de Janeiro: CiFEFiL, 2011 disponível em: <[http://www.filologia.org.br/xv\\_cnlf/tomo\\_2/156.pdf](http://www.filologia.org.br/xv_cnlf/tomo_2/156.pdf)> Acesso em 25 de mai 2019

BARROS, A. J. S; LEHFELD, N. A. S. Fundamentos de Metodologia: Um Guia para a Iniciação Científica. 2 Ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

BENI, Mário Carlos. Análise Estrutural do Turismo. 14. ed.rev.atual. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2019

BRASIL. Decreto nº3.298 de 20 de Dezembro de 1999. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d3298.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm)> Acesso em 01 de fev 2019

BRASIL. Lei nº 7.853 de 24 de Outubro de 1989. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l7853.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7853.htm)>

BRASIL. Lei nº10.436 de 24 de Abril de 2002. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10436.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm)> Acesso em 10 de fev 2019

BRASIL. Lei nº13.146 de 06 de Julho de 2015. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm)> Aceso em 10 de fev 2019

BRASIL. Decreto Legislativo nº186. de 09 de Julho de 2008. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/CONGRESSO/DLG/DLG-186-2008.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/CONGRESSO/DLG/DLG-186-2008.htm)> Acesso em 09 de abr 2019

BRASIL. Decreto nº5.296 02 de Dezembro de 2004. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm)> Acesso em 09 de Avbr 2019

BRASIL. Lei nº8.160 de 08 de Janeiro de 1991. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8160.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8160.htm)> Acesso em 09 de abr 2019

BRASIL. Decreto nº5.626 de 22 de Dezembro de 2005. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm)> Acesso em 09 de abr 2019

BRASIL. Decreto nº6.949 de 25 de Agosto de 2009. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm)> Acesso em 09 de abr 2019

BRASIL. Subsecretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência. Comitê de Ajudas Técnicas Tecnologia Assistiva. – Brasília : CORDE, 2009. 138 p. Disponível em: <<https://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/publicacoes/livro-tecnologia-assistiva.pdf>>. Acesso em 29 de mar 2019

BRASIL. Constituição da República Brasileira Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)> Acesso em 01 de jan de 2019

BRASIL. Cartilha do Censo 2000. Disponível em:  
<[https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2000/populacao/censo2000\\_populacao.pdf](https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2000/populacao/censo2000_populacao.pdf)> Acesso em 01 de Jan 2019

BRASIL. Cartilha do Censo 2010. Disponível em:  
<<https://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/publicacoes/cartilha-censo-2010-pessoas-com-deficiencia-reduzido.pdf>> Acesso em 01 de jan 2019

BRASIL. Tecnologia Assistiva. Disponível em:  
<<https://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/publicacoes/livro-tecnologia-assistiva.pdf>> Acesso em 19 de mai 2019

CAMPOS, M. L. I. L. Educação Inclusiva para Surdos e as Políticas Vigentes. In: LACERDA, C. B. F.; SANTOS, L. F. (Orgs.). Tenho um aluno surdo, e agora? Introdução à LIBRAS e educação de surdos. São Carlos: EDUFSCar, 2014. p. 37-61.

Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2007). Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: decreto legislativo nº 186, de 09 de julho de 2008: decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. -- 4. ed., rev. e atual. – Brasília : Secretaria de Direitos Humanos, Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, 2011.

Direito de Ouvir. Disponível em: <<https://www.direitodeouvir.com.br>> Acesso em 19 de mai 2019

Ethnologue. Disponível em: <<https://www.ethnologue.com/subgroups/sign-language>> Acesso em 06 de mai 2019

FIGUEIREDO, Elisabete; EUSÉBIO, Celeste; KASTENHOLZ, Elisabeth. How Diverse are Tourists with Disabilities? A Pilot Study on Accessible Leisure Tourism Experiences in Portugal. *International Journal of Tourism Research*, v. 14, n. 6, p. 531–550, Nov. 2012. Disponível em: <<http://doi.wiley.com/10.1002/jtr.1913>>. Acesso em 01 jun 2019

FACHIN, Odilia. Fundamentos de metodologia. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2005 Revista e atualizada pela norma da ABNT 14724, de 30/12/2005

FINDLAY, Eleide Abril Gordon. Guia para apresentação de projetos de pesquisa./Eleide Abril Gordon Findlay; Mauro A. Costa; Sandra Paschoal Leite de Camargo Guedes. – Joinville, SC: UNIVILLE, 2006.

FIO CRUZ. Disponível em:  
<<http://www.fiocruz.br/biosseguranca/Bis/infantil/deficiencia-auditiva.htm>> acesso em 04 de abr. 2019

FLEURY AVELAR, Thaís; DE SOUZA FREITAS, Karlla Patrícia. PORTUGUÊS COMO SEGUNDA LÍNGUA: DIFICULDADES ENCONTRADAS PELOS SURDOS. *Revista Sinalizar*, v. 1, n. 1, p. 12, 1 Feb. 2016. Disponível em:  
<<https://www.revistas.ufg.br/revsinal/article/view/36688>>.

GOMEZ, Francimilo; DE SOUSA, Rodrigo. A contribuição da sinalização turística para o desenvolvimento turístico da cidade de Parnaíba ( PI , Brasil ). Retur. Revista brasileira de pesquisa em turismo, v. 6, n. 2, p. 129–146, 2012. Disponível em: <<http://rbtur.org.br/rbtur/article/view/488>>.

GONÇALVES, E. M. Iniciação à pesquisa científica. 2 ed. Campinas: Alínea.2001

HO, Chia-Huei; PENG, Hsi-Hsiang. Travel motivation for Taiwanese hearing-impaired backpackers. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, v. 22, n. 4, p. 449–464, 3 Apr. 2017. Disponível em: <<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10941665.2016.1276464>>.

Instituto Politécnico de Ensino à Distância - IPED. Disponível em: <<https://www.iped.com.br/materias/fonoaudiologia/funciona-aparelho-auditivo.html>> Acesso em 25 de mai 2019

Implante Coclear. Disponível em: <<http://www.implantecoclear.org.br/?p=43>> Acesso em 25 de mai 2019

Instituto Nacional de Educação para Surdos - INES. Disponível em: <<http://www.ines.gov.br/conheca-o-ines>> acesso em 09 de abr 2019

Jornal da USP. Disponível em: <<https://jornal.usp.br/cultura/dicionario-da-lingua-de-sinais-exigiu-25-anos-de-pesquisas/>> Acesso em 05 de mai 2019

KIM, Woo Gon; STONESIFER, Henry Wade; HAN, Jin Soo. Accommodating the needs of disabled hotel guests: Implications for guests and management. *International Journal of Hospitality Management*, v. 31, n. 4, p. 1311–1317, 2012. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.03.014>>.

LONGONE, Érika. Disponível em: <<https://vidamaislivre.com.br/colunas/o-surdo-e-a-lingua-escrita/>> Acesso em 29 de mai 2019

MARTINS, Alan Ricardo Saraiva. Totem Interativo. 2008. Disponível em: <[https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=12&ved=2ahUKEwisuJu\\_nOXiAhXYKrKGHY4lA9QQFjALegQIBhAC&url=https%3A%2F%2Fwww.repositorio.uniceub.br%2Fjspui%2Fbitstream%2F123456789%2F3125%2F2%2F20167812.pdf&usg=AOvVaw22gNSbJcUu74vgheH2Ejb9](https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=12&ved=2ahUKEwisuJu_nOXiAhXYKrKGHY4lA9QQFjALegQIBhAC&url=https%3A%2F%2Fwww.repositorio.uniceub.br%2Fjspui%2Fbitstream%2F123456789%2F3125%2F2%2F20167812.pdf&usg=AOvVaw22gNSbJcUu74vgheH2Ejb9)> Acesso em 29 de mai 2019

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Educação infantil : saberes e práticas da inclusão : dificuldades de comunicação e sinalização : surdez. [4. ed.] / elaboração profª Daisy Maria Collet de Araujo Lima – Secretaria de Estado da Educação do Distrito Federal... [et. al.]. – Brasília : MEC, Secretaria de Educação Especial, 2006. 89 p. : il. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/surdez.pdf>> Acesso em 01 de mai 2019

MINISTÉRIO DO TURISMO. Turismo Acessível: Introdução a uma Viagem de Inclusão. Volume I. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 48 p. 1. Turismo 2. Acessibilidade 3. Deficiência

MINISTÉRIO DO TURISMO. Turismo Acessível: Mapeamento e Planejamento do Turismo Acessível nos Destinos Turísticos. Volume II. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 52 p. 1. Turismo 2. Acessibilidade 3. Deficiência

MINISTÉRIO DO TURISMO. Turismo Acessível: Bem Atender no Turismo Acessível. Volume III. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 60 p. 1. Turismo 2. Acessibilidade 3. Deficiência

MINISTÉRIO DO TURISMO. Turismo Acessível: Bem Atender no Turismo de Aventura Adaptada. Volume IV. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 88 p. 1. Turismo 2. Acessibilidade 3. Deficiência

MINISTÉRIO DO TURISMO. *Turismo injetou US\$ 163 bilhões no Brasil em 2017 - Ministério do Turismo*. Disponível em: <[http://www.turismo.gov.br/últimas-notícias/11037-turismo-injetou-us\\$-163-bilhões-no-brasil-em-2017.html](http://www.turismo.gov.br/últimas-notícias/11037-turismo-injetou-us$-163-bilhões-no-brasil-em-2017.html)>. Acesso em: 26 mar. 2019.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Turismo Acessível. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/assuntos/5054-turismo-acessivel.html>> Acesso em 15 de maio 2019 Ministério do Turismo. Prêmio Nacional do Turismo. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/premionacionaldoturismo.html>> Acesso em 28 de mai 2019

MOREIRA, Paula Pfeifer. Carta Aberta de uma Surda por Acessibilidade nos Aeroportos Brasileiros. Disponível em :<<https://cronicasdasurdez.com/campanha-telefone-tdd-nao-e-acessibilidade-para-surdos/>> Acesso em 10 de mai 2019

PATRICIO, Djalma José. A percepção visual de deficientes auditivos quanto às técnicas utilizadas em campanhas publicitárias. 2012. Disponível em :<<http://www.revistas.usp.br/organicom/article/download/139149/134501/>> Acesso em 20 de mai 2019

PEDROSA, Júlio. Disponível em : <<https://linguaeculturajulioderosa.wordpress.com/2016/04/25/lingua-materna-ou-lingua-mae/>> Acesso em 10 de mai de 2019

PRODANOV, Cleber Cristiano. Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico] : métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico / Cleber Cristiano Prodanov, Ernani Cesar de Freitas. – 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

Projeto Guilia Mãos que falam. Disponível em: <<http://portal.inpa.gov.br/index.php/component/content/article?id=3311>> Acesso em 12 abr 2019

QUADROS, Ronice Müller de; PATERNO, Uéslei . Políticas Lingüísticas: O Impacto do Decreto 5.626 para os Surdos Brasileiros. In. Espaço: informativo técnico-científico do INES. nº 25 (jan/jun 2006) v. Semestral ISSN 0103/7668 1. Rio de Janeiro: INES, 2006.

RABONTU, Cecilia Irina. The Accessibility of Persons With Disabilities in Romanian Tourism. *Revista de Turism - Studii si Cercetari in Turism*, v. 25, p. 1–6, 2018. Disponível em: <<http://www.revistadeturism.ro/rdt/article/view/401>> acesso em 15 de mai. 2019

Relatório mundial sobre a deficiência / World Health Organization, The World Bank; tradução Lexicus Serviços Lingüísticos. - São Paulo :SEDPcD, 2012. 334 p.

REIS, André; GUIMARÃES, Mara Cecília da Cunha. A Deficiência da Comunicação do Trade Turístico no Uso da Libras. Rio de Janeiro: Arara Azul, 2013. Disponível em <[http://editora-arara-azul.com.br/site/admin/ckfinder/userfiles/files/9\)%20Reis%20%26%20GuimarÃes%20REVISTA%2011.pdf](http://editora-arara-azul.com.br/site/admin/ckfinder/userfiles/files/9)%20Reis%20%26%20Guimar%C3%AAs%20REVISTA%2011.pdf)> Acesso em 7 de mar 2019

RUIZ, João Álvaro. Metodologia científica. Guia para eficiência nos Estudos. 13. ed. São Paulo: Atlas, 1985.

SANTANA, Eline Peixoto de. O direito à Comunicação: As Libras e os Desafios da Educação dos Surdos. Bahia: Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, 2013. Disponível em: <<http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2013/JornadaEixo2013/anais-eixo8-direitosepoliticaspublicas/odireitoacomunicacao-aslibraseosdesafiosdaeducacaodossurdos.pdf>> Acesso em 20 de abr de 2019

SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. *Revista Nacional de Reabilitação (Reação)*, São Paulo, Ano XII, mar./abr. 2009, p. 10-16. Disponível em: <[https://acessibilidade.ufg.br/up/211/o/SASSAKI\\_-\\_Acessibilidade.pdf?1473203319](https://acessibilidade.ufg.br/up/211/o/SASSAKI_-_Acessibilidade.pdf?1473203319)> Acesso em 25 de abr 2019

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

SHIMOSAKAI, Ricardo. *Designer propõe placas turísticas para a comunidade surda | Turismo Adaptado*. Disponível em: <<https://turismoadaptado.com.br/designer-propoe-placas-turisticas-para-a-comunidade-surda/>>. Acesso em: 1 may 2019.

SILVA, Lúcia Palu da. Manual de Orientação de Práticas Interventivas no Contexto Educacional para Professores do Ensino Fundamental. Mandirituba, 2008. Disponível em : <<http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/pde/arquivos/1121-2.pdf>> Acesso em 26 de mai 2019

Sign Writing. Disponível em: <<http://www.signwriting.org>> Acesso em 29 de mai 2019

SOARES, Maria Helena Alemany; PEREIRA, Jnaí de Abreu; PATERNO, Uesléi; VINAS, Abenamar Cristian Elcaras. A Inclusão do Surdo nos Espaços Culturais Turísticos de Florianópolis. 2013. Disponível em: <[http://editora-arara-azul.com.br/site/admin/ckfinder/userfiles/files/8\)%20Paterno%20%26%20Cia%20REVISTA%2011.pdf](http://editora-arara-azul.com.br/site/admin/ckfinder/userfiles/files/8)%20Paterno%20%26%20Cia%20REVISTA%2011.pdf)> Acesso em 16 de abr 2019

SPINASSÉ, Karen Pupp. Os conceitos Língua Materna, Segunda Língua e Língua Estrangeira e os falantes de línguas alóctones minoritárias no Sul do Brasil. 2006. Disponível em: < <https://seer.ufrgs.br/contingentia/article/download/3837/2144>> Acesso em 04 de mai 2019

STROBEL, Karin. História da Educação dos Surdos. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2009

TARTUCE, T. J. A. Métodos de pesquisa. Fortaleza: UNICE – Ensino Superior, 2006. Apostila.

UEZ, Maira. Qualificação Profissional e o Mercado de Trabalho: Um Estudo Exploratório no Setor Hoteleiro de Foz do Iguaçu. 2013. Disponível em: <<http://festivaldascataratas.com/wp-content/uploads/2014/01/3.-QUALIFICAÇÃO-PROFISSIONAL-E-O-MERCADO-DE-TRABALHO-UM-ESTUDO-EXPLORATÓRIO-NO-SETOR-HOTELEIRO-DE-FOZ-DO-IGUAÇU.pdf>> Acesso em 28 mai 2019

Universidade Federal de São João del-Rei - UFSJ. Disponível em <[https://ufsj.edu.br/portal2-repositorio/File/incluir/libras/curso\\_de\\_libras\\_-\\_graciele.pdf](https://ufsj.edu.br/portal2-repositorio/File/incluir/libras/curso_de_libras_-_graciele.pdf)> Acesso em 24 de mar 2019

VYGOTSKY, L S. Pensamento e linguagem. Tradução de J.L. Camargo. São Paulo: Martins Fontes, 1989.

## APÊNDICES

### Questionário aplicado aos turistas surdos

1. Qual o seu grau de deficiência auditiva

- ☐ perda bilateral total
- ☐ perda bilateral parcial
- ☐ Outro (especifique)

2. Cópia de Qual o seu grau de deficiência auditiva

- ☐ perda bilateral total
- ☐ perda bilateral parcial
- ☐ Outro (especifique)

3. Você faz uso de aparelho corretivo?

- ☐ sim
- ☐ não
- ☐ as vezes

4. Qual sua língua materna?

- ☐ Português
- ☐ Libras
- ☐ Outro (especifique)

5. Grau de dificuldade no entendimento e compreensão da Língua Portuguesa

- ☐ muita
- ☐ alguma
- ☐ pouca
- ☐ quase nenhuma
- ☐ nenhuma

6. Você é oralizado? (Faz leitura labial)

- ☐ sim
- ☐ um pouco
- ☐ não

7. Você trabalha atualmente de forma remunerada?

- ☐ sim
- ☐ não
- ☐ sim e recebo subsídios do governo
- ☐ não, mas recebo subsídios do governo

8. Quantas viagens a turismo você faz por ano?

- ☐ Não faço viagens turísticas
- ☐ No mínimo 01 vez ao ano
- ☐ 02 vezes ao ano
- ☐ 03 vezes ao ano
- ☐ Mais de 3 vezes ao ano

9. Classifique o meio de transporte que você utiliza com maior frequência para viagens a turismo. Sendo a opção 1 o meio mais utilizado e a opção 5 o meio menos utilizado.

| Veículo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------|---|---|---|---|---|
| Carro   |   |   |   |   |   |
| Ônibus  |   |   |   |   |   |
| Trem    |   |   |   |   |   |
| Avião   |   |   |   |   |   |
| Barco   |   |   |   |   |   |

10. Você costuma viajar acompanhado ou sozinho?

- ☐ Viajo sempre acompanhado
- ☐ Viajo sempre sozinho
- ☐ Viajo na maioria das vezes acompanhado
- ☐ Viajo na maioria das vezes sozinho
- ☐ Nunca viajo

11. O quanto a acessibilidade comunicacional influencia na escolha da Empresa Aérea para a sua viagem?

- ☐ **Nunca** levo em consideração a acessibilidade comunicacional para escolher a empresa aérea.
- ☐ **Raramente** levo em consideração a acessibilidade comunicacional para escolher a empresa aérea.
- ☐ **As vezes** levo em consideração a acessibilidade comunicacional para escolher a empresa aérea.

- ☐ **Quase sempre** levo em consideração a acessibilidade comunicacional para escolher a empresa aérea.
- ☐ **Sempre** levo em consideração a acessibilidade comunicacional para escolher a empresa aérea.

12. De que forma normalmente você adquire sua passagem aérea?

- ☐ agência de viagem
- ☐ site da companhia aérea
- ☐ site terceirizados
- ☐ guichê companhia aérea
- ☐ outras pessoas (amigos, familiares)
- ☐ Outro (especifique)

13. Como você considera a acessibilidade quanto à forma de sinalização visual do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes (placas indicativas de informação e localização).

| Espaço                                | Totalmente adaptado | Parcialmente adaptado | Pouco adaptado | Muito pouco adaptado | Totalmente inadaptado |
|---------------------------------------|---------------------|-----------------------|----------------|----------------------|-----------------------|
| Estacionamento Coberto                |                     |                       |                |                      |                       |
| Estacionamento Aberto                 |                     |                       |                |                      |                       |
| Banheiros                             |                     |                       |                |                      |                       |
| Guichês das Companhias Aéreas         |                     |                       |                |                      |                       |
| Check-in                              |                     |                       |                |                      |                       |
| Portão de Embarque                    |                     |                       |                |                      |                       |
| Portão de Desembarque                 |                     |                       |                |                      |                       |
| Praça de Alimentação                  |                     |                       |                |                      |                       |
| Guichê de pagamento do estacionamento |                     |                       |                |                      |                       |
| Localização das Lojas                 |                     |                       |                |                      |                       |
| Setores Administrativos               |                     |                       |                |                      |                       |
| Setor de Informações Turísticas       |                     |                       |                |                      |                       |
| Policiamento/Segurança                |                     |                       |                |                      |                       |

14. Como você considera o atendimento acessível em Libras nos seguintes espaços:

| Objeto                       | Respostas            |                        |                 |                 |                      |
|------------------------------|----------------------|------------------------|-----------------|-----------------|----------------------|
|                              | Totalmente acessível | Parcialmente acessível | Pouco acessível | Muito acessível | Totalmente acessível |
| Guichê das companhias aéreas |                      |                        |                 |                 |                      |
| Check-in (despache de malas) |                      |                        |                 |                 |                      |
| Portão de embarque           |                      |                        |                 |                 |                      |
| Durante o voo                |                      |                        |                 |                 |                      |
| Conexões (troca de aeronave) |                      |                        |                 |                 |                      |
| Desembarque                  |                      |                        |                 |                 |                      |
| Check-out (retirada da mala) |                      |                        |                 |                 |                      |

15. Qual o grau de dificuldade comunicacional e atitudinal que você encontra nos seguintes casos:

|                                           | Muita dificuldade | Alguma dificuldade | Pouca dificuldade | Quase nenhuma dificuldade | Nenhuma dificuldade |
|-------------------------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|---------------------------|---------------------|
| Conexão do voo                            |                   |                    |                   |                           |                     |
| mudança de aeroporto                      |                   |                    |                   |                           |                     |
| mudança de aeronave                       |                   |                    |                   |                           |                     |
| cancelamento de voo                       |                   |                    |                   |                           |                     |
| atraso/antecipação do voo                 |                   |                    |                   |                           |                     |
| informações repassadas dentro da aeronave |                   |                    |                   |                           |                     |

16. Idade do respondente

- ☐ Até 18 anos  
☐ 19 a 30  
☐ 31 a 40  
☐ 41 a 50  
☐ 51 a 60  
☐ Acima de 60

17. Sexo do respondente

- ☐ Feminino  
☐ Masculino

18. Qual a sua escolaridade?

- ☐ Ensino Fundamental
- ☐ Ensino Médio
- ☐ Ensino Superior (cursando)
- ☐ Ensino Superior (concluído)
- ☐ Especialização lato sensu
- ☐ Especialização stricto sensu
- ☐ Não estudou

19. TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Declaro, por meio deste termo, que concordei em ser entrevistado(a) e/ou participar na pesquisa de campo referente ao projeto/pesquisa sobre a Acessibilidade Comunicacional e Atitudinal para a comunidade surda no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes, desenvolvido pela acadêmica Ramuza Pio da Universidade do Estado do Amazonas, sob a orientação da Profa. Marklea da Cunha Ferst, Ma.

Estou ciente que qualquer dúvida posso enviar um e-mail para [mferst@uea.edu.br](mailto:mferst@uea.edu.br). Afirmo que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa. TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

- ☐ De acordo
- ☐ Não autorizo o uso das minhas respostas

**Questionário aplicado com os funcionários**

1. Qual empresa você trabalha?

- ☐ Gol
- ☒ Latam
- ☐ Azul
- ☐ MAP
- ☐ Infraero
- ☐ Outro (especifique)

2. Qual o seu cargo/função na empresa que trabalha?

3. A empresa a qual pertence utiliza algum tipo de tecnologia assistiva para o atendimento da pessoa com deficiência auditiva? Se sim, indique qual.

- ☐ Não utiliza.
- ☐ Utiliza.

4. Você tem conhecimento dos aplicativos com tradutor virtual para Libras?

- ☐ não
- ☐ sim, mas não utilizo
- ☐ sim e utilizo

Qual aplicativo utiliza?

5. A empresa que você trabalha promove algum tipo de incentivo aos funcionários para o aprendizado de Libras?

- ☐ sim
- ☐ não
- ☐ não sei responder

6. Qual seu nível de domínio da Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS

- ☐ Domino totalmente
- ☐ Domino parcialmente
- ☐ Domino o básico
- ☐ Não domino, mas tento ajudar
- ☐ Não domino

7. Grau o seu grau de dificuldade no entendimento e compreensão de diálogo com uma pessoa com deficiência auditiva?

- ☐ Muita dificuldade
- ☐ Alguma dificuldade
- ☐ Pouca dificuldade
- ☐ Quase nenhuma dificuldade
- ☐ Nenhuma dificuldade

8. O que você considera mais difícil na comunicação com o deficiente auditivo?

- ☐ Ele sinaliza muito rápido
- ☐ Ele não tem paciência pra explicar
- ☐ Ele só quer falar se for com o intérprete de Libras
- ☐ Ele faz sinais difíceis de entender
- ☐ Outro (especifique)

9. Como você avalia a acessibilidade comunicacional da sua empresa, em termos gerais, para o atendimento da pessoa com deficiência auditiva

- ☐ Excelente
- ☐ Boa
- ☐ Parcial
- ☐ Ruim
- ☐ Muito ruim

10. Como você avalia a acessibilidade quanto à forma de sinalização visual do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes (placas indicativas de informação e localização).

| Espaço                                | Totalment<br>e adaptado | Parcialment<br>e adaptado | Pouco<br>adaptad<br>o | Muito<br>pouco<br>adaptad<br>o | Totalment<br>e<br>inadaptado |
|---------------------------------------|-------------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------------------|------------------------------|
| Estacionamento Coberto                |                         |                           |                       |                                |                              |
| Estacionamento Aberto                 |                         |                           |                       |                                |                              |
| Banheiros                             |                         |                           |                       |                                |                              |
| Guichês das Companhias Aéreas         |                         |                           |                       |                                |                              |
| Check-in                              |                         |                           |                       |                                |                              |
| Portão de Embarque                    |                         |                           |                       |                                |                              |
| Portão de Desembarque                 |                         |                           |                       |                                |                              |
| Praça de Alimentação                  |                         |                           |                       |                                |                              |
| Guichê de pagamento do estacionamento |                         |                           |                       |                                |                              |
| Localização das Lojas                 |                         |                           |                       |                                |                              |
| Setores Administrativos               |                         |                           |                       |                                |                              |
| Setor de Informações Turísticas       |                         |                           |                       |                                |                              |
| Policiamento/Segurança                |                         |                           |                       |                                |                              |

11. Como você considera o atendimento acessível em Libras nos seguintes espaços. Leve em consideração apenas a empresa em que você trabalha

| Objeto                       | Respostas               |                           |                    |                    |                         |
|------------------------------|-------------------------|---------------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|
|                              | Totalmente<br>acessível | Parcialmente<br>acessível | Pouco<br>acessível | Muito<br>acessível | Totalmente<br>acessível |
| Guichê das companhias aéreas |                         |                           |                    |                    |                         |
| Check-in (despache de malas) |                         |                           |                    |                    |                         |
| Portão de embarque           |                         |                           |                    |                    |                         |
| Durante o voo                |                         |                           |                    |                    |                         |
| Conexões (troca de aeronave) |                         |                           |                    |                    |                         |
| Desembarque                  |                         |                           |                    |                    |                         |
| Check-out (retirada da mala) |                         |                           |                    |                    |                         |

12. Na sua opinião, qual o grau de dificuldade comunicacional e atitudinal que uma pessoa com deficiência auditiva encontra nos seguintes casos: (Considere apenas a empresa em que você trabalha).

| Espaço                                    | Muita dificuldade | Alguma dificuldade | Pouca dificuldade | Quase nenhuma dificuldade | Nenhuma dificuldade |
|-------------------------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|---------------------------|---------------------|
| Conexão do voo                            |                   |                    |                   |                           |                     |
| Mudança de aeroporto                      |                   |                    |                   |                           |                     |
| Mudança de aeronave                       |                   |                    |                   |                           |                     |
| Cancelamento de voo                       |                   |                    |                   |                           |                     |
| Atraso/antecipação do voo                 |                   |                    |                   |                           |                     |
| Informações repassadas dentro da aeronave |                   |                    |                   |                           |                     |

13. Idade do respondente

- ☐ Até 18 anos
- ☐ 19 a 30
- ☐ 31 a 40
- ☐ 41 a 50
- ☐ 51 a 60
- ☐ Acima de 60

14. Sexo do respondente

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino

15. Qual a sua escolaridade?

- ☐ Ensino Fundamental
- ☐ Ensino Médio
- ☐ Ensino Superior (cursando)
- ☐ Ensino Superior (concluído)
- ☐ Especialização lato sensu
- ☐ Especialização stricto sensu
- ☐ Não estudou

## 16. TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Declaro, por meio deste termo, que concordei em ser entrevistado(a) e/ou participar na pesquisa de campo referente ao projeto/pesquisa sobre a Acessibilidade Comunicacional e Atitudinal para a comunidade surda no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes, desenvolvido pela acadêmica Ramuza Pio da Universidade do Estado do Amazonas, sob a orientação da Profa. Marklea da Cunha Ferst, Ma.

Estou ciente que qualquer dúvida posso enviar um e-mail para [mferst@uea.edu.br](mailto:mferst@uea.edu.br). Afirmo que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa.

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

- ☐ De acordo
- ☐ Não autorizo o uso das minhas respostas