

UMA ANÁLISE DA ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA COM ÊNFASE NO SURDO

Edilaine Maria Fialho Pereira¹

Carla Tatiana Zappe²

Resumo:

Este trabalho de TCC II tem como objetivo descrever a hotelaria de forma adaptada para pessoas surdas, considerando sua parte estrutural, equipamentos, comunicação e analisar como o turista surdo percebe a presença dessa acessibilidade nos empreendimentos hoteleiros. Para tanto, utilizou-se de pesquisa bibliográfica em livros, artigos científicos, trabalhos acadêmicos, sites do Ministério do Turismo (MTur), Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE); e uma pesquisa qualitativa com pessoas surdas que frequentam meios de hospedagens. A pesquisa permitiu identificar que há um grande percentual de turistas surdos que necessitam de acessibilidade nos meios hoteleiros, visto que há ainda muitas barreiras, principalmente a barreira da comunicação, já que a maioria dos hotéis não possuem os artefatos de acessibilidade e profissionais capacitados em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS).

Palavras-chave: Acessibilidade; Hotelaria; Surdez; Turismo.

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos o termo acessibilidade tem sido tema de diversos trabalhos. Fala-se da necessidade da acessibilidade nas escolas, nos órgãos públicos, nos meios de transportes, nas vias públicas, nos meios de hospedagem, entre outros. Esta acessibilidade, prevista pela lei número nº 10.098 (BRASIL, 2000), visa garantir o

¹ Acadêmica do curso de Tecnologia em Gestão de Turismo do Instituto Federal Farroupilha – Campus São Borja – RS.

² Docente do Instituto Federal Farroupilha - Campus São Borja - RS

tratamento igualitário a todas as pessoas, independente das limitações encontradas, sejam na fala, na locomoção ou em qualquer tipo de deficiência.

No Turismo, essa necessidade não é diferente, e já é possível observar que há grandes avanços em relação à acessibilidade, principalmente para as pessoas com mobilidade reduzida e deficiência física. No entanto, para as pessoas surdas ainda há muito a fazer. Muitas vezes, as pessoas com surdez passam como imperceptíveis para os estabelecimentos hoteleiros, que fingem que as pessoas que não ouvem ou ouvem mal não existem, ou não viajam, ou não se hospedam em hotéis.

Nesse sentido, visto o direito que todas as pessoas têm ao turismo e ao lazer, este trabalho de TCC II tem como objetivo discutir a acessibilidade do surdo no setor hoteleiro. Os hotéis, que representam os meios de hospedagens mais usados pelos turistas, estão preparados para receber pessoas com surdez? Praticam o princípio da hospitalidade do bem receber, independente da condição física de seus hóspedes? A ênfase deste estudo é na acessibilidade dos surdos, visto que, representam uma parte importante do turismo brasileiro e, como todos os outros, precisam ter seus direitos e garantias respeitados, sem distinção.

Os objetivos específicos buscam descrever a hotelaria de forma adaptada para pessoas surdas, considerando sua parte estrutural, equipamentos, comunicação e analisar como o turista surdo percebe a presença dessa acessibilidade nos empreendimentos hoteleiros.

A motivação para a realização desse estudo provém das aulas de Turismo Acessível e da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) do Instituto Federal Farroupilha - Campus São Borja, dado a importância do acesso e da inclusão das pessoas surdas a todas as áreas que lhes são de direito.

A metodologia utilizada foi o estudo de artigos científicos, trabalhos acadêmicos, sites do Ministério do Turismo (MTur), a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Uma revisão bibliográfica foi feita, a fim de abordarmos tópicos importantes para compreensão do tema proposto; e um questionário online, via Google Forms, foi aplicado às pessoas surdas que ficam hospedados em hotéis, com o propósito de obter resultados para análise da acessibilidade dos surdos nas redes hoteleiras.

Para tanto, este trabalho está dividido da seguinte forma. Na seção 2.1, descrevemos o potencial turístico que representa o turista surdo; na seção 2.2

descrevemos a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), principal forma de comunicação da comunidade surda no Brasil; na seção 2.3, conceituamos a hospitalidade do serviço hoteleiro, considerando a importância de um bom acolhimento para o bem estar do indivíduo surdo; na seção 2.4, discutimos a acessibilidade nas redes hoteleiras do ponto de vista das pessoas surdas, considerando a infraestrutura e a comunicação, assim como a necessidade de um intérprete e de profissionais que saibam Libras; na seção 2.5 analisamos o questionário de pesquisa exploratória e finalmente, no capítulo 3, realizamos nossas considerações finais.

2 DESENVOLVIMENTO

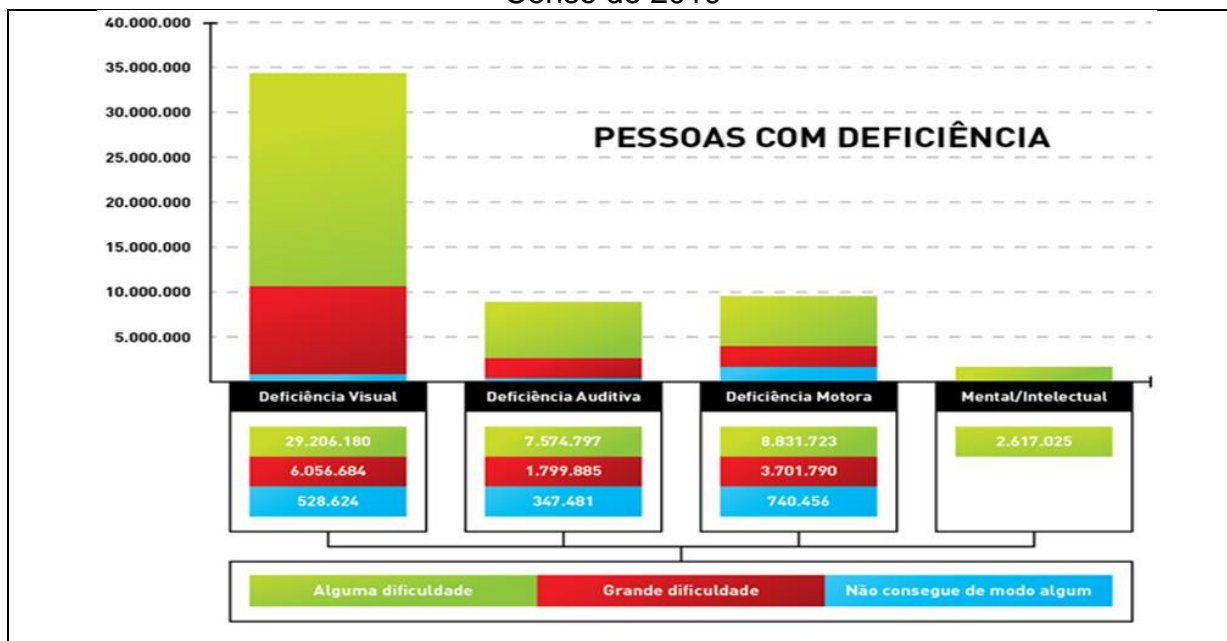
2.1 TURISTA SURDO

O Decreto 5.296, de 2 de Dezembro de 2004, em seu artigo 70, inciso II, considera deficiente auditivo as pessoas que têm perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500 Hz, 1.000 Hz, 2.000 Hz e 3.000 Hz. Já uma pessoa considerada surda é regulamentada pelo Decreto nº 5.626 de 22 de Dezembro de 2005, como “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. Art. 2). Dito isto, são chamados de surdos:

[...] os indivíduos que perderam parcialmente ou totalmente a audição, que não são capazes de compreender o mundo através do ouvido. Para um melhor entendimento, uma pessoa com diagnóstico de surdez é aquela que apresenta diminuição ou ausência da capacidade de ouvir sons (MONTEIRO; SILVA; RATNER, 2016).

Pelo Censo Demográfico de 2010 (IBGE, 2010), conforme Fig.1, 5,10% da população brasileira, das quais declararam possuir algum tipo de deficiência, é composta por pessoas com algum grau de deficiência auditiva, em diferentes níveis descritos como: alguma dificuldade, grande dificuldade ou não consegue de modo algum. Isto corresponde a aproximadamente 10 milhões de pessoas, sendo que a maioria se enquadra como deficiente auditivo e, portanto, podem reconhecer pelo som as palavras (fazendo uso de próteses ou não, a depender do nível da perda auditiva).

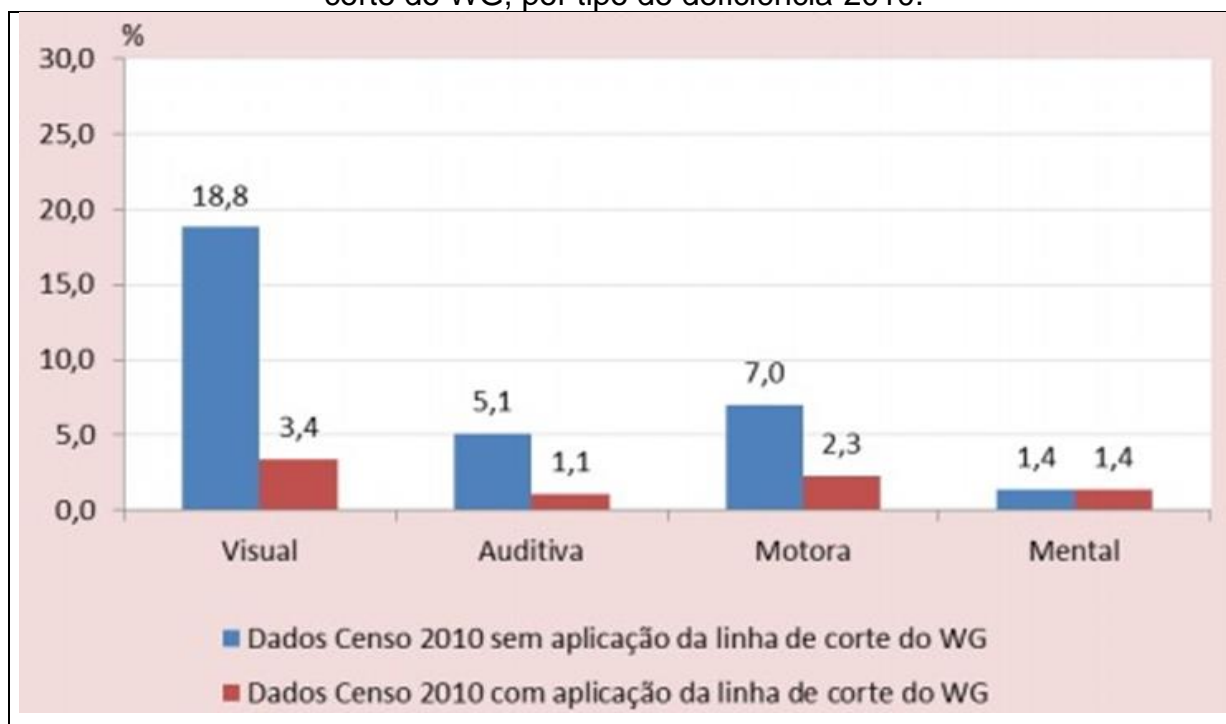
Figura 1: Distribuição de pessoas com alguma deficiência, segundo o Censo de 2010



Fonte: IBGE, Censo Demográfico 2010.

Com a releitura dos dados de pessoas com deficiência, emitido na Nota Técnica 01/2018 do IBGE, considerando as recomendações do Grupo de Washington (WG), este número foi para 1,1% da população, conforme observado na Fig. 2.

Figura 2: Proporção de pessoas com deficiência, com e sem aplicação da linha de corte do WG, por tipo de deficiência-2010.



Fonte: IBGE, Censo Demográfico 2010 - Nota Técnica 01/2018.

A recomendação do Grupo de Washington era que se contabilizassem como deficientes apenas os que apresentam grande dificuldade ou não conseguem de modo algum. Esta recomendação visa garantir a comparabilidade das estatísticas entre diferentes países (IBGE, Censo Demográfico 2010 – Nota Técnica 01 /2018).

Este 1,1% corresponde aproximadamente 2 milhões pessoas com grande dificuldade ou que não conseguem ouvir de modo algum no país, e que se comunicam por meio de experiências visuais, leituras labiais, textos escritos e principalmente pelo uso da Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS.

Ao considerar essas estatísticas podemos observar o grande número de pessoas surdas que necessitam de acessibilidade nos meios hoteleiros, visto que, para estes, o ouvido não lhes permite comunicar e compreender o mundo. Estas pessoas utilizam a comunicação espaço-visual como principal meio de conhecer o mundo em substituição à audição e à fala e nem todos desenvolvem a Língua de Sinais (LIBRAS). Os que vivem isolados em locais onde não há uma comunidade surda, geralmente ficam limitados a comunicação por gestos (SASSAKI, 2009).

O fato é que, parte desse percentual representam pessoas economicamente ativas, compondo assim um considerável grupo de turistas surdos que pagam suas estadias, assim como qualquer outro hóspede, e que deseja usufruir de todos os serviços, ambientes e de todas as atividades que lhe são de direito.

2.2 LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS (LIBRAS)

Para a legislação, conforme visto na seção 2.1, a surdez está associada ao uso de uma língua visual, a Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS. Ela foi oficializada no Brasil com a Lei 10.436, de 24 de Abril de 2002 (BRASIL, 2002), e hoje representa a segunda língua oficial do Brasil, sendo a primeira língua dos cidadãos brasileiros que compõem a comunidade surda do Brasil.

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, constitui um sistema linguístico de transmissão de ideais e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil (BRASIL, 2002).

A língua de sinais possui uma estrutura própria, como a gramática e a semântica e não é universal, ou seja, cada país possui um tipo, assim como a língua falada. Por exemplo, na França, país de onde originou a língua, temos Língua de

Sinais Francesa (LSF). Em Portugal temos a Língua Gestual Portuguesa (LGP) e no Brasil, a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) (GOES; CAMPOS, 2013).

Os indivíduos que fazem uso da língua de sinais, não necessariamente são mudos, pois a mudez é outra deficiência, a de emitir sons. Assim o termo surdo-mudo, frequentemente é empregado de forma incorreta, pois existe a possibilidade de um surdo falar, os chamados surdos oralizados, que exercitaram o ato da fala. No entanto, de acordo com a FENEIS (Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos), afiliada da WFD (Federação Mundial dos Surdos, na sigla em inglês), cerca de 80% dos surdos no Brasil têm baixa escolaridade e problemas de alfabetização, já que muitas escolas não possuem profissionais habilitados que possam auxiliá-los. Dessa forma, a maioria apresenta dificuldades para compreensão do português, ou seja, não entende ou tem dificuldades para ler e escrever (FENEIS, 2021). Por conta disso, eles dependem exclusivamente da Língua de Sinais para se comunicar e obter informações, sendo a maneira mais eficaz de comunicação e interação entre uma pessoa surda e uma ouvinte.

2.3 HOSPITALIDADE

O conceito de hospitalidade está associado, segundo diferentes autores, à sociabilidade; receptividade, alimentação e lazer e não tendo um conceito único e universal, mas em geral, tem como fim o bem-estar e a satisfação do outro. Segundo Camargo, hospitalidade é “o ato de receber o outro, a fim de lhe proporcionar uma estadia agradável, aplicando a dádiva do dar-receber-retribuir com o propósito de gerar vínculos sociais” (CAMARGO, 2004). Para Baptista, “hospitalidade é um encontro privilegiado entre pessoas, marcado pela intenção de acolhimento em relação ao outro” (BAPTISTA, 2002).

Segundo os autores, o termo hospitalidade vai além do ato de receber, de fornecer alimento, lugar para dormir, etc. Possui um sentido mais profundo, pois trata-se de um vínculo sobre troca de valores entre o visitante e o visitado. A hospitalidade não se limita a este ou aquele hóspede, mas é estendida a todos, sem distinção. Segundo Boff, “o ideal de hospitalidade deve ajudar a formular boa lei e a inspirar políticas públicas generosas que viabilizem a acolhida do estrangeiro, do emigrado, do refugiado e do diferente” (BOFF, 2006).

Dessa forma, um estabelecimento hoteleiro é hospitaleiro quando há uma boa recepção, o cuidado com o hóspede e com suas necessidades, com o objetivo de gerar satisfação e bem estar. O estabelecimento que se diz hospitaleiro, deve aplicar a hospitalidade a todos os seus hóspedes, de forma integral, independente se seu hóspede possui ou não alguma deficiência. Neste sentido, muitos estabelecimentos hoteleiros que se dizem hospitaleiros usam o conceito de forma superficial, como se a hospitalidade se aplicasse apenas a uma certa parte da população, excluindo a margem os que possuem alguma deficiência.

2.4 ACESSIBILIDADE HOTELEIRA

O termo acessibilidade, muito difundido nos últimos tempos, se refere à ausência de qualquer tipo de barreiras que impeçam ou dificultem o indivíduo de chegar a um local de comum acesso, ou de realizar uma atividade social. A partir dessas barreiras definimos o conceito de turismo acessível do ponto de vista das pessoas com surdez como, “tipo de turismo que permite a fruição dos espaços, equipamentos e serviços turísticos diversos, com segurança e autonomia”. (SILVA, 2013).

Segundo Sasaki, existem 6 tipos de barreiras: barreiras arquitetônicas, barreiras comunicacionais, barreiras metodológicas, barreiras instrumentais, barreiras atitudinais e barreiras programáticas (SASSAKI, 2009). Essas barreiras são, respectivamente, descritas como: barreiras nos espaços e em suas proporções; má comunicação entre hóspede e anfitrião; dificuldade de integração aos métodos e técnicas de lazer; dificuldades com instrumentos; ferramentas e utensílios e barreiras relacionadas a preconceitos e discriminações.

Do ponto de vista do turista surdo, a principal barreira a ser enfrentada é a barreira comunicacional, visto que ainda é raro encontrar completas adaptações que promovam a inclusão desses indivíduos. Nesse sentido, o uso da LIBRAS para o acolhimento do turista surdo nas redes hoteleiras se coloca como um instrumento de comunicação importantíssimo. A Associação Brasileira de Normas Técnicas (NBR 9050, 2015) estabelece que para assegurar a acessibilidade ao público surdo, é necessário um sistema de comunicação.

Deve-se dispor de sistema de comunicação ou serviços de apoio para pessoas com deficiência auditiva. Pode ser por meio de recursos eletrônicos que permitam o acompanhamento de legendas em tempo real ou intérprete

de Libras com a projeção em tela da imagem sempre que a distância não permitir sua visualização direta. (ABNT NBR 9050:2015)

Figura 2: Símbolo internacional de pessoas com deficiência auditiva.



Fonte: ABNT NBR 9050:2015

Ainda na NBR 9050:2015 estão inclusos as adaptações para os espaços hoteleiros (Unidades Habitacionais (UH), piscinas, restaurantes, hall, etc.) e equipamentos; os símbolos internacionais de acessibilidade referentes à deficiência auditiva, e outros, a fim de que, muitos empecilhos sejam eliminados, promovendo assim a inclusão social do deficiente no âmbito das hospedagens.

A barreira entre o surdo e a atividade turística é, basicamente, a capacitação do trade, com cursos de LIBRAS, seguindo exemplo do Aeroporto Castro Pinto, na Paraíba, que promoveu um curso de LIBRAS para capacitação dos funcionários do aeroporto (ANDRADE; ALVES, 2011).

A rede hoteleira para ser acessível ao surdo, necessita de um intérprete e de profissionais que saibam LIBRAS, cartilhas em LIBRAS com informações, telefone com transmissão de texto TDD (Telephone Device for Deaf), relógios despertadores vibratórios, sensor de que estão batendo na porta, TV com legendas, entre outras, a fim de oferecer a seus hóspedes surdos uma comunicação legítima, na qual eles se sintam acolhidos e possam desfrutar de todos os seus direitos com igualdade.

A utilização de Libras, além de dar identidade à comunidade surda, é vista como uma forma de inserção dessa comunidade na sociedade. É através dela que o surdo se manifesta, faz escolhas, e demonstra seus interesses, quando hospedado em hotel. Portanto, a ausência de profissionais capacitados nos estabelecimentos hoteleiros contribui para que a comunicação não ocorra, levando-os ao isolamento e esquecimento.

De acordo com o Guia do Turismo Acessível, do Ministério do Turismo (MTur, 2021), um estabelecimento hoteleiro para ser acessível ao hóspede surdo deve

possuir sinalização visual e luminosa nas unidades habitacionais (UHs); sinalização dos locais e equipamentos acessíveis com os símbolos internacionais. A sinalização visual é “composta por mensagens de textos, contrastes, símbolos e figuras.” (ABNT, 2015, p.31) e “deve ser autoexplicativa, perceptível e legível para todos, inclusive para as pessoas com deficiência.” (ABNT, 2015, p.30).

A sinalização deve ser posicionada a uma altura que possa ser lida com clareza por pessoas sentadas, em pé ou caminhando e a redação dos textos deve ser objetiva, com sujeito, verbo e predicado, na voz ativa em sentenças afirmativas que enfatizem a sequência das ações. (ABNT, 2015, p.33).

A informação visual deve ser legível e seguir padrões que permitam a visualização e entendimento da sinalização, padrões estes relacionados no item 5 da norma referentes ao contraste (cores do texto e fundo), iluminação do ambiente, estilo de redação, tamanho da fonte, distância entre outras especificações. As placas devem respeitar os parâmetros visuais dispostos em 4.8 da NBR 9050/2015, que dispõe sobre os ângulos de alcance visual em “diferentes distâncias horizontais, a aplicação dos ângulos de alcance visual para pessoas em pé, sentadas e em cadeiras de rodas.” (ABNT, 2015, p.26)

Outras questões estão relacionadas ao atendimento. Levando-se em conta que muitos surdos fazem uso da leitura labial para se comunicarem, algumas mudanças no procedimento de atendimento farão diferença no acesso à informação por estas pessoas.

Falar claramente e em velocidade normal, salvo quando pedido para falar mais devagar, e de maneira que o surdo enxergue a boca de quem está falando, em muitos casos o surdo aprende a fazer leitura labial; não se deve alterar o tom de voz, a não ser que lhe seja pedido, no caso de deficiência auditiva não profunda (FUKUSHIMA, 2010).

Um estabelecimento acessível apresenta artefatos que tornam a estada do surdo agradável e igual ao dos hóspedes ouvintes; e vai além da presença de rampas de acesso e elevadores para as áreas de lazer. Há informação e comunicação, alguém interagindo, seja visual, gestual. A oferta de serviços mais eficientes e adequados, contribui para que sociedade surda se sinta incluída.

2.5 PESQUISA EXPLORATÓRIA

Uma pesquisa exploratória foi elaborada através de um questionário, com o objetivo de analisarmos como o surdo se sente e quais suas percepções com relação às acessibilidades dos empreendimentos hoteleiros. Através da rede social Facebook, contatei alguns membros da comunidade surda, a qual tive contato durante um curso

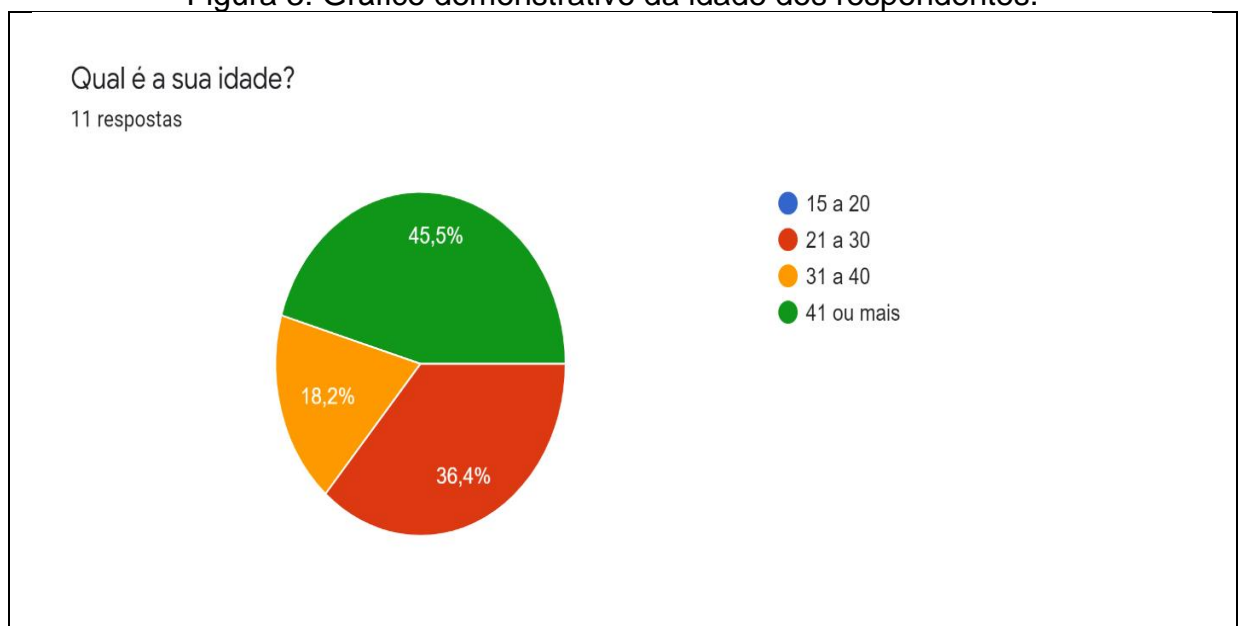
de LIBRAS, ministrado pela Universidade Federal de Viçosa (UFV). Com o compartilhamento do questionário e ajuda desses, foram obtidas 11 respostas de pessoas surdas, que quando viajam, ficam hospedadas em hotéis.

Sendo assim, inicialmente as perguntas presentes no questionário são para identificar os perfis dos respondentes, de acordo com a idade e o modo de comunicação. Já na segunda parte, as perguntas foram direcionadas para que se pudesse analisar a percepção da acessibilidade nos empreendimentos hoteleiros, do ponto de vista dos respondentes.

2.5.1 Análise do Dados Obtidos

Iniciando o questionário, a primeira pergunta foi feita para identificação da idade dos respondentes. Assim, podemos observar na Fig. 3, que os respondentes possuem acima de 21 anos e que 45,5% possuem 41 anos ou mais de idade.

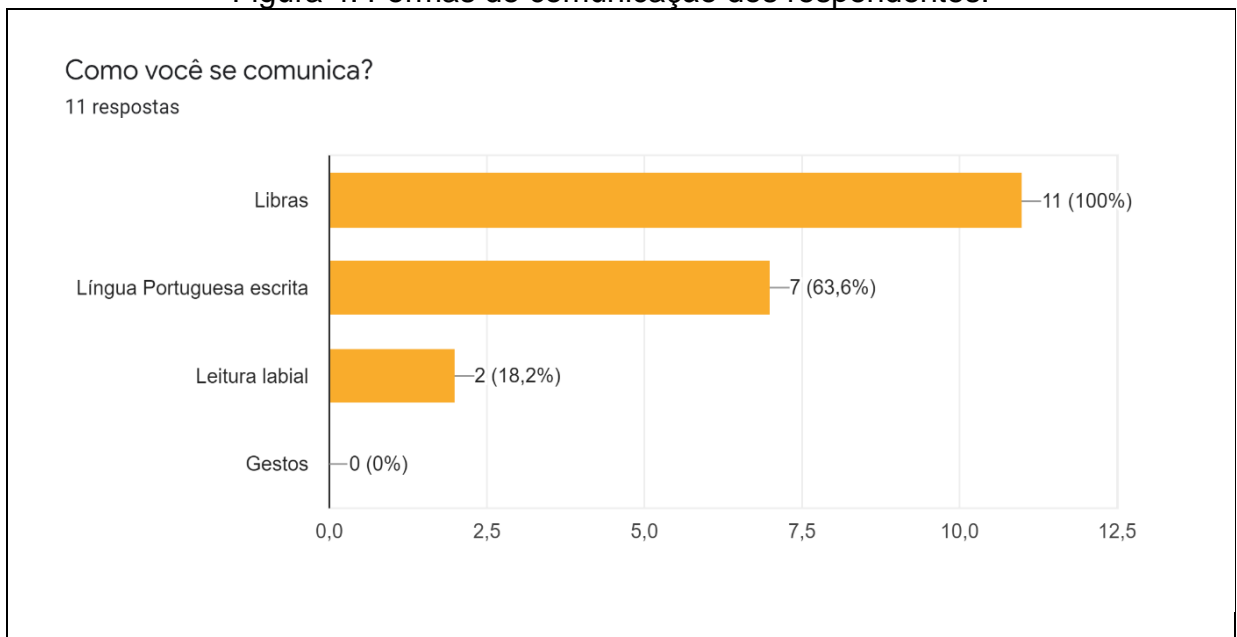
Figura 3: Gráfico demonstrativo da idade dos respondentes.



Fonte: Elaboração própria.

Na fig. 4 podemos observar que 100% dos respondentes usam a LIBRAS como meios de comunicação, mas que nem todos fazem uso da língua portuguesa escrita, o que significa que 36,4% dos respondentes não foram alfabetizados nesta modalidade, que para estes o português representa outra língua com diferenças sintáticas, morfológicas e fonéticas. Uma pequena parcela dos respondentes, 18,2% dizem se comunicar através da leitura labial e nenhum com o uso de gestos.

Figura 4: Formas de comunicação dos respondentes.



Fonte: Elaboração própria.

Todos os respondentes dizem que costumam ficar hospedados(a) em hotéis quando viajam, como podemos observar pelo gráfico da fig. 5.

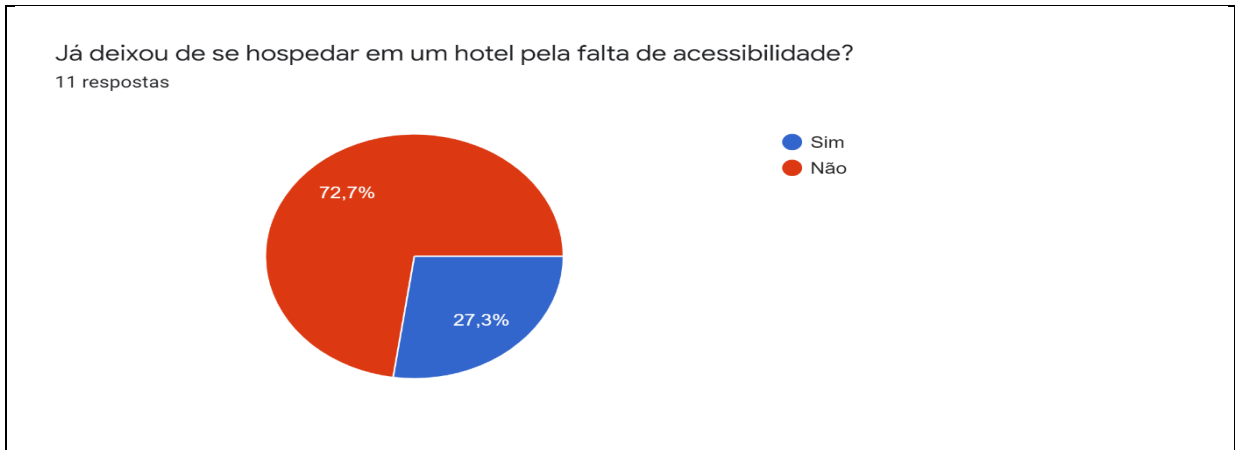
Figura 5: Número de respondentes que ficam em hotel quando viajam.



Fonte: Elaboração própria.

Apesar de 100% dos respondentes dizerem que costumam ficar hospedados em hotéis quando viajam, podemos observar pela fig. 6, que 23,7% dos respondentes já deixaram de se hospedar em algum hotel devido à falta de acessibilidade. E a sua maioria, 72,7% não deixaram de se hospedar pela falta de acessibilidade, o que não quer dizer que os hotéis os quais hospedaram eram acessíveis.

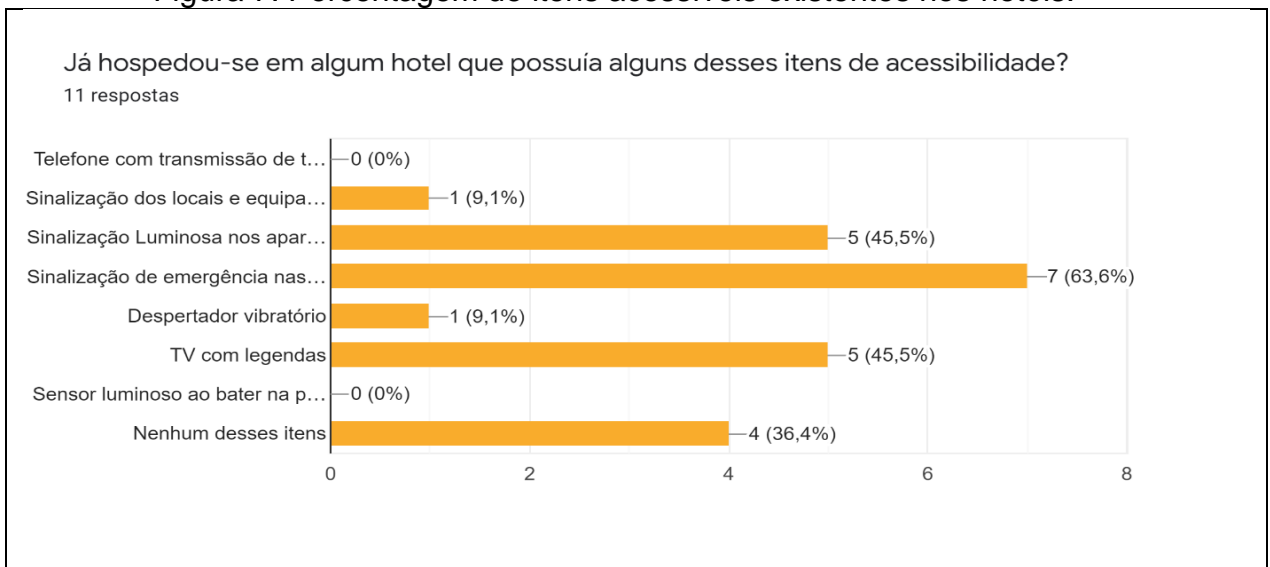
Figura 6: Percentual de respondentes que já deixaram de se hospedar pela falta de acessibilidade.



Fonte: Elaboração própria.

A próxima questão foi baseada no Guia do Turismo Acessível, do Ministério do Turismo (MTur, 2021) para identificar se os hotéis que os respondentes se hospedaram possuíam alguns artefatos que promovem acessibilidade para o surdo: telefone com transmissão de texto; sinalização dos locais e equipamentos acessíveis com símbolos internacionais; sinalização de emergência nas áreas comuns; despertador vibratório; TV com legendas; sensor luminoso ao bater na porta. Contavam também com a opção de não haver nenhum desses itens. Podemos observar pela fig. 7, que em nenhum destes havia telefone com transmissão de texto e sensor luminoso ao bater na porta e que 36,4% responderam não haver nenhum dos itens de acessibilidade.

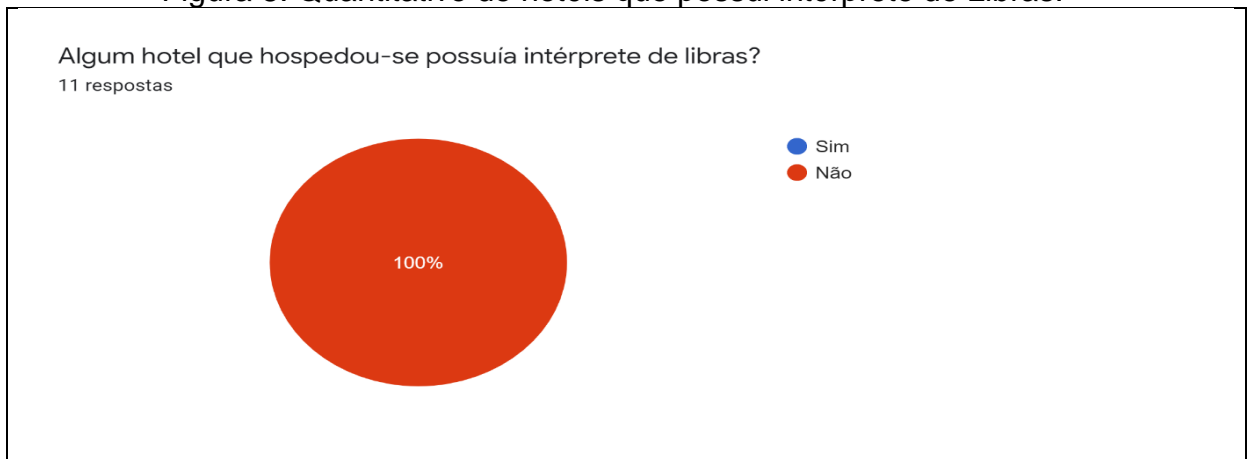
Figura 7: Porcentagem de itens acessíveis existentes nos hotéis.



Fonte: Elaboração própria.

Como vimos, 100% dos respondentes usam a LIBRAS como forma de comunicação e pela fig. 8 podemos observar que nenhum hotel possuía um intérprete de Libras que pudesse auxiliar na comunicação entre os surdos e os ouvintes, a fim de eliminar a barreira comunicacional da acessibilidade. A resposta foi negativa, com 100% dos respondentes negando a existência desse profissional nos hotéis.

Figura 8: Quantitativo de hotéis que possui intérprete de Libras.



Fonte: Elaboração própria.

Na última pergunta, observado na fig. 9, vemos que 100% dos respondentes dizem já ter deixado de participar de algum evento ou atividade de lazer dentro do estabelecimento hoteleiro. Isto reforça a necessidade de um intérprete de LIBRAS que os comunique sobre os eventos, as atividades, as localidades, os equipamentos, os transportes, ou seja, que os integre como hóspedes, ouvintes ou não ouvintes.

Figura 9: Número de respondentes que já deixaram de participar de algum evento/atividade de lazer no hotel pela dificuldade de comunicação.



Fonte: Elaboração própria.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa bibliográfica e exploratória nos permitiu identificar que há demanda turística por parte dos surdos, ávidos por conhecer lugares e pessoas, e que necessitam que seus direitos sejam respeitados. Para que isto ocorra, os meios de hospedagem devem oferecer cursos e capacitações, a fim de formar profissionais preparados para bem receber estes hóspedes, oferecendo intérpretes de LIBRAS e todos os artefatos de acessibilidade para que estes se sintam bem acolhidos.

Com os dados coletados, pode-se concluir que os surdos ainda não recebem o atendimento adequado, pois os hotéis não possuem intérpretes e nem todos os itens propostos pelo Guia do Turismo acessível. Assim, é possível inferir que os sujeitos surdos se veem excluídos, deixando de usufruir dos espaços de lazer e dos eventos oferecidos pelos empreendimentos hoteleiros.

Apesar das leis que regulamentam a acessibilidade dos surdos, eles ainda não têm todos seus direitos respeitados e ainda passam despercebidos pela sociedade. Há muito a se fazer para que haja a integração da comunidade surda, portanto, espera-se que esse trabalho possa contribuir para o crescimento de novas pesquisas na área da acessibilidade dos surdos, para que seus direitos, assegurados por lei, de fato aconteçam.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, L. L.; ALVES, A. M. **A Inclusão do Surdo na Atividade do Turismo Através do Uso de LIBRAS**. Artigo apresentado para obtenção de graduação do Curso de Bacharelado em Turismo da Fundação Visconde de Cairu. Salvador – BA. 2011.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 9050**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2015.
- BAPTISTA, I. **Lugares de hospitalidade**. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (org.). **Hospitalidade**: reflexões e perspectivas. Barueri: Manole, 2002, p. 158-164.
- BOFF, L. **Virtudes para um outro mundo possível**: comer e viver juntos e viver em paz. Vozes, 2006.
- BRASIL. Lei n. 10.098, de 19 de dez. de 2000. **Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências**, Brasília, DF, dez 2000.
- BRASIL. **Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm> Acesso em 26/07/2021.
- BRASIL. **Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20042006/2005/decreto/d5626.htm> Acesso em 15/06/2021.
- BRASIL. **Lei nº 10.436, de 24 de Abril de 2002**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm> Acesso em 15/06/2021.
- CAMARGO, L. O. L. **A pesquisa em Hospitalidade**. Revista Hospitalidade: 2. ed. Aleph, 2004.
- FENEIS. **Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos**. Disponível em: <<https://feneis.org.br/.htm>> Acesso em 25/06/2021.
- FUKUSHIMA, D. **Acessibilidade na hotelaria**: com ênfase no surdo. Rev. FAE, Curitiba, v.13, n.1, 2010, p.139-152.
- GOES, A. M.; CAMPOS, M. L. I. L. **Aspectos da gramática da LIBRAS**. São Carlos: UFSCar, 2013.
- IBGE, **Censo Demográfico 2010**: Características gerais da população, religião e pessoas com deficiência. Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2010. Disponível em: <<https://biblioteca.ibge.gov.br/>>. Acesso em 12/06/2021.

IBGE, **Censo Demográfico 2010 – Nota Técnica 01/2018**: Releitura dos dados de pessoas com deficiência no Censo Demográfico 2010 à luz das recomendações do Grupo de Washington. Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2010.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo acessível**: Guia de turismo acessível. Disponível em: < <https://turismoacessivel.gov.br> > Acesso em 26/05/2021.

MONTEIRO, R.; SILVA, D. N. H.; RATNER, C. **Surdez e Diagnóstico**: narrativa de surdos adultos. Psic.: Teor. e Pesq., Brasília, v. 32, 2016.

SASSAKI, R. K. **Inclusão**: Acessibilidade no lazer, trabalho e educação. Revista Nacional de Reabilitação (Reação), São Paulo, Ano XII, mar./abr. 2009, p. 10-16.

SILVA, M. **Acessibilidade em Turismo**: a acessibilidade dos surdos aos serviços turísticos de Goiânia – GO. Turismo em Análise. v. 24, n. 2, Agosto, 2013, p. 354-373.