

**POR UM TURISMO ACESSÍVEL: ENFRENTANDO BARREIRAS PELA INCLUSÃO***Jessica Silva Tinoco Gimenez<sup>1</sup>*

**Resumo:** A acessibilidade e a inclusão nas atividades turísticas demandam a compreensão do diversificado perfil de turistas sendo ponto relevante para o desenvolvimento de ações e políticas públicas para as pessoas com deficiência. Assim, o presente artigo tem como proposta analisar as principais barreiras de lazer, hospitalidade, inclusão e acessibilidade no turismo para pessoas com deficiência auditiva (PCDA). Considerações são realizadas diante da legislação, da classificação e da compreensão de um grupo diverso e plural quanto aos PCDA. O setor turístico necessita de investimentos, políticas públicas, para atender essa pluralidade e demandas turísticas, de forma acessível e inclusiva, oferecendo todos os serviços turísticos que são de direito às pessoas. Por meio da pesquisa conclui-se que a principal barreira social, para os PCDA, se caracteriza pela barreira da comunicação (oral, escrita ou em LIBRAS) e pela falta de preparação atitudinal e estrutural, que prejudicam a acessibilidade no setor turístico.

**Palavras-chave:** Acessibilidade; Deficiência Auditiva; Turismo; Legislação.

**FOR ACCESSIBLE TOURISM: ADDRESSING BARRIERS TOWARDS INCLUSION**

**Abstract:** Accessibility and inclusion in tourist activities require the understanding of the diversified profile of tourists, being a relevant point for the development of public actions and policies for people with disabilities. Thus, this article aims to analyze the main barriers to leisure, hospitality, inclusion and accessibility in tourism for people with hearing impairment (PCDA). Considerations are made in the face of the legislation, the classification and the understanding of a diverse and plural group regarding the PCDA. The tourism sector needs investments, public policies, to meet this plurality and tourist demands, in an accessible and inclusive way, offering all the tourist services that are people's right. Through the research, it is concluded that the main social barrier, for PCDA, is characterized by the communication barrier (oral, written or in LIBRAS) and the lack of attitudinal and structural preparation, which hinder accessibility in the tourism sector.

**Keywords:** Accessibility; hearing disability; Tourism; Inclusion.

**Introdução**

Conforme a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2006), ainda é necessário discutir muitos aspectos relativos aos direitos, à cultura, ao meio social e à acessibilidade. São pontos que precisam ser tratados com relevância nas políticas públicas, sobre a elaboração de projetos (de intervenção), que visam à melhoria do cotidiano dessas pessoas e, sobre as ações, tanto da sociedade quanto do Estado ou de empresas privadas do setor turístico. Muitas organizações e órgãos nacionais e internacionais abordam a relevância da promoção de direitos, de acessibilidade, inclusão social, da hospitalidade e do lazer no turismo.

---

<sup>1</sup> Doutoranda em História (PPGH-UNIRIO), Mestra em Políticas Públicas e Direitos Humanos (PPDH/NEPP-DH-UFRJ), Especialista em Relações Étnico-Raciais e Educação (CEFET/RJ); Tecnóloga em Gestão de Turismo (CEFET-RJ). Email:jessikgi@yahoo.com.br

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

Reconhecendo a importância da acessibilidade aos meios físico, social, econômico e cultural, à saúde, à educação e à informação e comunicação, para possibilitar às pessoas com deficiência o pleno gozo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais. (ONU, 2006, n. p.).

Em 1981, foi proclamado pela Organização das Nações Unidas (ONU) o “Ano Internacional de Pessoas com Deficiência”. Esse ano possibilitou novos rumos para a discussão dos direitos e da acessibilidade, como as reflexões sobre a plena participação e a igualdade de todos na vida social e no seu desenvolvimento, segundo Sasaki (2003). A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (ONU, 2006) aborda, dentre diversos outros assuntos, o direito ao lazer e à inclusão social das pessoas com deficiência (PCD). Este é um direito que precisa ser garantido a todos pelo Estado, por meio de políticas públicas, de forma a ofertar atendimento e serviços de qualidade e acessíveis aos diversos tipos de deficiências (Bernardes et al, 2008). Nesse contexto, tratar a acessibilidade e as políticas públicas no setor turístico é de grande importância, pois é preciso garantir o acesso a todas as instalações públicas, recursos, serviços de transportes, *etc.*, possibilitando a plena cidadania da PCD, não a excluindo do meio social. Desse modo, todo e qualquer tipo de projeto de intervenção no turismo deve observar o fator acessibilidade, considerando as especificidades de cada tipo de deficiência.

O conceito de inclusão, segundo Sasaki (2003, p.1) caracteriza-se:

(...) como paradigma de sociedade, é o processo pelo qual os sistemas sociais comuns são tornados adequados para toda a diversidade humana – composta por etnia, raça, língua, nacionalidade, gênero, orientação sexual, deficiência e outros atributos- com a participação das próprias pessoas na formulação e execução dessas adequações.

A hospitalidade que consiste no ato de receber e de fornecer uma assistência englobando serviços prestados no turismo, podem se associar e ser compreendidos como uma acessibilidade ao turista, buscando, assim, o seu bem-estar. Há diversos projetos de acessibilidade, no ramo do turismo, que promovem a inclusão no lazer e na hospitalidade, proporcionados pelas práticas turísticas. Há, por exemplo, escolas de *Surf* para pessoas com dificuldade de locomoção, há suporte e assistência que possibilitam que as pessoas tenham acesso aos hotéis (hospitalidade), às atrações, aos restaurantes etc. Assim, um projeto de intervenção pode utilizar diversas áreas, tais como turismo, esporte, educação e saúde, para a inclusão da pessoa com deficiência. O desenvolvimento deste estudo é relevante, pois possibilita o debate sobre as políticas públicas no meio turístico para as pessoas com deficiência e àqueles que buscam conhecer mais sobre a temática. Tratar desses direitos são

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

relevantes no campo social de forma acessível e inclusiva. O trecho abaixo do Ministério do Turismo demonstra essa importância.

A realização, na Espanha, do Congreso Ocio, Inclusión y Discapacidad, em julho de 2003, foi um marco no trato da temática acessibilidade, levando aquele ano a ser declarado o Ano Europeu das Pessoas com Deficiência. Resultou desse evento, o Manifiesto por un Ocio Inclusivo, destacando-se, no Artigo 15, “No âmbito do turismo, devem ser garantidas as condições de acessibilidade global das infraestruturas e espaços turísticos e impulsionar a possibilidade real para que todas as pessoas participem das ofertas de diversos turismos temáticos" (MTUR, 2006, p.12).

Nesse sentido, o objetivo deste artigo é analisar as legislações e apresentar algumas barreiras encontradas pelas pessoas com deficiência auditiva (PCDA), no meio turístico. Para tanto, serão: abordados os conceitos de acessibilidade, lazer, hospitalidade e inclusão no Turismo; caracterizadas as políticas públicas no país, em relação à formulação, a implementação e aos seus resultados (leis e decretos); e, finalmente, identificadas as principais barreiras encontradas, por meio do levantamento e análise dessas fontes de pesquisa.

A metodologia utilizada é a da pesquisa bibliográfica, feita por meio de livros e artigos, além de utilizar manuais, *blogs* e convenções que possibilitaram o desenvolvimento acadêmico desse trabalho, assim como enriquecimento pessoal, por se tratar de uma pesquisa que me motiva pessoalmente por ser PCDA. A fundamentação teórica foi baseada em obras de autores especializados que abordam conceitos de acessibilidade e de inclusão, articulados com o material do Ministério do Turismo, e com textos de autores como Yolanda Silva, Patrícia Gonçalves e Sasaki, que abordam essas temáticas na dimensão dos direitos das PCD.

Este artigo reflete sobre a diversidade de perfis de turistas com deficiência auditiva, a importância da acessibilidade e da inclusão social no turismo, além da qualificação para atender, seja com a Língua Brasileira de Sinais (Libras), e a necessidade de intérpretes profissionais, ou seja, por meio de mecanismos de qualificação de pessoal, para auxiliar no atendimento às demandas, quebrando assim, as barreiras estruturais e atitudinais, que serão abordadas a seguir. Compreender as demandas e barreiras expressadas pelo público de PCDA é o início de uma resposta à problemática, que é a dificuldade de acessibilidade e inclusão no turismo.

O processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, pessoas com necessidades especiais e, simultaneamente, estas se preparam para assumir seus papéis na sociedade. A inclusão social constitui, então, um processo bilateral no qual as pessoas, ainda excluídas, e a sociedade buscam, em parceria, equacionar problemas,

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

decidir sobre soluções e efetivar a equiparação de oportunidade para todos (SASSAKI, 1997, p. 3).

Conforme trecho abaixo da ONU (2006, n.p.), podemos verificar a importância da acessibilidade e da informação nos diferentes aspectos da vida, incluindo o turismo para possibilitar a quebra das barreiras que as pessoas com PCDs enfrentam todos os dias:

A fim de possibilitar às pessoas com deficiência viver de forma independente e participar plenamente de todos os aspectos da vida, os Estados partes tomarão as medidas apropriadas para assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, ao meio físico, ao transporte, à informação e comunicação, bem como a outros serviços e instalações abertos ao público ou de uso público, tanto na zona urbana como na rural.

### **A pessoa com deficiência auditiva**

O Decreto nº 7.612/2011, que institui o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, assim como a Convenção da ONU, em seu artigo 2º, define e considera a pessoa com deficiência aquelas que “têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas”. Dessa forma, segundo Sasaki (2002), a terminologia correta na classificação é pessoa com deficiência auditiva (PCDA), pois o termo “portadora” se refere a portar algo e não é uma condição. A deficiência é uma condição inata ou adquirida ao longo do tempo por uma pessoa.

Sasaki (2002) ainda exemplifica a universalização do termo para uso em todas as línguas como uma padronização e, por esses motivos, o termo “pessoa portadora de deficiência” seria ultrapassado. Os termos considerados corretos são: pessoa com deficiência auditiva (PCDA) ou surdo(a). Ambas as terminologias são usadas. Há, porém, uma origem diversa de preferências, pessoais/individuais, nas quais as pessoas usam conforme o nível/grau da audição afetada (Kauchakje, 2003). A deficiência auditiva, tecnicamente, pode ser utilizada como uma definição ampla na qual pode ser encontrado diversos graus de perda auditiva, que serão exemplificados nesta sessão. Portanto, segundo Sasaki (2002), oficialmente, “deficiência auditiva” e “surdez” significam a mesma coisa (Inciso II do art. 4º do Decreto nº 3.298, de 20/12/99, que regulamenta a Lei nº 7.853, de 24/10/89).

Para pessoas com deficiência auditiva, a barreira da comunicação no meio social é um dos principais fatores de exclusão. Muitos possuem somente a Libras como meio de

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

comunicação e outros são oralizados<sup>2</sup>. Cada indivíduo, porém, possui limitações e particularidades (Skilar, 1999). Conforme (Chaveiro et al. 2008 p. 581), “não é possível generalizar os surdos, como se todos fossem iguais, pois há diferenças em termos sensoriais e comunicativos”.

A inclusão dessas pessoas no setor turístico é essencial para a garantia dos seus direitos básicos. Nesse sentido, é importante ter em mente a inclusão e a acessibilidade das pessoas com deficiência auditiva, além da integração no meio social, a promoção do bem estar físico e mental, o desenvolvimento das habilidades motoras, a conscientização da importância de se exercer atividades em geral (lazer, hospitalidade, turismo, esportes, ir à escola/universidade, ter acesso à saúde, *etc.*), a elevação da autoestima das PCDs e o desenvolvimento da relação com outros grupos de pessoas, ou seja, não se excluir as diversas possibilidades de promoção de bem-estar. No sentido de que para as PCDA's terem acesso aos meios turísticos, se faz necessário o desenvolvimento desses aspectos, estando a promoção de bem-estar e a saúde vinculados ao turismo.

Por consequência, ressalta-se a relação entre turismo e saúde. No que tange ao acesso básico à saúde, é relevante compreender o contexto mundial, quanto ao papel que o acesso e a informação exercem. A criação da Organização Mundial de Saúde (OMS) em 1948, possibilitou diversos estudos sobre as áreas da saúde e da acessibilidade. Essa organização assumiu a responsabilidade em relação à Classificação Internacional das Doenças, o CID, por exemplo. O papel da OMS, em âmbito global, é o de promover o debate sobre a saúde e a necessidade de acesso aos meios básicos para todos. Segundo a OMS (1946), saúde significa: "um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não somente ausência de afecções e enfermidades", sendo assim um direito fundamental humano, sem qualquer tipo de discriminação. Desse modo, a saúde representa um bem coletivo, um direito de todos, uma forma de valor e, sendo vista de um modo mais abrangente pode incluir e vincular-se ao turismo. Se associando, assim, ao lazer e à hospitalidade como formas de garantia de um bem-estar no turismo.

Nesse sentido, compreender as características de cada perfil de PCDA, relacionadas a uma ampla concepção de saúde, auxilia no desenvolvimento de um turismo acessível e que

---

<sup>2</sup> As PCDA's que se comunicam pela língua oral/fala, utilizando a língua portuguesa como idioma, são as consideradas pessoas oralizadas, dentro do variado grupo de PCDA's. Normalmente, essas pessoas perderam a audição, em algum grau, após aprenderem a língua portuguesa e não utilizam LIBRAS como forma de se comunicarem. Segundo Lobato (2011), eles são reconhecidos como surdos (pós linguais) ou tiveram investimento dos responsáveis, por meio da fonoterapia, na sua oralização.

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

promova bem-estar de forma inclusiva. Há diversos tipos de perda auditiva, de acordo com a Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde (OMS, 2008). São elas:

CID10-H90	Perda de audição por transtorno de condução e/ou neurossensorial.
CID10-H90.0	Perda de audição bilateral, devida a transtorno de condução.
CID10-H90.1	Perda de audição unilateral por transtorno de condução, sem restrição de audição contralateral.
CID10-H90.2	Perda não especificada de audição, devida a transtorno de condução.
CID10-H90.3	Perda de audição bilateral neurossensorial.
CID10-H90.4	Perda de audição unilateral neurossensorial, sem restrição de audição contralateral.
CID10-H90.5	Perda de audição neurossensorial não especificada.
CID10-H90.6	Perda de audição bilateral mista, de condução e neurossensorial.
CID10-H90.7	Perda de audição unilateral mista, de condução e neurossensorial, sem restrição de audição contralateral.
CID10-H90.8	Perda de audição mista, de condução e neurossensorial, não especificada.

Em relação à intensidade, os tipos de perdas auditivas mencionadas acima podem ser caracterizadas, no geral, como (Hear It, 2016):

- Leve (25-30 dB<sup>3</sup>);
- Moderada (40 a 70 dB);
- Severa (70 a 95 dB);
- Profunda (95 dB ou mais).

Além desses tipos de perda, a PCDA pode ser identificada por ser oralizada, alfabetizada ou aqueles que usam a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) ou não a utilizam e ainda aqueles que utilizam a técnica de leitura labial. Para aqueles que são oralizados, e que não utilizam a LIBRAS, por exemplo, também há a necessidade de compreendê-los, de

<sup>3</sup> dB = decibéis – medida de intensidade de som.

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

inclusão e de acessibilidade, pois eles muitas vezes, não são reconhecidos como PCDA, por utilizarem a comunicação oral. Nesse sentido, é essencial explorar as informações, políticas públicas no turismo acerca dos direitos e quais são os meios inclusivos disponíveis no meio social, principalmente em relação aos decretos e leis que atendam suas demandas. Ainda há muita dificuldade referente ao acesso à informação, aos direitos, aos meios de comunicação e *etc.* O Decreto 5296 de 2004, trata da acessibilidade das pessoas com deficiência e o Decreto 7724 de 2012 trata do acesso à informação, mas ainda assim há muito que conquistar. A luta pela transformação da legislação em uma prática é constante. Como exemplo, a criação do Telefone para Surdo – TS e, também, a criação do *Closed Caption* (informações transmitidas e repassadas simultaneamente através de legendas), os alertas luminosos, relógios e despertadores vibratórios, que vibram no horário em que é programado para despertar, dentre muitas outras conquistas. Dessa forma, elaborar políticas públicas para que as pessoas com deficiência entendam os seus direitos é primordial.

Assim, muitos países vêm buscando o desenvolvimento de políticas públicas que possam atender a essa parte da população mundial que representa cerca de 10% das pessoas, segundo a ONU (s/d). No Brasil, com a Constituição de 1988, normas e legislações foram criadas para atender as pessoas com deficiência de forma que se possa incluir e dar acessibilidade, legitimando os seus direitos por meio da lei. Tendo como exemplos o decreto nº 186 de 2008, que aprova o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova Iorque, em 30 de março de 2007, e a lei 13146/2015, que constituiu o Estatuto da Pessoa com Deficiência, abordando aspectos como as barreiras e a acessibilidade.

Dessa forma, essas leis e decretos são ferramentas auxiliadoras para a legitimação da melhoria das condições de inclusão, de lazer, de hospitalidade, de acessibilidade e dos procedimentos metodológicos na implementação de projetos no meio turístico e social. É possível, por exemplo, realizar uma reunião com os profissionais de saúde, de turismo, da educação, e do esporte, para coleta de informações e planejamento das ações, identificação dos diferentes grupos de Pessoas com Deficiência Auditiva (surdos leves, moderados, severa/profunda, oralizados, não oralizados, os que usam somente LIBRAS, os que usam LIBRAS e o português como língua/ meio de comunicação, *etc.*), agendamento de reuniões com os grupos para apresentação da proposta e seu funcionamento. Nessas reuniões pode ser aplicado um questionário para avaliação dos grupos e o retorno sobre o projeto, transmissão de vídeos explicativos sobre os direitos, acessibilidade e inclusão das pessoas com deficiência

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

auditiva, elaboração de projetos voltados para os serviços prestados (hospitalidade) e o lazer, palestras ministradas por profissionais das áreas de saúde, do turismo e do esporte para o fortalecimento do aprendizado, assim como a presença nas palestras e debates de pessoas com deficiência auditiva e suas especificidades, para contar as suas experiências no dia-dia e suas dificuldades de inclusão e de acessibilidade, nos setores mencionados (Flores & Gonçalves, 2006).

**Acessibilidade/hospitalidade, saúde e bem-estar: elementos importantes para o turismo**

As questões em torno da acessibilidade para pessoas com deficiência, no turismo, são tratadas com dificuldade, pois muitos acreditam ser necessários grandes investimentos e acabam por impossibilitar as mudanças. Nesse sentido, é importante a comunidade surda, e com deficiência em geral, cobrar os seus direitos perante à sociedade, na tentativa de quebrar essas barreiras, que são construídas socialmente e que afetam as vidas sociais e profissionais dessas pessoas. A inclusão e a Acessibilidade devem ser entendidas como um direito de todas as pessoas.

Segundo Sasaki (2003), há diversas barreiras/dimensões de acessibilidade ao turismo como, por exemplo,

- barreiras arquitetônicas (são barreiras de infraestrutura predial e de acesso, encontradas nos aeroportos, terminais rodoviários, espaços urbanos),
- barreiras atitudinais (relacionadas às relações interpessoais e ao atendimento, por exemplo),
- barreiras metodológicas (métodos e técnicas de lazer, trabalho e educação são afetados),
- barreira instrumental (dificuldade de acesso e uso de instrumentos, ferramentas e utensílios), barreira programática (dificuldades nas políticas públicas, legislações, normas etc.) e;
- barreiras comunicacionais (relacionadas a surdos e cegos) nas sinalizações e na escassez de contratação de intérpretes de LIBRAS entre os guias de turismo e profissionais do *trade* turístico.

O desafio é apresentado no questionamento de como será a interação do turista PCDA com o profissional do turismo, se há a barreira da comunicação. Compreender esse contexto é muito importante para a acessibilidade desses turistas aos serviços turísticos e a outros serviços oferecidos no meio social. A comunicação, sendo essencial na relação interpessoal e no tratamento/hospitalidade desses perfis de turistas, os PCDAs, torna relevante o preparo do profissional do *trade* turístico, assim como, deve-se preparar a estrutura do hotel, do

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

atendimento, dos serviços, etc. Os recursos, como um intérprete de LIBRAS, legendas, painéis escritos etc., são primordiais nesses casos, porém esses meios de comunicação continuam negligenciados em diversos ambientes sociais (Andrade & Alves, 2011). Isso se aplica no setor turístico, no qual o profissional necessita de um preparo para atender esse público específico utilizando-se da Língua Brasileira de Sinais como mecanismo de comunicação, assim como o desenvolvimento de um atendimento acessível nos seus diferentes níveis. A ideia da interação por meio da comunicação, mais especificamente na área da saúde relacionando o paciente com o médico, é apresentada a seguir. Ressalta-se que também pode ser aplicada ao turismo:

A comunicação não-verbal é de extrema importância no atendimento aos pacientes e permite a excelência do cuidar em saúde, o profissional que a reconhece adequadamente remete significados aos sinais não-verbais dos pacientes favorecendo a interação. (Chaveiro et al, 2008, p. 581)

Sendo heterogêneo o grupo de surdos, é importante que o profissional analise suas especificidades, ou seja, observe cada caso. Unificar a perda auditiva e tratar todas as PCDAs como iguais é problemático e, dessa forma, a solução é uma interação entre o turista e o profissional de forma tranquila, possibilitando um atendimento de maior qualidade e respeitando as limitações de cada perfil de turista. Nesse sentido, a formação do profissional qualificado é crucial, pois há a necessidade de compreender cada um dos turistas, ou seja, as demandas turísticas proporcionando um atendimento especializado do serviço turístico ofertado.

Segundo Castro et al (2011), para que haja justiça social, no que tange à acessibilidade e aos serviços de saúde, turismo, educação e *etc.*, é importante frisarmos o conceito de equidade, pois não adianta tratarmos como igualdade já que pode haver as oportunidades, mas as formas de aproveitá-las podem, também, se diferenciar. Essa equidade, para Carneiro et al. (2006 *apud* Castro et al, 2011), seria uma forma de “discriminação positiva”, pois seria diretamente direcionada aos grupos desfavorecidos socialmente, com políticas públicas e planejamentos que buscam a diminuição das desigualdades e das barreiras sociais.

Dessa forma, o planejamento de políticas, públicas e/ou privadas, no setor turístico, é essencial e necessita explorar as demandas e especificidades das PCDs. E, assim, criar ambientes que possam preparar não somente os profissionais, as empresas e os ramos que vão atender esse público, mas também, preparar todas as pessoas para a inclusão e a acessibilidade. É relevante ouvir, buscar depoimentos de pessoas que vivenciam as limitações no cotidiano, compreender a sua especificidade cultural, social, linguística e de saúde, para

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

elaborar projetos de acessibilidade e inclusão com o intuito de eliminar as barreiras apresentadas nesse artigo. Às vezes, uma tela informativa nos aeroportos e rodoviárias, por exemplo, já torna o ambiente mais acessível para as PCDAs. Deve-se levar em consideração que pessoas que não possuem hoje limitações, de qualquer natureza, podem um dia obter, já que todos somos sujeitos às limitações em geral. A acessibilidade, por fim, é um direito e uma necessidade de todos nós.

No ano de 2009 o Ministério do Turismo (MTUR), lançou a cartilha denominada como “Turismo Acessível”. A cartilha é composta por quatro volumes com informações relacionadas a leis que garantem os direitos de acessibilidade às PCDs. Este documento teve como objetivo ser um importante instrumento para a garantia de mobilidade deste grupo de indivíduos, indicando a inclusão dos mesmos na atividade do Turismo, permitindo o uso de equipamentos turísticos adaptados e acessíveis como: rampas (para cadeirantes), assentos e acessos mais largos (para obesos), materiais em braile (para Pessoas com Deficiência Visual), entre outras facilidades que tornam o ambiente confortável e seguro para as PCDs. Além de promover a inclusão destas pessoas na sociedade, de forma que eles possam estudar, trabalhar, se divertir e realizar outras atividades, como qualquer outro cidadão. A lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência e consolida as normas de proteção. Estas normas de proteção asseguram à pessoa com deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive o direito de participar de atividades relacionadas ao Turismo, conforme o Art. 2º:

[...] à educação, à saúde, ao trabalho, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à previdência social, à assistência social, ao transporte, à edificação pública, à habitação, à cultura, ao amparo à infância e à maternidade, e de outros que decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico (BRASIL, 1989, n.p.).

Porém, mesmo com a legislação e com todo o trabalho de sensibilização que são feitos, o Brasil apresenta diversas falhas como um destino que ofereça o turismo acessível (Shimosakai, 2012). Ainda existem algumas dificuldades para pôr em prática todos os direitos defendidos por lei. Exemplo disto é o não cumprimento da lei por parte dos hotéis e *flats*, que deveriam disponibilizar dois por cento de suas unidades habitacionais, que estejam dentro dos padrões de acessibilidade, para os PCDs. Existem algumas exceções, no que diz respeito à implementação deste tipo de turismo, sendo um dos mais conhecidos Porto de Galinhas, que possui uma série de atividades inclusivas para PCDs como, mergulho, cavalgada, dentre outros (CVB, 2015). A segmentação de turismo acessível e, também, adaptado precisa ser

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

implementada na prática na atualidade, no momento presente, e não como algo futurista. A PCD existe e, infelizmente, encontra diversas dificuldades/barreiras que podem ser minimizadas com o auxílio do poder público e privado, por meio do cumprimento da lei, de elaboração de políticas públicas e de sua implementação na prática.

**Considerações finais**

Podemos considerar que o turismo é algo essencial na vida das pessoas como forma de lazer, hospitalidade, recursos, acessibilidade, *etc.*, além de contribuir para a promoção de bem-estar, podendo melhorar a saúde. Dessa forma é primordial o desenvolvimento de políticas públicas e projetos de acessibilidade para combater as barreiras da perda auditiva nos seus vários níveis sendo relevante para a inclusão social e turística e para a oferta de lazer e hospitalidade. A pesquisa das fontes mencionadas ao longo do artigo possibilitou considerar que a principal barreira para os PCDA's é a comunicação. A falta dela afeta o nível de acesso às informações sobre os roteiros, os serviços e as atividades turísticas e sobre outros setores da vida, por exemplo.

Em sua maioria, os PCDA's se comunicam por meio de LIBRAS, demandando, assim, profissionais no ramo do turismo qualificados para atender a demanda desse perfil de turista. Além de saber e compreender LIBRAS, é importante ter um treinamento para analisar cada situação e necessidades diferenciadas dos diversos tipos de turistas, tendo um panorama amplo de saúde, que possibilite a quebra das barreiras da comunicação e atitudinais, desenvolvendo as habilidades para a observação da comunicação no Turismo.

Dessa forma, a presente pesquisa é relevante para compreendermos a diversidade dos turistas com deficiência auditiva, assim como nos permitiu analisar os espaços no meio turístico que precisam desenvolver maiores estudos exploratórios para a elaboração de políticas públicas e de projetos de acessibilidade, inclusão e lazer no meio turístico. Nesse sentido, as quebras de barreiras iriam, aos poucos, se transformando em espaços inclusivos na sociedade, trazendo a acessibilidade, o lazer e a hospitalidade.

Segundo Mendes & Paula (2008), essa quebra de barreiras no setor turístico, se caracteriza pelo turismo inclusivo, receptivo/hospitaleiro e acessível. Apesar de terem aumentado os casos de turismo acessível para as PCDs, ainda é uma realidade a ser percorrida e conquistada. É uma luta diária pelos direitos à acessibilidade, ao lazer, ao turismo, à saúde, à educação, à inclusão *etc.* das PCDs, como pertencentes à sociedade e como cidadãos.

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

## Referências

- ANDRADE, Livia & ALVES, Alba. A inclusão do surdo na atividade do turismo através do uso de LIBRAS. 2011.
- BERNARDES, L. et al. Pessoas com deficiência e políticas de saúde no Brasil: reflexões bioéticas. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v14n1/a08v14n1.pdf>>. Acesso em: 08 mar 2016.
- BRASIL. Decreto de lei 7724 sobre Acesso à informação. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/Decreto/D7724.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/Decreto/D7724.htm)>. Acesso em: 08 mar. 2016.
- BRASIL. Decreto de lei 13.146 sobre a inclusão da pessoa com deficiência. Disponível em: <[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)>. Acessado em: 08 mar. 2016.
- BRASIL. Decreto de lei 186 sobre a Convenção dos direitos da pessoa com deficiência. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Congresso/DLG/DLG-186-2008.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Congresso/DLG/DLG-186-2008.htm)> . Acessado em: 08 mar. 2016.
- BRASIL. Decreto de lei 5296 sobre Acessibilidade. 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)>. Acessado em 08 Março 2016.
- BRASIL. Decreto de lei 7612 sobre Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Plano Viver sem Limite. 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)>. Acessado em 08 Março 2016.
- BRASIL. Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo e acessibilidade: manual de orientações/Ministério do Turismo, Coordenação - Geral de Segmentação. – 2. Ed. – Brasília: Ministério do Turismo, 2006.
- BRASIL. Decreto de lei 6949 sobre Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo. 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: 08 mar. 2016.
- CASTRO, S. et al. Acessibilidade aos serviços de saúde por pessoas com deficiência. Revista Saúde Pública, 2011, n. 45, v. 1, pp. 99-105.
- CHAVEIRO, N. et al. Revisão de Literatura sobre o atendimento ao paciente surdo pelos profissionais de saúde. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reecusp/v42n3/v42n3a22.pdf>>. Acessado em 19 Nov. 2015.
- Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde. Disponível em: <[http://www.cremesp.org.br/pdfs/cid10\\_ultimaversaodisponivel\\_2012.pdf](http://www.cremesp.org.br/pdfs/cid10_ultimaversaodisponivel_2012.pdf)>. Acessado em: 10 Dez 2016.
- CONGRESSO EUROPEU DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA. Declaração de Madri. Madri, 2002.
- COORDENAÇÃO GERAL DE ACESSIBILIDADE DA SECRETARIA NACIONAL DE PROMOÇÃO DOS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA & SECRETARIA NACIONAL DE DIREITOS HUMANOS. Acessibilidade em Unidades Básicas de Saúde. Disponível em: <[http://189.28.128.100/dab/docs/sistemas/sismob/recomendacoes\\_acessibilidade.pdf](http://189.28.128.100/dab/docs/sistemas/sismob/recomendacoes_acessibilidade.pdf)>. Acessado em 15 Nov 2015.
- CVB. Convention & Visitors Bureau (Porto de Galinhas). Porto de Galinhas CVB promove turismo acessível. 2015. Disponível em: <http://diariodoturismo.com.br/porto-de-galinhas-cvb-promove-turismo-acessivel/>. Acessado em: 20 Nov 2016.
- DIREITO DE OUVIR. Implante coclear: O que é? Como funciona? Disponível em: <http://www.direitodeouvir.com.br/implante-coclear/>. Acessado em: 20 Nov 2016.
- GUIA TURISMO ACESSÍVEL. Disponível em: <http://www.turismoacessivel.gov.br/ta/campanhaTurismoAcessivel.mtur>. Acessado em 08 mar. 2016.
- HEAR IT. Definição de Deficiência Auditiva. 2016. Disponível em: <<http://www.hear-it.org/pt/definicao-de-perda-auditiva>>. Acessado em: 20 Nov 2016. Adaptado: European Group on genetics of hearing impairment. Martini A (Ed.), European Commission Directorate, Biomedical and Health Research Programme (HEAR) Infoletter 2, November 1996, 8.

## DOSSIÊ TURISMO ACESSÍVEL

- KAUCHAKJE, S. Comunidade surda. IN: SILVA, I. R.; KAUCHAKJE, S.; GESUELI, Z. M.. Cidadania, surdez e linguagem – desafios e realidades. São Paulo: Plexus, 2003, p. 57-66.
- LOBATO, Lak. Desculpa, não ouvi! 2011. Disponível em:<<http://desculpenaoouvi.laklobato.com/>>. Acessado em: 10 Dez 2016.
- MENDES,B. & PAULA, N. A Hopistalidade, o turismo e a Inclusão Social para Cadeirantes. Revista Turismo em Análise, v.19, n.2, agosto, 2008.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). Constituição da Organização Mundial da Saúde. 1946. Disponível em:<<http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/OMS-Organiza%C3%A7%C3%A3o-Mundial-da-Sa%C3%BAde/constituicao-da-organizacao-mundial-da-saude-omswho.html>>. Acessado em:10 Dez 2016.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). CID-10 Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde. Disponível em:< <http://www.datasus.gov.br/cid10/V2008/cid10.htm>>. 2008. Acessado em: 20 Nov 2016.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Programa de Ação Mundial para as Pessoas Deficientes. Disponível em:<<http://www.dhnet.org.br/direitos/sip/onu/deficiente/progam.htm>>. Acessado em 08 março 2016.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Disponível em:<<http://www.acessibilidadebrasil.org.br/joomla/destaques-acessibilidade/124-convencao-da-onu-sobre-os-direitos-das-pessoas-com-deficiencia>>. Acessado em 08 Março 2016.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). A ONU e as pessoas com deficiência. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/acao/pessoas-com-deficiencia/>>. Acessado em: 10 Dez 2016.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU (s/d): Alguns Factos e Números sobre as Pessoas com Deficiência. Disponível em:< <https://www.unric.org/pt/pessoas-com-deficiencia/5459>>. Acessado em: 20 Nov 2016.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Declaração Universal dos Direitos Humanos. Disponível em:<[http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/por.pdf](http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/por.pdf)>. Acesso em: 08 mar. 2016.
- SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão no lazer e turismo: em busca da qualidade de vida. São Paulo: Áurea, 2003.
- SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: Construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro: WVA, 1997.
- SASSAKI, Romeu Kazumi. Como chamar as pessoas que têm deficiência. In: SASSAKI, R.K. Vida independente; História, movimento, liderança, conceito, filosofia e fundamentos. São Paulo: RNR, 2003, p. 12-16.
- SASSAKI, Romeu Kazumi. Terminologia sobre deficiência na era da inclusão. In: Revista Nacional de Reabilitação, ano V, n. 24, jan./fev. 2002, pp. 6-9.
- SHIMOSAKAI, RICARDO. Cenário do turismo acessível no Brasil apresenta falhas e precisa avançar. 2012. Disponível em:<<https://turismoadaptado.wordpress.com/2012/08/30/cenario-do-turismo-acessivel-no-brasil-apresenta-falhas-e-precisa-avancar/>>. Acessado em: 20 Nov 2016.
- SILVA, Yolanda Flores. e BOIA, Yolanda Irene Keller. 2006. Turismo e responsabilidade social – uma reflexão sobre os direitos das pessoas com necessidades especiais. IN: RUSCHAMNN, Doris e SOLHA, Karina Toledo. Planejamento turístico. Barueri, SP: Manole.
- SILVA, Yolanda Flores e GONÇALVES, Patrícia Spindola. 2006. A estrutura hoteleira de Balneário Camboriú para turistas portadores de necessidades especiais. Revista Turismo – Visão e Ação – vol. 8. n.1 jan/abr. p. 9-29.
- SKILAR, C. (org.). A surdez: um olhar sobre as diferenças. Porto Alegre: Mediações,1999.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ). DOSVOX. Projeto Dosvox. 2002. Disponível em:< <http://intervox.nce.ufrj.br/dosvox/>>. Acessado em: 7 Novembro 2016.