

ROSEMERI MORAES

RESPONSABILIDADE SOCIAL: A INCLUSÃO DO SURDO NA ATIVIDADE
TURÍSTICA

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado para obtenção do
título de Bacharel em Turismo na
Universidade Estadual de Ponta
Grossa.

Orientadora: Prof^ª. Ms. Marcia
Maria Dropa

PONTA GROSSA
2010

AGRADECIMENTOS

A Deus pela oportunidade.

Aos anjos pelos momentos de inspiração.

Aos meus pais e irmãs pelo carinho e incentivo.

A Adriane Regina Gonçalves, instrutora de Libras, que despertou o desejo de escrever sobre a comunidade surda.

A Rosana Ribas Machado, Pedagoga da Secretaria Estadual de Educação e Mestre em Educação, pela amizade e pela colaboração na indicação de quais entidades e pessoas que deveriam ser procuradas para a execução deste trabalho.

A equipe do Cepraf, Ione Antunes – diretora, Andréa Silva – pedagoga, Dulcemar Soares de Abreu – assistente social, pela colaboração em todo processo de elaboração dessa pesquisa.

A Soraia Chequer Zardo, presidente da ACAP, pelo incentivo e colaboração na concretização da viagem.

Ao reitor João Carlos Gomes, pela atenção dispensada e pelo incentivo.

A prof^a orientadora Marcia Maria Dropa, pela amizade e contribuição com seus conhecimentos e sugestões nas orientações. Pela sua participação efetiva em todos os momentos da formulação dessa pesquisa e na realização da viagem.

Aos professores, Graziela S. Horodysky e Luiz Fernando Souza, pelos comentários inspiradores, que contribuíram para o desenvolvimento deste trabalho.

A prof^a Jasmine Cardozo Moreira na colaboração com informações e materiais necessários para pesquisa.

Aos acadêmicos do Curso de Turismo, Paulo Daniel Mayer, Ana Paula Cunha e Priscila Simon, pelo auxílio prestado durante a viagem para Morretes.

A Adélia Borakowski, funcionária do Departamento de Turismo da UEPG pela participação na viagem e pela amizade.

Aos parceiros que contribuíram para a divulgação e concretização da viagem, são eles: Pastoral dos Surdos, Associação de Surdos de Ponta Grossa, UEPG (Departamento de Turismo, ASCOM – Assessoria de Comunicação e Seção de Transportes), TV Educativa, Mercado Móveis, Secretaria de Cultura e Turismo da Prefeitura Municipal de Ponta Grossa e Diocese de Ponta Grossa.

A todos meus amigos e familiares pelo carinho e pela contribuição nas vendas e na compra das rifas, que possibilitaram o financiamento das passagens de trem.

A Prefeitura Municipal de Ponta Grossa pela liberação durante os quatro anos de graduação.

E especialmente ao grupo de surdos que participaram na execução deste projeto: Dilson Marques dos Santos, Danilo Felipe Chequer Zardo, Sérgio da Costa, Karine L. Grinevicius, Flávio Grinevicius, Ronaldo Adriano Paes, Juliece Aparecida Borges Paes, Josnei Giebelucka, Ronaldo R. da França, Raphaela C. Santos, Carlos Alberto Vasco Carvalho, Aniceto Broday, Juraci Henneberg, Bruno Inglês Ribeiro, Lilian Carla dos Santos, Rubens Fernando dos Santos, Fabiano Jay Godoy, Bruna Rafaela Bueno, Tatyane Aparecida Gebeluky, Plínio do Carmo Júnior, Luan de Macedo, Wagno F. Silva, Elizoneth Ribas, João Vitor Correia Rocha, Maria do Rocio M. Almeida, Josebel de Oliveira e Anderson Ricardo da Silva.

“As mãos rompem o silêncio e fazem a comunicação de quem não ouve,
mas vê, sente e se emociona”.

(autor desconhecido)

RESUMO

O diferencial no Turismo encontra-se na prestação de serviço, destaca-se no mercado quem inova, quem se antecipa as necessidades que o mesmo exige. Para obter sucesso e conseguir se manter na atividade, o planejamento de determinado atrativo ou localidade deve levar em conta os diversos perfis dos turistas, proporcionando um atendimento adequado para cada um, levando em conta suas especificidades e necessidades. Apesar da importância de atender com qualidade a essa heterogeneidade de clientes, percebe-se que não há uma efetivação na inclusão de pessoas que possuem algum tipo de necessidade especial, exemplo disso é a inclusão da pessoa surda no turismo. O setor turístico ainda encontra-se despreparado para atender as necessidades da pessoa portadora de surdez. Esta pesquisa procura instigar uma reflexão sobre as dificuldades encontradas pelo surdo quando estes procuram desfrutar dos seus momentos de lazer. Os levantamentos bibliográficos aliado à observação, a participação em curso de LIBRAS e a realização de uma viagem com um grupo de surdos embasaram a construção metodológica do presente trabalho. Como principais resultados que podem ser apontados, pode destacar-se a necessidade de sensibilizar os prestadores de serviços e envolvidos com o turismo e dessa maneira propor mudanças para que os surdos se sintam incluídos e tenham um atendimento igualitário e de qualidade, já que essas adaptações praticamente não acontecem.

Palavras-chave: Prestação de Serviço. Inclusão. Surdo. Turismo.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 - Grupo de surdos presentes na reunião da Pastoral do Surdo	47
FIGURA 2 - Momentos antes da partida para Curitiba	48
FIGURA 3 - Momento que o grupo é abordado pelo funcionário da Estação ferroviária	49
FIGURA 4 - Funcionário da Estação Ferroviária oferecendo fotos para os surdos.....	49
FIGURA 5 - Dificuldade na hora de encontrar a poltrona	51
FIGURA 6 - Intérprete repassando aos surdos o que era dito pela guia de turismo	51
FIGURA 7 - Janela do vagão turístico	52
FIGURA 8 - Comparação da vista da janela com a paisagem	53
FIGURA 9 - Brincadeira feita para apresentar o barreado ao grupo	54
FIGURA 10 - Enquanto a brincadeira é apresentada muitos dos surdos não estão prestando atenção	54
FIGURA 11 - Surda fazendo seu pedido ao garçom através de mímicas e gestos.....	55
FIGURA 12 - Garçom atendendo ao pedido de outro surdo	56
FIGURA 13 - Nesta foto, o garçom se dirige a intérprete para anotar o pedido.....	56
FIGURA 14 - Placa indicativa de serviços para surdos	65
FIGURA 15 - Alguns dos equipamentos utilizados pelos surdos	66

FIGURA 16 - Panfleto em Libras	66
FIGURA 17 - Panfleto informativo em Libras	67
FIGURA 18 - Panfleto informativo em Libras	67

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
CAPÍTULO 1 – TURISMO INCLUSIVO – A VERDADEIRA DEMOCRATIZAÇÃO DO LAZER	12
1.1 Turismo	12
1.2 Inclusão	23
1.3 Turismo Inclusivo	29
1.4 O Surdo e a Surdez	36
CAPÍTULO 2 – UMA EXPERIÊNCIA DE INCLUSÃO	44
CAPÍTULO 3 – TURISMO PARA SURDOS: REALIDADE OU ASPIRAÇÃO?	60
CONSIDERAÇÕES FINAIS	69
REFERÊNCIAS	71
ANEXO 1 – Slides apresentados na reunião dos dias 20 e 25 de junho, na reunião da Pastoral do Surdo	75
ANEXO 2 – Texto publicado na Homepage da UEPG	78
ANEXO 3 – Texto publicado no UEPG em dia - Boletim Interno da Universidade Estadual de Ponta Grossa	79
ANEXO 4 – Artigo da advogada e Presidente da ACAP, Soraia Chequer Zardo, publicado no Diário dos Campos	80
ANEXO 5 – Matéria escrita pelo jornalista Tiago Luiz Bubniak, para o jornal A Boa Nova	81
ANEXO 6 – Matéria no Site do Cefraf Geny Ribas	82
ANEXO 7 – Lista dos participantes da viagem	84
ANEXO 8 – Modelo da pesquisa aplicada aos surdos	85

INTRODUÇÃO

Como se pode dizer o que é certo ou errado? Como definir um ser superior ou inferior a outrem? Quem pode decidir o que os outros podem ou não podem fazer? Quais são os parâmetros para definir a normalidade?

Ser humano é poder ter livre arbítrio para escolher o que for melhor para sua vida, é ter as diferenças respeitadas, sendo elas opções ou consequências de algo que não está ao seu alcance. É ter deveres, mas também ter direitos com voz e vez perante a sociedade.

A diferença não pode ser considerada uma anomalia, ela apenas destaca um ser em meio a tantos outros iguais. Pessoas diferentes precisam ser respeitadas e incluídas em todos os processos da comunidade.

Muitas vezes, pessoas com algum tipo de deficiência são tolhidas da participação efetiva na sociedade, devido à discriminação, ao desrespeito, a indiferença, a falta de acesso. São vistos como coitadinhos, dependentes e incapazes de participar ativamente da sociedade.

Para o surdo isso também não é diferente, a falta de adaptações para uma inclusão efetiva desse grupo é praticamente inexistente. O surdo como qualquer outro ser humano, deve ter garantido seus direitos a trabalho, saúde, educação e lazer e isso muitas vezes não acontece.

O turismo sendo considerado como um elemento de integração de povos, de diferentes culturas, uma atividade de intensas relações sociais, deveria estar preparado para atender a todos os tipos de demandas. Garantindo bom atendimento aos mais diferentes perfis de turistas, inclusive para os turistas surdos.

Pensando sobre esse aspecto da inclusão do surdo como consumidor da atividade turística que se elaborou esse trabalho.

O objetivo é discutir um pouco mais sobre a situação que se encontra o mercado turístico para atender esse turista como também tentar chamar a atenção para as dificuldades encontradas por eles quando viajam ou procuram desfrutar de seus momentos de lazer.

A ideia deste tema surgiu devido à participação em um curso de Libras ofertado pela Universidade Estadual de Ponta Grossa no ano de 2009. O curso que era ministrado por uma surda, permitiu entender um pouco sobre a realidade vivida

pela comunidade surda e suas dificuldades encontradas em seu dia-a-dia, que na maioria das vezes não é percebida pela comunidade ouvinte.

Esse curso acabou por despertar o desejo de escrever sobre qual seria a realidade encontrada no turismo para o atendimento prestado a esse público específico.

Para se obter os resultados esperados, foi necessário utilizar diferentes tipos de pesquisa como a pesquisa exploratória e a pesquisa bibliográfica.

Para a realização da pesquisa exploratória, foi realizada uma viagem com um grupo de 27 surdos, até a cidade de Morretes, no Paraná, escolhida por ser uma cidade potencialmente turística, onde puderam ser analisadas várias estruturas que compõem o trade turístico.

Após a viagem, foi feita uma pesquisa com alguns dos surdos integrantes da viagem para se fazer uma análise sobre o serviço prestado durante toda a viagem e comparar a visão surdo e ouvinte do que aconteceu e como eles perceberam tais situações.

A pesquisa bibliográfica será embasada em autores da área do Turismo, como Marutschka Moesch, Doris Ruschmann, Luiz Gonzaga Trigo, Suzana Gastal, Marília G. dos Reis Ansarah, Luis R. Ignarra, Margarita Barreto, entre outros. Também se utilizará de autores da área de educação de surdos como Nídia Regina Limeira de Sá, Carlos Skliar, assim como também autores que tratam da inclusão social como, por exemplo, Romeu Kazumi Sassaki e Celina Camargo Bartalotti.

Este trabalho está dividido em três capítulos, no qual o primeiro capítulo – “Turismo inclusivo: a verdadeira democratização do lazer” traz algumas reflexões sobre turismo, inclusão, turismo inclusivo, como também alguns aspectos relacionados ao surdo e a surdez.

O segundo capítulo – “Uma experiência de inclusão” trata da experiência prática, que foi a realização da viagem com o grupo de surdos até a cidade de Morretes-PR, a fim de fazer uma análise do atendimento prestado ao surdo no mercado turístico.

E por final no terceiro capítulo – “Turismo para surdos: Realidade ou Aspiração?” são expostos os resultados desse projeto, como também uma discussão sobre o tema.

Para melhor entendimento conceitual da pesquisa optou-se por utilizar o termo portador de necessidades especiais, por concordar com Telford e Sawrey

(1988, p. apud SILVA; BOIA, 2006) no qual a utilização desse termo foca mais nas dificuldades encontradas em situações que eles vivenciam e não centrando na pessoa como um problema. Apesar de que muitas vezes, no decorrer deste trabalho será utilizado o termo deficiente porque mesmo considerando essas necessidades especiais uma diferença e não deficiência, na maioria das bibliografias e documentos utilizados os portadores de necessidades especiais são incluídos no discurso da deficiência.

CAPÍTULO 1: TURISMO INCLUSIVO – A VERDADEIRA DEMOCRATIZAÇÃO DO LAZER

1.1 TURISMO

Considerado como fator importante na economia de um local, gerador de emprego e renda, o turismo é visto como uma atividade promissora, que pode mudar consideravelmente uma localidade. Devido a sua capacidade de movimentar todo setor econômico, traz benefícios não somente para os diretamente envolvidos como também para os indiretamente envolvidos em função do fluxo turístico ocasionado que acaba resultando em ganhos para todos.

Os gastos diretos são aquelas despesas que o turista realiza dentro dos equipamentos turísticos e de apoio, como por exemplo, atrativos turísticos, hotéis, entre outros, nos quais ele paga diretamente pelo serviço prestado, já os gastos indiretos são realizados pelos prestadores de serviço que para proporcionar um serviço de qualidade, necessitam de bens e serviços de terceiros, necessitando comprar elementos dos mais variados tipos.

O sistema econômico divide-se em três setores, o primário que compreende a agricultura, a pecuária e o extrativismo, o secundário que compreende a indústria de transformação e o terciário do qual o turismo faz parte que compreende o setor de serviços. O turismo faz parte do terceiro setor, mas se serve dos três setores, do primário na alimentação, do secundário para a construção e do terciário para todos os serviços de atendimento ao turismo. (BARRETO, 1996 p.47).

Oliveira afirma:

Nenhuma outra atividade humana é capaz de movimentar um número tão variado de profissões quanto as que estão relacionadas direta ou indiretamente com as atividades turísticas. A área de influência do setor é imensa e por esse motivo o turismo é considerado importante fator de desenvolvimento econômico e social, por meio de geração de renda e empregos. (2000, p. 55)

A atividade se bem planejada pode mudar consideravelmente a geração de renda de um local. Devido ao seu efeito multiplicador, proporciona um fluxo produtivo na rede de serviços de determinado destino turístico, criando muitas oportunidades de emprego e renda devido a grande necessidade de mão de obra direta e indireta. Também produz efeitos na economia local, regional e global resultado da sua arrecadação fiscal, do pagamento de impostos, encargos, ganhos

de câmbio, contribuições feitas à receita, impostos, direitos alfandegários arrecadados sobre bens e serviços, entre outros.

Segundo dados colhidos no site da OMT - Organização Mundial de Turismo, afirma-se que nas últimas décadas, o turismo tem experimentado um crescimento contínuo e de aprofundamento da diversificação para se tornar um dos setores com o mais rápido crescimento entre os setores econômicos do mundo. (OMT – ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO).

Segundo o site esse avanço está intimamente ligado ao desenvolvimento e ao número crescente de novos destinos, que resulta numa maior diversificação e concorrência entre os destinos. A organização afirma que hoje as atividades turísticas são iguais ou superam aos negócios de exportações de petróleo, produtos alimentares e o de automóveis, representando peça principal no comércio internacional e ao mesmo tempo uma das principais fontes de rendimento para países em desenvolvimento.

Para a OMT essa propagação global do turismo em países industrializados e desenvolvidos tem produzidos benefícios econômicos e de emprego em setores relacionados como os de construção, agricultura e telecomunicações. A evolução atual e as previsões feitas por eles indicam que em 2009 o turismo internacional gerou 852 bilhões de dólares em receitas de exportação. Em 2010 está previsto um crescimento de 3% e 4% no crescimento das chegadas de turistas internacionais, e em 2020 as chegadas internacionais espera superar 1,5 bilhão de pessoas.

O turismo mostra números favoráveis mundialmente e indicam crescimento e desenvolvimento. No Brasil a expansão da atividade também não é diferente.

Dados fornecidos pelo Banco Central ao site do Ministério do Turismo comprovam esses benefícios proporcionados pela atividade turística no Brasil. Em matéria publicada no site, fica demonstrado que gastos de turistas estrangeiros no país somam Us\$ 438 milhões em julho de 2010 sendo que o acumulado do ano soma Us\$ 3.378 bilhões em receitas, superando em 12,18% o mesmo período do ano de 2009. De acordo com o Banco Central é o melhor resultado para o período em toda a séria história do Banco Central iniciada em 1947, os cálculos foram feitos incluindo trocas cambiais oficiais e gastos com cartões de créditos internacionais. (MINISTÉRIO DO TURISMO).

No Boletim de Desempenho Econômico do Turismo, disponíveis no site do Ministério do Turismo, que faz uma análise do turismo do Brasil no segundo

trimestre de 2010, dados divulgados pela ANAC, também indicam que aumentou no país a taxa de ocupação de voos domésticos, mudando de 62,51% em abril-julho de 2009 para 63,18% no mesmo período de 2010. Segundo o boletim, observou-se incremento na consolidação da atividade turística no segundo trimestre de 2010, verificou-se através de sondagem das expectativas do consumidor, que em julho de 2010, a intenção de viagem das famílias brasileiras foi a maior registrada até o momento do presente ano representando 25% e 1,2 ponto percentual maior do que o registrado em 2009. (MINISTÉRIO DO TURISMO).

Estudos já estão sendo feitos para avaliar o setor turístico dentro do ambiente econômico nacional e internacional, procurando analisar os principais desafios para o turismo brasileiro com a realização da Copa de 2014, no qual o Brasil será o país sede. Em um documento elaborado por representantes do Ministério do Turismo (MTUR), EMBRATUR, Conselho Nacional de Turismo e o Fórum Nacional de Secretários e Dirigentes Estaduais de Turismo (FORNATUR), contando também com o apoio de consultores da Fundação Getúlio Vargas (FGV), utilizando de indicadores do IBGE, Banco Central, Ministério do Trabalho e Emprego, Infraero, entre outros, elaborou-se o Documento Referencial do Turismo no Brasil 2011-2014, disponível no site do Mtur. (MINISTÉRIO DO TURISMO).

Esse estudo aponta a consolidação do Turismo como produto de consumo do brasileiro. De acordo com o documento os desembarques domésticos passarão dos 56 milhões, registrados em 2009 para 73 milhões em 2014, projetando também a geração de 2 milhões de empregos formais e informais de 2010 a 2014. A entrada de divisas internacionais deverá crescer 55% no mesmo período, subindo de R\$ 6,3 bilhões para R\$ 8,9 no ano da copa.

Por meio desse estudo constata-se o quanto o turismo pode representar uma atividade promissora e indutora de benefícios para a economia. Cabe aos gestores da atividade planejar de forma responsável e eficiente a distribuição desses benefícios de forma que não sejam apenas ganhos momentâneos. Deve-se tomar cuidado para que os investimentos consideráveis feito na infraestrutura para a recepção do turista não representem prejuízos depois, para a população local. Construindo e construindo sem planejamento de forma que essa estrutura fique sem utilização mais tarde, e também deve se levar em conta a distribuição dos ganhos por maior parcela da população. Não beneficiando apenas algumas localidades e esquecendo completamente de outras. Não se pode esquecer de que todos são

brasileiros e todos esperam ter benefícios de alguma forma com a realização da Copa do Mundo de 2014 no Brasil. Apesar de ser impossível atender a toda a população, os planejadores devem criar meios para que os ganhos com uma copa sejam maximizados, incluindo não somente as grandes capitais.

Para que o Turismo seja rentável e se desenvolva de forma sustentável é imprescindível o planejamento racional da atividade, não apenas em grandes eventos, como o da Copa do Mundo ou apenas em localidades com atrativos já consagrados, ele deve estar presente em todos os processos que envolvem o turismo.

O planejamento é importante até mesmo em regiões em que o turismo não seja a principal fonte de renda. Em qualquer região, atrativo ou empresas que pretendam trabalhar com turismo, deve ser feito um estudo aprofundado, considerando diversos elementos como: o que existe para oferecer na região, o que vai atrair esse turista, de que forma esse turista permanecerá mais tempo na cidade, qual é a demanda e o perfil de público desejado, como se manter na atividade em momentos de sazonalidade, como vencer a concorrência num mercado tão competitivo, como manter um padrão de qualidade, como fidelizar o cliente, entre tantos outros fatores que se devem levar em conta para um planejamento eficaz. Planejar é um processo permanente de maneira a prever e antecipar problemas que possam vir a prejudicar o pleno desenvolvimento da atividade, tornando-a sustentável, trazendo rendimentos sempre.

Munõz Amato (1985, p. 36 apud BARRETO, 1996, p.12) define planejamento como sendo:

Planejamento é a formulação sistemática de um conjunto de decisões, devidamente integrado, que expressa os propósitos de uma empresa e condiciona os meios de alcançá-los. Um planejamento consiste na definição dos objetivos, na ordenação dos recursos materiais e humanos, na determinação dos métodos e formas de organização, no estabelecimento das medidas de tempo, quantidade e qualidade, na localização espacial das atividades e outras especificações necessárias para canalizar racionalmente a conduta de uma pessoa ou grupo.

Muitas vezes essa falta de planejamento no turismo se deve a pessoas que acham que por o turismo ser considerado essa atividade “salvadora” que gera rendimentos, podem se beneficiar e atingir lucros de maneira rápida. Sem conhecimento, entram no mercado de maneira irresponsável pensando apenas nos lucros que possam vir a ter se aproveitando do turismo. Essa atitude acaba

provocando um crescimento desordenado, conseguindo apenas ganhos momentâneos, a futura decadência e a perda dos investimentos.

Apesar de vários autores concordarem na visão de turismo como uma atividade rentável, ainda não se encontrou uma definição única aceita por todos os membros da academia. Existem várias interpretações a cerca do fenômeno turístico, alguns analisam como atividade econômica, outros como social e há ainda alguns que possuem uma visão mais holística. Ao longo dos anos muitas definições foram feitas e reformuladas.

Abaixo serão apresentados diversos conceitos, no qual se pode perceber diferentes maneiras de abordar o turismo, e as modificações feitas ao longo de décadas.

Moesch (2000, p.10) cita o economista austríaco Hermann Von Schattenhofen como uma das primeiras definições de turismo em 1911, no qual ele afirma: “Turismo é o conceito que compreende todos os processos, especialmente os econômicos, que se manifestam na chegada, permanência e na saída do turista de um determinado município, país ou estado”.

Em 1929 surgiram conceitos da escola berlinesa de Benscheidt, Glücksmann e outros.

Para Benscheidt (apud BARRETO 1999, p. 10), turismo é: “O conjunto de relações pacíficas e esporádicas entre viajantes que visitam um local por motivos não profissionais e os naturais deste lugar”.

Para Robert Glücksmann (apud BARRETO, 1999, p.9) é “um vencimento do espaço por pessoas que vão para um local no qual não tem residência fixa”.

Glücksmann (apud BARRETO, 1999, p.9) teve sua definição refeita em 1939:

Quem interpreta o Turismo como um problema de transporte, confunde este com o tráfego de turistas. O turismo começa onde o tráfego termina, no porto de turismo, no lugar de hospedagem. O tráfego de viajantes conduz ao turismo, porém, não é turismo propriamente, nem sequer em parte. Turismo é a soma das relações existentes entre as pessoas que se encontram temporariamente num lugar e os naturais desse local.

Schwink (apud BARRETO, 1999, p. 10) considera turismo: “Movimento de pessoas que abandonam temporariamente o lugar de residência permanente por qualquer motivo relacionado com o espírito, o corpo e a profissão”.

Para Borman (apud BARRETO, 1999 p.10) turismo é:

Conjunto de viagens cujo objeto é o prazer ou por motivos comerciais ou profissionais ou outros análogos e durante os quais a ausência da

residência habitual é temporária. Não são incluídas em turismo as viagens realizadas para ir ao local de trabalho.

Josef Stradner (apud BARRETO 1999, p.10)

Tráfego de viajantes de luxo (aqueles que têm condução própria) que se detêm num local fora do seu lugar fixo de residência e com sua presença naquele país não perseguem nenhum propósito econômico, mas buscam a satisfação de uma necessidade de luxo.

Morgenroth (apud MOESCH 2000, p.10) afirma:

Tráfego de pessoas que se afastam temporariamente do seu lugar fixo de residência, para se deter em outro local, com o objetivo de satisfazer suas necessidades vitais e de cultura ou para realizar desejos de diversas índoles, unicamente como consumidores de bens econômicos e culturais.

Como pode se observar nas citações acima, os autores reforçam que turismo é tráfego de pessoas, o que eles diferenciam são as motivações para Schwink o motivo pode ser relacionado com o espírito, o corpo e a profissão, para Borman o motivo pode ser lazer ou motivos comerciais ou profissionais. Já para Stradner é buscar a satisfação de uma necessidade de luxo, para Morgeroth a motivação se deve a satisfazer necessidades vitais e de cultura.

Outros estudos fora da escola berlinesa originaram outras definições, Moesch cita .Norwal (Inglaterra, 1936) que acrescenta um elemento a definição – o turista gasta no destino o dinheiro ganho no seu país de origem. Definindo não somente o turismo e sim o turista da seguinte forma: “Turista é a pessoa que entra num país estrangeiro sem a intenção de fixar residência nele, ou de nele trabalhar regularmente, e que gasta, naquele país de residência temporária, o dinheiro que ganhou em outro lugar”.

Michele Troisi (Itália 1942 apud BARRETO, 1999, p. 11) “Conjunto de viagens temporárias de pessoas, motivadas por necessidades de repouso, de curas espirituais ou intelectuais”.

Outras foram elaboradas pela escola polonesa, no conceito de Lesczyck (apud MOESCH, 2000, p.10) “o movimento turístico é aquele no qual participam os que durante certo tempo residem num certo lugar, como estrangeiros ou forasteiros e sem caráter lucrativo, oficial (de serviço) ou militar”.

Os suíços Hunziker e Krapf (apud MOESCH 2000, p.11) em 1942 afirmam que “turismo é o conjunto das relações e dos fenômenos produzidos pelo deslocamento e permanência de pessoas fora do seu local de domicílio, sempre que

ditos deslocamentos e permanência não estejam motivados por uma atividade lucrativa”.

Fuster (1943 apud MOESCH, 2000, p.11) mostra uma visão mais ampliada:

Turismo é, de um lado, conjunto de turistas; do outro, os fenômenos e as relações que esta massa produz em consequência de suas viagens. Turismo é todo o equipamento receptivo de hotéis, agências de viagens, transportes, espetáculos, guias-intérpretes que o núcleo deve habilitar, para atender às correntes (...). Turismo é o conjunto das organizações privadas ou públicas que surgem, para fomentar a infraestrutura e a expansão do núcleo, as campanhas de propaganda (...). Também são os efeitos negativos ou positivos que se produzem nas populações receptoras.

Donald Lundberg (1974 apud BARRETO, 1999, p.12) Estados Unidos conceitua “O turismo é a atividade de transporte, cuidado, alimentação e entretenimento do turista, tem um grande componente econômico, mas suas implicações sociais são bem mais profundas. Estimula o interesse no passado, na arquitetura e na arte”.

J. I. Arrilaga (1976 apud BARRETO, 1999, p.12).

O turismo é o conjunto de deslocamentos voluntários e temporais determinados por causa alheios ao lucro, conjunto de bens, serviços e organização que determinam e tornam possíveis estes deslocamentos e as relações e fatos que entre aqueles e os viajantes têm lugar.

Beni (2000 p. 32) cita a definição do Departamento Australiano de Turismo e Recreação (1975): “Turismo é uma importante indústria nacionalmente identificável. Compreende um amplo corte transversal de atividades componentes, incluindo a provisão de transporte, alojamento, recreação, alimentação e serviços afins”.

Definição da Ansett Airlines of Australia (1977 apud BENI, 2000, p.32): “Turismo refere-se à provisão de transporte, alojamento, recreação, alimentação e serviços relacionados para viajantes domésticos e do exterior. Compreende a viagem para todos os propósitos, desde recreação até negócios”.

Com o passar do tempo, as definições vão adquirindo maior abrangência, não colocando somente o deslocamento do turista e a motivação, mas toda a estrutura que ele envolve, como a infra-estrutura de hospedagem, transportes, agências, entre outros. Considerando também os efeitos negativos e positivos que o turismo causa nas comunidades receptoras, como exposta na definição de Fuster.

Definição de Robert Mc Intosh (1977 apud BENI, 2000, p. 32) “Turismo pode ser definido como a ciência, a arte e a atividade de atrair e transportar visitantes, alojá-los e cortesmente satisfazer suas necessidades e desejos”.

Jafar Jafari (apud BENI, 2000, p. 35) define turismo como: “É o estudo do homem longe do seu local de residência, da indústria que satisfaz suas necessidades e dos impactos que ambos, ele e a indústria, geram sobre os ambientes físico, econômicos e sócio-cultural da área receptora”.

A definição aceita internacionalmente é da OMT – Organização Mundial de Turismo que define turismo como: “Soma de relações e de serviços resultantes de um câmbio de residência temporário e voluntário motivado por razões alheias a negócios ou profissionais”. (DE LA TORRE, 1992, p.19 apud MOESCH, 2000, p.11).

Para Burkart e Medlik (apud MOESCH, 2000, p.11) o turismo é um amálgama de fenômenos e relações, advindos do movimento de pessoas e sua permanência em diferentes destinos.

De La Torre (apud MOESCH 2000, p.12) afirma:

O turismo é um fenômeno social, que consiste no deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupos de pessoas que fundamentalmente por motivos de recreação, descanso, cultura ou saúde, saem do seu local de residência habitual para outro, no qual não exercem nenhuma atividade lucrativa nem remunerada, gerando múltiplas inter-relações de importância social, econômica e cultural.

Esses são apenas alguns dos conceitos feitos até os dias de hoje e apesar dessa infinidade de conceitos relacionados à atividade turística, pode se observar que apesar das particularidades de cada definição existem alguns elementos que são comuns a todos elas. Observa-se o deslocamento como sendo fator determinante nas definições apresentadas, a permanência temporária fora do local de residência, a motivação alheia ao trabalho, a livre escolha e a busca pelo lazer, como elementos essenciais para se configurar turismo.

Mesmo que alguns definam turismo como caráter mais econômico, outros de maneira mais técnica e outros com definições que visam englobar o todo. Não se pode esquecer a interdisciplinaridade que envolve a atividade, envolve aspectos econômicos, sociais, políticos, culturais e que por detrás deles existe um elemento fundamental, o turista – ser humano.

Moesch faz uma análise mais ampla da atividade, e é sobre esse enfoque da combinação dos inter-relacionamentos entre produção e serviços que será baseado esse trabalho. Essa troca entre turista e receptor, turista e o meio são fundamentais

na realização de um turismo de qualidade e para todos. O turismo é feito de relações humanas, essa troca social que vai proporcionar uma experiência gratificante ou desastrosa para o turista.

O turismo é uma combinação complexa de inter-relacionamentos entre produção e serviços, em cuja composição integram-se uma prática social como base cultural, com herança histórica, a um meio ambiente diverso, cartografia natural, relações sociais de hospitalidade, troca de informações interculturais. O somatório desta dinâmica sociocultural gera um fenômeno, recheado de objetividade/ subjetividade, consumido por milhões de pessoas, como síntese: o produto turístico. (MOESCH, 2000, p. 9).

Não importa o enfoque dado ao Turismo, o turista sempre está por detrás das ações, pois é o turista que gasta e promove essa cadeia econômica, é o turista que se desloca, é o turista que se relaciona com os prestadores de serviços. E não podemos esquecer que esse turista é um ser humano, não representando somente números. Turismo são pessoas e não só dinheiro.

De olho nesses benefícios que a atividade pode trazer muitas empresas, proprietários, governantes, agentes envolvidos no turismo, têm investido no setor visando o lucro, tornando a atividade puramente economicista. Assim como escreve Moesch, o turismo acaba se tornando apenas estatísticas, números, ganhos, planos, projetos, pesquisas de demanda, etc. O objetivo principal é atingir cada dia ganhos maiores, fazer mais investimentos, para crescer mais e ganhar cada vez mais. Só que essa visão puramente econômica acaba limitando uma análise mais profunda do turismo.

Turismo não é apenas quantitativo, levando em conta quantas pessoas podem comprar determinado produto, quanto dinheiro se espera ganhar, quanto se deve investir, em quanto tempo se terá o retorno do investimento. Turismo não é só deslocamento em números, turismo envolve as relações humanas, a prestação de serviços, a hospitalidade, o contato com comunidades receptoras, numa constante troca de culturas, costumes, etc.; É deslocamento sim, mas de pessoas, seres humanos, com toda sua carga de sentimentos, expectativas, comportamentos, etc.

Moesch faz uma análise sobre a amplitude do fenômeno turístico:

O Turismo é uma atividade que repercute e se manifesta em diferentes âmbitos: fenômenos relacionados com o meio, com a cultura das comunidades humanas, com usos e costumes, com fenômenos econômicos, antropológicos, sociológicos, etc. Esta multiplicidade de fenômenos se deriva da essência, do que é comum a todos eles. Essa essência reside em três aspectos: tempo livre, recursos econômicos, necessidade de recreação (diversão para alívio do trabalho). Sem tempo livre, sem recursos econômicos e sem necessidade de recreação não

haveria turismo e, portanto não existiria a multiplicidade de fenômenos que se originam a partir desta essência. (2000, p. 28)

Essa necessidade de recreação, citada por Moesch é comum ao ser humano, antes somente as pessoas mais abastadas economicamente podiam viajar e desfrutar de momentos de lazer em seu tempo livre, mas isso mudou.

Muitos são os fatores que colaboraram para esse crescimento do turismo. A globalização, os avanços tecnológicos e de comunicação facilitaram e muito o acesso às viagens, compras de passagens, reservas, escolha do destino turístico, pagamentos, tudo pode ser feito sem sair de casa, através da internet, nem mesmo necessitando de um agente de viagens.

As facilidades de pagamento também garantem o acesso ao lazer para um maior número de pessoas, pacotes turísticos podem ser adquiridos e pagos em diversas parcelas, com cartão de crédito, podendo se pagar até mesmo quase um ano depois de se ter viajado.

As garantias dos direitos trabalhistas garantem ao trabalhador férias remuneradas, redução da jornada de trabalho, salários fixos, gratificações, décimo terceiro, descanso semanal o que proporciona mais tempo livre para desfrutar da maneira que desejarem, seja para o descanso, para ficar com a família, para o lazer. Até mesmo a presença feminina no mercado de trabalho tem garantindo um aumento gradativo na renda familiar. (RODRIGUES apud PORTUGUEZ A. P. 2001).

Melhorias e avanços nos transportes também foram fatores essenciais para o desenvolvimento da atividade turísticas, passagens aéreas mais baratas, melhorias da infra-estrutura de aeroportos, estradas. Popularização de viagens de navio, maior concorrência, maior oferta.

O Marketing turístico também colabora no crescimento da atividade. A divulgação de destinos e atrativos turísticos promove um aumento da concorrência resultando numa melhor qualidade dos destinos oferecidos. É preciso mais para captar e fidelizar os consumidores. Promoção de lugares muitas vezes antes desconhecidos, podem concorrer amplamente no mercado com destinos já consagrados.

Devido a todas essas facilidades citadas, qualquer pessoa pode dedicar seu tempo livre ao lazer, o que muda é o tipo de atividade ou localidade escolhida, mas todos podem viajar ou usufruir de diversão em seus momentos de ócio.

A sociedade nos dias de hoje, vivem em um ritmo acelerado de trabalho, sentindo necessidade de fugir do cotidiano, de liberar o estresse, fugir da correria do dia-a-dia. O turismo acaba se tornando uma válvula de escape, sendo uma opção de reposição de energias para a retomada das atividades cotidianas.

Para Krippendorf (2000, p.15) turismo resulta da:

Necessidade de se desfazer temporariamente da rotina massificante do dia-a-dia de trabalho, da moradia e do lazer, a fim de estar em condições de retomá-lo ao regressarem. O trabalho é cada vez mais mecanizado, compartimentado e determinado fora da esfera de sua vontade. Sentem em seu âmago a monotonia do cotidiano, a fria racionalidade das fábricas, dos escritórios, dos imóveis residenciais e da infra-estrutura rodoviária, assim como o empobrecimento das relações humanas, a repressão dos sentimentos, a degradação da natureza e a perda da naturalidade.

Segundo Trigo (2001, p.11) o ser humano já entende o lazer não só como uma necessidade, mas também como direito legítimo como o direito a educação, saúde, transporte ou segurança. Não se contenta com o mínimo indispensável a sua sobrevivência, sua vida envolve aspectos mais amplos como os lúdicos, imaginativos e criativos.

Para Dumazedier (apud PAIVA, 2000, p. 11) lazer:

É um conjunto de ocupações as quais o indivíduo pode entregar-se de livre vontade, seja para repousar, seja para divertir-se, recrear-se e entreter-se ou, ainda, para desenvolver sua informação ou formação desinteressada, sua participação social voluntária ou sua livre capacidade criadora, após livrar-se ou desembaraçar-se das obrigações profissionais, familiares e sociais.

Ou seja, lazer significa utilizar o tempo livre da forma que o indivíduo melhor desejar até mesmo dispor desse tempo para não fazer nada. Nessa escolha de como utilizar o tempo livre, que a viagem vem se destacando como uma opção de consumo.

De olho nesse aumento de demanda pelas viagens que os prestadores de serviços em turismo buscam alcançar visibilidade no mercado e assegurar o desenvolvimento de sua atividade. Querem a cada dia captar mais e mais turistas, de forma a se destacar sobre a concorrência e garantir sua sobrevivência.

Mas e quanto a esses prestadores de serviço no turismo, estão preparados para atender a qualquer tipo de demanda? Será que eles têm interesse de atender a todos de maneira igualitária? Será que conseguem atender bem seja qual for o tipo de turista?

O que se percebe nos dias de hoje é que o Turismo apesar de ser percebido como agente de integração e socialização, muitos ainda não são incluídos nesse

processo. O turismo ainda encontra-se despreparado para atender a heterogeneidade de turistas existentes, não proporcionando a todos uma inclusão satisfatória.

A inclusão de qualidade, principalmente de pessoas que possuem algum tipo de limitação ainda não é efetiva nesse segmento. Proporcionar o acesso e a participação de todos no turismo, é incluir de maneira eficaz, tornando a atividade plena e ao alcance de todo ser humano.

1.2 INCLUSÃO

Muito se discute nos dias de hoje a inclusão, seja inclusão dos mais pobres, dos negros, dos homossexuais, dos portadores de necessidades especiais, das mulheres, entre tantos outros. Essa inclusão tem sido definida como um direito do ser humano e uma meta a ser atingida. Considerando que para que se tenha uma sociedade inclusiva de verdade, ela deve englobar todos seus aspectos, seja o esporte, a saúde, o lazer, a educação, o trabalho, entre outros.

Mas afinal o que é inclusão? A inclusão só existe em contraposição ao termo exclusão. Esse sentimento de exclusão se deve a existência de pessoas que se encontram fora de categorias das quais por alguma “falta” não podem fazer parte a um grupo ou categoria. Para os pobres falta o dinheiro, para os negros falta a cor branca, para os deficientes falta serem “normais”. E esse sentimento de não poder se incluir passa como algo desvantajoso, desfavorável, ruim, ferindo a dignidade, exigindo que grupos sejam adequados a maioria, sem que isso esteja ao alcance de cada um, ninguém se exclui por vontade própria.

Bartalotti (2006), afirma que a exclusão não existe efetivamente, pessoas consideradas excluídas, na verdade não deixam de estar incluídos. Se não fazem parte de grupos vistos favorecidos, eles estão incluídos em outros grupos, por exemplo, os moradores de rua se não estão incluídos ao grupo dos favorecidos economicamente, encontram-se incluídos no grupo dos moradores de rua.

De alguma forma possuem um grupo no qual se identificam e se conhecem entre os seus.

Para o autor isso não caracteriza uma falta de incluir, mas sim uma inclusão precária, que se dá de uma forma deficiente e muitas vezes assistencialista. Querem corrigir falhas através de programas e propostas ineficientes, que camuflam uma

forma efetiva de inclusão. Um exemplo que pode ser dado são bolsas famílias, programas assistencialistas, cestas básicas que são dados aos pobres tentando corrigir o problema da pobreza, mas que não o resolve efetivamente acaba resultando em uma dependência por parte dessas pessoas que necessitam dessa ajuda. Para que esse grupo fosse incluído de verdade seria necessário criar mecanismos que proporcionasse educação e trabalho para que eles mesmos pudessem adquirir seus alimentos e demais bens necessários para sua sobrevivência, isso sim resultaria na verdadeira inclusão social.

Para Castel, (2000, p. 39 apud BARTALOTTI, 2006, p. 39) existem três tipos de exclusão. A primeira delas seria a eliminação do sujeito ou da categoria. O autor cita exemplos encontrados na história, crianças com deficiência eram eliminadas na Grécia Antiga, a expulsão dos judeus e seu genocídio na 2ª guerra mundial, assassinatos de homossexuais. Para ele essa é a forma mais completa de exclusão. Esse meio de excluir é a garantia do fim do confronto com a diferença e com o desconforto que esse confronto causa. Com a eliminação do que incomoda extermina-se o problema, mas essa eliminação é a forma mais cruel e antiética de se acabar as diferenças.

A segunda forma de exclusão seria separar esses elementos isolando os dentro da própria sociedade, consiste na construção de espaços fechados e isolados de maneira a não elimina-los, mas evitando o contato direto com eles, como por exemplo, os manicômios, prisões, guetos, instituições que cuidam de pessoas com deficiência, entre outros. Nesse tipo de exclusão, Bartalotti diz que a ideia que impera é separar o diferente, colocando em um espaço próprio de maneira que a sociedade se sinta protegido do contato com essa categoria de pessoas consideradas indesejáveis.

A terceira forma de exclusão é a mais próxima que se observa nos dias de hoje, onde é permitido ao sujeito coexistir na sociedade, mas com algumas privações de certos direitos e com a restrição na participação em certas atividades sociais.

Isso pode ser observado quando se trata na inclusão das pessoas com algum tipo de deficiência, muitos são os discursos da ampla participação deles na sociedade, mas na prática são privados de muitas coisas devido à falta de acessibilidade.

Para as pessoas com necessidades especiais é necessário incluir de forma eficaz, não somente no sentido da inclusão precária, já citada anteriormente. Não é somente inclusão no sentido de proposta de mudança de lugar social, tirar ou desincluir alguém de determinado espaço social e incluí-lo em outro. (Bartalotti, 2006). Para os deficientes é preciso garantir seus direitos, mas não desconsiderando sua diferença, é respeitá-los como iguais, porém respeitando suas diferenças.

Assim como Bartalotti afirma:

Falar em inclusão social implica em falar de democratização dos espaços sociais, em crença na diversidade como valor na sociedade para todos. Incluir não é apenas colocar junto, e principalmente, não é negar a diferença, mas respeitá-la como constitutiva do humano. (2006, p.16).

É inegável que os deficientes possuem algumas necessidades especiais, dependendo do tipo de deficiência, seja para se locomover, seja para se comunicar, para se relacionar com o outro. É respeitando essas limitações e buscando proporcionar a equidade, que cada um deve fazer sua parte, a fim de facilitar essa relação com o meio, proporcionando uma sociedade inclusiva de verdade, onde ambos devem se adaptar, por um lado o deficiente e por outro cada cidadão de forma a promover esse convívio.

Bartalotti (2006, p. 34) ainda afirma que “falar em inclusão social não é simplesmente falar em igualdade de direitos, mas em respeito à diversidade, ou seja, em respeito à diferença. Cidadania então envolve e define o direito de ser diferente, por mais marcante que essa diferença possa ser”.

Ser cidadão não é somente ter direitos e deveres, não é apenas lutar pelo direito a igualdade, mas sim lutar para ter as diferenças respeitadas. Para os deficientes principalmente, pois não podem ser enquadrados nos modelos que correspondem a uma maioria considerada homogênea, semelhante ou até mesmo “normal”. Há uma necessidade da criação e implementação de novos direitos, resultante de suas lutas e práticas.

De acordo com Amiralian (1986 apud BARTALOTTI, 2006) a deficiência é vista de forma diferente ao longo dos tempos levando à maneiras diferentes de tratá-las. Para o autor as concepções sobre deficiência ao longo da história da humanidade podem ser divididas em pré-científica e científica.

Na antiguidade e na Idade Média, a deficiência era vista como algo sobrenatural. Os deficientes eram eliminados seja pelo sacrifício ou pelo abandono

que acabava resultando também em sua morte. Os deficientes eram vistos como possuídos pelo demônio, ou como um castigo divino e precisavam ser eliminados, pois a deficiência era algo que não pertencia ao âmbito humano. (AMIRALIAN, 1986 apud BARTALOTTI, 2006).

Já no final da Idade Média com o fortalecimento do Cristianismo, onde todos eram considerados filhos de Deus, como era Deus que dava a vida caberia apenas a ele tirá-la, impedindo assim a eliminação das pessoas com deficiência. Já que esses deficientes não poderiam ser eliminados, foram criados os primeiros espaços assistenciais em organizações religiosas que abrigavam os desprotegidos e os doentes e aqueles de alguma forma não correspondiam aos padrões da sociedade. Apesar de existência dessas organizações, não era um local onde essas pessoas recebiam tratamentos, serviam apenas de abrigos. Embora nesse momento os deficientes fossem considerados filhos de Deus, ainda não se tinha eliminado a ideia de que eram seres castigados, possuídos, com influência sobrenatural, o que acabava resultando em isolamento e práticas de exorcismo. (AMIRALIAN, 1986 apud BARTALOTTI, 2006).

Esses dois momentos são considerados concepções pré-científicas sobre a deficiência. A concepção científica vem a partir da época do Renascimento, com o florescimento das artes e a busca pelo conhecimento. Onde surgem as preocupações com o indivíduo e a busca por explicações científicas para os males que afligem o ser humano. Nesse momento a explicação não estava nos Deuses, mas sim no corpo da pessoa, já não eram mais considerados possuídos, mas sim doentes. (AMIRALIAN, 1986 apud BARTALOTTI, 2006).

Já a partir do século XVIII e com maior ênfase no século XIX, há a evolução da medicina e dos conhecimentos. Os deficientes agora vistos como doentes, passam a ter direito a tratamentos e medicamentos. Surgem instituições especializadas em tratar esses indivíduos. (AMIRALIAN, 1986 apud BARTALOTTI, 2006).

No século XX, há uma ampliação na classificação das deficiências, do diagnóstico e da aplicação de tratamentos especializados. A deficiência é classificada como a doença, os comportamentos alterados são considerados os sintomas e o tratamento consistia em controlar os sintomas, ou seja, minimizar as atitudes comportamentais, visando uma melhor convivência do indivíduo com sua

família e com o meio onde está inserido. Esse acaba se tornando as bases do modelo médico de deficiência.

Mais tarde com o avanço das pesquisas, estudos de psicologia, educação, sociologia, começam a surgir novos estudos a cerca da deficiência. Começa a serem analisados outros fatores como o convívio no meio social, a influência que esse meio exerce, as oportunidades de convivência, a educação, o desenvolvimento humano. Dessa forma analisou-se que muitas das alterações observadas nos deficientes se devem a fatores psicossociais e não somente a causas orgânicas. Isso resultou numa mudança de visão, a deficiência deixa de ser vista somente como uma doença, mas também uma condição do meio em qual o sujeito vive. Então para o desenvolvimento pleno, não basta apenas mudanças na área da saúde, mas também são necessários mudanças na área social, educacional, na elaboração de políticas públicas que garantam seu efetivo desenvolvimento. (AMIRALIAN, 1986 apud BARTALOTTI, 2006).

A partir de 1990, discussões sobre a inclusão social das pessoas com deficiência deram força ao movimento e nos dias de hoje a inclusão já virou “moda” nos discursos sobre garantia de direitos a todos os segmentos da sociedade. O que se pode observar que existe muito discurso e pouca prática, leis foram elaboradas, políticas públicas muitas vezes colocadas somente no papel, propagandas sobre o direito das pessoas com deficiência estão a toda a hora na TV, empresas se dizem preocupadas com a responsabilidade social, ONGs surgiram na luta pelo direito dos deficientes. Apesar de tudo, observa-se o despreparo da sociedade para atender o deficiente.

Exemplo disso está no descaso com a Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, onde se estabelece normas e critérios para promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a supressão de barreiras e de obstáculos nas vias e espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios e nos meios de transporte e de comunicação. Apesar da existência de uma lei que obrigue a sociedade a se adaptar, quase nada é feito, quantas calçadas sem rampas, quantos transportes sem adaptações, quanto locais de atendimento ao público que excluem os que possuem algum tipo de limitação. Até mesmo os responsáveis por órgãos e entidades públicas que deveriam ser os primeiros a darem o exemplo encontram-se despreparados no atendimento ao deficiente.

Para Rocha (2006 apud BARTALOTTI, 2006, p. 46).

Nenhum país possui sistemas de transporte plenamente acessíveis e apenas alguns países aprovaram leis pertinentes à acessibilidade em logradouros públicos. Em muitos países, pessoas deficientes não podem votar, casar ou herdar propriedades. Em alguns países da América Latina às pessoas cegas não é permitido votar ou candidatar-se à eleição, sob a alegação que é difícil para elas votar com responsabilidade ou guardar segredo do voto. Muitas vezes, as pessoas que não conseguem expressar-se oralmente ou por escrito são consideradas legalmente incapazes... (p.11)

Outras tantas leis existem em benefício dos portadores de necessidades especiais, como por exemplo, a lei 7853 de 1989 que estabelece normas que asseguram o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas portadoras de deficiências e sua efetiva integração social, outro exemplo a Lei nº 8213 de 24 de julho de 1991, que dispõe sobre os planos de benefícios da Previdência Social. A Lei Nº 8.899, de 29 de junho de 1994 concede passe livre às pessoas portadoras de deficiência, comprovadamente carentes, no sistema de transporte coletivo interestadual. Esses são apenas alguns exemplos em meio a tantas leis, decretos, acordos que garantem direitos a indivíduos com necessidades especiais, mas nem todas são cumpridas.

A inclusão das pessoas com necessidades especiais é vista como uma possibilidade, mas ainda uma realidade muito longe de ser alcançada. Cabe também a cada pessoa exigir seus direitos, de forma a fazer com que as leis sejam cumpridas. Hoje as pessoas com deficiência tem se mobilizado na busca por igualdade de direitos e assumindo seu papel relevante na sociedade.

Estes já não ficam mais confinadas em suas casas, estão se afirmando como pessoas que além das suas necessidades especiais, possuem desejos, vontades, necessidades de consumo como qualquer outro cidadão. (Instituto Ethos, 2002). E através dessa atitude de se reconhecer como um consumidor que os deficientes devem exigir o cumprimento das leis em qualquer segmento da sociedade, seja na saúde, no trabalho, na educação, inclusive nos momentos de lazer.

Para eles, não é fácil se fazer cumprir os direitos em coisas consideradas necessárias para a sobrevivência, em relação à garantia de seus momentos de lazer a questão se torna ainda mais complexa. O turismo assim como diversos setores da sociedade não atende com qualidade aos portadores de necessidades especiais. Discussões também estão sendo feitas para fazer um turismo inclusivo de verdade, mas ainda há um longo caminho a se percorrer para que se efetive a inclusão na atividade.

1.3 TURISMO INCLUSIVO

O turismo é uma atividade de prestação de serviços e deve atender a todos sem exceção, com qualidade, fazendo com que o turista tenha uma experiência única. Quem se dispõe a prestar um serviço, não pode deixar a desejar, simplesmente pelo fato de que o cliente que consome aquele serviço possua algumas limitações, seja ele surdo, cadeirante, cego, idoso, mudo, etc. Atender bem é atender a todos sem distinção.

Segundo Ruschmann:

Trabalhar com o turismo significa servir as pessoas, ajudando-as a satisfazer seus desejos de viajar e de viver experiências no seu tempo livre. O sentido principal da profissão é o da prestação de serviço e envolve o cuidado especial com a pessoa do turista, a fim de que ele seja tratado com respeito dignidade, cortesia e consideração. (2002, p.9)

Ruschmann ainda ressalta que o profissional do turismo deve ter inclinação, propensão e vocação para lidar com os sentimentos das pessoas, levando em conta que a heterogeneidade da demanda turística é muito acentuada.

Turismo é feito por pessoas, sendo assim inclui sentimentos, nacionalidades, costumes, idiomas, gostos, diferenças, necessidades, entre tantos outros aspectos e por isso torna-se cada vez mais necessário a especialização de recursos humanos e maior capacitação profissional em todos os níveis, setores e sistemas do turismo, a fim do profissional estar preparado para atender com qualidade qualquer pessoa que procure pelo serviço. (Ruschmann, 2002).

A necessidade do lazer é inerente ao ser humano, todos precisam de momentos de recreação e descanso e isso não é diferente porque uma pessoa possui alguma diferença ou deficiência. Lazer não só é uma necessidade, mas também um direito de todo cidadão. Para Trigo (2003, p.54) “para que cada vez mais pessoas possam desfrutar do prazer e do bem-estar é preciso que as sociedades se organizem e proporcionem a todos o acesso às necessidades básicas e aos desejos das pessoas”. O autor ainda afirma que para se construir não apenas um turismo, mas um mundo melhor devem-se levar em conta a cidadania, o combate ao preconceito em geral, a inclusão, maior garantia de acesso às oportunidades para todos, levando em conta a amplitude de elementos que envolvem a atividade turística. (TRIGO, 2003).

Todas as pessoas necessitam descansar e desfrutar de momentos de lazer, como acentuado no artigo 24 da Carta dos Direitos Humanos: “Todas as pessoas

tem direito a descanso e lazer, inclusive à jornada de trabalho razoavelmente limitadas e férias periódicas remuneradas” (GASTAL; MOESCH, 2007 p. 30), direito reconhecido pelos países membros da ONU, do qual o Brasil também é um país membro. Aqui fica reconhecido o lazer sendo parte dos direitos humanos fundamentais.

E sendo um direito humano, não se pode separar em categorias e incluir apenas uma parcela da população, todos são seres humanos, independentes de possuir alguma limitação ou não.

Atender bem ao deficiente não é fazer um favor, mas sim um direito, garantido por lei, de acordo com o decreto nº 3298 de 20/12/1999 que regulamentou a lei nº 7853 de 24/10/1989, é garantido aos deficientes o exercício de seus direitos quanto ao turismo, cultura e lazer.

Sasaki (1997) cita:

Os Países-Membros devem garantir que as pessoas com deficiência tenham as mesmas oportunidades nas atividades recreativas que têm os outros cidadãos. Isto envolve a possibilidade de frequentar restaurantes, cinemas, teatros, bibliotecas, etc... assim como locais de lazer, estádios esportivos, hotéis, praias e outros lugares de recreação. Os Países-Membros devem tomar a iniciativa removendo todos os obstáculos nesse sentido. As autoridades de turismo, agências de viagens, organizações voluntárias e outras envolvidas na organização de atividades recreativas ou oportunidades de viagens devem oferecer seus serviços a todos e não discriminar as pessoas com deficiência. Isto envolve, por exemplo, incorporar a informação sobre acessibilidade em suas informações regulares ao público. (United Nations, 1983 p. 134)

Cabe aos empresários do setor do turismo, aos órgãos públicos e a todos os envolvidos na atividade, colocarem essa lei em prática e garantirem efetivamente a inclusão das pessoas portadoras de alguma deficiência.

A inclusão social é o processo pelo qual a sociedade e o portador de deficiência procuram adaptar-se mutuamente tendo em vista a equiparação de oportunidades e conseqüentemente uma sociedade para todos. A inclusão (na escola, no trabalho, no lazer, nos serviços de saúde, etc.) significa que a sociedade deve adaptar-se às necessidades da pessoa com deficiência para que esta pessoa possa desenvolver-se em todos os aspectos de sua vida. (SASSAKI, 1997, p. 167)

A visão que normalmente se apresenta da pessoa com necessidades especiais é de um ser incapaz de realizar suas funções cotidianas e qualquer outra função. Retira-se dele o direito do trabalho e por conseqüência o direito ao não trabalho.

Muitas das definições que classificam os deficientes são preconceituosas. Em 1975 em Assembleia Geral ONU, classificou deficiente como:

o termo pessoa deficiente refere-se a qualquer pessoa incapaz de assegurar por si mesma, total ou parcialmente às necessidades de uma vida individual ou social normal, em decorrência de uma deficiência, congênita ou não, em suas capacidades físicas ou mentais. (Figueira apud Silva e Boia 2006, p. 6).

Definições que vieram mais tarde continuaram sendo preconceituosas, conforme Figueira (apud SILVA; BOIA, 2006, p. 6), o deficiente é apresentado como ser incompleto que não desempenha de forma satisfatória as funções cotidianas. O autor ainda indica que a palavra deficiente já possui um significado social que se opõe ao eficiente. A produção da noção de incapacidade, segundo ele, fica ligada à não-capacidade, à falta de eficiência e aptidão para o trabalho, à educação ou a qualquer outra atividade.

Já de acordo com Sasaki o termo deficiente refere-se a pessoas:

(...) que em caráter temporário ou permanente possuem necessidades decorrentes de sua condição atípica e que, por essa razão, estão enfrentando barreiras para tornar parte ativa na sociedade com oportunidades iguais às da maioria da população. (1997, p.15)

Hoje esse conceito de deficiência já é um pouco mais amplo, considerando grávidas, velho, obesos, entre outras possibilidades como pessoas em estado provisório ou permanente de necessidades especiais. (SILVA; BOIA, 2006)

Foca-se mais na dificuldade que ele possui e não na pessoa como um problema. Quando o termo portador de necessidades especiais centra o problema na situação vivenciada pelo indivíduo e não na pessoa, acaba assumindo um caráter mais descritivo do que valorativo, percebe-se que as barreiras estão em algumas dificuldades nas quais necessitam de adaptações para que desempenhem a atividade normalmente e não focando a pessoa como defeituosa, portadora de um problema (SILVA e BOIA, 2006). Segundo Telford e Sawrey (1988, p. 88 apud SILVA; BOIA, 2006, p. 7) quando o foco é centrado na situação vivenciada e não no indivíduo a correção é direcionada no sentido de mudança do sistema socioeconômico e cultural. Pois assim tentará se adaptar o meio onde se vive e não a pessoa.

E nessa adaptação e na inclusão que se insere a pessoa com necessidades especiais, onde o princípio da inclusão constitui um processo bilateral onde a

sociedade vai adaptar-se para poder incluir e a pessoa vai se preparar para assumir seu papel na sociedade. (SILVA; BOIA, 2006)

Todos os segmentos da sociedade precisam se modificar, inclusive o setor turístico, procurando atender as expectativas desse consumidor.

Conforme Moesch (2000), no conceito relatado anteriormente, o turismo resulta das relações de produção e serviços, é a prestação de serviços que vai resultar no produto consumido por milhões de pessoas, e esse produto deve ser oferecido a todas as pessoas, sem exceção. Cabe aos envolvidos na atividade proporcionar isso aos turistas, levando sempre em consideração a integração da prática social, as relações de hospitalidade e troca de informações interculturais defendidos pela autora.

Nota-se que apesar do turismo ainda ter um enfoque predominantemente econômico, onde a viagem e o lazer são vendidos como mercadorias e os turistas são vistos como meros consumidores, existe um movimento nessa área onde o turismo está se tornando um pouco mais abrangente, onde são prioridades para quem planeja e faz o turismo a auto-realização e o conhecimento. (SILVA; BOIA, 2006), mas ainda é grande a necessidade de uma visão mais humanista do fenômeno.

Krippendorf (apud SILVA; BOIA, 2006, p.14) ressalta:

Um turismo humanizado supõe que todos os responsáveis pela concepção das viagens devem possuir uma sólida formação humanista. Ou seja, além da visão econômica, os cursos de Turismo devem ter uma preocupação em oferecer leituras e discussão sobre cultura e concepções holísticas do viver humano. Isso significa que os profissionais que atuam no turismo deverão ter uma formação que considere o ser humano em toda sua "humanidade" com seus direitos e inclusive com suas diferenças. O que se pretende, na realidade, não é fazer um turismo para pessoas com necessidades especiais, mas elaborar propostas de turismo que possibilitem a qualquer pessoa desfrutar da experiência de viajar, sem se defrontar com barreiras físicas e/ou atitudinais. Isto é turismo inclusivo. (1989, p.220)

Os cursos de Turismo tem apresentado uma visão empresarial, focando principalmente em seu eixo econômico, a atividade é muito mais abrangente, o lucro é necessário, mas é só valorizando o ser humano e priorizando as relações humanas que a atividade será sustentável e o dinheiro acabará sendo uma consequência de uma atividade planejada racionalmente. Por isso se faz necessário acrescentar na grade dos cursos de turismo disciplinas que valorizem o contato

social, ou então agregar o conhecimento relativo ao tema em conteúdos programáticos, tais como: planejamento, hotelaria, hospitalidade, entre outras.

É sobre esse enfoque em que o sujeito antecede o consumidor, que se promove a inclusão no turismo. Incluir conforme Werneck (1997 apud SILVA; BOIA, 2006, p.12) é principalmente “uma questão de ética e cidadania, não se refere a auxílio ou prestar serviço, dizendo que se é ‘bonzinho’, ao contrário, é uma ação entre cidadãos responsáveis pela qualidade de vida de outros cidadãos”.

O portador de necessidades especiais é um consumidor em potencial, que hoje tem buscado a equidade na sociedade, este tipo de consumidor além de estar mais informado sobre seus direitos é mais exigente e busca mais qualidade nos serviços. (SILVA; BOIA, 2006)

Segundo Ansarah:

Para o desenvolvimento do Turismo, no sentido de se caracterizar como oferta de qualidade, faz-se necessária uma formação profissional de qualidade. Na realidade, como o turismo é uma atividade de utilização intensa de capital humano, só o ensino e conseqüentemente a formação de mão-de-obra especializada poderão responder aos desafios que o setor enfrenta e, em particular às frequentes inovações tecnológicas que apontam para as “pluricompetências”, que atualmente respondem às exigências da competitividade. (2001 p.12)

Isso implica dizer que o profissional de turismo deve estar atento sempre as necessidades de mercado a fim de se antecipar, É imprescindível para o profissional de Turismo estar atento a todo e a qualquer tipo de informação, ler sempre, se mantendo informado, conhecer as realidades de mercado, ser crítico, e estar sempre atento a mudanças que possam vir a interferir na atividade, em um momento de dificuldade achar uma saída. Para isso o profissional deve investir em seu conhecimento, aperfeiçoamento, leitura, tecnologias, para estar preparado para qualquer alteração de mercado, não sendo pego de surpresa e assim prestar um serviço de qualidade ao seu cliente. Procurando melhorar sempre, inovando mesmo que nas mínimas coisas demonstrando assim ter um espírito empreendedor.

Para Ignarra:

O turismo é uma atividade econômica de prestação de serviços, que tem nos recursos humanos o seu principal elemento. O bom atendimento ao turista é o principal fator de avaliação do produto e existem localidades com enorme potencial turístico que não conseguem decolar seu desenvolvimento pela ausência de investimentos em capacitação de recursos humano. O turismo depende de uma infinidade de serviços especializados, os quais, por sua vez, dependem de uma infinidade de profissionais com as mais variadas especializações. (2003. p.72)

O mercado turístico pede pessoas cada dia mais capacitadas e treinadas, com as mais diferentes especializações para atender diferentes demandas, essa especialização dos recursos humanos serão essenciais e consideradas um diferencial no atendimento. Para Beni (1991)apud BARRETO, 1999, p. 13) existem três elementos importantes para o futuro do turismo: a inovação que inclui a criatividade, a imaginação e os questionamentos, o desempenho que diz respeito a produtividade e a qualidade que é o profissionalismo e a busca permanente da satisfação do cliente.

A prestação de serviço em Turismo é o essencial para que um empreendimento, atrativo, seja sustentável no mercado.

Segundo Fernandes:

a qualidade do serviço é a chave do sucesso no turismo, pois será na melhoria da qualidade que, no futuro, a competitividade turística vai se basear (e não em políticas de preços ou na aposta nas infra-estruturas, por mais importantes que sejam esses fatores. (1999, p. 18).

Como hoje o consumidor tem amplo acesso a informações, ele tem o poder de decisão na escolha de infinitos destinos que são oferecidos e também conhecem mais seus direitos de consumidor. Um serviço que não esteja a contento vai resultar em prejuízos e propaganda negativa para tal destino.

Fernandes define:

Serviço é o elemento que representa a diferença entre duas ofertas aparentemente iguais. Serviço é um conceito tão forte, que sozinho, consegue que o cliente não se importe de pagar mais pela mesma qualidade intrínseca. Só a qualidade do serviço garante aquele que é o objetivo de todos nós nas nossas organizações: atrair e fidelizar clientes. (1999, p. 25)

É o atendimento acolhedor e de qualidade que vai fidelizar o cliente. O setor de serviços tem uma particularidade, pois permite a avaliação de quem o consome no momento do atendimento. O serviço é prestado diretamente ao consumidor e isso permite que ele analise e avalie imediatamente a qualidade do serviço.

Gourand, 1994; Avena, 2001 (apud PIMENTA, 2006 p.22) afirmam que o acolhimento deve atender a três expectativas básicas dos clientes:

- a) ser reconhecido como um ser humano, único, bem-vindo, respeitado, em sua individualidade.
- b) ter hospitalidade de quem o recebe, fazendo-o sentir-se parte desse novo ambiente, compartilhando o que se espera ser agradável.

c) ser cuidado por orientações, informações, amabilidade, calor humano, atenção, etc.

Nesses três itens pode-se perceber um enfoque objetivando a satisfação humana. Cliente satisfeito desencadeia um efeito positivo que resulta em uma imagem favorável do local, resultando assim numa promoção gratuita do destino, fazendo com que este tenha mais visibilidade no mercado e se destaque perante a concorrência.

Yasoshima e Oliveira concluem que “podemos afirmar que um bom serviço de recepção e acolhimento dos turistas deve analisar as várias dimensões que formam o alicerce do senso de hospitalidade: o bem-receber, o bem-indicar, o bem informar e o bem acolher.” (2003, p. 25).

É no planejamento turístico que se definirá como esse atrativo vai estar preparado para atingir essa satisfação do turista. Planejar a atividade significa pensar em todos os seus aspectos assim como afirma Hazin; Oliveira e Medeiros.

As mudanças nas formas de comportamento das pessoas têm influência direta nas novas formas de turismo, assim como a maneira de planejá-lo. Ou seja, a redução do tamanho médio das famílias, o envelhecimento demográfico, a consciência da importância de preservar o meio ambiente, a entrada de jovens no mercado de trabalho e a afirmação da mulher como força de trabalho, sobretudo no setor de negócios, são tendências que se afirmam neste final de século e que merecem atenção especial da parte dos planejadores e gestores de turismo (2000 p. 14).

É importantíssimo que o planejador de turismo se coloque no lugar do turista, isso inclui toda a heterogeneidade da demanda turística. Percebendo quais serão as sensações sentidas por ele a chegar a um local desconhecido, e quais as dificuldades que esse turista pode encontrar no momento que se utiliza de um serviço ou atrativo, procurando minimizar esses problemas. Pensando ainda de maneira especial nos portadores de necessidades especiais que com certeza necessitam de adaptações para usufruir desses elementos.

De acordo com Silva e Boia (2006, p. 15) “a inclusão de todas as pessoas no turismo, dentre elas as com necessidades especiais, além do planejamento exige também vontade política, esforço, preparação, cooperação e mudanças de comportamento de todos que fazem turismo”.

Apesar de todo esse movimento em direção à inclusão e o reconhecimento da prática do turismo como elemento inclusivo, o que se percebe é que, apesar dessa democratização da atividade, onde o lazer é reconhecido como direito e necessidade de qualquer ser humano, a acessibilidade não é efetiva. Quando se

trata da inclusão de pessoas que necessitam de algum atendimento especial e diferenciado. Esta inclusão normalmente parece não acontecer e isso não é diferente quando se trata em atender o turista surdo.

O turista surdo parece enfrentar muitas dificuldades quando busca desfrutar do lazer em seu tempo livre. Será que o turismo é pensado e planejado para esse tipo de público? Encontra-se pessoal especializado para atendê-los, adaptações e equipamentos a fim de proporcionar um atendimento de qualidade a esse cliente?

Nesse sentido pode se deduzir que se para outros tipos de deficiência essa luta pela inclusão já é limitada, para o surdo ela parece ser ainda mais difícil.

1.4 O SURDO E A SURDEZ

Segundo o site da Feneis – Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos que traz dados do Censo Demográfico de 2000 existem no Brasil cerca de seis milhões de surdos. Esse número normalmente não é considerado pela maioria da comunidade ouvinte que acaba por ignorar essa parcela da população não percebendo as dificuldades encontradas por eles no seu dia-dia, além disso, existem muitas más interpretações feitas em relação à surdez e quanto à utilização dos termos deficiente auditivo, surdo e surdo-mudo.

Cabe esclarecer que existem vários tipos de surdez, isto vai depender do grau (normal, leve, moderado, severo e profundo), do tipo (condutiva, neurossensorial, mista e central) e da idade em que ela aconteceu (pré-lingual e pós-lingual). Esses três aspectos é que vão avaliar a audição e suas alterações. (SÁ, 2002).

A audição é medida em decibéis (dB), que é a uma medida relativa a intensidade do som, quanto maior for o número de decibéis necessários para pessoa ouvir, maior é sua perda auditiva. Quanto ao grau, a perda auditiva se classifica da seguinte forma:

Leve de 20 a 40 dB – apresentam dificuldades para perceberem todos os sons, podem adquirir a linguagem naturalmente, mas podem confundir alguns fonemas e trocar as letras que têm sons semelhantes. (FALCÃO, 2010)

Média ou Moderada de 40 a 70 dB – ouvem a palavra em intensidade forte, apresentam dificuldade em compreenderem frases complexas, apresentam dificuldades nas discussões em momentos de grupo. Apresentam atraso na aquisição da linguagem e alterações na articulação das palavras. (FALCÃO 2010)

Severa de 70 a 90 dB – dificuldades na aquisição da linguagem, há dependência da leitura labial e da língua de sinais para a percepção, interpretação e compreensão do contexto e das palavras. (FALCÃO 2010)

Profunda superior a 90 dB – Não identificam a voz humana. A percepção de som e ruídos é ausente. Maior complexidade na aquisição da linguagem oral e escrita, sendo necessário adaptar métodos especiais para estimular a linguagem. A libras torna-se elemento importante na aquisição da linguagem, comunicação e aprendizado. (FALCÃO 2010)

Quanto ao tipo ela é classificada condutiva, neurosensorial, mista e central:

Condutiva é caracterizada pela alteração da via auditiva, existe um bloqueio total ou parcial no mecanismo da transmissão do som, impedindo ou dificultando a passagem das vibrações sonoras. (FALCÃO 2010)

Neurosensorial – chamada de surdez de percepção neurosensorial ou da orelha interna. Provocada por alterações do mecanismo de percepção do som desde a orelha interna (cóclea) até o cérebro em consequência da exposição excessiva a ruídos intensos bem como por infecções bacterianas e virais, especialmente rubéola, caxumba e meningite. (FALCÃO 2010)

Mista - a surdez mista ocorre quando há ambas as perdas auditivas: condutivas e neurosensoriais.

Central – causada pelo mau desenvolvimento das vias auditivas ao sistema nervoso central Este tipo de deficiência é determinado por uma alteração nas vias centrais da audição. Decorre de alterações nos mecanismos de processamento da informação sonora no Sistema Nervoso Central. (FALCÃO 2010)

Também se classifica a surdez pela idade em que ela aconteceu:

Pré-lingual: nasceram surdos ou perderam a audição antes de desenvolverem a fala e a linguagem.

Pós-lingual: perderam a audição após desenvolvimento da fala e da linguagem.

Outro detalhe importante a se destacar é que existem diferenças na utilização do termo deficiente auditivo e o surdo.

Deficientes Auditivos são aqueles que perderam a audição por algum motivo, seja por causa de um acidente ou doença e com o uso de próteses podem reconhecer os sons. O deficiente auditivo difere do surdo porque dependendo da idade em que ocorreu a surdez, ele pode ter adquirido a linguagem e

consequentemente terá mais facilidade em se expressar oralmente e se comunicar de forma mais clara. Os deficientes auditivos não utilizam a LIBRAS – Língua de Sinais Brasileira, e normalmente não gostam de serem chamados de surdos, eles também se mobilizam em busca de aparelhos auditivos. (SÁ, 2002).

Já o surdo é aquele que já nasceu sem audição e por apresentar um grau profundo, não utilizam aparelhos auditivos, pois para eles estes aparelhos não serviriam para ouvir as palavras, mas somente sons graves. Comunicam-se através da LIBRAS, considerada por eles como a língua materna ou simplesmente por gestos. A comunicação torna-se mais complicada uma vez que não tiveram contato com a linguagem e estão impossibilitados de adquiri-la por via auditiva. Os surdos se assumem como surdos e não gostam de serem chamados de deficientes auditivos, não consideram a surdez uma deficiência, mas sim uma diferença, pois para eles o fato de não ouvir é natural. (SÁ, 2002).

Um ponto que se deve chamar a atenção é para a utilização do termo surdo-mudo quando se refere à pessoa surda, este termo é incorreto, pois os surdos são só surdos, eles não falam porque não ouvem, mas podem vir a falar aprendendo através de exercícios com fonoaudiólogos, utilizando de algumas técnicas eles podem desenvolver a fala, tornando-se o que se chama de surdos oralizados. O surdo só vai ser mudo, se acompanhado do problema da surdez ele também tiver algum problema constatado clinicamente que impeça sua oralidade, impedindo de emitir sons.

Skliar assim coloca a questão:

A configuração do ser ouvinte pode começar sendo uma simples referência a uma hipotética normalidade, mas se associa rapidamente a uma normalidade referida à audição e, a partir desta, a toda uma sequência de traços de outra ordem discriminatória. Ser ouvinte é ser falante e é, também, ser branco, homem, profissional, letrado, civilizado, etc. Ser surdo, portanto significa não falar – surdo-mudo- e não ser humano. (2005, p.21)

Na sociedade ouvinte o surdo tende a ser discriminado, muitas vezes o surdo é visto como deficiente mental, um indivíduo doente e sofredor, incapaz, desapropriado de seus direitos e de possibilidades de escolha. (SÁ, 2002).

Os ouvintes na sua maioria julgam que o surdo por não escutar, não possui capacidade de aprender, que aliado à falta de audição possuem algum problema mental, sendo incapazes de opinarem ou participarem ativamente na sociedade.

Wrigley (1996 apud SÁ, 2002, p.11) afirma: “Parto do pressuposto de que os ouvintes negam oportunidades intelectuais, econômicas e sociais aos surdos, e que essas negações são raramente reconhecidas e até inconscientes”.

Muitas vezes essas negações são inconscientes, pois a sociedade ouvinte acaba por não perceber as dificuldades que a pessoa surda encontra no seu dia-dia. O surdo por apresentar mobilidade motora e nenhum defeito físico aparente, acaba por passar despercebido aos olhos dos ouvintes, uma vez que a surdez não é facilmente perceptível quando comparada aos outros tipos de deficiência.

Para aquele que ouve, a surdez representa uma perda de comunicação, a exclusão a partir de seu mundo. Em termos cosmológicos, é uma marca de desaprovação. Ela é a Alteridade, um estigma para se ter pena, e por isso, exilada às margens do conhecimento social (...) Seu ‘silêncio’ representa banimento ou, na melhor das hipóteses, solidão e isolamento. A atividade missionária e o auxílio caridoso são encorajados como respostas moralmente legítimas. (Wrigley, 1995: 16 apud Skliar 2005).

Esse isolamento de que fala o autor se deve a essa dificuldade de comunicação entre ouvintes e surdos. Pode se exemplificar, o cadeirante encontra obstáculos na sua locomoção, mas uma vez superados essas dificuldades, as pessoas podem se comunicar com ele, de maneira perfeitamente normal. Para um cego, a pessoa pode perguntar a melhor maneira de auxiliá-lo, ele responderá e também pode se manter uma relação de convivência. Já com os surdos, na maioria das vezes as pessoas possuem receio de chegar e tentar se comunicar com ele, a dificuldade de comunicação acaba criando uma situação constrangedora tanto para o surdo quanto para a pessoa que tenta se comunicar, pois provoca uma aflição da pessoa por não ser entendida e uma angústia do surdo por não ser compreendido, resultando assim em um distanciamento, onde o contato é evitado para evitar constrangimento. (SOUZA, 1982). Essa dificuldade de troca entre ouvintes e surdos acaba resultando numa divisão, onde o surdo isola-se junto aos demais surdos, pois é onde podem se expressar e extravasar essa necessidade de se comunicar.

Segundo Souza esse comportamento dos ouvintes em relação ao surdo ainda é reflexo de toda história do surdo ao longo dos tempos.

Esses sentimentos e atitudes sociais para com o surdo têm raízes longínquas através dos tempos: os surdos na antiguidade chinesa eram lançados ao mar, os gauleses os sacrificavam ao célebre Deus Teutates por ocasião da festa do agárico, em Esparta eram jogados do alto do rochedo e, em Atenas e Roma, enjeitados e abandonados nas praças públicas ou nos campos. Os gregos, como mais tarde os romanos, consideravam os surdos-mudos privados de toda possibilidade de desenvolvimento intelectual e moral. (1982, p.25)

De acordo com os slides apresentados pela Pedagoga da Secretaria Estadual de Educação e Mestre em Educação, Rosana Ribas Machado, apresentados no Curso de Libras, realizado na Universidade Estadual de Ponta Grossa, a evolução histórica relativa à educação de surdos se configura da seguinte maneira:

Desde a Antiguidade Aristóteles, filósofo grego 322 – 385 a. C. considerava o surdo um ser incompetente, sem pensamento, incapaz. A linguagem dava ao homem a condição de ser humano, o surdo por não apresentar a linguagem era considerado não humano. (Curso de libras UEPG)

Na Idade Média – 476 d. C. para os romanos os surdos eram confundidos com retardados, eram privados de todos seus direitos legais, sendo proibidos até de se casar. (Curso de libras UEPG)

Já na Idade Moderna – 1453 d. C. o médico, matemático e astrólogo italiano, Girolano Cardano (1501–1576) afirmava que o surdo poderia aprender a ler e escrever sem falar. (Curso de libras UEPG)

O monge beneditino espanhol, Pedro Ponce de León (1520–1584), discordava dos argumentos médicos que afirmavam que os surdos não poderiam aprender porque tinham lesões cerebrais. (Curso de libras UEPG)

O pedagogo espanhol Juan Pablo Bonet (1579–1629) propõe o alfabeto manual, ensinando a leitura e a língua de sinais. (Curso de libras UEPG)

Jacob Rodrigues Pereire (1715–1780) era fluente em línguas de sinais, mas era defensor do oralismo, no qual os surdos deveriam aprender a falar. (Curso de libras UEPG)

Abbé Charles Michel de l'Épée (1712–1789), fundou a primeira escola para surdos “Instituto Nacional para Surdos Mudos em Paris”. Considerada a época de ouro para os surdos, pois propiciou ao surdo não oralizado a oportunidade de ser visto como humano. (Curso de libras UEPG)

Agora na Idade Contemporânea 1789 d. C. Laurent Clerc e Thomas Gallaudet fundaram uma escola para surdos na América, a Escola Americana para Surdos (ASD) em 1817 em Hartford, Connecticut. (Curso de libras UEPG)

Em 1864 o filho de Thomas, Edward Gallaudet funda a primeira faculdade para surdos no mundo a “National Deaf – Mute Collège”, atualmente chamada de Gallaudet University. (Curso de libras UEPG)

Em 1857, o surdo E. Huet, que era aluno do Instituto Nacional dos Surdos de Paris, onde se formou professor, fundou no Rio de Janeiro o Imperial Instituto de

Surdos Mudos, durante o Império de Dom Pedro II. O método utilizado por Huet permanece por pouco tempo até 1871. (Curso de libras UEPG)

Em 1880, acontece uma conferência internacional de educadores surdos, o Congresso de Milão, no qual é declarado que a educação oralista é superior ao da língua gestual e é aprovada uma resolução proibindo o uso da língua gestual nas escolas. (Curso de libras UEPG)

Essa proibição do uso de sinais ainda perdurou por muito tempo, o método defendido nas escolas e instituições era o oralismo no qual o surdo era proibido de utilizar os gestos e deveria aprender a falar.

Em 1987, na Assembléia Geral da ONU declararam:

Os surdos [...] devem ser reconhecidos como uma minoria linguística, com o direito específico de ter suas línguas de sinais nativas aceitas como sua 1ª língua oficial e como meio de comunicação e instrução, tendo serviços de intérpretes para sua língua de sinais. (SÁ 2002, p. 70).

No Brasil a oficialização da Libras em âmbito nacional, foi uma conquista por parte da comunidade surda. Foi reconhecida oficialmente pelo Presidente da República Fernando Henrique Cardoso em 24 de abril de 2002, através da lei 10.436 que reconheceu como meio legal de comunicação e expressão a Língua Brasileira de Sinais – Libras, juntamente com o decreto 5.626/2005. Em 22 de dezembro de 2005, ocorre a aprovação e assinatura, pelo Presidente da República, Luis Inácio Lula da Silva desse decreto que regulamenta a Lei de Libras. (FENEIS)

A LIBRAS, linguagem brasileira de sinais se caracteriza por uma linguagem gestual-visual ao contrário das línguas orais que se caracteriza uma linguagem oral-auditiva. Ela teve sua origem da língua de sinais francesa. Na década de 1960 que a LIBRAS foi estudada e analisada passando a ocupar status de língua. Assim como a língua oral, a linguagem de sinais não é universal. Cada país possui a sua e também possui seus regionalismos, influência das culturas nacionais.

A LIBRAS possui uma configuração diferente da língua portuguesa. Falcão coloca que “na língua portuguesa é maior o número de elementos utilizados durante o processo comunicativo. Na libras, a interação com o outro é feito de maneira mais direta, sem o uso explícito de conectores – como preposições ou conjunções – e de verbos de ligação, o que reflete um texto centrado em suas palavras chaves”. (FALCÃO, 2010).

Perlin traz em seu texto a narração de uma surda de 40 anos onde fica clara a dificuldade na utilização da língua portuguesa

É tão difícil escrever. Para fazê-lo meu esforço tem de ser num clima de despender energias o suficiente demasiadas. Escrevo numa língua que não é minha. Na escola fiz todo esforço para entender o significado das palavras usando o dicionário. São palavras soltas elas continuam soltas. Quando se trata de pô-las no papel, de escrever meus pensamentos, eles são marcados por um silêncio profundo. Eu preciso decodificar o meu pensamento visual com palavras em português que tem signos falados. Muito há que é difícil ser traduzido, pode ser apenas uma síntese aproximada.

Tudo parece um silêncio quando se trata da escrita em português, uma tarefa difícil, difícilíssima. Esse silêncio é a mudança? Sim é. Fazer frases em português não é o mesmo que fazê-las em Libras. Eu penso em Libras, na hora de escrever em português eu não treinei o suficiente para juntar numa frase todas as palavras soltas. Agora no momento de escrever, eu escrevo diferente. Quando eu leio o que escrevo, parece que não tem uma coisa normal como a escrita ouvinte, falta uma coisa, não sei o quê. Não sei se o que escrevo são palavras minhas, elas são exteriores, não fazem parte de meu contexto. Parecem não cair bem na frase, parece que a escrita do pensamento não ditar o que quero dizer. Vezes sem conta parece-me dizer coisas sem sentido. (2005, p. 57)

Devido a essa diferença da língua portuguesa e da Libras é que surge a dificuldade do surdo ler e escrever na língua portuguesa, pois para ele não é sua língua mãe. Muitas vezes esse surdo pode ter tido um contato tardio com a língua portuguesa, acarretando um retardamento no aprendizado da linguagem tornando essa dificuldade maior ainda. Por isso o reconhecimento da linguagem de sinais foi tão importante para a valorização da comunidade surda no qual a língua é elemento fundamental e representativo da cultura surda.

Carol Padden que é uma linguista surda define cultura como “um conjunto de comportamentos aprendidos de um grupo de pessoas que possuem sua própria língua, valores, regras de comportamento e tradições”. PADDEN (1989 apud FENEIS). A cultura surda traz essas características abrangendo uma língua, ideias, as crenças, os costumes, os hábitos, comportamentos e todos aqueles que identificam o povo surdo. Afirmando assim a surdez não como uma deficiência, mas sim uma cultura. Sá (2006) Assim como outros grupos possuem sua cultura em particular, como por exemplo, a cultura negra, a cultura indígena, a cultura do imigrante, a cultura surda vem representar essa parcela da população.

Sá (2002) afirma que os surdos podem ser considerados um grupo étnico, pois a etnia é definida geralmente através de duas dimensões: raça e língua, sendo que no caso dos surdos a língua é uma importante categoria definidora.

As pessoas surdas são vistas como um grupo físico diferente, isto é, como se fosse uma raça diferente, ou seja, elas se tornam racializadas através da língua – de sinais - diferente que utilizam. A definição da identidade étnica é dependente de um processo em que entra em conflito a forma como um

grupo dominante define a etnia e a forma como um grupo étnico se define a si próprio. (Davis 1995 apud Silva 1997, p. 11) apud Sá 2002.

É sobre esse aspecto que a surdez é uma diferença e não uma deficiência que a comunidade surda precisa ser respeitada. Não se pode classificar os ouvintes superiores aos surdos ou vice-versa, ambos possuem suas particularidades como também limitações, são seres humanos que apenas possuem canais diferentes de comunicação. E se as pessoas de uma maneira geral, e principalmente os prestadores de serviço, seja de qual natureza for, se interessassem em aprender a língua de sinais, seria um grande passo na inclusão da comunidade surda.

Para que ocorra a inclusão dos surdos não se trata de uma simples mudança estrutural e urbanística com rampas, elevadores, placas e sinais sonoros, piso tátil e corrimão, com custos elevados e nenhum esforço pessoal e interpretativo mais específico. A acessibilidade dos surdos exige individualmente, interesse, compromisso pessoal, dedicação e atitude de acolhimento. Os recursos disponibilizados e custos financeiros são menores, mas o envolvimento pessoal com atitude, compromisso e entusiasmo é uma variável uma necessidade indispensável, e a sociedade ainda está engatinhando para acolher esta mudança de forma qualitativa, quando muito, repassa esta responsabilidade a terceiros como se isto fosse qualidade e inclusão social.(Falcão 2010 p. 25)

A principal dificuldade da pessoa portadora de surdez é conviver num mundo onde tudo é pensado para o ouvinte, não é comum encontrar locais adaptados ou com pessoas especializadas para atendê-los.

Quando se fala de acessibilidade nos locais de atendimento às pessoas, seja ele público ou privado, se preocupam na construção de rampas, banheiros adaptados, largura de portas, entre outros detalhes, pensados principalmente nos cadeirantes, mas quanto ao preparo para atender outro tipo de deficiência as mudanças praticamente não acontecem. E essa falta de acessibilidade também não é diferente quando falamos da inclusão do surdo no turismo.

De maneira a analisar na prática esse atendimento prestado ao surdo no turismo, que foi realizado uma viagem à Morretes que será discutida no próximo capítulo.

CAPÍTULO 2: UMA EXPERIÊNCIA DE INCLUSÃO

A partir destas constatações da falta de adaptações para o atendimento da pessoa surda no turismo, foi idealizado um projeto cuja finalidade foi a realização de uma viagem com um grupo de surdos. O objetivo dessa viagem é levantar a questão do atendimento ao surdo no turismo, a fim de promover uma reflexão sobre o tema e despertar a atenção da sociedade em geral para as dificuldades encontradas por eles no momento que procuram desfrutar seus momentos de lazer.

O local escolhido para essa viagem foi a cidade de Morretes, cidade histórica do litoral do Paraná, conhecida pelo seu prato típico, o barreado. O motivo da escolha de Morretes é por ser uma cidade próxima a Ponta Grossa permitindo o retorno no mesmo dia, e por ser um local considerado turístico, onde poderiam ser analisadas as diferentes estruturas do trade turístico, envolvendo desde o transporte (trem), restaurantes, lojas de souvenirs, entre outros.

Antes da concretização da viagem, muitas foram às ações para se chegar ao resultado final.

No final do ano de 2009, foi realizado o primeiro contato com a Instituição Cefraf Geny de Jesus Souza Ribas – Centro Pontagrossense de Reabilitação Auditiva e da Fala, que é uma entidade beneficente e sem fins lucrativos, que atende a comunidade surda de Ponta Grossa e região.

Nesse primeiro contato foi apresentada a ideia do projeto à pedagoga Andréa Silva, a qual demonstrou interesse em participar e auxiliar na definição desse grupo de surdos para realização da viagem.

Muitos foram os parceiros que contribuiriam para a concretização da viagem, são eles: Cefraf Geny de Souza Ribas, Pastoral dos Surdos, Associação de Surdos de Ponta Grossa, UEPG (Dep. De Turismo, Reitoria, ASCOM – Assessoria de Comunicação e Seção de Transportes), TV Educativa, Mercado Móveis, Secretaria de Cultura e Turismo e Diocese de Ponta Grossa.

Várias foram as reuniões realizadas no Cefraf, contando com a presença da diretora Ione Antunes, a pedagoga Andréa Silva, a assistente social Dulcemar Soares de Abreu e a Soraia Duarte Chequer Zardo, presidente da ACAP – Associação Comunitária de apoio ao Cefraf Geny Ribas. Essas reuniões tinham como objetivo discutir sobre o cotidiano do surdo, estabelecer as diretrizes para a execução do projeto, qual seria o grupo definido para a participação na viagem, perceber se haveria receptividade por parte deles na realização desta pesquisa.

Em maio de 2010, ficou definido que seria realizado um encontro na Pastoral de Surdos que funciona na Igreja São José, pois lá se tornaria mais fácil encontrar um grupo maior de surdos adultos.

Em 20 de junho de 2010, foi realizado o primeiro contato com os surdos, em uma reunião na Pastoral do Surdo. Nesse encontro foi feita uma apresentação de slides para explicar um pouco sobre turismo para esse grupo e fazer o convite para participarem da viagem. Uma nova apresentação foi feita no Cepraf no dia 25 de junho, onde foram apresentados novamente os slides sobre o turismo, para outro grupo de surdos.

Uma vez já, sinalizado a aceitação pelos surdos, o próximo passo, foi a tentativa de arrumar patrocínio para as passagens de trem, pois a alimentação seria por conta dos participantes e o transporte Ponta Grossa–Curitiba e Morretes–Ponta Grossa seria realizado pelo ônibus da Universidade Estadual de Ponta Grossa.

Em 09 de agosto de 2010 foi feita uma reunião com o Reitor da Universidade Estadual de Ponta Grossa, João Carlos Gomes, para colocá-lo a par do projeto, pois a partir daquele momento seria divulgado na imprensa, e ele precisaria ter conhecimento do projeto que levava o nome da UEPG. O reitor demonstrou interesse e se colocou a disposição para ajudar em tudo o que fosse necessário para a execução do projeto.

A partir daí, foi enviado um texto sobre a viagem para a ASCOM/ UEPG, o qual foi publicado posteriormente, na Homepage da UEPG. Em 11 de agosto foi realizada uma entrevista para TV Educativa, na qual a pesquisadora juntamente com sua orientadora falou um pouco sobre as dificuldades dos surdos quando viajam, nessa entrevista também foi exposto o projeto e a necessidade de patrocínio para a viagem.

A TV Educativa demonstrou muito interesse sobre o tema e agendou uma nova entrevista, que foi realizada em um supermercado da cidade, pois havia uma surda que trabalha nesse estabelecimento. A ideia a princípio era filmar em outras empresas da cidade, mas quando feito o contato, estas não permitiram a gravação. O intuito da entrevista foi falar mais um pouco das dificuldades de comunicação no local de trabalho. E mostrar que essas dificuldades podem ser superadas se houver interesse do empregador e dos colegas de trabalho em incluir a pessoa surda.

Saíram também outras matérias sobre o projeto. O Jornal Diário dos Campos publicou um artigo da advogada Soraia Chequer Zardo, hoje presidente da ACAP e

que por muitos anos foi coordenadora diocesana da Pastoral dos Surdos que fez um artigo falando sobre projeto da pesquisadora sobre a inclusão do surdo no Turismo.

Apesar de toda divulgação do projeto, não se obteve respostas positivas quanto a ajuda financeira. Alguns e-mails foram enviados, para outras foi feito contato pelo telefone ou pessoalmente e somente uma empresa responsável por uma rede de lojas se prontificou a conseguir um brinde, do qual poderia ser feita uma rifa para o levantamento do dinheiro necessário para a viagem.

Apesar de todos acharem o tema interessantíssimo e muito importante para a inclusão do surdo, nenhuma empresa demonstrou interesse em patrociná-lo. Apesar disso, foram reservadas as passagens, sendo financiada pela própria pesquisadora, que tentaria recuperar o investimento através da rifa do brinde doado pela empresa.

Como relatado no capítulo anterior, para que a inclusão aconteça de verdade, é imprescindível a participação de todos, tanto por parte dos ditos “excluídos” como também dos prestadores de serviço. Não se pode delegar essa responsabilidade a terceiros, ela deve partir do interesse individual de cada um, para que mudanças realmente aconteçam. Não se pode esperar que as coisas mudem somente através das obrigatoriedades das leis.

São nas pequenas atitudes positivas que as mudanças começarão a surgir e estas certamente já farão alguma diferença para uma sociedade inclusiva de verdade. Essa negação por parte das empresas em patrocinar um projeto de Universidade deixa claro que muitas vezes o interesse na responsabilidade social passa longe da realidade de muitas delas, ficando muitas vezes no discurso e não na prática.

Dia 15 de agosto de 2010 foi realizado um novo encontro na Pastoral dos Surdos agora para definir os nomes dos participantes da viagem e discutir os últimos detalhes.



Figura 1 – Grupo de surdos presentes na reunião da Pastoral do Surdo
Fonte: acervo de Soraia Chequer Zardo

A saída da viagem foi marcada para 5 horas da madrugada do dia 29 de agosto de 2010 e devido a falta de transporte nesse horário, os surdos passaram a noite no Cefraf, evitando assim que se atrasassem ou que não conseguissem chegar.

O grupo foi formado por 44 pessoas, destes 27 surdos e 17 ouvintes. Desses 17 ouvintes faziam parte a pesquisadora, a orientadora, 3 acadêmicos do curso de turismo que foram para auxiliar em eventuais necessidades. Da equipe do Cefraf foram a diretora, a pedagoga, como também 3 intérpretes que auxiliariam na comunicação. Também participou da viagem, um bombeiro que foi a serviço para ajudar em qualquer emergência que pudesse surgir e mais seis pessoas que acompanhavam os surdos.

Cabe esclarecer que os intérpretes são profissionais qualificados, ouvintes, que dominam a língua de sinais e a língua falada do país, no caso a língua portuguesa.

O grupo de surdos era formado por homens e mulheres de várias idades, tendo como componentes crianças, adolescentes, adultos e até mesmo pessoas da terceira idade.

A saída aconteceu às 5 horas da manhã conforme o previsto, chegando à Curitiba 7 horas.



Figura 2 – Momentos antes da partida para Curitiba
Fonte: acervo da autora

Logo na chegada à Estação Rodoferroviária em Curitiba ficou evidente que a surdez não é uma deficiência facilmente perceptível. Um funcionário do local abordou o grupo para oferecer fotos e filmagens do passeio, falou por minutos e nem sequer percebeu que se tratava de um grupo de surdos. Como pode ser observado na figura 3 e 4, os surdos estão de costas para ele, nem sequer percebendo sua presença. O funcionário saiu sem obter nenhuma resposta, e com certeza deve ter pensado que se tratava de um grupo de pessoas mal educadas que nem sequer prestaram atenção no que foi falado.



Figura 3 – Momento que o grupo é abordado pelo funcionário da estação ferroviária.
Fonte: acervo da autora

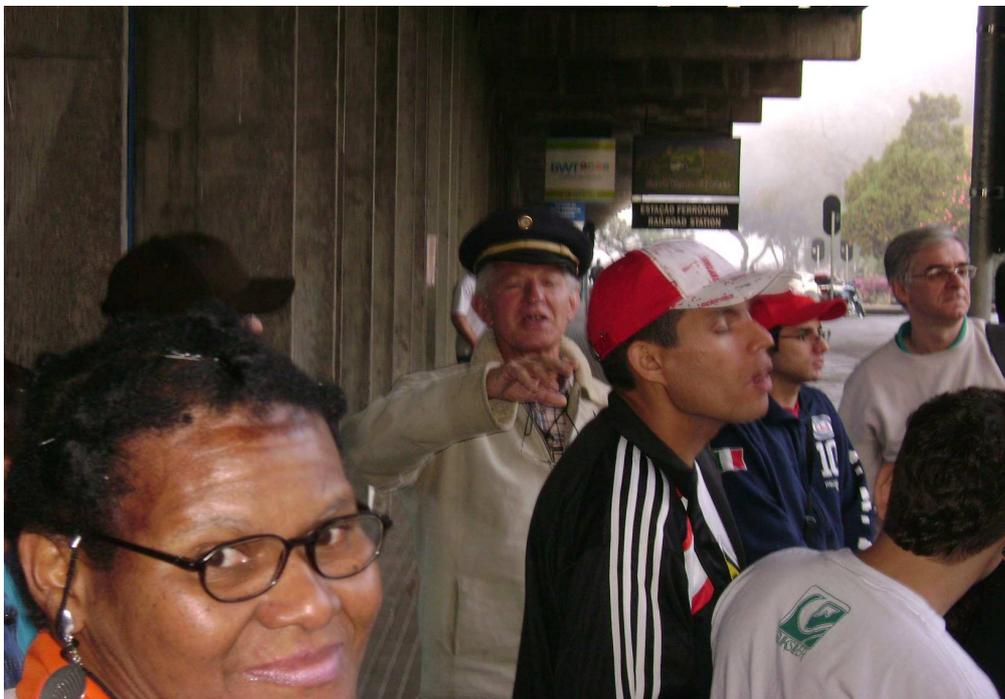


Figura 4 – Funcionário da Estação Ferroviária oferecendo fotos para os surdos
Fonte: acervo da Autora

Ainda antes do embarque, puderam se observados outros detalhes que fariam a diferença no atendimento ao surdo. Não havia painéis eletrônicos com informações sobre o embarque. Foram dados avisos pelo sistema de som, informando o momento que seria liberado para o embarque e também informando a necessidade de carimbo na passagem, em determinados casos.

Para os surdos seria impossível ter essa informação e se acaso fosse um desses casos que necessitasse carimbar a passagem ele só descobriria quando tivesse entregando seu bilhete o que causaria um transtorno para que ele regularizasse sua situação. Inclusive os surdos só descobriram a hora que já poderiam embarcar porque viram a movimentação das pessoas na fila, sendo que os ouvintes foram avisados através do som que a entrada já estava liberada.

No momento do embarque, foi necessário o auxílio do intérprete, pois o bilhete trazia o número do vagão e o número da poltrona, mas muitos não observaram isso, sem falar que o bilhete é confuso, trazendo muitas letras e códigos que dificultam a visualização das informações que realmente importam. Um funcionário na catraca no momento que pegava o bilhete informava o vagão, mas mais uma vez, para o surdo, essa informação era inútil.

No vagão, o grupo também necessitou da ajuda dos intérpretes, a maioria deles sentou em poltronas que não correspondiam aos seus bilhetes, o que poderia causar muita confusão. Se eles estivessem com pessoas desconhecidas isso poderia ser causa de constrangimento, pois os turistas chegariam e iriam querer sentar na poltrona na qual estava designado e ela já estaria ocupada, solicitando assim que o surdo saísse do lugar e quem sabe este nem entendesse do que se tratava tal confusão.



Figura 5 – Dificuldade na hora de encontrar a poltrona
Fonte: acervo da autora.

O grupo estava no vagão turístico, o qual tem uma guia de turismo, para dar coordenadas e explicar sobre o trajeto. Infelizmente para os surdos, ter uma guia no vagão não fez a mínima diferença, pois não compreenderam nada do que ela falava.



Figura 6 – Intérprete repassando aos surdos o que era dito pela guia de turismo.
Fonte: acervo da autora.

Durante a viagem, a pesquisadora fez algumas perguntas sobre o atendimento ao surdo à guia. Segundo ela, nunca teve turistas surdos nas viagens que ela realizou. A guia disse que se solicitado com antecedência a empresa disponibilizaria uma intérprete em Libras para explicar o percurso. Quando perguntada se o mesmo aconteceria se fosse um único surdo, sem muita certeza ela disse: “aí a gente se vira”. Então para que o surdo tenha direito a um intérprete ele sempre vai ter que andar em grupos?

Ela não pareceu ter muita confiança nas informações que estava repassando. Foi perguntado se no trem havia adaptações para outros tipos de deficiência, ela respondeu que havia um vagão específico para cadeirantes e que as caixinhas dos lanches possuíam informações em braile. Depois observando a caixa na qual foi servido o lanche, notou-se que essas inscrições em braile não existiam.

Outro ponto negativo do trem é a qualidade das janelas, ainda mais por se tratar de um passeio onde a apreciação da paisagem é peça fundamental. Os surdos são extremamente visuais. Eles já não podem ouvir a guia e também ficam impossibilitados de visualizar a paisagem com qualidade, mas nesse caso até para os ouvintes a qualidade da janela faz a diferença, conforme demonstrado na fig. 7 e 8.



Figura 7 – Janela do vagão turístico
Fonte: acervo da autora



Figura 8 – Comparação da vista da janela com a paisagem
Fonte: acervo da autora

Na chegada em Morretes, havia um funcionário do restaurante no qual foi feita a reserva para o almoço, aguardando. Ele encaminhou o grupo até o restaurante, mas a comunicação dele foi exclusiva com os ouvintes.

No restaurante alguns surdos tiveram dificuldade para localizar os banheiros, necessitando perguntar para os intérpretes ou para seus colegas surdos. Na porta do banheiro estavam pendurados bonecos de pelúcia que acabavam por confundir alguns deles.

Para grupos, o restaurante faz uma espécie de brincadeira para apresentar o barreado, conforme demonstrado na figura 9. Nesse momento o responsável pelo atendimento foi até a pesquisadora e pediu se era possível que os intérpretes interpretassem a brincadeira para que os surdos entendessem. Isso demonstrou um interesse por parte da equipe do restaurante que se preocupou com que o grupo compreendesse a brincadeira, não deixando de fazer a apresentação para eles, já que estes não entenderiam mesmo.



Figura 9 – Brincadeira feita para apresentar o barreado ao grupo
Fonte: acervo da autora



Figura 10 – Enquanto a brincadeira é apresentada muitos dos surdos não estão prestando atenção.
Fonte: acervo da autora.

No momento de servir, o garçom veio até a pesquisadora e disse: “Agora você tem que me ajudar” e teve a seguinte resposta: “Mas é justo isso que eu quero

ver, como você vai fazer o atendimento desse grupo”. Então ele respondeu: “Então vamos lá”.

Aqui fica demonstrado aquilo que foi discutido no capítulo anterior, no que diz respeito ao receio da pessoa ouvinte chegar para se comunicar com o surdo. Ele nem havia tentado se comunicar com eles e já estava pedindo ajuda. É esse receio da pessoa ouvinte em estabelecer contato com o surdo que acaba resultando no isolamento. A tentativa de comunicação é evitada para que não acabe resultando em uma situação constrangedora.

O atendimento foi feito por dois garçons, os surdos se comunicaram com eles através de mímicas e gestos, alguns necessitaram da ajuda dos intérpretes.



Figura 11 – Surda fazendo seu pedido ao garçom através de mímicas e gestos
Fonte: acervo da autora



Figura 12 – Garçom atendendo ao pedido de outro surdo.
Fonte: acervo da autora.



Figura 13 – Nesta foto, o garçom se dirige a intérprete para anotar o pedido.
Fonte: acervo da autora.

Após o almoço, o garçom cobrou individualmente a conta, depois de terminado fez o seguinte comentário com a pesquisadora: “Nossa! Eles pagam mais certinho até do que os outros”, mais uma vez o “pré-conceito” fica evidente,

demonstrando o pensamento que só porque são surdos não são capazes e possuem algum outro tipo de deficiência que os impeçam de pensar.

Apesar de todo empenho por parte dos garçons em atender o grupo, o atendimento foi muito mais demorado, pois como era um grupo grande de surdos, era complicada a comunicação entre eles, resultando numa demora de atendimento.

Os funcionários do restaurante atenderam bem e demonstraram muito interesse e boa vontade em atender o grupo, mas apesar de todo empenho por parte deles em atendê-los, o serviço acaba sendo limitado, pois o cliente surdo não pode perguntar coisas sobre o cardápio, como por exemplo, o que é o barreado, se tem algum tipo de bebida diferente. O atendimento resume-se em apontar a bebida e receber a resposta, em pedir o prato sem conseguir mais informações sobre ele.

Após o almoço o grupo ficou livre para visitar as lojas da cidade. O atendimento nas lojas também era limitado, eles apontam o que querem e recebem o preço, outros apenas entram e saem sem se comunicar com os atendentes.

Muitas vezes os preços das mercadorias não estão bem visíveis o que resulta em mais uma dificuldade para o surdo. Exemplo disso foi quando uma surda perguntou a atendente qual era o preço de um boné, a moça fez com a mão demonstrando o número cinco, só que movimentou a mão duas vezes, mostrando “cinco” “cinco”. A surda saiu achando que custava dez reais, para ela o movimento que a funcionária fez foi para indicar que custavam dez reais.

Outro momento de dificuldade enfrentado por um surdo foi quando ele entrou em uma loja para comprar pilhas para sua máquina fotográfica. Ele pegou um pacote de pilhas e queria comprá-lo. A atendente não conseguia dizer a ele que aquelas pilhas não davam certo para a máquina dele, então ela mostrava outras pilhas e insistia que ele trocasse. Ele não entendia o que ela dizia e continuava querendo comprar as pilhas, mesmo porque as outras pilhas custavam mais caro e ele queria levar a mais barata, não percebendo que estava comprando as pilhas erradas. Ele acabou por sair da loja sem levar nenhuma das pilhas.

Em outra loja acompanhamos o grupo na hora do atendimento, depois a pesquisadora foi até a atendente e perguntou se alguma vez elas tinham recebido consumidores surdos, ela disse que havia sido a primeira vez. Na mesma loja, foi perguntado ao gerente: Você já teve na sua loja algum cliente surdo? Ele respondeu: “Nunca tive”. Isso demonstra que muitas vezes o empresário nem sequer percebe que existe consumidores surdos frequentando sua loja. Tinha

acabado de sair dali um grupo de surdos e ele nem sequer tinha notado. Isso prejudica, pois ele como empresário pode nunca querer adaptar sua loja para atender a pessoa surda, porque de repente ele acha que não tem demanda.

Em outra loja, a atendente que falou que também foi a primeira vez que recebeu esse tipo de consumidor, mas ela comentou que seria interessante se os atendentes aprendessem libras, pois se elas se adaptam e aprendem uma nova língua para atender os estrangeiros, porque não aprender essa nova língua para prestar um atendimento de qualidade ao surdo.

Depois de um dia de passeio o retorno para Ponta Grossa foi às 16 horas, deixando o grupo novamente no Cepraf.

No domingo dia 12 de setembro, foi feita uma nova reunião na Pastoral do Surdo na Igreja São José onde através de uma pesquisa simples, o grupo pode apontar quais foram as principais dificuldades encontradas por eles durante a viagem, que seriam confrontadas com a observação da autora durante toda a viagem.

Foram realizadas 13 pesquisas, pois dos 27 surdos que participaram da viagem, 14 não puderam comparecer, devido a compromissos de trabalho ou motivos pessoais.

O que se pode constatar com a realização dessas pesquisas que há uma dificuldade de compreensão e entendimento por parte dos surdos no momento de responder. Apesar de estarem sendo auxiliados por uma intérprete, para que entendessem bem o que estava sendo perguntado, muitos deles não conseguiram responder corretamente, marcando mais de uma das alternativas ou até mesmo deixando em branco algumas das questões. Em alguns momentos em que podiam escrever, colocaram frases desconexas que não condiziam com a pergunta.

Fazendo uma análise sobre o que eles responderam, ficou clara a necessidade do intérprete, em todos os momentos da viagem. Eles parecem já estar condicionados à presença do intérprete. Ao invés de muitas vezes tentar resolver as coisas sozinhos, antes disso, eles já procuram os intérpretes para intervirem por eles. Em alguns momentos da viagem pode-se observar que até mesmo para localizar os banheiros eles já procuram ajuda, antes mesmo deles procurarem, vão até a intérprete e perguntam.

Nessas atitudes fica demonstrada a falta de adaptações para receber o surdo, pois estes já até se acostumaram a sempre depender de alguém. Quando

perguntados diretamente sobre as dificuldades, eles acabam não fazendo uma análise crítica da situação. O que se pode perceber que a dificuldade de eles saírem para viajar é tão grande que apesar de todos os obstáculos encontrados, a alegria por estar realizando o passeio torna-se maior do que qualquer coisa que vem a atrapalhar esse programa.

Essa falta de oportunidades de desfrutar de momentos de lazer também pôde ser observada no momento da entrevista relatada no começo desse capítulo, feita com uma surda em supermercado da cidade. Antes da gravação, enquanto a pesquisadora conversava com ela, foi perguntado se ela encontrava dificuldades quando frequentava restaurantes, cinemas, entre outros, ela afirmou não frequentar tais locais. Então foi indagado sobre o que ela fazia nos momentos de lazer, ela disse gostava de andar de bicicleta. Como ela havia comentado que possuía um filho, ouvinte, foi perguntado o que ela fazia quando levava o filho passear. Segundo ela o passeio feito com o filho eram visitas na casa da avó.

Nesse caso também fica claro, a falta de participação do surdo na sociedade, os momentos de lazer se dão em atividade que não necessitam de maiores adaptações, como ela citou, andar de bicicleta. O que acontece que ela acaba por ter uma vida restrita ao mundo da qual faz parte, não utilizando de serviços ligados ao lazer.

O mesmo parece acontecer com o grupo que realizou a viagem até Morretes, onde ter uma experiência nova superou a qualquer problema de comunicação que pudessem vir a ter.

CAPÍTULO 3: TURISMO PARA SURDOS: REALIDADE OU ASPIRAÇÃO?

Os resultados que se podem apontar com essa pesquisa é que é preciso discutir mais sobre o tema de maneira a chamar a atenção para o problema. O que se percebeu com a viagem foi uma cidade considerada turística totalmente despreparada para atender o surdo com qualidade.

Como citado no primeiro capítulo, um planejamento racional é imprescindível para o desenvolvimento pleno da atividade turística. Planejar significa também, pensar não só no hoje, mas sim a longo prazo. Isso significa estar atento a qualquer direcionamento que o mercado esteja tomando, prestando atenção inclusive nesses novos consumidores que estão se configurando neste meio.

Muitas vezes conquistar o consumidor surdo, vai garantir um diferencial na prestação de serviços, angariando cada dia mais clientes e os fidelizando, conseguindo assim posição de destaque em frente à concorrência.

Os surdos formam um grupo, que interagem entre si. Com a facilidade das comunicações, celular, internet, sempre estão em contato uns com os outros trocando informações de interesse da comunidade surda. Isso significa que esse grupo, que representa um número significativo na sociedade, pode influenciar outros no momento de escolha de um destino. Planejar um atrativo ou serviço para esse público pode representar uma garantia de consumo por parte desse grupo, como também para pessoas ligadas a esse surdo, como por exemplo, suas famílias e amigos que vão preferir frequentar locais onde sabem que os surdos terão um atendimento de qualidade.

Nos locais analisados, na cidade de Morretes, notou-se que o planejamento feito pelos responsáveis, não levou em conta a heterogeneidade de consumidores existentes. Muitos dos locais visitados, como lojas e o restaurante, não possuíam adaptações nem para os surdos como também para qualquer outro tipo de deficiência.

Nos dias de hoje, onde a inclusão de todos os portadores de necessidades especiais, sejam elas temporárias ou não, está sendo amplamente discutida, representa uma falha grave, ignorar essa parcela de seres humanos.

Os empresários, setor público, agentes envolvidos no turismo precisam planejar seus equipamentos e serviços, se colocando no lugar das pessoas que necessitam de um atendimento diferenciado. Não fazendo com que a atividade tenha apenas um foco econômico e sim mais humano, não querendo apenas lucros

imediatistas, mas sim obtendo ganhos não só financeiros, como ganhos na valorização do relacionamento humano.

Como já discutido no primeiro capítulo, turismo não é só deslocamento ou permanência fora do local de residência. Turismo são trocas sociais, representando importante elemento na valorização nas relações humanas. Suas culturas, peculiaridades, costumes, comportamentos são fatores significativos de sua identidade, é preciso respeitar cada qual com suas singularidades. O mesmo deve acontecer com a pessoa surda, que precisa ter respeitada suas diferenças, mas que também possuem necessidade dessa troca de relações sociais como qualquer ser humano.

O turista surdo como qualquer outro turista, espera ter suas expectativas superadas no momento em que viaja. Só que para o surdo ter seus desejos atendidos torna-se mais complicado, não se encontra equipamentos e profissionais preparados para atendê-los.

Mesmo o mercado turístico sinalizando que precisa de profissionais cada dia mais capacitados, necessitando de diferentes especializações, o que se encontra são pessoas despreparadas, prontas para fazer o estritamente necessário. Isso resulta na deficiência de um atendimento hospitaleiro a esse público específico.

No atendimento prestado ao grupo de surdos na cidade de Morretes, ficou explícito esse despreparo na hora de atendê-los, por mais que alguns funcionários se esforçassem para bem servi-los, o atendimento acaba sendo limitado. Não atingindo assim as dimensões que formam o alicerce da hospitalidade, como já citado no primeiro capítulo: o bem-receber, o bem-indicar, o bem-informar e o bem-acolher.

Essa hospitalidade acaba sendo parcial, fazendo com que se sintam bem recebidos em alguns aspectos, mas excluídos em outros. Os funcionários podem até recepcionar bem os turistas surdos, mas não conseguem estabelecer um canal de comunicação eficaz, refletindo em um atendimento deficiente.

Na viagem realizada, pode-se constatar o que antes eram apenas suposições. Ficou claro o despreparo para o atendimento ao surdo, e o desconhecimento por parte dos envolvidos no turismo, das dificuldades dos surdos e da existência deste grupo como consumidor.

Um ponto foi positivo com a realização desse projeto, pois se conseguiu chamar a atenção de uma parcela da sociedade para o problema da falta de

acessibilidade dos surdos enquanto turistas. Nota-se que apesar de todo discurso da inclusão social, onde cada cidadão deve fazer sua parte, na criação de uma comunidade inclusiva de verdade, observa-se que a comunidade em geral, não percebe isso como uma necessidade de mudança pessoal.

Parece que incluir depende só de terceiros, dos governantes, dos empresários, ou seja, dos outros. Ficam sempre alheios, esperando que as coisas aconteçam. Nem mesmo através da imposição de leis, as mudanças ocorrem, muitos são os discursos e poucas são as práticas. Isso demonstra que a inclusão ainda é apenas uma possibilidade e não uma realidade.

Por isso é tão importante divulgar e trabalhar projetos voltados a uma sociedade mais humana e inclusiva, para que dessa forma o assunto esteja sempre em pauta, nas discussões, no meio acadêmico, na mídia, entre outros, para que mesmo com pequenas atitudes alguns resultados possam ser alcançados.

As entrevistas e reportagens feitas sobre o projeto da inclusão do surdo na atividade turística conseguiram divulgar e discutir o tema. Inclusive após a viagem a pesquisadora foi procurada pelo responsável do jornal da Diocese de Ponta Grossa, o qual fez uma entrevista procurando saber sobre os detalhes da viagem. Esse jornal é distribuído para todas as paróquias da cidade de Ponta Grossa, chegando ao conhecimento de uma parcela considerável da população.

Essa pesquisa deixa claro, que os surdos ainda não são incluídos quando se fala em Turismo e o que pôde se notar foi o desconhecimento das pessoas em perceber que os surdos necessitam de adaptações para serem bem atendidos. Essa divulgação no jornal da diocese vai permitir que mais pessoas tomem conhecimento dessas necessidades da comunidade surda.

Como proposta para um melhor atendimento ao surdo no turismo, a sugestão seria a realização de cursos de Libras em parceria com entidades, igrejas, associações de surdos, ofertados aos envolvidos no Turismo, como turismólogos, estudantes de turismo, empresários do trade, entre outros. Esse curso de Libras utilizaria o ensino da linguagem de sinais adequado ao setor turístico, proporcionando assim um atendimento mais humanizado a pessoa surda. Assim como já é feito em algumas empresas de outros ramos em Ponta Grossa, que possuem funcionários surdos e que estão dando curso de libras para os funcionários ouvintes para que esses possam se comunicar com os colegas.

A barreira principal a ser transposta é a da comunicação e isso não necessita altos investimentos, como as adaptações para os outros tipos de deficiência. É preciso aprender Libras e para isso é preciso interesse e força de vontade, como o exigido para aprender qualquer outro tipo de língua. Conhecimento e aprendizado nunca são demais, trazendo inclusive o crescimento pessoal.

No Brasil alguns passos estão sendo dados para a inclusão do surdo. Em Santos – São Paulo, por iniciativa da Setur-Secretaria de Turismo, foram feitos cursos de Libras, direcionado a recepcionistas bilíngues, monitoras e guias de turismo, além de profissionais autônomos.

Outro exemplo seria o da TAM Linhas Aéreas que inaugurou um serviço de atendimento exclusivo para surdos. A empresa possui uma central de atendimento ao surdo. Através de um aparelho telefônico especialmente desenvolvido para os surdos, eles podem fazer reservas, obter informações e esclarecer dúvidas. Segundo o gerente da empresa a TAM foi a primeira companhia aérea a investir na montagem de uma central de atendimento ao surdo.

Em Socorro – São Paulo existe outro exemplo do verdadeiro turismo inclusivo. O Hotel Fazenda Campo dos Sonhos que recebeu o Prêmio Sentidos, em homenagem a empresas e organizações que contribuíram para a inclusão social. O hotel possui adaptações para diversos tipos de deficiência, inclusive para os surdos.

Como se pode perceber, alguns movimentos são percebidos quanto ao atendimento inclusivo, mas é muito pouco perto do que ainda pode ser feito.

Como ficaram demonstradas na prática, realmente as adaptações para o atendimento desse público ainda é inexistente. Ainda que na viagem a Morretes foram analisadas poucas estruturas do trade turístico, existe ainda muitas outras estruturas não adaptadas para o surdo.

Para o surdo muitas vezes, essa inclusão no turismo significa pagar mais pelos mesmos serviços prestados aos ditos “normais”. Pagar mais, pelo simples fato de que para ser bem atendido no hotel, no aeroporto, no restaurante, representa sempre ter consigo um intérprete para fazer o canal de comunicação entre as partes, isso resulta num gasto extra e todos os serviços pagos em dobro.

Sem falar no fato, que nesse tipo de comunicação, o surdo acaba sendo mais uma vez marginalizado, pois a conversa acaba acontecendo entre o intérprete e o prestador de serviço, e muitas vezes o ouvinte não acostumado com essa situação acaba tratando o surdo na terceira pessoa, como por exemplo: pergunte a ele..., ele

precisa do que..., etc. tirando dele a condição de pessoa, fazendo com que ele se sinta ignorado, como se não tivesse presente naquela conversa.

Outros problemas encontrados por eles são a falta de adaptações em hotéis, não existem quartos adaptados com campainhas visuais, que serviriam para avisar se há alguém à porta, até mesmo em casos de emergência se soar algum tipo de alarme em que o hotel precise ser evacuado, o surdo fica impossibilitado de ser avisado. Para entrar em contato com a recepção, ele precisa se deslocar até lá, pois não existem telefones especiais com mensagens de texto.

Atrativos que possuam guias ou nos percursos feitos de ônibus onde a explicação é dada através do aparelho de som durante o trajeto, os surdos também ficam excluídos. Nem todos possuem facilidades para fazer leitura labial e para isso é necessário que o guia de turismo esteja de frente e próximo para que o surdo possa compreender e acompanhar a explicação e na maioria das vezes isso não é possível, pois o guia estará em constante movimento procurando atender a todos os turistas ao mesmo tempo.

Em rodoviárias, aeroportos, estações ferroviárias, entre outros, eles também encontrarão dificuldades, seja na hora da compra de passagens nos guichês ou na hora de embarcar, ainda mais se não existirem painéis informativos e se a comunicação for exclusivamente por sistema de som.

Em agências de viagens o atendimento é praticamente inviável, se não tiver um intérprete, com certeza não será prestado um atendimento de qualidade, a não ser que o atendente se comunique em LIBRAS.

O mesmo acontece em restaurantes, lanchonetes, onde não há pessoal preparado para atendê-los, nem mesmo cardápios na linguagem brasileira de sinais, muitos podem pensar que para o surdo basta ele ler, mas se esquece que eles não têm acesso à linguagem por via natural, não é que o surdo não seja capaz de aprender a língua da comunidade majoritária, mas para eles a linguagem se dá por meio de um aprendizado mecânico e custoso, já a LIBRAS é considerada por eles a língua mãe, e essa sim se dá por via natural, sendo assim mais fácil a compreensão para eles quando está em LIBRAS do que pela língua portuguesa. (SÁ, 2002).

De acordo com Sá (2002, p.107) a “língua de Sinais e língua na modalidade oral não constituem oposição, são na verdade línguas que se utilizam de canais diferentes para recepção e transmissão de capacidade humana e mental da linguagem”.

Em eventos, museus, exposições, teatros, cinemas, entre outros, a pessoa surda também não é incluída, faltam legendas ou intérpretes para permitir um acesso de qualidade.

Não se pode esquecer que a surdez é uma experiência visual, o surdo não é diferente unicamente porque não ouve, mas porque desenvolve potencialidades psicoculturais diferentes dos ouvintes. (SÁ, 2002).

Esses são apenas alguns dos exemplos das dificuldades encontradas por eles quando se fala em aproveitar o tempo livre, sendo que para mudar essa situação e para prestar um atendimento de qualidade ao surdo, seriam necessários apenas alguns investimentos, como por exemplo, propagandas, folders, folhetos, placas informativas, cardápios todos escritos na linguagem brasileira de sinais, quartos adaptados com campainhas visuais, vibradores, telefones próprios para surdos com mensagens de texto e funcionários que se comuniquem em LIBRAS.



Figura 14 – Placa indicativa de serviços para surdos

Fonte: http://mundodosilencio.blogspot.com/2009_06_01_archive.html



Figura 15 – Alguns dos equipamentos utilizados pelos surdos

Fonte: http://www.pead.faced.ufrgs.br/sites/publico/eixo7/libras/atividade1/libras_mito.htm

Para exemplificar como seria um panfleto em libras, as Figs. 16 e 17 trazem um modelo. Como não foi possível encontrar nenhum modelo de panfleto turístico, foi utilizado um exemplo de uma campanha educativa de prevenção a aids.



Figura 16 – Panfleto em Libras

Fonte: <http://librasesaude.blogspot.com/2009/07/panfleto-informativo-sobre-dst.html>



Figura 17 – Panfleto informativo em Libras
<http://librasesaude.blogspot.com/2009/07/panfleto-informativo-sobre-dst.html>



Figura 18 – C
 Fonte: <http://biancasaveti.blogspot.com/2010/04/alfabeto-em-libras.html>

As imagens apresentadas demonstram alguns dos elementos que podem ajudar e muito na inclusão do surdo na sociedade, mas o mais importante seria a capacitação de funcionários na linguagem brasileira de sinais.

Segundo Ruschmann (2002, p.5): “As responsabilidades do profissional moderno, além daquelas que abrangem o conhecimento pleno de sua atividade, envolve questões a reciclagem constante, adaptação, modificação e até tomadas de decisões pioneiras”.

Isso implica dizer que o profissional de turismo deve estar atento sempre as necessidades de mercado a fim de se antecipar, é indispensável o conhecimento do profissional em duas e até mais línguas para um serviço de qualidade e por que não investir em uma nova língua, a LIBRAS.

Ignarra (2003. p.72)

O turismo é uma atividade econômica de prestação de serviços, que tem nos recursos humanos o seu principal elemento. O bom atendimento ao turista é o principal fator de avaliação do produto e existem localidades com enorme potencial turístico que não conseguem decolar seu desenvolvimento pela ausência de investimentos em capacitação de recursos humano. O turismo depende de uma infinidade de serviços especializados, os quais, por sua vez, dependem de uma infinidade de profissionais com as mais variadas especializações.

Dessa forma, o mercado turístico pede pessoas cada dia mais capacitadas e treinadas, com as mais diferentes especializações para atender diferentes demandas, essa especialização dos recursos humanos serão essenciais e consideradas um diferencial no atendimento e vão resultar no pleno desenvolvimento da atividade turística.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Trabalhar com o tema da inclusão do surdo foi muito gratificante, esse projeto permitiu conhecer mais a fundo a comunidade surda, seus anseios, dificuldades, especificidades. A recepção por parte dos surdos em participar das reuniões e do projeto da viagem foi fundamental para realização desse trabalho. A problemática da pesquisa se fundamentou no estudo e análise do atendimento do turista surdo e no qual se pode constatar que de fato esse público ainda encontra dificuldades em todo processo que envolve a prestação de serviços que integram o turismo.

Conclui-se que há um longo caminho a ser percorrido para a inclusão do surdo como consumidor da atividade turística, mas é necessário começar de alguma forma. Mudanças só acontecerão se o assunto for trabalhado incessantemente.

Essa pesquisa foi apenas um pequeno passo, mas que conseguiu efeitos positivos na divulgação dos problemas vividos pelos surdos em seus momentos de lazer. Foi surpreendente o número de pessoas que acreditaram e incentivaram a realização dessa pesquisa, não era esperado que esse trabalho tivesse alcançado às proporções que alcançou. Muitos foram os parceiros que colaboraram para o êxito deste projeto, e considerável foi à participação de surdos, de seus amigos e familiares. Inclusive os surdos estão produzindo um CD e um DVD com as fotos tiradas durante o passeio na cidade de Morretes, que será vendido para seus parentes e amigos, levantando fundos para as entidades envolvidas.

Outro benefício conquistado com esse projeto foi no momento em que a pesquisadora entrou em contato com a empresa que colaborou de certa forma com o patrocínio da viagem. Esta empresa possui um programa voltado para atividades sociais, denominado “Instituto Mundo Melhor”, que atendeu ao pedido da pesquisadora e foram até o Cepraf para uma reunião. Nesta reunião os responsáveis pelo Instituto após conhecer o trabalho desenvolvido pelo Cepraf, formalizou uma parceria, de forma a incluir alguns surdos nos projetos desenvolvidos por eles ou nos quais eles participam.

Outras discussões foram feitas em eventos científicos no qual este projeto foi inscrito. Foi apresentado no IX Encontro de Pesquisa da Universidade Estadual de Ponta Grossa como também no IV Fórum Internacional de Turismo do Iguassu, na cidade de Foz do Iguaçu. No fórum foram recebidos 30 trabalhos de graduação dos quais apenas 13 trabalhos foram aprovados para apresentação oral na categoria

graduação. E dentre eles se encontrava essa pesquisa ficando demonstrado que esse é um tema de grande relevância nos dias de hoje.

Com tudo pode-se concluir que as mudanças com relação à inclusão do surdo ainda são imperceptíveis, por isso torna-se necessário discutir mais sobre o tema, a fim promover uma reflexão mais profunda buscando sensibilizar os envolvidos com turismo de forma que resulte em alguma mudança no comportamento dos prestadores de serviços.

O turismo é um importante conciliador de pessoas, tem um caráter que promove a integração de pessoas de diferentes etnias, habitats, costumes, etc. É um fenômeno tão amplo que deve contemplar não só o fator econômico, mas também o social, ambiental, cultural, etc. Por isso as empresas e governantes envolvidos no turismo devem considerar a atividade como vetor de responsabilidade social, não enxergando somente o lucro, mas propiciando o lazer e satisfazendo as necessidades humanas de maneira responsável. O eixo econômico e o compromisso social devem conviver lado a lado.

O que vai sobressair num mercado que está em constante mudança, onde tudo é altamente competitivo e a concorrência é enorme, é a prestação de serviço, que será o diferencial no momento da escolha de um destino turístico. Por isso cabe aos planejadores e os envolvidos no turismo se destacarem no atendimento para conseguir sucesso e se manterem no mercado, observando a heterogeneidade da demanda e procurando atender a todos com qualidade, sempre levando em conta as especificidades de cada um.

O planejador de turismo deve considerar toda a amplitude do fenômeno quando planejar um empreendimento ou localidade, sempre levando em conta as diferenças existentes, promovendo a inclusão de todos os turistas, estes possuindo limitações ou não, e isso implica ter visão de negócios, atitude empreendedora, criatividade, inovação, gerir pessoas, visando a excelência no atendimento.

O turismo só será inclusivo de verdade se proporcionar um atendimento igualitário, não pensando no turista como um consumidor, mas sim como ser humano e fazendo com que os deficientes possuam condições para desfrutar das mesmas oportunidades disponibilizadas para os cidadãos ditos “normais”.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, W. G. **Comunidade Surda e o Turismo de Responsabilidade Social: Um olhar sobre as diferenças.** IV SeminTur – Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul. Julho/2006. Caxias do Sul. Disponível em: <http://www.ucs.br/ucs/tplSemMenus/posgraduacao/strictosensu/turismo/seminarios/arquivos_4_seminario/GT15-4.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2009.

ALMEIDA, W. G.; KUSHANO, E. S. **Inclusão Social, Cidadania e Turismo: uma investigação sobre a existência de serviços adaptados às pessoas com necessidades especiais nos meios de hospedagem da região metropolitana de Curitiba.** Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo. V.2, n. 4, p. 88-101, dez 2008.

AKRAM, M. **Turismo Acessível do Ponto de Vista das Pessoas Surdas e Deficientes Auditivos.** Disponível em: < <http://www.workersforjesus.com/dfi/s-304por.html> >. Acesso em: 9 abril 2010.

ANSARAH, M. G. (Org). **Turismo: Como aprender, como ensinar.** Volume 2. São Paulo, 2001. 401 p.

BAHL, M. **Fatores Ponderáveis no Turismo: Sociais, culturais e políticos.** Curitiba: Protexoto, 2004. 78 p.

_____. (Org). **Turismo: Enfoques Teóricos e Práticos.** São Paulo, 2003. 437 p.

_____.; AGUIAR, M. F. (Orgs.). **Competência Profissional no Turismo e Compromisso Social.** Coletânea do XXVI CBBTUR- Congresso Brasileiro de Turismo. São Paulo, 2006. 358 p.

BARRETO, M. **Planejamento e Organização em Turismo.** 2. ed. Campinas: Papirus, 1996. 108 p.

_____. **Manual de Iniciação ao Estudo do Turismo.** 7. ed. Campinas: Papirus, 1999. 164 p.

BARTALOTTI, C. C. **Inclusão social das pessoas com deficiência: utopia ou possibilidade?** São Paulo: Paulus, 2006. 57 p.

BENI, M. C. **Análise Estrutural do Turismo.** 3 ed. São Paulo: Senac, 2000. 509 p.

Decreto nº 3298. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3298.htm>. Acesso em: 9 abril 2010.

FALCÃO, L. A. **Surdez, cognição visual e libras: estabelecendo novos diálogos.** Recife: Editora do autor, 2010. 420 p.

FENEIS – Federação Nacional de Educação e Integração dos surdos. Disponível em: <<http://www.feneis.org.br/page/quantitativo.asp>>. Acesso em: 9 abril 2010.

_____. **Uma Breve Retrospectiva da Educação de Surdos no Brasil e a Libras.** Disponível em: <http://www.feneis.org.br/page/libras_nacional.asp>. Acesso em: 28 set. 2010.

FERNANDES, A. **Volte Sempre!** Qualidade de Serviço no Turismo – Instituto Nacional de Formação Turística. Calográfica, 1999. 144 p.

FURTADO, L. I. **Iniciação ao Turismo no Brasil** – Cadernos Técnicos de Turismo. Rio de Janeiro: 2000. 122 p.

GASTAL, S. ; MOESCH, M. M. **Turismo, Políticas Públicas e Cidadania.** São Paulo: Aleph, 2007. 83 p.

GIMENES, M. H. S. G. (Org). **Oportunidades e Investimentos em Turismo** – ABBTUR Nacional. São Paulo: Roca, 2003. 220 p.

HAZIN, A. L.; OLIVEIRA, C. F. G. de; MEDEIROS, R. **Turismo e mão de obra:** entre o real e o ideal. Universidade Católica de Pernambuco. Recife: Fundaj - UNICAP, 2000. 57 p.

HOTEL FAZENDA CAMPO DOS SONHOS. Disponível em: <<http://www.campodossinhos.com.br/destaques/default.asp?acao=premioSentidos#>>. Acesso em 28 set. 2010.

IGNARRA, L. R. **Fundamentos do Turismo.** 2 ed. São Paulo: Thomsom, 2003. 135 p.

INSTITUTO ETHOS. **O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência.** São Paulo: 2002. 95 p.

KRIPPENDORF, J. **Sociologia do Turismo:** Para uma nova compreensão do lazer e das viagens. São Paulo: Aleph, 2000. 186 p.

LAGES, S. R.C.; MARTINS, R. **Turismo Inclusivo:** a importância da capacitação do profissional de turismo para o atendimento ao deficiente auditivo. Estação Científica. Outubro/ 2006. Juiz de Fora. Disponível em: <http://www.unirio.br/museologia/textos/EC0_TURISMO_INCLUSIVO_acess%5B1%5D.pdf>. Acesso em: 14/11/2009.

Lei 10.098. Disponível em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L10098.htm>. Acesso em: 27 jul. 2010.

LEITE JÚNIOR, P. P. **O valor social do Turismo.** São Paulo: Roca, 2007. 133 p.

LICKORISH, L. J.; JENKINS, C. L. **Introdução ao Turismo.** Rio de Janeiro: Campus, 2000. 317 p.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Boletim de Desempenho Econômico do Turismo.** Disponível em:

<http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/conjuntura_economica/boletim_desempenho_turismo/>. Acesso em 25 set. 2010.

_____. **Gastos de turistas estrangeiros no Brasil somam Us\$ 438 milhões em julho.** Disponível em:

<http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/dadosefatos/geral_interna/noticias/detalhe/20100921.html>. Acesso em 25 set. 2010.

_____. **Documento Referencial do Turismo no Brasil.** Disponível em:

<http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/dadosefatos/outros_estudos/Documento_referencial/>. Acesso em: 25 set. 2010.

MOESCH, M. **A produção do saber turístico.** São Paulo: Contexto, 2000. 140 p.

OLIVEIRA, A. P. **Turismo e Desenvolvimento: Planejamento e Organização.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000. 175 p.

OMT – **Organização Mundial de Turismo.** Disponível em: <<http://www.world-tourism.org>>. Acesso em 25 set. 2010.

PADDEN, C. In: **As línguas de sinais e as comunidades surdas.** Disponível em: <www.feneis.com.br/.../As%20Linguas%20de%20Sinais%20e%20as%20Comunidades%20Surdos>. Acesso em: 28 set. 2010.

PAIVA, M. G. M. V. **Sociologia do Turismo.** 5. ed. Campinas: Papirus, 2000. 88 p.

PERLIN, G. T. T. Identidades Surdas. In: **A Surdez: Um olhar sobre as diferenças.** Porto Alegre: Mediação, 2005, 191 p.

PIMENTA, M. A. **Gestão de Pessoas em Turismo: Sustentabilidade, Qualidade e Comunicação.** 2. ed. Campinas: Alínea, 2006. 218. p.

PORTUGUEZ, A. P. **Consumo e Espaço: Turismo, Lazer e outros temas.** São Paulo: Roca, 2001. 135 p.

ROMANI, G.; MOREIRA, J. C. Integração social: Surdos, Profissionais de Turismo e o aprendizado da língua de sinais. In: **Congresso Brasileiro de Turismo.** Turismo com responsabilidade social. Organizador Miguel Bahl. São Paulo: Roca, 2004.

RUSCHMANN, D. V. M. **Turismo no Brasil: Análises e Tendências.** São Paulo: Manole, 2002. 170 p.

_____.; SOLHA, K. T. (Orgs.). **Planejamento Turístico.** Barueri: Manole, 2006. 337 p.

SÁ, N. R. L de. **Cultura, Poder e Educação de Surdos.** Manaus: Edua, 2002. 388 p.

_____. Existe uma cultura surda? In: **Cultura, poder e educação de surdos**. São Paulo: Paulinas, 2006. Disponível em: <http://www.eusurdo.ufba.br/arquivos/cultura_surda.doc>. Acesso em: 17 set. 2010.

SASSAKI, R. K. **Inclusão**: Construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro: WVA, 1997. 176 p.

SERRANO, C.; BRUHNS, H. T.; LUCHIARI, M. T. D. P. (rgs.). **Olhares Contemporâneos sobre o Turismo**. Campinas: Papirus, 2000. 206 p.

SILVA, Y. F. e. ; BOIA, Y. I. K. Turismo e Responsabilidade Social – Uma reflexão sobre os direitos das pessoas com necessidades especiais. In: **Planejamento Turístico**. Barueri: Manole, 2006, 337 p.

SKLIAR, C. **A surdez**: Um olhar sobre as diferenças. 3. ed. Porto Alegre: Mediação, 2005. 191 p.

SOUZA, E. G. **Surdez e significado social**. São Paulo: Cortez, 1982. 96 p.

TAM inaugura central de atendimento ao surdo. Disponível em: <<http://www.etur.com.br/conteudocompleto.asp?idconteudo=9947>>. Acesso em: 28 set. 2010.

TRIGO, L. G. G. **Turismo Básico**. 5. ed. São Paulo: Senac, 2001. 97 p.

_____, A. P. **Reflexões sobre um novo Turismo**: Política, Ciência e Sociedade. Série Turismo. São Paulo: Aleph, 2003. 109 p.

YASOSHIMA, J.R; OLIVEIRA, N. S. Gestão da Qualidade na Recepção e no Acolhimento de Turistas. In: **Oportunidades e Investimentos em Turismo**. São Paulo: Roca, 2003, 220 p.

ANEXO 1

Slides apresentados na reunião dos dias 20 e 25 de junho, na reunião da Pastoral do Surdo

UEPG

ROSEMERI MORAES
4º ANO – TURISMO

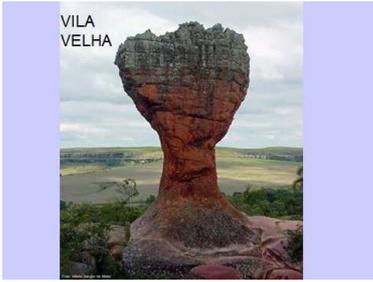


VIAJAR



VOCÊS GOSTAM DE VIAJAR ?

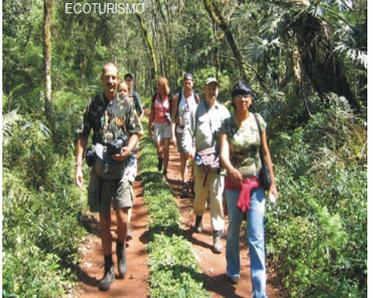




COMO VIAJAR ?



TIPOS DE TURISMO



TURISMO
PARA O
SURDO



GRUPO COM
30 SURDOS



Agosto

D	S	T	Q	Q	S	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				



+ -
R\$
30,00



ANEXO 2

Texto publicado na Homepage da UEPG:

PESQUISA REGISTRA INCLUSÃO DO SURDO NO TURISMO

13/08/2010 - 00:00 AM

-
A reflexão e a discussão sobre o tema ganham espaço na programação de uma viagem pesquisa que tem como meta verificar na prática o atendimento prestado aos surdos – para o registro das dificuldades enfrentadas por eles quando viajam

-
O mercado está preparado para atender ao turista surdo? Para encontrar caminhos de resposta a essa questão, Rosemeri Moraes, aluna do quarto ano do Curso de Bacharelado em Turismo, desenvolve o projeto de pesquisa “Responsabilidade social: inclusão do surdo na atividade turística”, sob orientação da professora Márcia Dropa. No trabalho, Rosemeri Moraes registra que o surdo, por apresentar mobilidade motora e não ter nenhum defeito físico aparente acaba sendo marginalizado quando se trata da inclusão de deficientes.

Isso porque, segundo ela, a surdez não é facilmente perceptível quando comparada com outros tipos de deficiência. Rosemeri explica que – quando se fala de acessibilidade nos locais de atendimento às pessoas – seja público ou privado – há a preocupação com a construção de rampas, banheiros adaptados, largura de portas, entre outros detalhes. “São itens pensados, principalmente para cadeirantes, mas quanto ao preparo para o atendimento de outro tipo de deficiência as mudanças praticamente não acontecem”, adverte Rosemeri.

Ao ressaltar a importância do tema, Rosemeri Moraes observa que essa falta de acessibilidade ocorre, também, quando se trata da inclusão do surdo no turismo. “Nós que ouvimos bem não levamos em conta que pequenos detalhes, como campainhas visuais, sinalização visual, comunicação em libras fazem a diferença no atendimento ao surdo”. Para exemplificar as dificuldades que enfrentam essas pessoas, Rosemeri Moraes assinala que, no caso de alguma emergência num hotel (ou em outro ambiente) que de repente precise ser evacuado, o surdo fica impedido de ser avisado, porque não adianta bater na porta para o alerta – ele não vai ouvir.

Problemas na Prática

A reflexão e a discussão sobre o tema ganham espaço na programação de uma viagem que tem como meta verificar na prática o atendimento prestado ao surdo – para o registro das dificuldades enfrentadas por eles quando viajam. Para tanto, Rosemeri faz os preparativos para a viagem para Morretes (PR) que ocorre no próximo dia 29 de agosto. Ela ressalta que a escolha da cidade deve-se à proximidade com o município de Ponta Grossa. “É um passeio que permite o retorno a Ponta Grossa no mesmo dia e – por ser local turístico - oferece possibilidades de observação e análise das diferentes estruturas do trade turístico, envolvendo desde o transporte, restaurantes e loja de lembranças.

Para Rosemeri Moraes, a dificuldade com relação à viagem está em encontrar patrocínio para a compra das passagens de trem de Curitiba a Morretes. “Não é uma questão fácil porque não se trata de viagem de assistencialismo. Por isso, não podemos solicitar à Serra Verde a liberação das passagens – pois assim perdemos o foco da pesquisa”, diz Rosemeri Moraes, acrescentando “nós vamos analisar o atendimento ao surdo desde o momento em que ele chega para comprar sua passagem na bilheteria”. Também registra que o retorno Morretes-Ponta Grossa será feito com o ônibus da UEPG, que colabora no desenvolvimento do projeto.

ANEXO 3

Texto publicado no UEPG em dia - Boletim Interno da Universidade Estadual de Ponta Grossa, ano II, Edição 41, agosto de 2010, p.3.

Pesquisa registra inclusão do surdo no turismo

O mercado está preparado para atender ao turista surdo? Para encontrar caminhos de resposta a essa questão, Rosemeri Moraes, aluna do quarto ano do Curso de Bacharelado em Turismo, desenvolve o projeto de pesquisa “Responsabilidade social: inclusão do surdo na atividade turística”, sob orientação da professora Márcia Dropa. No trabalho, Rosemeri Moraes registra que o surdo, por apresentar mobilidade motora e não ter nenhum defeito físico aparente, acaba sendo marginalizado quando se trata da inclusão de deficientes.

Isso porque, segundo ela, a surdez não é facilmente perceptível quando comparada com outros tipos de deficiência. Rosemeri explica que – quando se fala de acessibilidade nos locais de atendimento às pessoas – seja público ou privado – há a preocupação com a construção de rampas, banheiros adaptados, largura de portas, entre outros detalhes. “São itens pensados, principalmente para cadeirantes, mas quanto ao preparo para o atendimento de outro tipo de deficiência as mudanças praticamente não acontecem”, ad-

verte Rosemeri.

Ao ressaltar a importância do tema, Rosemeri Moraes observa que essa falta de acessibilidade ocorre, também, quando se trata da inclusão do surdo no turismo. “Nós que ouvimos bem não levamos em conta que pequenos detalhes, como campanhas visuais, sinalização visual, comunicação em libras fazem a diferença no atendimento ao surdo”. Para exemplificar as dificuldades que enfrentam essas pessoas, Rosemeri Moraes assinala que, no caso de alguma emergência num hotel (ou em outro ambiente) que de repente precise ser evacuado, o surdo fica impedido de ser avisado, porque não adianta bater na porta para o alerta – ele não vai ouvir.

Problemas na Prática

A reflexão e a discussão sobre o tema ganham espaço na programação de uma viagem que tem como meta verificar na prática o atendimento prestado ao surdo – para o registro das dificuldades enfrentadas por eles quando viajam. Para tanto, Rosemeri faz os preparativos para a viagem que ocorre em

29 de agosto de 2010 – o destino Morretes (PR). Ela ressalta que a escolha por Morretes deve-se à proximidade daquela cidade com o município de Ponta Grossa. “É um passeio que permite o retorno a Ponta Grossa no mesmo dia e – por ser local turístico - oferece possibilidades de observação e análise das diferentes estruturas do trade turístico, envolvendo desde o transporte, restaurantes e loja de lembranças.

Para Rosemeri Moraes, a dificuldade com relação à viagem está em encontrar patrocínio para a compra das passagens de trem de Curitiba a Morretes. “Não é uma questão fácil porque não se trata de viagem de assistencialismo. Por isso, não podemos solicitar à Serra Verde a liberação das passagens – pois assim perdemos o foco da pesquisa”, diz Rosemeri Moraes, acrescentando “nós vamos analisar o atendimento ao surdo desde o momento em que ele chega para comprar sua passagem na bilheteria”. Também registra que o retorno Morretes-Ponta Grossa será feito com o ônibus da UEPG, que colabora no desenvolvimento do projeto.

ANEXO 4

Artigo da advogada e Presidente da ACAP, Soraia Chequer Zardo, publicado no Diário dos Campos, em 28 de agosto de 2010, ano 104, nº 31.114, p. A2.

Responsabilidade social: realidade

Inclusão do surdo na atividade turística

SORAIA DUARTE CHEQUER ZARDO

Aconteceu recentemente, em Foz do Iguaçu, o IV Fórum Internacional do Turismo do Iguassu. Além dos trabalhos de pós-graduação, o Fórum recebeu 30 trabalhos de graduação enviados de todo o Brasil e alguns, também, do exterior.

Destes, 13 foram aprovados para apresentação oral. Dentre eles, o trabalho da aluna do quarto ano do Curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Estadual de Ponta Grossa, Rosemeri Moraes, sob orientação da professora Márcia Droppa.

O evento científico demonstrou seriedade acadêmica e sensibilidade ao perceber que o projeto de pesquisa de Rosemeri inaugura um paradigma inovador, pois tem como meta verificar, na prática, o atendimento prestado à pessoa surda na atividade turística.

Para isso, a acadêmica está contando com a colaboração das profissionais da área da surdez e da comunidade surda atendida no Centro Pontagrossense de Reabilitação Auditiva e da Fala Geny Ribas, bem como dos membros - da Pastoral Diocesana dos Surdos e da Associação dos Surdos. Rosemeri fará o registro das dificuldades enfrentadas por eles quando viajam.

Os preparativos para a viagem que acontecerá no próximo dia 29 de agosto, para Morretes - Paraná, com vasto programa, incluiu informações sobre o Turismo, os propósitos do projeto e palestra sobre Primeiros Socorros ministrada

pelo bombeiro cabo Gualdezi do 2º. GB.

Importante lembrar que a Constituição Federal e normas vigentes visam e garantem a ampla e irrestrita acessibilidade arquitetônica, comunicacional e atitudinal. E, nessa linha, a reflexão e discussão eleva o tema de Rosemeri que observa a falta de acessibilidade quando se trata da inclusão do surdo no turismo.

Aqui, reside a singularidade de sua tese: "Nós que ouvimos, não levamos em conta que pequenos detalhes, como campanhas visuais, sinalização visual, comunicação em Libras fazem diferença no atendimento ao surdo. No caso de uma emergência num hotel (ou em outro ambiente) que de repente precise ser evacuado, o surdo fica impedido de ser avisado, porque não adianta bater na porta para o alerta - ele não vai ouvir".

É certo que esta importante pesquisa produzirá seus efeitos, assim como produziu tantas outras com significativas conquistas e avanços não só para a comunidade surda, mas para o mundo mudar, inclusive através da Responsabilidade Social.

Este Trabalho de Conclusão de Curso merece nosso respeito e incentivo.

Boa viagem, Deus conta com vocês que estudam e trabalham para que dêem continuidade à construção de uma sociedade cada vez mais humana e inclusiva!

A AUTORA É ADVOGADA, PRESIDENTE DA ACAP DO CEPRAF GENY RIBAS

ANEXO 5

Matéria escrita pelo jornalista Tiago Luiz Bubniak, para o jornal A Boa Nova – da diocese de Ponta Grossa, ano X, nº CLXVXXVIII, outubro 2010, p. 3.

PESQUISA RETRATA INCLUSÃO DOS SURDOS NO TURISMO

Tente imaginar a seguinte situação: você está fazendo uma viagem a um lugar que sempre sonhou visitar. Há muito tempo planejou estar lá e, agora, realiza o tão esperado passeio. Mas há um detalhe: você não ouve nada. Nasceu surdo e, em razão disso, não pôde aprender a se comunicar pela fala. Vai comprar a passagem e encontra problemas para entender e ser entendido. A mesma dificuldade de comunicação é encontrada no relacionamento com os guias, os funcionários do restaurante, o dono da loja de lembranças, os demais companheiros de viagem. A estudante de Turismo da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG) Rosemeri Moraes imaginou a situação hipotética. E fez desse exercício de imaginação a base para o projeto “Responsabilidade Social: Inclusão do Surdo na Atividade Turística”. A pesquisa, orientada pela professora Márcia Dropa, está sendo desenvol-

vida como trabalho de conclusão de curso.

No dia 29 de agosto, integrantes da Pastoral dos Surdos, da Associação dos Surdos de Ponta Grossa e alunos do Centro Pontagrossense de Reabilitação Auditiva e da Fala Geny Ribas formaram um grupo que viajou de Ponta Grossa a Morretes. Dos 44 participantes do passeio, 28 eram surdos. A viagem foi organizada pela estudante e teve como intenção justamente servir de fonte de análise para as eventuais dificuldades encontradas pela comunidade surda ao fazer turismo. A escolha da cidade litorânea é justificada pela pesquisadora em razão da proximidade com o Município de Ponta Grossa. “É um passeio que permite o retorno a Ponta Grossa no mesmo dia e, por ser local turístico, oferece possibilidades de observação e análise das diferentes estruturas, envolvendo desde o transporte, restaurantes e loja de



Viagem a Morretes expõe dificuldades encontradas por turistas surdos

lembranças”, afirma.

O grupo saiu de trem de Curitiba às 8h15 e partiu de volta às 16h de Morretes. O retorno a Ponta Grossa aconteceu com o ônibus da UEPG, que apoia o projeto. Basicamente três situações servem para a análise de Rosemeri: a viagem de trem, o

atendimento no restaurante e a acolhida no comércio na cidade turística litorânea. As primeiras conclusões comprovam a hipótese da pesquisa. “Tudo o que suspeitamos foi provado na prática”, comenta a estudante referindo-se aos empecilhos encontrados pelos turistas surdos.

Dentre os problemas assinalados durante o passeio estão a ausência de sinal luminoso indicando a partida do trem, a solicitação de documentação para a viagem realizada apenas por meio de sistema de som e a falta de guias que entendam a Língua de Sinais Brasileira (Libras). Esse último problema, inclusive, também foi encontrado no restaurante e nas lojas. Houve um caso, conforme Rosemeri, em que o comerciante nem percebeu que grande quantidade de potenciais clientes que entraram em seu estabelecimento eram surdos.

que os discursos sobre inclusão efetivamente saiam do papel. “O turismo é uma atividade de prestação de serviços e deve atender a todos sem exceção, com qualidade, fazendo com que o turista tenha uma experiência única”, defende Rosemeri. “Quem se dispõe a prestar um serviço não pode deixar a desejar simplesmente pelo fato de o cliente que consome aquele serviço possuir algumas limitações. Atender bem é atender a todos. Sem distinção”, finaliza.

A advogada Soraiá Duarte Chequer Zardo, que atualmente preside a Associação Comunitária de Apoio (ACAP) ao Cepraf Geny Ribas e por muitos anos foi coordenadora diocesana da Pastoral dos Surdos, destaca que o trabalho de conclusão de curso de Rosemeri Moraes merece “respeito e aplausos”. “Esta importante pesquisa produzirá seus efeitos, assim como produziu tantas outras”, prevê.

“TIJOLINHO NA CONSTRUÇÃO”

A futura turismóloga comenta que a pretensão do projeto é sensibilizar a sociedade. “Esse trabalho é apenas um tijolinho na construção”, compara ela, referindo-se às ações conjuntas que devem ser desenvolvidas por todos os prestadores de serviços turísticos visando fazer com

ANEXO 6

Matéria no Site do Cepraf Geny Ribas

(<http://www.ceprafgenyribas.org/multimidia/documentos/turismo.htm>).

Responsabilidade Social: Inclusão do surdo na atividade turística

Trabalho de conclusão de curso da Acadêmica Rosemeri Moraes (4º ano do Curso de Bacharelado em Turismo) com parcerias do CEPRAF Geny Ribas, da Pastoral do Surdo e da Associação de Surdos.

O presente projeto tem por objetivo analisar como o mercado turístico tem se preparado para atender ao turista surdo. O surdo por ter mobilidade motora dentro dos padrões da normalidade e não apresentar nenhum defeito físico aparente, acaba sendo marginalizado quando se trata da inclusão de pessoas com necessidades especiais, uma vez que a surdez não é facilmente perceptível quando comparada às outras necessidades. Quando se fala de acessibilidade nos locais de atendimento às pessoas, seja esse local público ou privado, a preocupação é focada na construção de rampas, banheiros adaptados, largura de portas, entre outros detalhes, pensados principalmente nos cadeirantes, enquanto que o preparo para atender outros tipos de necessidades específicas, as mais diversas que se apresentam, as mudanças praticamente não acontecem porque não foram nem sequer pensadas.

Essa falta de acessibilidade também não é diferente quando nos referimos a área do turismo, a qual esquece que o surdo também viaja, também faz turismo. Os ouvintes, muitas vezes não levam em conta que pequenos detalhes como por exemplo campanhas visuais, sinalização visual, comunicação em libras fazem toda a diferença no atendimento à pessoa surda. Um exemplo significativo da dificuldade narrada pelos surdos é que quando ocorre alguma emergência em um hotel, em que todos precisem serem avisados rapidamente, e batem a porta do quarto do surdo para avisá-lo, ele não irá ouvir, ficando claro a necessidade de um procedimento adequado a situação, que deve ser pensado previamente pela empresa de turismo, ciente da existência de um surdo entre seus passageiros.

Com o intuito de discutir e provocar uma reflexão sobre o tema será realizada uma viagem com a finalidade de verificar na prática o atendimento prestado ao surdo na área turística, e quais são as dificuldades encontradas pelos mesmos

quando viajam.

A viagem acontecerá no dia 29 de agosto de 2010, e o destino será a cidade de Morretes-PR. O motivo da escolha de Morretes, é pela mesma ser uma cidade próxima a Ponta Grossa, o que permite o retorno no mesmo dia, e por ser um local considerado como rota turística, onde poderão ser analisadas as diferentes estruturas do trade turístico, que envolvem transporte(trem), restaurantes, artesanatos próprios da região, entre outros.

A dificuldade no momento é a necessidade de encontrar patrocínio para a aquisição das passagens de trem de Curitiba à Morretes, pois como não se trata de uma viagem de assistencialismo não podemos solicitar para a empresa a liberação gratuita das mesmas, perdendo-se, assim, o foco da pesquisa, que é analisar o atendimento ao surdo desde o momento em que ele chega para comprar sua passagem na bilheteria até o encerramento da viagem.

O transporte até Curitiba e o retorno Morretes-Ponta Grossa será feito com o ônibus da UEPG, que está incentivando e colaborando com a realização do projeto idealizado. Contamos também com a colaboração importantíssima do Cepraf Geny Ribas, Pastoral do Surdo e Associação dos Surdos, sem os quais seria impossível viabilizar a execução da pesquisa.

ANEXO 7

Lista dos participantes da viagem

Nº	NOMES	RG	CPF
1	DILSON AP. MARQUES DOS SANTOS (surdo)	7.017.337-9	027.706.069-99
2	DANILO FELIPE CHEQUER ZARDO (surdo)	9.917.280-0	047.606.769-37
3	SÉRGIO DA COSTA (surdo)	7.751.231-0	027.628.219-16
4	GABRIELA HILGEMBUG (ouvinte)	8.252.480-0	039.505.399-48
5	KARINE L. GRINEVICIUS (surda)	7.570.809-2	025.088.819-02
6	FLÁVIO GRINEVICIUS (surdo)	12.809.289-7	157.307.838-76
7	RONALDO ADRIANO PAES (surdo)	8.409.310-6	040.004.109-03
8	JULIECE AP. BORGES PAES (surda)	8.074.664-4	056.794.219-84
9	RONALDO R. DA FRANÇA (surdo)	9.998.284-7	065.217.839-12
10	TERESINHA FÁTIMA ALMEIDA (ouvinte)	7.795.156-1	025.814.069-09
11	RAPHAELA C. SANTOS (surda)	10.848.253-2	045.701.289-71
12	CARLOS ALBERTO VASCO CARVALHO (surdo)	6.099.553-2	004.391.449-73
13	ANICETO BRODAY (surdo)	1.426.436	371.505.709-25
14	JURACI HENNEBERG (surda)	734.172	538.964.169-87
15	BRUNO INGLÊS RIBEIRO (surdo)	10.505.682-6	056.286.759-70
16	LILIAN CARLA DOS SANTOS (surda)	8.145.672-0	025.400.439-33
17	RUBENS FERNANDO DOS SANTOS (surdo)	5.922.671-1	004.077.919-06
18	FABIANO JAY GODOY (surdo)	10.504.017-2	049.912.519-31
19	ANDRÉA DA SILVA (ouvinte)	4.724.523-0	85.349.100-04
20	EDUARDO BIRKINER DOS SANTOS (ouvinte)	Cert. Nasciment	Não tem
21	IONE ANTUNES (ouvinte)	6.167.392-0	30.356.259-87
22	BRUNA RAFAELA BUENO (surda)	10.792.501-5	069.573.249-82
23	TATYANE APARECIDA GEBELUKY (surda)	12.488.567-1	062.252.819-08
24	PLINIO DO CARMO JÚNIOR (surdo)	9.913.189-5	074.409.649-93
25	LUAN DE MACEDO (surdo)	10.277.373-0	010.400.019-80
26	MARIANA PEREIRA (ouvinte)	7.731.399-0	-
27	WAGNO F. SILVA (surdo)	10.563.024-7	056.334.929-86
28	BANNER DOS SANTOS (surdo)	9.699.522-9	053.450.339-33
29	ELIZONETH RIBAS (surda)	7.678.370-5	031.051.179-79
30	JOÃO VITOR CORREIA ROCHA (surdo)	-	083.111.909-84
31	VANESSA AP. TRINDADE ROCHA (ouvinte)	10.336.639-9	-
32	MARIA DO ROCIO M. ALMEIDA (surda)	1.419.387	590.829.179-04
33	JOSEBEL DE OLIVEIRA (surda)	4.935.083-0	-
34	BOMBEIRO SGT. BLUM (ouvinte)	6.468.612-7	864.724.539-34
35	ANDERSON RICARDO DA SILVA (surdo)	9.613.179-1	009.782.429-12
36	ROSEMERI MORAES (ouvinte)	6.316.824-6	027.476.049-50
37	MÁRCIA MARIA DROPA (ouvinte)	2.064.856-2	396.694.409-04
38	GUSTAVO HENRIQUE BLUM (ouvinte)	12.668.025-2	064.299.579-69
39	RUBIA CARLA DA SILVA (ouvinte)	6.065.202-3	927.274.179-34
40	GABRIELA DA SILVA BLUM (5 ANOS) (ouvinte)	Cert. nasciment	Não tem
41	PAULO DANIEL MAYER (ouvinte)	8.790.364-8	065.384.489-17
42	ADELIA BORAKOUSKI (ouvinte)	4.727.537-7	778.060.189-72
43	ANA PAULA CUNHA (ouvinte)	10.419.169-0	064.134.779-03
44	PRISCILA SIMON (ouvinte)	8.767.123-2	009.439.429-69

ANEXO 8

Modelo da pesquisa aplicada aos surdos, na reunião do dia 12 de setembro de 2010.

Nome: _____ Idade: _____

- 1- Na estação ferroviária em Curitiba, você sabia a hora do embarque?
 Sim Não Fui avisado por amigos/intérprete
- 2- Viu algum aviso chamando para o embarque?
 Sim Não Vi a movimentação da fila
- 3- No momento do embarque, você localizou qual era seu vagão?
 Sim Não Fui avisado por amigos/intérprete
- 4- Você sabia qual era sua poltrona?
 Sim. Vi no bilhete Não Fui avisado por amigos/intérprete
- 5- Você localizou saídas de emergência?
 Sim Não
- 6- No trajeto você entendeu algo que a guia de turismo explicou?
 Sim Não Necessitou da ajuda do intérprete
- 7 - O que poderia ser feito para melhorar o seu atendimento?
 placas visuais
 painel eletrônico que indique o horário do embarque e documentos necessários
 funcionários que se comuniquem em LIBRAS
 outros _____
- 8- No restaurante, você foi bem atendido?
 Sim Não Encontrei dificuldades
- 9- Localizou com facilidade os banheiros?
 Sim Não Tive ajuda de amigos/ intérprete
- 10- Você entendeu a brincadeira feita sobre o barreado?
 Sim Não Somente com a ajuda da intérprete
- 11- Você se comunicou com o garçom:
 por mímicas e gestos
 por escrito
 através da intérprete
 não se comunicou
- 12- O que poderia ser feito para melhorar seu atendimento no restaurante?
 cardápio em libras
 funcionário que se comunique em LIBRAS
 outros _____
- 13- Nas lojas você foi bem atendido?
 Sim Não Encontrei dificuldades

14- Você se comunicou com as atendentes:

- por mímicas e gestos
- por escrito
- através da intérprete
- não se comunicou

15- O que poderia ser feito para melhorar o atendimento?

- funcionário que se comunique em LIBRAS
- preços visíveis
- outros _____

16- No transporte feito pela UEPG, você se comunicou com o motorista:

- por mímicas e gestos
- por escrito
- através do intérprete
- não se comunicou