

LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS NOS HOTÉIS NO MUNICÍPIO DE FOZ IGUAÇU-PR

Samanta Gallo Cabral

Aline Domingues Birkheuer

RESUMO: Acredita-se que indivíduos Surdos e com deficiência auditiva têm dificuldade em se comunicar com os funcionários de um empreendimento hoteleiro na cidade de Foz do Iguaçu. Com o objetivo de verificar a existência da utilização da Língua Brasileira de Sinais nos hotéis de Foz do Iguaçu. Justifica-se a pesquisa pela cidade ser quarto maior polo hoteleiro do Brasil. O artigo se desenvolveu através da pesquisa exploratória-descritiva e a análise e interpretação dos dados são de caráter qualitativo e quantitativo, compondo apresentação dos resultados. Através dos resultados, a pesquisa demonstrou que apesar da demanda do público com deficiência auditiva e surdez ser baixa, há procura por hospedagem. Caso os meios de hospedagem passem a utilizar de pessoas com esta habilidade a língua materna dos Surdos, poderá resultar num retorno financeiro.

Palavras-chave: Foz do Iguaçu; Hotelaria; Deficiência Auditiva e Surdez; LIBRAS.

ABSTRACT: It is believed that Deaf and hearing-impaired people have difficulty communicating with the staff of a hotel project in the city of Foz do Iguaçu. In order to check for the usability of Brazilian sign language in Foz do Iguaçu hotels. Justified the research by the city to be fourth major hotel hub in Brazil. This end-of-course paper has been developed through exploratory-descriptive researches. The analysis and interpretation of the data is qualitative and quantitative, resulting in the outcome presentation. Through the results, the research proves that despite the low demand for lodging by the deaf and hearing-impaired people, there is still a demand. If the lodging facilities' begin to teach this knowledge to its staff, the native language of the Deaf could result in a financial return.

Keywords: Foz do Iguaçu; Hospitality; Hearing Impairment and Deafness; LIBRAS.

INTRODUÇÃO

De acordo com o *site* Foz do Iguaçu destino do mundo (2015) a cidade é turística, e quarto maior polo hoteleiro do Brasil. Sendo a segunda no segmento lazer, mais procurada pelos turistas estrangeiros, abriga uma rede completa para atender turistas brasileiros e estrangeiros, além de contar com ampla capacidade para sediar eventos (PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU – PMFI, 2015).

Pode-se dizer que o turismo contribuiu muito para o crescimento das empresas hoteleiras, em consequência automaticamente as empresas necessitam adequar seu quadro de funcionários exigindo qualificação no que tange os setores

dos meios de hospedagens – MH – devido à grande diversidade de hóspedes (CASTELLI, 2000).

A pesquisa teve como objetivo geral verificar a existência da utilização da Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS – nos hotéis de Foz do Iguaçu, justifica-se pela lacuna no tema da pesquisa e pela maior aproximação entre os acadêmicos e os profissionais do mercado.

O artigo se desenvolveu através da pesquisa exploratório-descritiva. Foram consultados materiais a partir de pesquisas bibliográficas por meio de estudo da temática em livros; contando também, com normas, leis, revistas, artigos científicos, periódicos com acesso em meio eletrônico.

Foi utilizado uma amostragem não probabilística do tipo amostra intencional ou por julgamento, onde é comum a escolha de *experts* quando se trata de amostras por julgamento. Nesse tipo de amostragem, o pesquisador seleciona os elementos da população com base no próprio julgamento. A hipótese básica dessa técnica é de que o bom julgamento e a estratégia adequada ajudam na escolha dos casos a serem incluídos e, dessa forma, consegue-se uma amostra que seja satisfatória para as necessidades da pesquisa (DENCKER, 2007). Foi feito um levantamento do universo dos MH existente em Foz do Iguaçu-PR¹, os que se baseiam apenas em estabelecimentos legalizados perante o município, o qual compõe um total de 176 MH, destes 113 são hotéis. Dentre os 113 hotéis, foram selecionados pela pesquisadora 8 hotéis os que possuem mais de 8 áreas para execução de eventos entre auditórios e salas, onde foi considerado segundo a técnica de amostragem por julgamento que os elementos de circulação do público e diversidade seja maior pelo fato desses hotéis fornecerem espaço para realizações de eventos (PMFI, 2015). No entanto, participaram da pesquisa apenas 6 desses hotéis. Acreditando que os hotéis selecionados estão melhores estruturados em questão de receber uma maior diversidade de público, ainda, que devam estar melhores preparados em termo de acessibilidade e qualificação dos funcionários em atender as pessoas com necessidades especiais com deficiência auditiva.

¹ FOZ DO IGUAÇU (PR). Secretaria Municipal de Turismo. Diretoria de Desenvolvimento do Turismo. Observatório de Turismo. Divisão de Estatísticas e Estudos Turísticos. **Inventário da Oferta Turística de Foz do Iguaçu**. Foz do Iguaçu: SMTU, 2014.

A coleta de dados foi realizada a partir de 18 de março de 2015 a 08 de julho de 2015, de forma que se aplicou 2 (dois) questionários, fechado e aberto, 1 (um) para o chefe de recepção de cada hotel e outro para 1 (um) recepcionista de cada hotel o motivo pela escolha de se aplicar os questionários a estes foi pelo conjunto de atividades realizadas, procedimentos em relação à hospedagem e o atendimento do público em geral.

A tabulação dos dados está demonstrada em quadros, pois coube melhor para o levantamento e a compreensão dos dados coletados. A análise e interpretação dos dados são de caráter qualitativa e quantitativa compondo apresentação dos resultados.

1 DESENVOLVIMENTO DO MUNICÍPIO DE FOZ DO IGUAÇU

Segundo Santos, Frizon e Oliveira (1993, p. 1) “a região de Foz do Iguaçu foi conhecida em 1542, pela expedição colonizadora de Álvaro Nuñez Cabeza de Vaca, logo após o descobrimento do Brasil”.

Porém, ainda, Santos, Frizon e Oliveira (1993, p. 21) afirmam que:

Os primeiros habitantes foram os índios caingangues pertencentes ao ramo Gê ou Tapuia e foram dos que mais se mesclaram com o europeu. Alguns tipos pertenciam a uma fase bem adiantada de aculturação: falavam o português, eram católicos e assimilavam todas as manhas e malícias do dito civilizado (kaingang), língua do Oeste Suyá.

Segundo Lima (2010), conta-se a história que foi o sargento José Maria de Brito quem descobriu a então futura Foz do Iguaçu, em novembro de 1888 quando fazia parte de uma tropa de expedicionários que abria caminho na floresta para formar estrada, ele fazendo a frente, quando chegou ao local em junho de 1889 e se deparou com uma quantidade de 324 pessoas de nacionalidades, paraguaias, brasileiras, argentinas, francesas, espanholas e inglesa, que já habitavam no local.

Lima (2010), ainda, afirma que, em 23 de novembro de 1889 foi instalada a Colônia Militar pelo tenente Antônio Baptista da Costa Júnior, e como autoridade legal, também concedeu lotes a todos que se inscreveram como colonos.

No ano de 1910, a Colônia Militar passou a ser Vila Iguassu, distrito do município de Guarapuava. Dois anos depois, o Ministro da Guerra emancipou a Colônia, tornando-a um povoamento civil entregue aos cuidados do governo do Paraná, que criou então a Coletora Estadual da Vila (PMFI, 2014).

E através da Lei 1.383, em 14 de março de 1914 foi criado o município de Vila Iguassu, tornando-se efetivo no dia 10 de junho do mesmo ano, também houve a criação da primeira câmara de vereadores e a posse do primeiro prefeito do município, Jorge Schimmelpfeng assim como, a inauguração do primeiro hotel, em 15 de novembro de 1915, cujo nome era Hotel Brasil.

Com o passar dos anos, em 1918, foi então que o município passou a denominar-se Foz do Iguaçu (LIMA, 2010). Segundo Santos, Frizon e Oliveira (1993, p. 1) “o nome do município é de origem Guarani, podendo ser decomposto, na sua grafia primitiva ig² (água) e Açú³ (grande), portanto Iguaçu (rio grande) [...]”. Caracterizando a cidade de Foz do Iguaçu, o município está inserido na região oeste do estado do Paraná, fazendo fronteira com os países Brasil, Paraguai e Argentina, sendo o principal portão de entrada da região cataratas e do lago de Itaipu (PMFI, 2014).

Conforme PMFI (2014), o grande responsável pela economia da cidade é a atividade turística, gerador de comércio e serviço. Assim também conta com diversas opções de passeios, de lazer, e uma gastronomia diversificada.

De acordo com pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Turismo – EMBRATUR – e pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômicas – FIPE, de 2004 a 2011 a cidade foi considerada no segmento lazer o 2º destino mais visitado por turistas estrangeiros, estando atrás apenas do Rio de Janeiro (PMFI, 2014).

No decorrer do artigo se percebe que bem antes de existir a Vila Iguassu a atual Foz do Iguaçu, o local já era habitado, assim passando os anos foi explorado e registrado. A cidade pode alcançar um dos destinos mais procurados pelos turistas, acredita-se que seja pela sua diversidade e seu entorno.

² IG: Água (SANTOS, FRIZON e OLIVEIRA, 1993).

³ AÇU: Grande, considerável (BUENO, 1996).

2 DEFICIÊNCIA AUDITIVA

Segundo o que dispõe na NBR 9050 (ABNT, 2004) deficiência é a redução, limitação ou inexistência das condições de percepção das características do ambiente ou de mobilidade incluindo a de utilização de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos, estando em caráter temporário ou permanente.

Conforme o decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005, no Capítulo I, Parágrafo único: “Considera-se deficiência auditiva a 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, 2015c).

Durante o segundo Império, no ano de 1855, chegou ao Brasil o educador francês Hernest Huet, ex-aluno Surdo do Instituto Nacional para surdos de Paris, fundado pelo educador Frances Charles-Michel de L’Epée.

Huet trouxe o alfabeto e a LFS, e deu origem a LIBRAS para a educação dos Surdos⁴ no Brasil, com ele formou-se o primeiro prédio, denominado na época como Imperial Instituto de Surdos-Mudos na cidade do Rio de Janeiro, fundado em 26 de setembro de 1857 (HONORA; FRIZANCO, 2009).

Local onde [...] “Surdos brasileiros de várias regiões do país, que para lá se dirigiam em busca de ensino, foram educados por meio de linguagem escrita, do alfabeto digital e dos sinais” (PEREIRA, 2011, p. 13).

Porém, em 1880 com a proibição do uso dos sinais atingindo o mundo todo, o Brasil passou a adotar o método oralismo puro para a educação dos Surdos, no entanto isso ocorreu apenas a partir do ano de 1911 (HONORA; FRIZANCO, 2009).

Em consequência deste fato, “dentre algumas narrativas históricas, conta-se que a sinalização era vista como um “código secreto”, mesmo entre os Surdos, pois era usada às escondidas, por causa de sua proibição” (GESSER, 2009, p. 26).

Apesar da proibição do uso da LIBRAS não foi motivo para que não se construísse escolas para educação dos Surdos, citando duas mais importantes da

⁴ Seguindo a convenção proposta por James Woodward (1982) será usado o termo “surdo” para se referir à condição audiológica de não ouvir, e o termo “Surdo”, com “S” maiúsculo, para se referir a um grupo particular de pessoas surdas que partilham uma língua e uma cultura (PEREIRA, *et a*, 2011).

época da proibição, sendo: a primeira fundada em 1929, o Instituto Santa Terezinha em Campinas, e transferido para São Paulo em 1933 (PEREIRA, 2011, p. 14).

Também, “outra instituição de suma importância [...] o Instituto Educacional São Paulo – IESP. Fundado em 1954, foi doado em 1969 para [...] a Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP – [...]” (HONORA; FRIZANCO, 2009, p. 28).

Com o passar dos anos, segundo Honora e Frizanco (2009), em 1970, uma educadora de Surdos, Ivete Vasconcelos, visitou o Brasil, através desta visita deu-se início a filosofia da comunicação total⁵. Logo na década seguinte, em 1980, houve duas professoras linguísticas que faziam pesquisas no Brasil, Lucinda Ferreira Brito, a qual pesquisava sobre a LIBRAS e a professora Eulália Fernandes, que pesquisava sobre a educação dos Surdos, através desta pesquisa o bilinguismo⁶, sendo a nova proposta na Europa e em alguns países da América, também passou a ser difundido no Brasil.

Desde então, “o método usado com alunos com surdez é o bilinguismo, que usa como língua materna a Língua Brasileira de Sinais e como segunda língua a Língua Portuguesa Escrita” (HONORA; FRIZANCO, 2009, p. 26).

Desta forma, no Brasil no decorrer de alguns anos surgiram algumas leis e decretos que ampara e dá o direito às pessoas surdas do Brasil, reconhecendo a LIBRAS e sua fluência.

Seria no caso para fins da lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002 que dá o significado da LIBRAS:

Entende-se como Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS a forma de comunicação e expressão, em que o sistema linguístico de natureza visual-motora, com estrutura gramatical própria, constituem um sistema linguístico de transmissão de ideias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil (BRASIL, 2014a).

⁵ Comunicação total: Comunicação Total: defende que os surdos tenham acesso à linguagem oral por meio da leitura orofacial, da amplificação, dos sinais e do alfabeto manual e que se expressem por meio da fala, dos sinais do alfabeto manual (PREIRA, *et al*, 2011).

⁶ Bilinguismo: Refere-se ao ensino de duas línguas para os surdos: a primeira, a língua de sinais, dá o arcabouço para o aprendizado, a segunda, a língua majoritária – preferencialmente na modalidade escrita (*Ibidem*).

Assim sendo, a LIBRAS “[...] é a língua de sinais utilizada por muitas pessoas surdas que vivem no Brasil [...]” (HONORA; FRIZANCO, 2009).

Também a mesma Lei n. 10.436, de 24 de abril de 2002, determina que “é reconhecida como meio legal de comunicação e expressão a [...] LIBRAS e outros recursos de expressão a ela associados” (BRASIL, 2014a). Segundo Quadros e Karnopp (2004, p. 47-48) “as línguas de sinais são denominadas línguas de modalidade gestual visual (ou espaço-visual), pois a informação linguística é recebida pelos olhos e produzida pelas mãos”.

Em defesa da LIBRAS, ainda Gesser (1999, p. 27) afirma que:

A língua de sinais, [...] tem uma gramática própria e se apresenta estruturada em todos os níveis, como as línguas orais: fonológico, morfológico, sintático e semântico. Além disso, podemos encontrar nela outras características: a produtividade/criatividade, a flexibilidade, a descontinuidade e a arbitrariedade.

Porém, muitas pessoas principalmente em atendimento não tem este conhecimento acreditando que são apenas gestos ou mímicas, fato que ocasiona necessidade na hora de interação e realmente o entendimento entre pessoas.

Assim, podendo afirmar que “[...] sinais não são gestos. [...] as pessoas que falam línguas de sinais expressam sentimentos, emoções e quaisquer ideias ou conceitos abstratos” (GESSER, 1999, p. 23).

Portanto, elas esperam por compreensão, e se no caso uma pessoa responsável por atendimento não ser fluente em LIBRAS ou não estar capacitada para prestar atendimento ao Surdo, poderá haver consequência de muitas pessoas surdas se sentirem afetadas com dificuldade de desenvolver sua língua diretamente quando necessitar de atendimento, isso ocorre pelo motivo da falta de preparação de capacitação interferindo no desempenho das atividades (DIZEU; CAPORALI, 2005).

Ao contrário desta situação, para Gesser (2009) quando uma pessoa tem disponibilidade para aprender LIBRAS estará participando do meio social dos Surdos e conhecerá este tipo de público, assim será uma maneira de se preparar para entender a língua e poderá ajudá-los.

Outro caso seria a presença de um profissional tradutor⁷ e intérprete⁸ de LIBRAS, havendo poderá ajudá-la atendendo sua necessidade, porém, caso haja o intérprete deverá ter um local específico para que ele esteja e que esse seja devidamente identificado, pois desta maneira a pessoa surda que necessitar de atendimento reconhecerá e saberá exatamente para onde se direcionar (GESSER, 2009).

Segundo a NBR 9050 em relação ao local determinado para posicionamento do intérprete de LIBRAS (ABNT, 2004):

Deve ser identificado com o símbolo internacional de pessoas com deficiência auditiva (surdez), visando orientar os expectadores. Deve ser garantido um foco de luz posicionado de forma a iluminar o intérprete de sinais, desde a cabeça até os joelhos. Este foco não deve projetar sombra no plano atrás do intérprete de sinais.

A partir do momento que o Surdo for atendido por sua língua materna será uma maneira de interagir com ele, pois acreditando que assim se sentirá aceito pela sociedade, como já visto é uma maneira da qual, muitos preferem ser considerados.

3 UTILIZAÇÃO DE LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS NOS HOTÉIS DE FOZ DO IGUAÇU

Segundo Castelli (2000, p. 56) “uma empresa hoteleira pode ser entendida como sendo uma organização que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada”.

Diante desta característica, pode-se afirmar que o turismo é o principal contribuinte para o crescimento das empresas hoteleiras, sendo assim em consequência automaticamente as empresas necessitam adequar seu quadro de funcionários exigindo qualificação para o atendimento direcionado aos setores dos MH, devido à grande diversidade de hóspedes (CASTELLI, 2000).

⁷ Tradutor: Pessoa que faz traduções; intérprete (BUENO, 1996).

⁸ Intérprete: Tradutor, aquele que se serve de língua ou de intermediário para se compreendem pessoas que falam idioma diferente; aquele que representa uma peça teatral, fita cinematográfica (*Ibidem*).

Acredita-se que para os hotéis o ideal é que os funcionários principalmente o setor da recepção sejam capacitados para prestar atendimento aos Surdos, ou que, no mínimo um funcionário seja fluente em LIBRAS, no caso de não ter, o hotel poderia disponibilizar dos serviços de um tradutor e intérprete de LIBRAS.

Pensando desta forma se desenvolverá os serviços, haverá grande reconhecimento do MH e atingirá todas as expectativas do público. Se o MH propuser oferecer de todos os serviços e equipamentos para todo tipo de público assim como os Surdos, o funcionário terá que estar devidamente qualificado principalmente no que se refere à comunicação, só assim o Surdo poderá usufruir de todos os serviços disponíveis no hotel.

Com o atendimento na recepção for correspondido será um fato que irá influenciar sobre outros serviços a ser prestado no MH à pessoa com surdez, pois, necessariamente não será apenas pela língua de sinais (LAGES; MARTINS, 2006).

Ao hospedar-se talvez essa pessoa necessite de atendimento na unidade habitacional – UH – e além do mais usará dos mesmos equipamentos e instalações disponibilizados ao hóspede ouvinte tendo ele o mesmo direito de acessibilidade.

A palavra acessibilidade significa: “[...] possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos” (ABNT, 2004).

Acompanhando ainda a mesma associação, NBR 9050 (ABNT, 2004) sobre a definição do termo acessível o qual seria: espaço, edificação, todo serviço o conjunto que faz parte em um estabelecimento, que possa ser alcançado, acionado, utilizado e vivenciado por qualquer pessoa, este termo também inclui acessibilidade física como de comunicação. Desta maneira, ainda a NBR 9050 determina algumas condições acessíveis em locais de hospedagem (ABNT, 2004):

8.3.1 Condições específicas

Em hotéis, motéis, pousadas e similares, os auditórios, salas de convenções, salas de ginástica, piscinas, entre outros, devem ser acessíveis.

8.3.1.1 Pelo menos 5%, com no mínimo um do total de dormitórios com sanitário, devem ser acessíveis. Estes dormitórios não devem estar isolados dos demais, mas distribuídos em toda a edificação, por todos os níveis de serviços e localizados em rota acessível. Recomenda-se, além disso, que outros 10% do total de dormitórios sejam adaptáveis para acessibilidade. [...].

8.3.1.3 Quando forem previstos telefones, interfones ou similares, estes devem ser providos de sinal luminoso e controle de volume de som, [...].

8.3.1.4 Os dispositivos de sinalização e alarme de emergência devem alertar as pessoas com deficiência visual e as pessoas com deficiência auditiva, [...].

8.3.1.5 O sanitário deve possuir dispositivo de chamada para casos de emergências, [...].

Observa-se que as condições citadas baseando-se na NBR 9050 quanto aos equipamentos e dispositivos adaptáveis, não se referem diretamente às UH, mas acredita-se que seria uma oportunidade de melhores adequações e estruturas para receber os hóspedes atendendo de forma que se sintam completamente satisfeitos, formando uma acessibilidade dentro da UH para os Surdos.

Podendo também, ser aplicado as tecnologias que estão no mercado a qual seria adaptações culturais, sendo que seria para atender as necessidades das pessoas com surdez. A indústria tem criado recursos tecnológicos, desde simples até altamente sofisticados, como campainha luminosa; babás luminosas; relógio de pulso vibratório; despertador vibratório; telefones para Surdos; celular com acesso a LIBRAS; serviço de mensagem de texto via celular; legenda oculta⁹ (PEREIRA, 2011).

Acredita-se que estes equipamentos poderiam ajudar no atendimento e comunicação entre o Surdo e o funcionário do hotel, se assim o hotel conforme necessidade adquirir e adaptar, principalmente nos setores de governança nas UH e recepção. Assim, se o hotel possuir esse tipo de acessibilidade ao hóspede poderá ser considerado um local com meio acessível ao Surdo. Impedindo obstáculos e assegurando um deslocamento e hospedagem com segurança e satisfação pelos serviços oferecidos e prestados.

Portanto, quando haver serviços disponíveis às pessoas com surdez, a norma NBR 9050 determina sobre as aplicações quanto à forma destes, (ABNT, 2004):

[...] símbolo internacional de pessoa com surdez deve ser utilizado em todos os locais, equipamentos, produtos, procedimentos ou serviços para pessoa com deficiência auditiva (surdez).

⁹ Legenda oculta (closedcaption): Permite o acesso por escrito à informação veiculada oralmente na televisão (PEREIRA, *et al*, 2011).

5.4.4 Símbolos complementares

Os símbolos complementares devem ser utilizados para indicar as facilidades existentes nas edificações, no mobiliário, nos espaços e equipamentos urbanos e serviços oferecidos. Os símbolos complementares são compostos por figuras que podem ser inseridas em quadrados ou círculos. [...].

5.4.4.4 Símbolos de comunicação

[...] devem ser utilizadas para sinalização ou serviços de comunicação. [...].

5.7.3 Os alarmes sonoros, bem como os alarmes vibratórios, devem estar associados e sincronizados aos alarmes visuais intermitentes, de maneira a alertar as pessoas com deficiência visual e as pessoas com deficiência auditiva (surdez). [...].

5.15 Sinalização de emergência

5.15.1.3 Em saídas de emergência devem ser instalados alarmes sonoros e visuais.

5.15.1.4 Os alarmes sonoros, bem como os alarmes vibratórios, devem estar associados e sincronizados aos alarmes visuais intermitentes, para alertar as pessoas portadoras de deficiência visual e as pessoas com deficiência auditiva.

5.15.15 Os mecanismos e dispositivos de emergência devem conter informações táteis e visuais, representados através de símbolos [...].

5.15.1.6 Recomenda-se que em quartos e sanitários de hotéis, instituições de idosos e hospitais sejam instalados telefones, campainhas e alarmes de emergência visuais, sonoros e vibratórios.

Porém, conforme observado na NBR 9050 as aplicações citadas não se refere exatamente aos hotéis em geral, ela cita em sua maioria para edificações e espaços urbanos de acesso ao público. Assim como cita no item 5.15.16 que, é recomendado que sejam instalados nas UH os referidos equipamentos. Porém, aplicando-se em hotelaria seria uma forma de estar mais bem estruturado, adaptado para receber o hóspede Surdo (ABNT, 2004). Porém o símbolo de pessoa com surdez (FIGURA 1) deve ser utilizado em todos os locais em que haja serviços disponíveis para pessoa com deficiência auditiva.

Ainda, conforme a mesma autora NBR 9050 (2004) determina que:

A representação do símbolo internacional de pessoa com deficiência auditiva (surdez) consiste em pictograma branco sobre fundo azul (referência Munsell 10B 5/10 ou Pantone 2925C). Este símbolo pode opcionalmente ser representado em branco e preto (pictograma branco sobre fundo preto ou pictograma preto sobre fundo branco), [...]. Nenhuma modificação, estilização ou adição deve ser feita a este símbolo.

FIGURA 1: Símbolo Internacional de Pessoas com Deficiência Auditiva - Surdez



Fonte: ABNT NBR 9050, segunda edição 31.05.2004, (2015).

A Lei n. 8.160, de 8 de janeiro de 1991 (Brasil, 2014b) dispõe sobre a obrigatoriedade de símbolo que permita a identificação de pessoa com surdez:

Art. 1º É obrigatória a colocação, de forma visível, do "Símbolo Internacional de Surdez" em todos os locais que possibilitem acesso, circulação e utilização por pessoas portadoras de deficiência auditiva, e em todos os serviços que forem postos à sua disposição ou que possibilitem o seu uso.

Art. 2º O "Símbolo Internacional de Surdez" deverá ser colocado, obrigatoriamente, em local visível ao público, não sendo permitida nenhuma modificação ou adição [...].

Art. 3º É proibida a utilização do "Símbolo Internacional de Surdez" para finalidade outra que não seja a de identificar, assinalar ou indicar local ou serviço habilitado ao uso de pessoas portadoras de deficiência auditiva.

Sendo este obrigatório, para locais de acesso de pessoas com deficiência auditiva e surdez e quando há serviços à disposição. Acreditando que sendo o hotel um MH com serviços diferenciados deva oferecer e disponibilizar equipamentos e instalações que sejam acessíveis também para o Surdo, assim como todos que se hospedam no hotel e este também deverá identificar-se, pois a acessibilidade é de direito de todos por igual.

TABELA 1: Acessibilidade e Meio Acessível na Orientação da Pessoa com Deficiência Auditiva

PERGUNTAS	QUANTIDADE
Não responderam	2
Os telefones, campainhas ou similares, têm sinal luminoso	4
Alarme vibratório de emergência	0
Banheiro com sinalização	0
Símbolo internacional de pessoa com deficiência auditiva onde há acessibilidade	0

Fonte: Dados obtidos pela pesquisadora (2015).

Como pode ser observado na TABELA 1, em relação se há acessibilidade e meio acessível para orientar e direcionar a pessoa com deficiência auditiva. Segundo a ABNT (2004), NBR 9050 determina sobre a definição do termo acessível o qual seria: espaço, edificação, todo serviço o conjunto que faz parte em um estabelecimento, que possa ser alcançado, acionado, utilizado e vivenciado por qualquer pessoa, este termo também inclui acessibilidade física como de comunicação.

Desta maneira, observa-se desses hotéis, 2 (dois) não se manifestaram com sua resposta, e 4 (quatro) responderam que possuem disponível apenas em suas UH telefones, campainhas ou similares com sinal luminoso. Quanto compor em sua estrutura alarme vibratório de emergência, banheiro com sinalização e o símbolo internacional de pessoa com deficiência auditiva, para direcioná-las, nenhum hotel pesquisado possuem essa sinalização.

Conforme a Lei nº. 8. 160, de 8 de janeiro de 1991 dispõe sobre a obrigatoriedade de símbolo que permita a identificação de pessoa com surdez:

Art. 1º É obrigatória a colocação, de forma visível, do "Símbolo Internacional de Surdez" em todos os locais que possibilitem acesso, circulação e utilização por pessoas portadoras de deficiência auditiva, e em todos os serviços que forem postos à sua disposição ou que possibilitem o seu uso.

Art. 2º O "Símbolo Internacional de Surdez" deverá ser colocado, obrigatoriamente, em local visível ao público, não sendo permitida nenhuma modificação ou adição [...].

Art. 3º É proibida a utilização do "Símbolo Internacional de Surdez" para finalidade outra que não seja a de identificar, assinalar ou indicar local ou serviço habilitado ao uso de pessoas portadoras de deficiência auditiva.

Sendo obrigatório para locais de acesso de pessoas com deficiência auditiva e surdez, acreditando que sendo o hotel aberto a este público e se disponibilizar equipamentos e instalações ao Surdo, este também deverá identificar-se, tudo para ter um bom desempenho e satisfação dos hóspedes.

QUADRO 1: Preocupação do Hotel com Acessibilidade da Pessoa com Deficiência Auditiva

HOTEL	ACESSIBILIDADE NAS UH PARA RECEBER PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA	PREOCUPAÇÃO DO HOTEL COM A QUESTÃO DE OFERECER ACESSIBILIDADE NAS UH
A	5 (Não)	• Temos funcionários que tem o domínio em LIBRAS para o atendimento.
B		• Apenas sinal luminoso de acordo com o toque do telefone.
D		• Estão estudando um projeto de sistema para melhor atender este público.
E		• Não tem como prioridade esta questão pelo fato da demanda ser baixa.
F		• Investiu em algumas estruturas, porém ainda há carência.
C	1 (Sim)	• Oferece apartamentos adaptados.

Fonte: Dados obtidos pelas pesquisadoras (2015).

O quadro 1 sobre ter acessibilidade nas UH para receber pessoas com deficiência auditiva, observa-se que 6 hotéis participaram da pesquisa, desses, apenas 1, afirmou que tem acessibilidade nas UH e 5 responderam que não.

A palavra acessibilidade significa: “[...] possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos” (ABNT, 2004). Falando sobre a acessibilidade dentro da UH, se observa que, apenas 1 hotel respondeu que oferece apartamentos adaptados. Dentre estes 5 hotéis não apresentam adaptações, apenas 1 hotel compõe dentro da UH sinal luminoso ao toque do telefone. Outro levantamento na pesquisa é que já há estudo de projeto para adaptação nessas unidades habitacionais.

Acredita-se o uso de recursos tecnológicos e equipamentos poderiam ajudar no atendimento e comunicação criando maior acessibilidade entre o Surdo e o funcionário do hotel.

QUADRO 2: Forma de agir na necessidade para comunicação com a pessoa com deficiência auditiva em LIBRAS

HOTEL	NECESSIDADE DA LIBRAS	FORMA DE AGIR NA NECESSIDADE DE ATENDIMENTO PARA LIBRAS
A C D E F	5 (Não)	<ul style="list-style-type: none"> • Se a demanda aumentar buscarão a capacitação dos funcionários. • Procurar saber como se comunicar para atender este público. • A contratação de um profissional na equipe de recepção com habilidade para este atendimento. • A demanda é bem baixa por isso não há preocupação tão atuante. • Recorrerá ao serviço terceirizado especializado.
B	1 (Sim)	<ul style="list-style-type: none"> • Possivelmente a ampliação e inserção da LIBRAS na hotelaria.

Fonte: Dados obtidos pelas pesquisadoras (2015).

Conforme o quadro 2, sobre o hotel ter a necessidade da LIBRAS observa-se que os 6 hotéis participaram da pesquisa, apenas 1 disse que sente a necessidade da LIBRAS e tem a preocupação de realizar a implantação no meio de hospedagem. Já os outros disseram se houver um aumento na demanda de hóspedes Surdos buscarão recursos para implantar ou capacitar o funcionário da recepção ou procurar por serviço terceirizado.

Caso a sociedade não estiver preparada para receber o Surdo este não conseguirá se expressar diretamente com a sua língua materna durante o atendimento, desta maneira ao invés de ser recebido na sociedade ele será limitado pelo motivo dos prestadores de serviço não estarem capacitados para este tipo de atendimento (DIZEU; CAPORALI, 2005).

QUADRO 3: Modelos exemplificados de comunicação com os hóspedes Surdos

HOTEL	EXEMPLO DE COMUNICAÇÃO COM HÓSPEDES SURDOS
A	De forma que exige maior atenção, assim como prioridade um atendimento personalizado.
B	Seguramente não conseguiremos atendê-los de forma satisfatória uma vez que papel e caneta não se fazem formas efetiva de comunicação.
D	Através de sinais (gestos) e de acompanhamento até o local dentro das dependências do hotel.
E	Usarão os recursos disponíveis para que melhor atenda às necessidades de forma que ele possa entender.

C F	A alternativa no momento seria a escrita.
----------------------	---

Fonte: Dados obtidos pelas pesquisadoras (2015).

Já o quadro 3, apenas 1 hotel respondeu que atenderiam de forma que melhor entendessem e compreendessem, 2 usariam o recurso da escrita, 1 usaria gestos e acompanharia até o local de hospedagem, outro atenderia esse hóspede de forma personalizada dedicando um tempo para ele, apenas 1 hotel respondeu que não conseguiria atendê-lo de forma satisfatória.

Acredita-se que para os hotéis o ideal é que os funcionários principalmente os da recepção sejam capacitados para prestar atendimento aos Surdos, ou que, no mínimo um funcionário seja fluente em LIBRAS, no caso de não ter, o hotel poderia disponibilizar dos serviços de um tradutor e intérprete de LIBRAS. Acreditando que desta forma se desenvolverá os serviços, haverá grande reconhecimento do MH e atingirá todas as expectativas do público.

QUADRO 4: Possíveis soluções para um gerar um bom atendimento

HOTEL	AÇÃO PARA RESOLVER PROBLEMA NO ATENDIMENTO
A	No primeiro sinal da insatisfação, a gerência é contatada para que se possa fazer uma apuração do motivo da insatisfação e resolução do problema.
B	Se vir a acontecer, buscaremos identificar as lacunas a serem preenchidas em busca da excelência de nossos serviços.
C	Encaminharíamos ao serviço interno de atendimento ao hóspede responsável por eventuais casos de não atendimento de expectativas.
D	Sempre fizemos o possível para atender da melhor maneira, e não temos registros de nenhum tipo de cliente que saíram insatisfeitos por este motivo.
E	Enviaríamos um e-mail solicitando desculpas e caso seja possível algum mimo por parte do hotel.
F	Estamos sempre preocupados em estarmos preparados em lidarmos com as diversidades.

Fonte: Dados obtidos pelas pesquisadoras (2015).

Apresenta o quadro 4, independente da razão pela qual o cliente possa escolher um hotel, podendo ser por quantidade de leito, valor, visão, mais conforto, ou até mesmo, pelo motivo de acessibilidade, todas as UH devem estar de acordo, preparada, higienizada e acolhedora, ao chegar à recepção ele espera ser encaminhado diretamente a UH reservada para sua hospedagem.

Para Ismail (2010, p. 349), a qualificação dos funcionários está além de um simples atendimento sendo que:

Os serviços prestados aos hóspedes vão além do *empowerment*, estando também vinculados à necessidade de conhecer e entender as pessoas. A diversidade dos hóspedes torna vital ter funcionários que apreciam as diferenças pessoais.

Serviços os quais devem considerar o atendimento em sua diversidade fazendo parte todas as pessoas que tem algum tipo de deficiência, assim como pessoas que tem deficiência auditiva ou surdez.

Dos 6 hotéis que responderam, desses, 4 disseram que de uma forma ou outra sempre buscarão recursos resolvendo de imediato qualquer problema insatisfatório para poder atender as expectativas dos hóspedes; 1 hotel respondeu que sempre fez o possível para atender da melhor maneira para não haver insatisfação, outro, afirmou que está preparado para atender as diversidades. Desta forma, percebe-se que todos os hotéis pesquisados solucionam da sua melhor maneira os problemas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo teve como objetivo um estudo sobre o atendimento através da Língua Brasileira de Sinais em uma amostra previamente definida de hotéis do município de Foz do Iguaçu. Esta também verificou, se há a necessidade da contratação de funcionário com habilidade em LIBRAS, como é a comunicação com a pessoa com deficiência auditiva e surdez e os meios acessíveis para comunicação dos Surdos nas UH.

Para coletar as respostas aplicou-se questionários aos chefes e aos funcionários da recepção, porém encontrou-se algumas dificuldades em realizar a pesquisa, pois os MH encontravam-se sem disponibilidade para responder os questionários com os chefes de recepção. Houve uma demora para adquirir as respostas.

Desta forma, a questão principal da pesquisa foi respondida, a maior parte dos hotéis informou que fazem a comunicação sem utilizar a língua brasileira de

sinais, por parte dos chefes de recepção, não há a necessidade da contratação de funcionário com habilidade em LIBRAS, alegando que a demanda das pessoas com deficiência auditiva é baixa. Devido a este motivo não há preocupação por parte do gestor nesse tipo de contratação.

Antes da pesquisa havia uma curiosidade de saber se haveria profissionais habilitados em LIBRAS, e assim esperava-se resposta positiva nesta hipótese, por isso, a técnica utilizada na pesquisa foi a amostra por julgamento, onde acreditou que com a quantidade de espaços (auditórios/salas) disponíveis para a realização de eventos poderia haver maior circulação de pessoas, e possivelmente a probabilidade de atendimentos e hospedagens às pessoas com deficiência auditiva ou surdez.

Outro fato também, em resposta do questionário realizado com cada 1 (um) dos chefes de cada recepção dos hotéis pesquisados, no qual, 100% responderam que apesar da demanda ser baixa, a LIBRAS é um diferencial e assumem que se a demanda aumentar será necessário para o atendimento assim visando que possa abrir novos mercados, também uma hipótese de investimento para o empreendimento hoteleiro, se conforme adaptação deste diferencial. Porém até o momento da pesquisa nenhum dos hotéis havia pensado nesse investimento, visto que a pergunta direcionada foi recebida de maneira a se pensar. E no momento, alguns se propuseram caso da necessidade deste profissional o hotel se disponibilizará em contratar pessoas qualificadas para esse atendimento ou partirão para uma terceirização ou até a contratação de intérprete.

Foi constatado na pesquisa que a maioria dos hotéis pesquisados ficou surpreso com o qual tão importante é a LIBRAS e o diferencial para o atendimento assim como são outras línguas, visto que os Surdos têm sua língua materna esperando que a sociedade compartilhe com eles e não que os excluam do meio social, pois eles não são desiguais dos ouvintes, apenas tem outra forma de aculturação e está por Lei n. 10.436, de 24 de abril de 2002, são amparados.

Quanto à pesquisa relacionada ao funcionário da recepção não há recepcionista habilitado em LIBRAS, a comunicação feita dentro MH na recepção é uma comunicação sem qualificação, eles responderam que quando há hóspede com deficiência auditiva estes se comunicam da maneira que conseguem no momento,

porém nenhuma dessas são formas de atendimento padronizado e qualificado, entre estas, apenas os que se comunicam através de intérprete está dentro do padrão de atendimento.

Conclui-se que através das respostas dos chefes e funcionários de recepção que apesar da demanda ser baixa se percebe que há procura de pessoas com deficiência auditiva e surdez nos MH e havendo se faz necessário o atendimento direcionado a estas, acreditando que a melhor forma para a compreensão seria a LIBRAS, e também a instalação de equipamentos para facilitar a comunicação e, além disso, as sinalizações com a representação do símbolo internacional de pessoa com deficiência auditiva e a localização do intérprete da LIBRAS conforme a NBR 9050 de 2004.

Seria um diferencial o atendimento em LIBRAS, assim como é o atendimento a um hóspede estrangeiro no momento que chega à recepção quando a comunicação se faz através de outro idioma incluindo seu atendimento dentro da UH. Para o hóspede além de ser gratificante é a forma de demonstrar ser aceito pela sociedade quando atendido com sua língua materna e não ter o transtorno de se preocupar e depender de um acompanhante. Este também seria o diferencial para o MH investir nessa qualificação e serviços, podendo ter a possibilidade de um aumento no retorno financeiro.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: Acessibilidade a Edificações, Mobiliário, Espaços e Equipamentos Urbanos. 2.ed. Rio de Janeiro. 2004.

BRASIL. Decreto n. 5.626, de 22 e 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. Brasília, 2 de dezembro de 2004. Disponível em: <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao>>. Acesso em: 25 jul. 2014c.

BRASIL. Lei n. 10.436, de 24 de abril de 2002. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, 24 abril 2002. Disponível em: <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao>>. Acesso em: 17 set. 2014a.

BRASIL. Lei n. 8.160, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a caracterização de símbolo que permita a identificação de pessoas portadoras de deficiência auditiva. **Portal da Legislação Governo Federal**. Brasília, 8 de janeiro de 1991. Disponível em: <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao>> Acesso em: 24 set. 2014b.

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. 7.ed. rev. Caxias do Sul: Educus, 2000.

CURSO DE LICENCIATURA EM PEDAGOGIA – LICENCIATURA. **Imperial Instituto surdos-mudos**. Disponível em: <http://www.pead.faced.ufrgs.br/sites/publico/eixo7/libras/unidade2/historia_surdos.htm>. Acesso em: 28 jun. 2015.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo**. São Paulo: Futura, 2007.

DIZEU, Liliane correia Toscano de Brito; CAPORALI, Sueli Aparecida. **A língua de sinais constituindo o surdo como sujeito**. Educ. Soc., Campinas, vol. 26, n. 91, p. 583-597, Maio-Ago. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/es/v26n91/a14v2691.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2014

FOZ DO IGUAÇU DESTINO DO MUNDO. Disponível em: <<http://www.fozdoiguacu.destinodomundo.com.br/sobre-a-cidade/a-cidade>>. Acesso em: 28 jun. 2015.

GESSER, Audrei. **LIBRAS? Que língua é essa? Crenças e preconceitos em torno da língua de sinais e da realidade surda**. São Paulo: Parábola, 2009.

HONORA, Márcia; FRIZANCO, Mary Lopes Esteves. **Livro Ilustrado de Língua Brasileira de Sinais: Desvendando a comunicação usada pelas pessoas com surdez**. São Paulo: Ciranda Cultural, 2009.

ISMAIL. Ahmed. **Hospedagem: front office e governança**. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

LAGE, Sônia Regina C.; MARTINS, Regiane. A importância da capacitação do profissional de turismo para o atendimento ao deficiente auditivo. **Estação Científica**, Juiz de Fora, n. 03, Outubro 2006. Disponível em: <[http://www4.unirio.br/museologia/textos/EC0_TURISMO_INCLUSIVO_acess\[1\].Pdf](http://www4.unirio.br/museologia/textos/EC0_TURISMO_INCLUSIVO_acess[1].Pdf)>. Acesso em: 18 mar. 2014.

LIMA, Perci. **Foz do Iguaçu: No Contexto da História**. Foz do Iguaçu: Fotolaser Gráfica, 2010.

MEMORIAL DA INCLUSÃO OS CAMINHOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA. **2ª Instituto Educacional de São Paulo - IESP**. Disponível em: <<http://www.memorialdainclusao.sp.gov.br/br/anexo1/audit55.shtml>>. Acesso em: 28 jun. 2015.

PEREIRA, Maria Cristina da Cunha *et al.* **LIBRAS: Conhecimento além dos Sinais**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU. **Cidade de Foz do Iguaçu**. Disponível em: <<http://www.pmfi.pr.gov.br/conteudo/?idMenu=1004>>. Acesso em: 28 jun. 2015.

PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU. **Cidade de Foz do Iguaçu**. Disponível em: <<http://www.pmfi.pr.gov.br/conteudo/?idMenu=1004>>. Acesso em: 27 jun. 2014.

QUADROS, Ronice Muller de; KARNOPP, Lodenir Becker. **Língua de Sinais Brasileira**: Estudos Linguísticos. Porto alegre: Artmed, 2004.

REVISTA PAINEL. **Foz do Iguaçu na história da hotelaria e do turismo brasileiro**. n. 249. jun. 2012. Disponível em: <http://www.jtezza.com/capa_249.htm>. Acesso em: 29 jun. 2015.

SANTOS, Elza Pereira dos; FRIZON, Ivete Ana; e OLIVEIRA, Izaura Martins de. **Foz do Iguaçu coletânea de dados**. Curitiba: Copyright, 1993.

THE NATIONAL GALLERY. **Paul Huet**. Disponível em: <<http://www.nationalgallery.org.uk/artists/paul-huet>>. Acesso em: 28 jun. 2015.