



COMUNICAÇÃO COM ÊNFASE NA ACESSIBILIDADE NO TURISMO: O ATENDIMENTO À PESSOA SURDA - UM DIÁLOGO NECESSÁRIO

RESUMO

O Setor de Turismo é um dos serviços em maior expansão no mundo, sendo necessária a preparação para atender todo tipo de cliente e suas necessidades. O objetivo deste estudo é discutir a necessidade de capacitação dos profissionais, atuantes e em formação, no que se refere ao atendimento a pessoas surdas. Para tanto, foi realizado uma revisão teórica sobre a temática, buscando embasar discussões futuras que venham criar estratégias para apoiar a formação de recursos humanos na área. Neste ponto, entender as formas de comunicação aplicadas ao surdo, visando à hospitalidade dentro do ramo turístico e incentivar a capacitação do profissional, torna-se essencial para aquele que pretende atuar no ramo.

Palavras-chave: Turismo; Acessibilidade; Pessoa Surda; Capacitação; Profissionais.

ABSTRACT

The Tourism Sector is one of the most expanding services in the world, being necessary the preparation to meet all type of client and its needs. The objective of this study is to discuss the need for training of professionals, active and in training, regarding the care of deaf people. For that, a theoretical review was carried out on the subject, seeking to base future discussions that will create strategies to support the training of human resources in the area. At this point, understanding the forms of communication applied to the deaf, aiming at hospitality within the tourism industry and encouraging professional training, becomes essential for those who intend to work in the field.

Keywords: Tourism; Accessibility; Deaf people; Training; Professionals.

INTRODUÇÃO

Nos últimos anos vem ocorrendo um aumento da demanda de serviços voltado para o setor de turismo, sendo que este seguimento é o de maior crescimento na atualidade. (SILVA, 2013). E pensar turismo, é também pensar em comunicação. Com isso, podemos dizer que os processos comunicacionais se apresentam como basilares para o ser e fazer turísticos. (BALDISSERA, 2010).

Entendemos que as atividades econômicas, entre as quais o turismo, estão baseadas na comunicação, pois se pautam no estudo da produção, do



mercado, das relações produtivas e comerciais. Relações estas que, somente são alcançadas se houver comunicação efetiva, entre fornecedores e clientes, e em razão disso, o desenvolvimento de um setor, está diretamente ligado à forma como este se comunica com o mundo. (MENEGBEL; TOMAZZONI, 2012).

Então devemos pensar como pode ser dificultado o atendimento a pessoas que possuem alguma barreira na comunicação, caso não haja pessoal treinado para tal. Ao exemplificar de uma maneira mais simples, quando uma pessoa deseja viajar pelo seu país, não se preocupa com a questão do idioma, porém essa ação acaba sendo um desafio no caso de pessoas como os surdos, isso em razão das dificuldades em comunicar-se se não há habilidade com a Linguagem Brasileira de Sinais (LIBRAS). Ademais, essa falha na comunicação também prejudica o surdo no acesso às informações, aspecto relevante em uma experiência turística. (LOPES, 2017).

Segundo divulgação do Portal Brasil, em 2016, existia mais de 9,7 milhões de pessoas portadoras de deficiência auditiva no País. Destas, 2.147.366 milhões apresentavam deficiência auditiva severa. (BRASIL, 2017).

Isto posto, torna-se premente a capacitação dos profissionais da área do turismo em atender a comunidade surda, cuja análise consiste no objetivo do presente trabalho, para que esses estejam aptos a planejar e pensar em recursos que visem melhorar o atendimento dos turistas surdos.

METODOLOGIA

O presente estudo tratou-se de um ensaio baseado na leitura de referencial teórico atual, onde foram pesquisados assuntos relativos ao setor turismo, ao atendimento à pessoa surda e a existência de capacitação dos profissionais, ou a necessidade desta, voltada para este tipo de atendimento. O mesmo faz parte de uma Pesquisa de escopo mais amplo, em desenvolvimento de um Curso de Tecnologia em Gestão de Turismo de uma universidade pública no Sul do Brasil.



CAMINHOS DO PENSAMENTO

Ao falarmos de turismo identificamos como estratégia de produção de conhecimento a comunicação. (MENEGHEL; TOMAZZONI, 2012). E ainda, ao vermos o desenvolvimento mundial da indústria turística, percebemos que o turista exige mais qualidade e tem maior expectativa em relação ao serviço prestado. (CAMISÃO, 2006).

Cabe ressaltar que, assim como os demais interessados em viver o turismo, o surdo tem vontade de viajar, de ter lazer, de conhecer novas culturas e novos espaços. Embora o turismo tenha potencial para promover tudo isso, ainda é preciso que os locais de visita possam possibilitar as facilidades para essa prática de maneira inclusiva e acessível. (LOPES, 2017).

Então nos parece óbvio que os profissionais que atuam neste ramo devem ser capacitados. Mas não é o que ocorre, como confirma um estudo de Soares, et. al., (2013) que foi realizado com 24 indivíduos atuantes em atrativos turísticos, nesta pesquisa ficou demonstrado que nenhum dos entrevistados dominava Libras, sendo que cinco destes relataram ter frequentado alguma capacitação sobre acessibilidade nos locais apontados. Já em outra pesquisa realizada por Silva (2013), evidenciou-se a hipótese de que a maior dificuldade de acessibilidade do surdo está na comunicação e que uma observação da acessibilidade do surdo aos serviços turísticos demonstrou que esses locais, em sua grande maioria, não estão preparados para este tipo de público.

Além disso, percebe-se que há a falta de pesquisas relacionadas às motivações turísticas das pessoas surdas, sendo uma carência ainda maior se considerarmos os espaços acadêmicos que ensinam turismo, tendo como singularidade pessoas que utilizam LIBRAS. (HESPANHOL, 2013).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atendimentos diferenciados, baseados nas necessidades da clientela atendida, visam garantir uma melhor experiência de viagens. Para tanto, devemos levar em consideração, um planejamento eficiente e outros meios que



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

possam facilitar a promoção e hospitalidade do turismo inclusivo, a fim de atingir todos os níveis de acessibilidade.

Ao ponderarmos o setor turístico, devemos levar em conta também as formas como são capacitados os profissionais que nele atuam. Devendo para tanto considerar que, estas capacitações devem respeitar as diversidades e direitos de acessibilidade, seguindo o ritmo das inovações e tecnologias que crescem a passos largos.

Esse entendimento se faz necessário para que haja um melhor atendimento para toda a clientela em crescimento do Setor de Turismo, aqui incluídas também, as pessoas com algum tipo de necessidade de atendimento diferenciado devido a uma condição especial, como é o caso da pessoa surda.

Pretendeu-se aqui demonstrar o setor turístico, não só como um grande potencial econômico, mas também social, que se faz como um meio da propagação da igualdade e como garantia do direito de viajar, adquirir cultura, conhecer novos lugares. Essa realidade deve ser garantida para todos por meio de uma comunicação efetiva e eficaz entre os profissionais atuantes e o público atendido.

REFERÊNCIAS

BALDISSERA, R. Comunicação Turística. **Revista Rosa dos Ventos**. Caxias do Sul, v. 1, n.1, p. 6 – 15. jan. 2010. Disponível em: <www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/453/pdf_3>. Acesso em: 05 mar. 2018.

BRASIL. Portal Brasil. Cidadania e Justiça. **Apesar de avanços, surdos ainda enfrentam barreiras de acessibilidade – Governo do Brasil**. Disponível em: <www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2016/09/apesar-de-avancos-surdos-ainda-enfrentam-barreiras-de-acessibilidade>. Acesso em: 25 fev. 2018.

CAMISSÃO, V. Turismo e Acessibilidade. In: Brasil. Ministério do Turismo. **Turismo social: diálogos do turismo: uma viagem de inclusão**. Rio de Janeiro: IBAM, 2006. p. 320 – 347.

HESPANHOL, D. F. **Motivações e experiências de viagens de turistas surdos cariocas: um estudo exploratório e qualitativo**. 105 f. Monografia (Bacharel em Turismo). Departamento de Turismo, Universidade Fluminense. Niterói, 2013.



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

LAGES, S. R. C.; MARTINS, R. TURISMO INCLUSIVO: a importância da capacitação do profissional de turismo para o atendimento ao deficiente auditivo. **Estação Científica**. Juiz de Fora, n. 03, out. 2006. Disponível em: <portal.estacio.br/media/4380/7-turismo-inclusivo-importancia-capacitacao-profissional-turismo-atendimento-deficiente-auditivo.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2018.

LOPES, K. H. C. **Turismo: o surdo e a viagem**. 77 f. Monografia (Bacharel em Turismo). Centro de Excelência em Turismo, Universidade de Brasília, Brasília 2017.

MENEGHEL, L. M; TOMAZZONI, E. L. A Comunicação e a Integração dos Atores do Turismo Regional: o caso do observatório de turismo e cultura da serra gaúcha (OBSERVATUR). **Revista Turismo Visão e Ação**. Balneário Camboriú, v. 14, n.2, p. 246 –260, mai. 2012. Disponível em: <siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/2777/2352>. Acesso em: 25 fev. 2018.

SILVA, M. Acessibilidade em Turismo: a acessibilidade dos surdos aos serviços turísticos em Goiânia – GO. **Turismo em Análise**. Goiânia, v. 24, n.2, ago. 2013. Disponível em: <www.revistas.usp.br/rta/article/view/64186>. Acesso em: 05 mar. 2018.

SOARES, M. H. et. al. A Inclusão do Surdo nos Espaços Turísticos de Florianópolis. **Revista Virtual de Cultura Surda**. Petrópolis, ed.11, jun. 2013. Disponível em: <[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: 15 mar. 2018.