

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

MARIA CAROLINA MUNIZ E SILVA DE BRITO

INCLUSÃO NO CAMINHO DA HOSPITALIDADE: PROCESSOS QUE IMPACTAM
O BEM-ESTAR DOS TURISTAS SURDOS



CURITIBA
2022

MARIA CAROLINA MUNIZ E SILVA DE BRITO

INCLUSÃO NO CAMINHO DA HOSPITALIDADE: PROCESSOS QUE IMPACTAM
O BEM-ESTAR DOS TURISTAS SURDOS

Dissertação apresentada ao curso de Pós-Graduação em Turismo do Setor de Ciências Humanas da Universidade Federal do Paraná como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Turismo.

Orientador: Prof. Dr. Carlos Eduardo Silveira

CURITIBA
2022

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SISTEMA DE BIBLIOTECAS – BIBLIOTECA DO CAMPUS REBOUÇAS

Brito, Maria Carolina Muniz e Silva de.

Inclusão no caminho da hospitalidade : processos que impactam o bem-estar dos turistas surdos / Maria Carolina Muniz e Silva de Brito – Curitiba, 2022.

1 recurso on-line : PDF.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Paraná, Setor de Ciência Humanas. Programa de Pós-Graduação em Turismo.

Orientador: Prof. Dr. Carlos Eduardo Silveira

1. Turismo – Estudo e ensino. 2. Turismo – Formação. 3. Surdos. 4. Turistas. 5. Linguagem por sinais. I. Silveira, Carlos Eduardo. II. Universidade Federal do Paraná. Programa de Pós-Graduação em Educação. III. Título.

Bibliotecária: Maria Teresa Alves Gonzati CRB-9/1584



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SETOR DE CIÊNCIAS HUMANAS
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO TURISMO -
40001016079P9

TERMO DE APROVAÇÃO

Os membros da Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação TURISMO da Universidade Federal do Paraná foram convocados para realizar a arguição da dissertação de Mestrado de **MARIA CAROLINA MUNIZ E SILVA DE BRITO** intitulada: **INCLUSÃO NO CAMINHO DA HOSPITALIDADE: PROCESSOS QUE IMPACTAM O BEM-ESTAR DOS TURISTAS SURDOS**, sob orientação do Prof. Dr. CARLOS EDUARDO SILVEIRA, que após terem inquirido a aluna e realizada a avaliação do trabalho, são de parecer pela sua **APROVAÇÃO** no rito de defesa.

A outorga do título de mestra está sujeita à homologação pelo colegiado, ao atendimento de todas as indicações e correções solicitadas pela banca e ao pleno atendimento das demandas regimentais do Programa de Pós-Graduação.

Curitiba, 22 de Junho de 2022.

Assinatura Eletrônica

28/06/2022 09:39:37.0

CARLOS EDUARDO SILVEIRA

Presidente da Banca Examinadora

Assinatura Eletrônica

22/06/2022 12:17:39.0

VANDER VALDUGA

Avaliador Interno (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ)

Assinatura Eletrônica

22/06/2022 12:34:35.0

MARCELO VILELA DE ALMEIDA

Avaliador Externo (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO - USP)

Rua Rockefeller, 57 - Curitiba - Paraná - Brasil
CEP 80230-130 - Tel: (41) 3535-6281 - E-mail: ppgturismo@ufpr.br

Documento assinado eletronicamente de acordo com o disposto na legislação federal Decreto 8539 de 08 de outubro de 2015.
Gerado e autenticado pelo SIGA-UFPR, com a seguinte identificação única: 199011

Para autenticar este documento/assinatura, acesse <https://www.pppg.ufpr.br/siga/visitante/autenticacaoassinaturas.jsp>
e insira o código 199011

RESUMO

O presente estudo faz parte da linha Organizações Turísticas Públicas e Privadas e procura trazer contribuições diretas ao grupo de estudo TEEM – Turismo, Educação, Emprego e Mercado da Universidade Federal do Paraná, de forma a contemplar dois estudos, um relacionado à Formação Superior em Turismo e Empregabilidade do indivíduo ouvinte que estuda Libras e o outro relacionado à empregabilidade do indivíduo Surdo no Turismo. A pesquisa é permeada por um estudo exploratório, caracterizado pelo levantamento bibliográfico, análise documental e análise de discurso com o auxílio da Metodologia *multipaper* em dois artigos científicos. A junção destes dois artigos tem o intuito de divulgar à sociedade o conhecimento adquirido sobre como a comunidade surda pode vir a se beneficiar dos serviços de Turismo em São Paulo (capital e estado), a partir das práticas inclusivas de formação e empregabilidade. A pesquisa surge principalmente pela constatação de que são raros os estudos na área, apenas vinte e sete (27), em especial no Turismo, por parte dos produtos como Dissertações e Teses dos programas de Pós-Graduação em Turismo, vinculados à Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo (ANPTUR), bem como os resultados dos grupos de pesquisa vinculados ao programa que contemplem a contento e estudos que esmiuçam dados sobre formação e empregabilidade para Surdos no Turismo. Traz a seguinte pergunta norteadora: Se o Turismo tem como característica a busca pela excelência na qualidade no atendimento ao consumidor na prestação de serviços, é possível promover a autonomia e a cidadania de seus interlocutores com base na responsabilidade social para atender grupos minoritários, como é o caso dos Surdos em São Paulo? O estudo revelou uma estrutura inicial e frágil no atendimento, devido à falta de contratação de profissionais Surdos para atender na linha de frente nas organizações que lidam com a intermediação direta ou indireta de serviços turísticos, além da falta de conhecimento em Libras de egressos de Turismo das Instituições de Ensino Superior (IES). O resultado da pesquisa ampliou os constructos sobre Desenvolvimento e Turismo, gerando, assim, um documento de apoio àqueles que desejam se aproximar da Comunidade Surda utilizando o Turismo como elo transformador para a sociedade do amanhã.

Palavras-chave: turismo; desenvolvimento; surdez; formação; empregabilidade.

ABSTRACT

This study is part of the line Public and Private Tourism Organizations seeks to bring direct contributions to the study group TEEM - Tourism, Education, Employment and Market of the Federal University of Parana, in order to contemplate two studies, one related to Higher Education in Tourism and employability of the hearing individual who studies Libras and the other related to the employability of the deaf individual in Tourism. The research is permeated by an exploratory study, characterized by bibliographic survey, document analysis and discourse analysis with the aid of the multipaper Methodology in two scientific articles. The combination of these two articles, aims to disclose to society, the knowledge acquired about how the deaf community can benefit from tourism services in São Paulo (Capital and State), from the inclusive practices of training and employability. The research arises mainly by the finding that there are few studies in the area twenty-seven (27), especially in Tourism, by products such as Dissertations and Theses of Post-Graduate programs in Tourism, linked to the National Association of Research and Graduate Studies in Tourism (ANPTUR) as well as results of Research Groups linked to these programs, which include to the satisfaction, studies that examine data on training and employability for the Deaf in Tourism. It brings the following guiding question: If Tourism is characterized by the search for excellence in quality in customer service, is it possible to promote the autonomy and citizenship of its interlocutors based on social responsibility to meet minority groups, as is the case of the deaf, in São Paulo? The study revealed an initial and fragile structure in the attendance, due to the lack of hiring deaf professionals to attend in the front line in the organizations that deal with the direct or indirect intermediation of tourist services, as well as the lack of knowledge in Libras of Tourism egresses from Higher Education Institutions (HEI). The result of the research expanded the constructs on Development and Tourism, thus generating a support document for those who wish to approach the Deaf Community, using Tourism as a transforming link, for the society of tomorrow.

Keywords: tourism; development; deafness; training; employability.

RESUMEN

El presente estudio forma parte de la línea Organizaciones Públicas y Privadas de Turismo busca aportar contribuciones directas al grupo de estudio TEEM - Turismo, Educación, Empleo y Mercado de la Universidad Federal de Paraná, con el fin de contemplar dos estudios, uno relacionado con la Educación Superior en Turismo y la empleabilidad del individuo oyente que estudia Libras y el otro relacionado con la empleabilidad del individuo sordo en Turismo. La investigación está impregnada de un estudio exploratorio, caracterizado por la encuesta bibliográfica, el análisis de documentos y el análisis del discurso con la ayuda de la Metodología multipaper en dos artículos científicos. La unión de estos dos artículos pretende divulgar a la sociedad, los conocimientos adquiridos sobre cómo la comunidad sorda puede beneficiarse de los servicios turísticos en São Paulo (Capital y Estado), a partir de las prácticas inclusivas de formación y empleabilidad. La investigación surge principalmente por la constatación de que los estudios son escasos en el área veintisiete (27), especialmente en el Turismo, por parte de productos como las Disertaciones y Tesis de los programas de Postgrado en Turismo, vinculados a la Asociación Nacional de Investigación y Postgrado en Turismo (ANPTUR), así como los resultados de los Grupos de Investigación vinculados a estos programas, que incluyen a la satisfacción, los estudios que examinan los datos sobre la formación y la empleabilidad para los sordos en el Turismo. Aporta la siguiente pregunta orientadora: Si el Turismo se caracteriza por la búsqueda de la excelencia en la calidad del servicio al cliente, ¿es posible promover la autonomía y la ciudadanía de sus interlocutores a partir de la responsabilidad social para atender a los grupos minoritarios, como es el caso de los sordos en São Paulo? El estudio reveló una estructura inicial y frágil en la asistencia, debido a la falta de contratación de profesionales sordos para atender en primera línea en las organizaciones que se ocupan de la intermediación directa o indirecta de los servicios turísticos, así como la falta de conocimiento en Libras de egresos de Turismo de las Instituciones de Educación Superior (IES). El resultado de la investigación amplió los constructos sobre Desarrollo y Turismo, generando así un documento de apoyo para quienes deseen acercarse a la Comunidad Sorda, utilizando el Turismo como vínculo transformador, para la sociedad del mañana.

Palabras-clave: turismo; desarrollo; sordera; formación; empleabilidad.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Síntese dos estudos.....	16
QUADRO 2 – Legislação Pertinente às Pessoas com Deficiência auditiva no âmbito federal, estadual (SP) e municipal (São Paulo)	19
QUADRO3 – Objetivos da Inclusão da Pessoa com Deficiência – OIT.....	25
QUADRO 4 – Etapas da pesquisa.....	39
QUADRO 5 – Oferta da disciplina de Libras nos Cursos Bacharelados de Turismo, no Estado de São Paulo.....	43
QUADRO 6 – Contribuições de Gordon Philips sobre o mercado de trabalho para o sujeito surdo.....	61
QUADRO 7 – Síntese da Coleta de Dados.....	67

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Matrículas realizadas no ensino superior no ano de 2019, no município de São Paulo.....	45
TABELA 2 – Empregabilidade no turismo, no município de São Paulo, nos anos 2018 e 2019.....	47

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Oferta da disciplina de libras nos cursos de turismo, por unidade da federação.....	41
FIGURA 2 – Índice Mensal de atividade do turismo em São Paulo, em relação ao emprego no turismo, relativo ao período de janeiro/2020 a julho/2021.....	47
FIGURA 3 – Análise da variação absoluta (saldo) de empregos para Pessoas com Deficiência Auditiva, no município de São Paulo (2020-2022)	54
FIGURA 4 – Oportunidades de emprego para Pessoas com Deficiência	58
FIGURA 5 – O Futuro do trabalho para a pessoa com deficiência	59
FIGURA 6 – Contexto qualitativo de pesquisa, por Veal.....	64

LISTA DE INFOGRÁFICOS

INFOGRÁFICO 1 – Inteligência artificial no turismo responsável.....	28
INFOGRÁFICO 2 – Profissionais atuantes na ACTS de turismo.....	46
INFOGRÁFICO 3 – Extrato sobre empregabilidade para PCDS no Brasil em 2019.....	57
INFOGRÁFICO 4 – Mapa do emprego para o deficiente auditivo, na área do turismo, hospitalidade e lazer.....	62
INFOGRÁFICO 5 – Sequência da pesquisa exploratória.....	65

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
1.1	Pessoas com Deficiência e Atuação Profissional em Turismo.....	17
1.2	Marco Legal para a pessoa com deficiência e a deficiência auditiva.....	18
2	TURISMO, FORMAÇÃO E EMPREGABILIDADE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA.....	24
3	ESTUDO 1 - A INCLUSÃO DO SURDO NO MERCADO DE TURISMO EM SÃO PAULO: UMA ANÁLISE DA OFERTA DE LIBRAS NOS CURSOS SUPERIORES E DA EMPREGABILIDADE ATUALMENTE.....	30
3.1	Introdução.....	32
3.2	Libras no contexto da educação inclusiva.....	33
3.3	Formação e empregabilidade em turismo.....	36
3.4	Metodologia.....	38
3.5	Resultados e Discussões.....	40
3.6	Considerações Finais.....	48
4	ESTUDO 2 - AMBIENTE LABORAL INCLUSIVO PARA SURDOS SOB A ÓTICA DO TURISMO: UM ESTUDO SOBRE SÃO PAULO.....	50
4.1	Introdução.....	51
4.2	Responsabilidade Social e seus possíveis efeitos cascata.....	53
4.3	Empregabilidade no Turismo para Pcd em São Paulo.....	57
4.4	Caminho Metodológico.....	63
4.5	Resultados da Pesquisa.....	67
4.6	Considerações Finais.....	71
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS DA DISSERTAÇÃO.....	74
	REFERÊNCIAS	
	APÊNDICES	
	APÊNDICE 1 – ANÁLISE DISSERTAÇÕES E GRUPOS DE PESQUISA DAS IES EM PPGTUR, QUE FAZEM PARTE DA ANPTUR, CUJOS	

OBJETOS DE PESQUISA SÃO PCDS SURDOS

APÊNDICE 2 – OFERTA-DEMANDA DA DISCIPLINA LIBRAS NO BACHARELADO EM TURISMO

APÊNDICE 3 – ACOLHIMENTO DOS PROFISSIONAIS SURDOS EM ORGANIZAÇÕES LIGADAS AO TURISMO

APÊNDICE 4 – ROTEIRO DE PESQUISA COM PROFESSORES PORTUGUÊS /LIBRAS

APÊNDICE 5 – ATENDIMENTO AO CLIENTE NO TURISMO

ANEXOS

ANEXO A – SUBMISSÃO DO ARTIGO 1

ANEXO B – REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DO ALFABETO MANUAL EM LIBRAS

1 INTRODUÇÃO

No início deste século, a quantidade de Pessoas com Mobilidade Reduzida e Pessoas com Deficiência era estimada em quinhentos milhões no mundo; cinquenta milhões na Europa, e três milhões e meio na Espanha, de acordo com as contribuições trazidas por Pérez e Velasco (2003). A Organização Mundial de Saúde estimou, no final da primeira década dos anos 2000, que mais de um bilhão de pessoas ao redor do mundo tenham algum tipo de deficiência (WHO; THE WORLD BANK, 2012).

No Brasil, os números mais recentes são de 2010, com a aplicação do censo realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Dias e Dantas (2020, p. 3) apontam para uma representação numérica de “quase 10 milhões de brasileiros, possuem alguma deficiência auditiva, representando 5% da população do país. Dessa parcela, dois milhões têm doença auditiva mais grave e 1,7 milhões sentem dificuldades para ouvir, além de 344,2 mil surdos”.

De acordo com IBGE (2010), o estado de São Paulo tinha aproximadamente 436.000 (quatrocentos e trinta e seis mil) Pessoas com Deficiência auditiva, representando 14,9% da população com deficiência no estado. Só o município de São Paulo contém, aproximadamente, 108.000 pessoas com grande dificuldade na audição e 37.000 pessoas que não ouvem.

Conforme os dados censitários de 2010, trabalhados pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE), predominante neste perfil de munícipes com deficiência auditiva, se encontram pessoas do sexo feminino, com mais de 65 anos, de cor branca, com ganho familiar entre 1 e 2 salários-mínimos, sem instrução fundamental completa, morando em casa própria, em ambiente urbano.

A realidade dos Surdos na cidade de São Paulo contribuiu para estabelecer um vínculo entre a comunidade em questão e o Turismo. Em função deste vínculo e da preocupação com os rumos que a atividade do Turismo enfrentará no futuro, surge a vontade de pesquisar sobre o tema, a saber, a formação superior em Turismo e a empregabilidade de Pessoas com Deficiência auditiva no setor.

A problemática apresentada neste estudo pode ser percebida pela inaptidão

dos *stakeholders*¹, relacionada à hospitalidade comercial e pública, associada à virtual, ao lidar com a inclusão dos surdos nos bastidores das atividades turísticas em São Paulo. Neste sentido, corrobora-se com Sasaki (2009) –e ONCE (2012) nos constructos sobre acessibilidade.

A produção acadêmica objetiva trazer dados relacionados à Comunidade Surda existentes no Brasil e ao Turismo, observadas duas categorias de análise: a da Formação Superior em Turismo e a da Empregabilidade. A consequência dessa relação pode afetar o usufruto das atividades turísticas em São Paulo pelos turistas Surdos, usuários de Libras, identificados como processos no título da dissertação. Especificamente a pesquisa, através de uma abordagem qualitativa, “levanta a bandeira” sobre a relação existente entre o ouvinte, que abre a oportunidade de aprender mais uma língua, e sobre a cultura, que o Surdo pode apresentar à sociedade quando participa do mercado de trabalho em Turismo.

É notório que ainda não há dissertações de Mestrado em número suficiente, tampouco com o olhar das Ciências Sociais Aplicadas que esgotem a possibilidade de se pesquisar por este viés, como pode ser observado no apêndice 1, que visa mostrar os resultados dos estudos realizados pelos discentes de programas de Pós-Graduação em Turismo, vinculados à Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Turismo (ANPTUR), que objetiva a relação da área de Turismo com a Pessoa com Deficiência e a vinculação deste objeto com os grupos de estudo dos quais fazem parte.

Ao analisar o título, resumo e palavras-chaves dos estudos referenciados, a única pesquisa que se aproxima deste estudo é o de autoria de Correa (2015), pois apresenta as características semelhantes nesses três itens. Em um pouco mais de quinze anos de produção científica pelos discentes de Pós-Graduação em Turismo pelo Brasil, dezessete estudos retratam a Pessoa com Deficiência, no entanto, apenas um destaca o sujeito Surdo. Este é um dos motivos que justifica a escolha para permear o caminho do conhecimento científico de um fenômeno como o Turismo, marcado pela minoria. Destaca-se que, ao se observar o apêndice 1, as instituições de ensino superior: Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro,

¹ Segundo Freeman (1984, p. 46), é "qualquer grupo ou indivíduo que pode ou é afetado pela realização dos objetivos da organização".

Universidade Federal de Ouro Preto e o Instituto Federal de Sergipe, vinculadas à ANPTUR, foram excluídas, pois não possuíam contribuições com este objeto de pesquisa.

A justificativa para este estudo é que há um campo em aberto a ser discutido na academia sobre as práticas da hospitalidade que envolvam formação e empregabilidade de Surdos no Turismo tanto em Organizações Públicas, quanto Privadas no Brasil e, por isso, decidiu-se extrair dados de um polo indutor do desenvolvimento turístico do país, como o município de São Paulo.

Rodrigues (2021) considera, em seu estudo, a pesquisa com Pessoas com Deficiência no Turismo recente, que passam despercebidas pelos pesquisadores em geral e são tratadas sem grande diferenciação, tanto no cenário brasileiro, constatado no apêndice 1, quanto no exterior, constatado no apêndice 2 do referido estudo, conforme trecho abaixo:

Com base na questão “qual é o cenário da produção científica nacional e internacional sobre turismo acessível para pessoas com deficiências?” foi identificado um cenário de pesquisa (i) jovem, pois o primeiro artigo sobre o tema foi publicado em 2003; (ii) pouco explorado, porque na literatura nacional, por exemplo, há apenas 0,88% de artigos sobre turismo acessível para pessoas com deficiências; e (iii) pouco diversificado, uma vez que aproximadamente 70% dos artigos analisados tratam das pessoas com deficiências de uma maneira geral, englobando suas necessidades como iguais? (RODRIGUES, 2021, p. 94).

O presente estudo procura descrever o percurso metodológico do Modelo *multipaper*. Pelo olhar de Mutti e Klüber (2018, p. 3): “O formato *multipaper*, por sua vez, refere-se à apresentação de uma dissertação ou tese como uma coletânea de artigos publicáveis, acompanhados, ou não, de um capítulo introdutório e de considerações finais”. Já Costa (2014) vê como benefício a divulgação do trabalho e o compartilhamento colaborativo entre pesquisadores, da mesma forma que Lemes (2019) enxerga o aumento de produtividade dos pesquisadores.

Este estudo exploratório, em uma perspectiva qualitativa, não se prevalece pela sua constância, mas, sim, pela busca do significado mais abstrato sobre o conhecimento científico, ainda pouco explorado, proveniente da relação entre o Turismo e a Pessoa com Deficiência auditiva profunda no Brasil.

O Quadro 1, a seguir, sintetiza o caminho construído desta dissertação

através de dois estudos complementares sobre estes processos que impactam o bem-estar dos turistas Surdos: o da formação e o da empregabilidade.

QUADRO 1 – Síntese dos Estudos

	Estudo 1	Estudo 2
Título	A Inclusão do Surdo no Mercado de Turismo em São Paulo: uma análise da oferta de Libras nos Cursos Superiores e da Empregabilidade atualmente.	Ambiente laboral inclusivo para Surdos sob a ótica do Turismo: um estudo sobre São Paulo.
Objetivo Geral	A pesquisa tem como objetivo geral verificar quais instituições de Ensino Superior em Turismo do Estado de São Paulo oferecem, aos seus alunos, a oportunidade de estudarem Libras, dentro de suas grades curriculares, bem como identificar as oportunidades de emprego para pessoas com deficiência auditiva no setor de Turismo no município de São Paulo.	A pesquisa tem como objetivo geral conhecer o perfil do colaborador do trade turístico que atua em São Paulo pelo olhar de integrantes do departamento de gestão de pessoas, das corporações que eles prestam serviços.
Objetivos Específicos	Indaga sobre a importância de se averiguar as reais possibilidades de como um profissional da área de Turismo, que se forma no Ensino Superior como bacharel, pode atender brasileiros surdos em seu dia a dia profissional, individualmente ou em grupos, com o uso de Libras.	Mais especificamente, é de identificar como o Surdo se aproxima da colocação profissional nessa área de estudo e geográfica - se é através das habilidades e competências adquiridas em sua formação escolar, em um fluxo natural de encaminhamento ao mercado de trabalho, ou se é por meio de uma ação artificial, a da intermediação de organizações que se amparam na Lei de Cotas para Pessoas com Deficiência (nº 8213/91) para auxiliar cidadãos a terem seus direitos assegurados.
Metodologia	De caráter exploratório, a pesquisa utiliza uma análise descritiva e analítica a partir de uma pesquisa bibliográfica, documental e posteriormente primária, com aplicação de uma sondagem via e-mail, solicitando o preenchimento e envio de questionários realizados por meio eletrônico no período 2020.1.	De caráter exploratório, a pesquisa utiliza uma análise descritiva e analítica a partir de uma pesquisa bibliográfica, documental e análise de discurso, com aplicação de quatro sondagens via e-mail, solicitando o preenchimento e o envio de questionários realizados por meio eletrônico, entre 12/2021 e 04/2022.

	Estudo 1	Estudo 2
Contribuições Teórico Práticos	<p>O artigo sugere uma relação de causa e efeito sobre o acolhimento de turistas Surdos em São Paulo, permeado pelas características provenientes da formação acadêmica e empregabilidade.</p> <p>Oportunizar uma discussão para fins de mudança da inclusão de Libras como segundo idioma e a inserção da Comunidade Surda nos Cursos Superiores de Turismo.</p>	<p>O artigo fornece subsídios para pesquisas na área das Sociais Aplicadas, baseados na formação e empregabilidade de Surdos no Turismo.</p> <p>Correlacionar os resultados obtidos na pesquisa de campo entre si, juntamente com a pesquisa documental para dimensionar o abismo existente entre a contratação de colaboradores no Turismo de São Paulo de pessoas sem deficiência e de pessoas com deficiência auditiva profunda.</p>

FONTE: Elaborado pela autora, 2022.

O primeiro artigo versa principalmente sobre a formação superior em Turismo, pois ele dá o enfoque ao sujeito ouvinte, e o segundo sobre a empregabilidade no setor de Turismo do sujeito que não ouve.

Como ponto obrigatório para a etapa da defesa da dissertação, no formato *multipaper*, foi encaminhado um dos artigos para uma revista científica da área do Turismo enquadrada na Qualis-Capes 2013-2016 como B1, conforme anexo A.

Para uma leitura mais coesa, foram retiradas as referências bibliográficas dos artigos um e dois e colocadas no final da dissertação.

1.1 Pessoas com Deficiência e Atuação Profissional em Turismo

No cenário brasileiro, as políticas públicas são baseadas no sistema de cotas para atender as Pessoas com Deficiência para a formação e para a atuação profissional. Em ambos os segmentos, sinaliza-se a necessidade de se autodeclarar pessoa com deficiência e comprovar, através de laudo, a sua condição para ter o atendimento realizado.

Para o estudante com deficiência ter acesso ao Ensino Superior nas faculdades federais e nos institutos federais de educação, as Pessoas com Deficiência dependem da resolução de cada estado da nação, mas é similar à divisão que ocorre entre pretos, pardos e indígenas, em que é avaliada a renda per

capita e os números divulgados no último censo publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). No caso do Instituto Federal de São Paulo, que oferta o curso de Bacharelado em Turismo, no vestibular 2022.1, foram destinadas 50% (cinquenta) das vagas, dentro de cada curso e turno, a esses grupos minoritários, incluindo aqueles que cursaram o Ensino Médio integralmente em escola pública.

Segundo a Lei Brasileira de Inclusão de 2015, as organizações com mais de 100 (cem) empregados devem manter uma porcentagem mínima de 2% (dois) de colaboradores com deficiência.

O Ministério da Educação (MEC) é o órgão regulador da Educação Superior no Brasil. No Turismo paulistano, a realidade das IES e das organizações não difere da legislação. Em geral, as organizações se manifestam em relação às adaptações físicas, denominadas arquitetônicas, para atender ao seu público interno e externo, para aqueles que detém deficiência motora. Nem sempre as barreiras comportamentais e comunicacionais são percebidas pela sociedade como um obstáculo para atender as demais deficiências, como as intelectuais e as sensoriais, que estabelecem vínculo com a deficiência auditiva.

1.2 Marco Legal sobre a pessoa com deficiência e a deficiência auditiva

A Lei Brasileira de Inclusão de 2015, em seu Artigo 112, instrui o significado de acessibilidade, contrapondo-se, em seguida, ao significado de barreiras, permitindo a observação de que, quando um está presente, o outro não está, e vice-versa. Franzen e Oliveira (2019) e o Instituto Português de Museus (2004) seguem essa mesma linha de pensamento, com o foco no indivíduo e em suas diferenças, e não somente na semelhança entre eles.

As barreiras encontradas pelos usuários Surdos em equipamentos, bens e serviços podem ser físicas, atitudinais e de comunicação, como observa Botelho (2015, p. 1) quando diz que “Muitos Surdos, entretanto, se sentem presos aos intérpretes de Libras e/ou às pessoas que sabem a língua de sinais para concretizar a sua comunicação, quando na realidade, o seu desejo é de independência”. É, portanto, observado que as barreiras são imperceptíveis aos

olhos, quando a realidade não é adjacente e o objetivo individual se sobrepõe ao coletivo.

Os direitos das Pessoas com Deficiência são instrumentalizados no Brasil pelos protocolos de sua Convenção (2012, p. 58-59) que em seu Artigo 30, item 1, discorre sobre as atividades ligadas ao turismo, lazer e cultura da seguinte forma:

Os Estados Partes reconhecem o direito das pessoas com deficiência de participar da vida cultural, e igualdade de oportunidades com as demais pessoas, e tomarão as medidas apropriadas para que as pessoas com deficiência possam...ter acesso a locais que ofereçam serviços ou eventos culturais, tais como teatros, museus, cinemas, bibliotecas e serviços turísticos, bem como, tanto quanto possível, ter acesso a monumentos e locais de importância cultural nacional.

Há ainda leis e decretos federais, estaduais e municipais que se pronunciam em relação a estes direitos, como se observa no quadro 2, servindo como respaldo para ações de planejamento e execução de políticas públicas e aplicáveis no Turismo, de modo geral.

QUADRO 2 – Legislação Pertinente às Pessoas com Deficiência auditiva no âmbito Federal, estadual (SP) e municipal (São Paulo)

Lei/ Decreto/Portaria/Convenção	Âmbito	Abordagem	Ênfase Turismo, Lazer e Cultura	Ênfase à Formação e empregabilidade
Lei nº 10.098, de 19 DE DEZEMBRO DE 2000	Federal	Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência e pessoas com mobilidade reduzida, e dá outras providências.	Não	Não
Lei nº 10.436, de 24 DE ABRIL DE 2002	Federal	Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras, e dá outras providências	Não	Sim, em relação à formação nos cursos de formação em educação especial, Fonoaudiologia e Magistério

Lei/ Decreto/Portaria/Convenção	Âmbito	Abordagem	Ênfase Turismo, Lazer e Cultura	Ênfase à Formação e empregabilidade
Decreto Legislativo nº 186, de 2008	Federal	Aprova o texto da Convenção da ONU sobre os direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo	Sim, no Artigo 30	Sim, no artigo 24 e 32, em relação à educação e, no artigo 27, em relação à trabalho e emprego
Lei nº 11.796, de 29 DE OUTUBRO DE 2008	Federal	Institui o Dia Nacional do Surdo	Não	Não
Decreto nº 6.949, de 25 AGOSTO DE 2009	Federal	Promulga a Convenção Internacional da ONU sobre os direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo	Sim, no Artigo 30	Sim, no artigo 24 e 32, em relação à educação e, no artigo 27, em relação à trabalho e emprego
Lei nº 13.146, de 06 DE JULHO DE 2015	Federal	Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)	Sim, no Capítulo IX	Sim, no Capítulo IV, em relação à educação e, no Capítulo VI, em relação ao trabalho
Lei complementar nº 1038, de 06 DE MARÇO DE 2008	Estadual	Cria a Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	Não	Sim, mas não pontua, em seu quadro funcional, a necessidade de contratação de pessoas com deficiência
Lei nº 12.907, de 15 DE ABRIL DE 2008	Estadual	Consolida a legislação relativa à pessoa com deficiência no estado de São Paulo	Sim, no Capítulo III e IV	Sim, em relação ao emprego no Capítulo VI
Lei nº 14.441, de 20 DE JUNHO DE 2007	Municipal	Dispõe sobre a criação da Central de Intérpretes da Língua Brasileira de Sinais - Libras e Guias-Intérpretes para Surdo cegos, no âmbito do município de São Paulo.	Não	Não

Lei/ Decreto/Portaria/Convenção	Âmbito	Abordagem	Ênfase Turismo, Lazer e Cultura	Ênfase à Formação e empregabilidade
Decreto nº 49.063, de 18 DE DEZEMBRO DE 2007	Municipal	Institui o Selo de Acessibilidade Digital - SAD para a certificação de sítios e portais da rede mundial de computadores (internet) acessíveis às pessoas com deficiência	Não	Não
Lei nº 14.659, de 26 DE DEZEMBRO DE 2007	Municipal	Cria a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida - SMPED, bem como dispõe sobre seu quadro de cargos de provimento em comissão.	Não	Não
Decreto nº 58.997 de 04 DE OUTUBRO DE 2019	Municipal	Confere nova redação aos Artigos 2º e 3º do Decreto nº 49.063, de 18 de dezembro de 2007, que institui o Selo de Acessibilidade Digital – SAD para a certificação de sítios e portais da rede mundial de computadores (internet) acessíveis às pessoas com deficiência.	Não	Não
Lei nº 17.334, de 25 DE MARÇO DE 2020	Municipal	Dispõe sobre a reestruturação e organização do Conselho Municipal da Pessoa com Deficiência	Não	Sim, em relação à educação no Artigo XIV

FONTE: Elaborado pela autora (2022).

O Quadro 2, acima, elucida o Marco Legal da Pessoa com Deficiência, nos três âmbitos Federal, estadual (São Paulo) e municipal (São Paulo) em relação à presença do Turismo, Lazer e Cultura, e às questões sobre formação e empregabilidade das Pessoas com Deficiência. Destaca-se a Convenção das Organizações das Nações Unidas (ONU) e a Lei Brasileira da Inclusão, que absorve todos os entes mencionados acima. Contudo, o que se espera da sociedade é que se faça cumprir a legislação e se exerça a cidadania.

Como no caso da pessoa com deficiência auditiva, esta pode ser adquirida pelas pessoas ao nascer ou ao longo dos anos, além disso, pode ser categorizada em deficiência motora, sensorial, cognitiva, múltipla.

Este estudo se desdobrará sobre a deficiência sensorial, na qual se encaixam as Pessoas com Deficiência auditiva profunda, denominadas Surdos, que detêm uma identidade e sua comunicação ocorre através de uma língua, chamada no Brasil de Libras. Conforme a Lei nº 11.796, de 29 de outubro de 2008, decreta-se o Dia Nacional do Surdo em 26 de setembro.

Cohen (2006, p. 47) sistematiza deficiência auditiva como aquela em que a pessoa tem “perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (41 dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz (Hertz), 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz”.

Diferente desse posicionamento, o Brasil, através do Ministério do Turismo enseja que:

a pessoa surda é o indivíduo que apresenta um rebaixamento auditivo parcial ou total onde pode haver prejuízo na compreensão dos sons. O termo deficiente auditivo segue o conceito médico patológico, ou seja, uma visão clínica. Portanto, em lugar de deficiente auditivo, recomenda-se utilizar a terminologia Surdo. Essa terminologia não está ligada ao grau de perda auditiva da pessoa e sim, à forma como ela se vê, ou seja, é um traço de identidade pessoal e do grupo. Portanto o termo Surdo está associado à visão sócio-psico-antropológica dessa pessoa e não ao seu nível de capacidade de ouvir. (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2009, p. 21).

Depois de passados alguns anos desses estudos, o Ministério da Saúde amplia as discussões sobre surdez e indica que:

a audição é constituída por um sistema de canais que conduz o som até o ouvido interno, onde essas ondas são transformadas em estímulos elétricos que são enviados ao cérebro, órgão responsável pelo reconhecimento e identificação daquilo que ouvimos. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2017, documento online, não paginado).

Cohen, Duarte e Brasileiro (2012) sinalizam que as mazelas da deficiência são aquelas do dia a dia, e não somente ser ou estar desprovido de um membro, ou um conjunto de sensações. Libras é a Língua Brasileira de Sinais, regulamentada no Brasil em forma de lei no ano de 2002 e por decreto em 2005. A língua se diferencia de outras línguas de sinais pelo mundo, que objetivam a comunicação entre Surdos (Pessoas com Deficiência auditiva severa) e entre Surdos e ouvintes, como se vê no anexo B, que sua representação difere da Língua Portuguesa, pois é visual e gestual

simultaneamente.

Pela lente de Sacaloski *et al.*:

É mais frequente que um surdo congênito ou com surdez pré-lingual de grau severo ou profundo use Libras para comunicar-se, sujeitos com perdas auditivas adquiridas ou menores e com benefício das próteses auditivas ou implante coclear, por vezes, podem optar por utilizar a fala para se comunicar. (SACALOSKI *et al.*, 2020, p. 4).

Olhando por esta perspectiva, faz necessário indicar cada uma das deficiências auditivas: leve, moderada, severa e profunda.

Anteriormente, os autores (op. cit., p. 3) enaltecem sobre a importância da comunidade surda e sua constante luta em busca dos direitos de seus interlocutores, como se vê no trecho a seguir:

Isso significa que a diversidade é cultural, já que entendemos por “comunidade surda” o grupo de pessoas surdas ou ouvintes, usuárias da língua de sinais, que militam por essa língua a fim de fazer valer seus direitos linguísticos, de acessibilidade e de comunicação entre outros.

Na mesma entoadada, Fransolin *et al.* afirmam que:

Os surdos habitam um mundo sensorial onde o tato e a visão são o principal meio de comunicação e orientação espacial. Muitos utilizam a linguagem de sinais e mantêm uma forte identidade cultural construída em torno desta sensibilidade, de experiências comuns e de vivências particulares. (FRANSOLIN *et al.*, 2016, p. 2).

Este ponto defendido pelos autores possivelmente seja o único elo entre ouvintes e não ouvintes.

A prefeitura de São Paulo, de uma forma positiva, indica, em seu site, a oferta do serviço da Central de Intermediação em Libras (CIL) aos moradores da cidade em seus ambientes públicos na cidade, visando facilitar a comunicação entre ouvintes e Surdos, utilizando-se de uma tecnologia de informação e comunicação sem custo em *Androids*, *IOS* e computadores.

O estudo a seguir é um ponto de partida para uma reflexão sobre a importância do conhecimento sobre uma língua oficial de um país e as possíveis consequências que ela pode causar em um setor, como é o caso da Educação Superior em Turismo, diante das transformações tecnológicas do século XXI em que a sociedade vive.

2 TURISMO, FORMAÇÃO E EMPREGABILIDADE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA

Em 2016, a Organização Mundial do Turismo já trazia um diálogo sobre as diferentes necessidades das Pessoas com Deficiência e apontava a inovação como um dos caminhos para avançar o conhecimento sobre o Turismo Acessível. A entidade descreve (op. cit, p. 3) que: “Acessibilidade não se trata apenas de pessoas em cadeiras de rodas. Trata-se de todos os tipos de deficiências. Devemos pensar em cada turista de forma individual e acolhê-los em condições apropriadas”. Em seus estudos, Biddulph e Scheyvens (2018) discutem a importância do protagonismo das Pessoas com Deficiência a fim de afastar as barreiras de inclusão no Turismo, em busca da equidade de oportunidades e a sustentabilidade

Michopoulou *et al.* (2015) usufruem do conceito de Turismo Acessível, originário de Buhalis e Darcy (2011), assim como o presente estudo. A pesquisa corrobora com as informações tratadas por Partale e Partale (2021), que discorrem sobre Turismo e Inclusão e sua interface com as SDGs (*Sustainable Development Goals*) 04 (quatro) e 09 (nove), das Organizações das Nações Unidas, em relação à Agenda 2030, que aborda a formação e empregabilidade de Pessoas com Deficiência.

No âmbito federal, o Ministério do Turismo (2009) aponta a qualificação como uma das premissas para um bom atendimento às Pessoas com Deficiência, ligada ao acolhimento nos mais diversos campos de atuação profissional referentes ao Turismo, apresentando um instrumento voltado às organizações privadas, que visa a reflexão sobre acessibilidade nos empreendimentos.

Diferentemente do artigo um, Silva e Silva (2021) discutem o olhar do Surdo em seu processo de inclusão e pertencimento no Ensino Superior Tecnológico em Turismo em uma Universidade Pública do Centro Oeste.

Rejowski (2001) faz uma leitura sobre quatro décadas do Ensino Superior de Turismo no Brasil e relata as dificuldades em obter informações precisas dos órgãos

competentes para aprofundar-se nas pesquisas e discute, de forma provocativa, o rumo da Educação no Setor.

Ainda hoje, o Ensino Superior em Turismo no Brasil se molda conforme a legislação de 2006, que instituiu as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo, denominada Resolução nº 13, de 24 de novembro de 2006. No item XIX, do Artigo 4º, a resolução aponta habilidades e competências advindas do conhecimento de um idioma, sem destacar Libras, e complementa com o Artigo 3º em relação à cidadania, diferindo do Artigo 5º, em relação ao domínio de uma língua estrangeira.

Brasil (2017) defende, em sua dissertação de Mestrado, que uma conexão entre a academia e o mercado gera frutos para o desenvolvimento da atividade turística de uma região, devido à presença de diálogos fortificantes e estruturados entre os seus entes.

Em conjunto com a Organização Mundial Laboral (ILO), a Organização Mundial do Turismo (2014) elaborou um guia de boas práticas, envolvendo a empregabilidade do setor, e faz um estudo sobre o Brasil praticamente utilizando as mesmas bases de dados neste estudo. A Organização Internacional do Trabalho traz um estudo sobre equidade no ambiente laboral, traduzido para a Língua Portuguesa por Sasaki, que pode servir como ponto de apoio às organizações que se permitem mudar as “tradições” e se adaptar às “diversidades” do mundo atual. No âmbito geral, a OIT (2021) sistematiza os objetivos das universidades e das empresas em relação às Pessoas com Deficiência, conforme o quadro abaixo:

QUADRO 3 – Objetivos da Inclusão da Pessoa com Deficiência – OIT

Objetivo	Universidade	Empresa
Novas formas de trabalho e de relações de emprego completam a inclusão de pessoas com deficiência	Envolve a perspectiva da deficiência na produção dos conhecimentos.	Assegure-se de que a inclusão da deficiência é uma parte da Diversidade e Inclusão e está refletida nos relatórios de sustentabilidade; Estimule um ambiente livre de estigmas; Promova adaptações razoáveis, inclusive através de horários flexíveis de trabalho, e

Objetivo	Universidade	Empresa
		Inclua o tema da deficiência na empresa inteira e nas estratégias empresariais.
Desenvolvimento de habilidades e aprendizado ao longo da vida tornados inclusivos para PcD	Desenvolva, para estudantes com deficiência, plataformas de conhecimento abertas e acessíveis, bem como programas específicos sobre as habilidades em demanda.	Contrate e apoie programas de treinamento que promovam a inclusão de pessoas com deficiência no contexto do futuro do trabalho, e Assegure que o treinamento seja acessível para trabalhadores com deficiência.
Desenho Universal no desenvolvimento de todos os novos produtos, serviços e infraestruturas	Inclua o Desenho Universal no formato e no conteúdo do treinamento a ser prestado e nos projetos de pesquisa a serem desenvolvidos.	Aplique o princípio do <i>mainstream</i> (inserção na coletividade geral) com a abordagem de Desenho Universal em produtos e serviços desde o início, envolvendo pessoas com deficiência em todas as etapas.
Tecnologias assistivas, existentes e futuras, devem custar pouco e estar disponíveis	Fomente pesquisa & demonstração em tecnologias assistivas.	Forneça tecnologias assistivas relevantes como uma forma de adaptação razoável, solicitadas por trabalhadores no local de trabalho.
Medidas para incluir pessoas com deficiência em setores da economia em crescimento e desenvolvimento	Produza e dissemine conhecimentos sobre oportunidades para pessoas com deficiência no futuro do trabalho.	Apoie a inclusão de pessoa com deficiência no contexto das alianças e das coalizões do setor privado nas áreas em crescimento, e Estimule a inclusão de pessoa com deficiência em iniciativas ligadas aos empregos em áreas em crescimento (mudança climática).

FONTE: OIT (2021, p. 36-38).

Estas perspectivas apresentadas pela OIT, se trazidas para a realidade encontrada em São Paulo, para o fenômeno do Turismo, podem ser determinantes para a qualidade dos serviços percebidas pelos Turistas Surdos e pela Teoria sobre Qualidade dos Serviços, denominada Servqual, discutida anteriormente por Parasuraman *et al.* (1985), e Lohmann e Panosso Netto (2008), com a inclusão de Empatia como fator determinante de um serviço de qualidade. Complementa-se a discussão com a contribuição de Neis *et al.* (2018), que contextualizam como a falta

de uma comunicação assertiva com os Surdos, através de Libras, pode influenciar na prestação de serviços no setor de Turismo e desencadear um processo de insustentabilidade.

Numa linha do tempo, a pesquisa sugere as contribuições de Timbane e Silva (2021), que identificam que os estudantes que desconhecem as normas cultas de uma língua serão desfavorecidos em seu futuro profissional, dando ênfase ao ensino de Libras na educação formal, como indica a seguinte afirmativa:

Esses argumentos se justificam pelo fato de que quem não aprende a norma prestigiada fica impedido de assumir espaços privilegiados da sociedade. Há uma exigência permanente dessa norma-padrão em vários setores (ex. entrevista de emprego ou assumir cargos de chefia numa determinada empresa). (TIMBANE; SILVA, 2021, p. 200).

Adiante, os autores (op. cit, p. 207) defendem que a presença de um profissional de Libras em diversas frentes da sociedade é premissa para a inclusão de Surdos e para a diminuição de barreiras atitudinais em nosso país, como observado em:

Ensinar uma língua é ao mesmo tempo oferecer oportunidades. No que diz respeito a LIBRAS, a nossa sociedade ainda não criou bases para que a LIBRAS seja referência. Isso acontece porque ainda há preconceito, é por essa razão que o acolhimento de pessoas surdas em empresas e nos principais centros de poder é deficitário. Acreditamos que a Libras deveria ser reconhecida com o mesmo status da língua portuguesa, que é de língua oficial do país, e que a luta por esse reconhecimento deve ser incentivada. A contratação de profissionais que são fluentes em LIBRAS seria um primeiro passo. Não é por acaso que defendemos que haja intérpretes ou falantes de LIBRAS em todos os setores da sociedade.

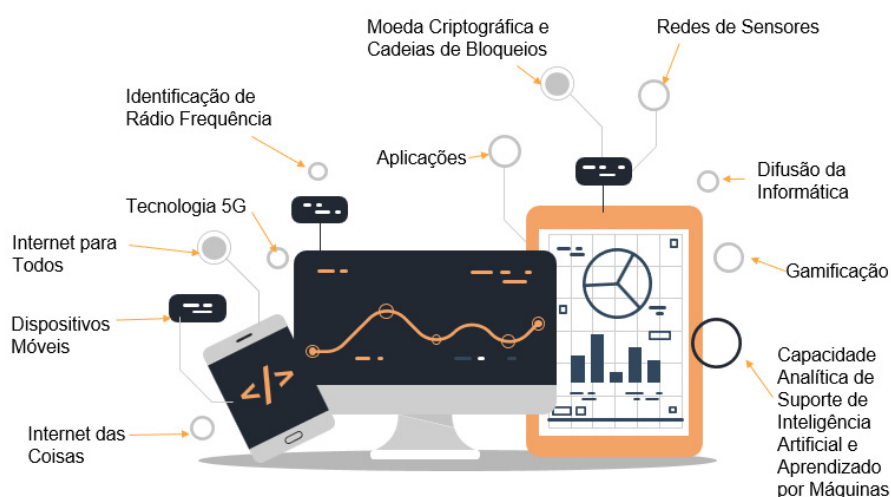
Congruente com Timbane e Silva (2021), Pimentel (2016) ilustra a conexão entre as competências técnicas e socioemocionais apreendidas nas instituições de ensino, bem como as administrativas e operacionais estabelecidas dentro de cada organização. Na sequência, a autora fez um compêndio através de uma linha do tempo de estudiosos que contemplam a gestão de pessoas nas áreas de Turismo e Hotelaria, resultando na seguinte reflexão postulada:

Com base no levantamento teórico, verificamos que as competências mais importantes para o sucesso dos gestores na indústria hoteleira descritas na literatura se relacionam principalmente com competências interpessoais (como interação em equipa); conhecimentos na área da hotelaria;

competências de liderança e competências de comunicação (escrita e oral). (PIMENTEL, 2016, p. 90).

Esta última afirmação se difere da realidade encontrada no mercado de trabalho para Pessoas com Deficiência no Turismo, em São Paulo. É pertinente elucidar neste estudo que a Organização Mundial do Turismo (OMT, 2021) faz o uso da perspectiva de Buhalis (2019), presente na figura abaixo, para explanar sobre como deve ser o processo de inteligência artificial no Turismo, em busca de um ambiente acessível e de inclusão.

INFOGRÁFICO 1 – Inteligência Artificial no Turismo Responsável



FONTE: Adaptado de OMT (2021, p. 64).

A figura acima pode vir a representar o futuro da atividade turística em concordância com a Responsabilidade Social² para a inclusão e a permanência das Pessoas com Deficiência, principalmente se as barreiras atitudinais forem rompidas para a criação de um ambiente acessível tanto nos bastidores, quanto no atendimento ao usuário final.

O texto traz algumas referências sobre as Pessoas com Deficiência auditiva e, para uma melhor compreensão deste objeto de estudo, se divide em dois artigos

² Dias (2008, p. 47) defende a ideia em seu estudo que “a Responsabilidade Social, nesta pesquisa, vem contribuir para a efetivação da Lei de Cotas. Ainda que a Responsabilidade Social efetive-se mediante qualquer ação que melhore a qualidade de vida da sociedade, nosso destaque é para a inclusão de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho”.

complementares.

O primeiro artigo, intitulado “A Inclusão do Surdo no Mercado de Turismo em São Paulo: uma análise da oferta de Libras nos Cursos Superiores e da Empregabilidade nos dias atuais”, pode servir como um ponto de partida para uma reflexão sobre a importância do conhecimento sobre uma língua oficial de um país, como a Libras, que é a segunda língua no Brasil, e as possíveis consequências que ela pode causar em um setor, como é o caso da Educação Superior em Turismo, diante das transformações tecnológicas do século XXI, em que a sociedade vive.

Já o segundo artigo, nominado “Ambiente laboral inclusivo para Surdos sob a ótica do Turismo: um estudo sobre São Paulo”, vai evidenciar a interrupção do processo de cidadania para a comunidade surda do município de São Paulo devido à falta de oportunidades de geração de trabalho e renda na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer, tanto na criação de vagas de trabalho, quanto na manutenção das mesmas na cidade que ainda desperta para o desenvolvimento da área, no setor público e no privado, em relação aos guetos.

3 ESTUDO 1 - A INCLUSÃO DO SURDO NO MERCADO DE TURISMO EM SÃO PAULO: UMA ANÁLISE DA OFERTA DE LIBRAS NOS CURSOS SUPERIORES E DA EMPREGABILIDADE ATUALMENTE

Maria Carolina Muniz e Silva de Brito³

Brendha Stacy Rangel⁴

Carlos Eduardo Silveira⁵

RESUMO

A formação do profissional em Turismo deve permitir que o egresso desenvolva habilidades e competências para interagir em sua rotina de trabalho sem deixar de atender nenhum cidadão, mesmo uma minoria (Surdos), que, em 2013, representou, aproximadamente, 2,2 milhões de pessoas no Brasil. Assim, este estudo tem o intuito de verificar quais instituições de Ensino Superior em Turismo do estado de São Paulo oferecem, aos seus alunos, a oportunidade de estudarem Libras dentro de suas grades curriculares, bem como identificar as oportunidades de emprego para Pessoas com Deficiência auditiva no setor de Turismo no município de São Paulo. De caráter exploratório, a pesquisa utiliza uma análise descritiva e analítica a partir de uma pesquisa bibliográfica, documental e, posteriormente, primária, com aplicação de uma sondagem via e-mail, solicitando o preenchimento e envio de questionários realizados por meio eletrônico, no período 2020.1. Constatou-se que, no município de São Paulo, há oferta incipiente de serviços de cunho educacional, como Libras no curso de Bacharelado em Turismo, nos índices de empregabilidade para Pessoas com Deficiência auditiva no mercado de Turismo e na baixa incidência de matrículas nas IES deste grupo minoritário, como foi apresentado na tabela 1, no quadro 2 e no infográfico 1. O resultado alcançado foi de apenas 64 empregos diretos no Turismo, em um universo de 1699 matrículas na educação que traduzem uma demanda reprimida para uma oferta simbólica da disciplina de Libras, sendo 1 obrigatória, 3 optativas e 1 eletiva nas IES paulistanas.

Palavras-chaves: turismo; libras; formação superior; inclusão; empregabilidade.

³ Mestranda em Turismo, pela Universidade Federal do Paraná (UFPR).
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4766787739171429>. E-mail: maria.carolina1@ufpr.br;

⁴ Mestranda em Turismo, pela Universidade Federal do Paraná (UFPR).
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1384820369847582>. E-mail: brenthastacy@ufpr.br;

⁵ Doctor em Gestión y Desarrollo Turístico Sostenible. Universidad de Málaga.
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4985906077402962> E-mail: caesilveira@ufpr.br;

THE INCLUSION OF THE DEAF IN THE TOURISM MARKET IN SÃO PAULO: AN ANALYSIS OF THE OFFER OF POUNDS IN THE HIGHER COURSES AND EMPLOYABILITY IN THE CURRENT DAYS

ABSTRACT

The training of professionals in Tourism should allow the graduate to develop skills and competencies to interact in their work routine without failing to meet any citizen, even a minority (Deaf), which in 2013 represented approximately 2.2 million people in Brazil. Thus, this study aims to verify which institutions of higher education in Tourism in the state of São Paulo offer their students, the opportunity to study Libras, within their curricular, as well as to identify the employment opportunities for people with hearing loss in the Tourism sector in the city of São Paulo. Of an exploratory nature, the research uses a descriptive and analytical analysis from a bibliographic, documental, and later primary research, with the application of a survey via email, requesting the completion and sending of questionnaires carried out electronically, in the period 2020.1. It was found that in the city of São Paulo there is an incipient offer of educational services, such as Libras in the bachelor's degree course in Tourism, as well as in the employment rates for hearing impaired people in the tourism market and in the incidence of enrollment in the University's for this minority group, as presented in table 1, chart 2 and infographic 1. The result achieved was only 64 direct jobs in Tourism, in a universe of 1699 enrollments in education, which translates into a repressed demand, for a symbolic offer of the discipline of Libras, being 1 mandatory, 3 optional and 1 elective in São Paulo's University's

Keywords: tourism; libras; higher education; inclusion; employability.

LA INCLUSIÓN DE LOS SORDOS EN EL MERCADO TURÍSTICO EN SÃO PAULO: UN ANÁLISIS DE LA OFERTA DE LIBRAS EN LOS CURSOS SUPERIORES Y LA EMPLEABILIDAD EN LOS DÍAS ACTUALES

RESUMEN

La formación de profesionales en Turismo debe permitir que el graduado desarrolle habilidades y competencias para interactuar en su rutina de trabajo sin dejar de cumplir con cualquier ciudadano, incluso una minoría (sordos), que en 2013 representó aproximadamente 2,2 millones de personas en Brasil. Así, este estudio tiene como objetivo verificar qué instituciones de educación superior en Turismo en el Estado de São Paulo ofrecen a sus estudiantes, la oportunidad de estudiar Libras, dentro de sus planes de estudio, así como identificar las oportunidades de empleo para las personas con discapacidad auditiva en el sector del Turismo en el municipio de São Paulo. De carácter exploratorio, la investigación utiliza un análisis descriptivo y analítico a partir de una investigación bibliográfica, documental y posteriormente primaria, con la aplicación de una encuesta vía correo electrónico, solicitando la

cumplimentación y envío de cuestionarios realizados por vía electrónica, en el periodo 2020.1. Se encontró que en el Municipio de São Paulo existe una incipiente oferta de servicios de carácter educativo, como Libras en el curso de Licenciatura en Turismo, así como en los índices de empleabilidad de las personas con discapacidad auditiva en el mercado turístico y la baja incidencia de la matrícula en las IES, de este grupo minoritario, como se presenta en la tabla 1, el gráfico 2 y la infografía 1. El resultado alcanzado fue de sólo 64 empleos directos en Turismo, en un universo de 1699 inscripciones en educación que traduce una demanda reprimida, por una oferta simbólica de la disciplina de Libras, siendo 1 obligatoria, 3 optativas y 1 electiva en las IES de São Paulo.

Palabras-clave: turismo; libras; educación superior; Inclusión; empleabilidad.

3.1 Introdução

Na década de 1990, lançou-se a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – Lei nº 9.394, de 20 dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e as bases da educação nacional e, a partir desta, surgiu o Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004, que regulamenta as Leis de Acessibilidade, priorizando o atendimento às pessoas surdas com serviços de atendimento prestados por intérpretes de língua brasileira de sinais. Além das legislações já impostas, as Nações Unidas definiram o Objetivo 4, a saber, “assegurar a educação inclusiva, equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos”, como parte dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

No Brasil, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), no ano de 2013, cerca de 2,2 milhões de pessoas, ou seja, 1,1% da população, possuíam deficiência auditiva (IBGE, 2010a). Na pesquisa realizada pelo instituto, foram consideradas Pessoas com Deficiência auditiva com surdez nos dois ouvidos, surdez em um ouvido e audição reduzida no outro e pessoas com audição reduzida em ambos os ouvidos. Diante disso, uma vez que o Turismo consiste na oferta de serviços, e justamente por isso depende em grau elevado de capital humano, o desenvolvimento da oferta turística está diretamente relacionado à formação de profissionais para atuar na área (ANSARAH; REJOWSKI, 1996).

A formação do profissional em Turismo na área de Hospitalidade e do Lazer, no âmbito interdisciplinar que o caracteriza, deve permitir que o profissional

desenvolva habilidades e competências para interagir em sua rotina de trabalho sem deixar de atender nenhum cidadão, Surdo ou não. O enfoque dessa formação deve ser global, assim como a premissa da Hospitalidade de dar, receber e retribuir. Camargo (2004) enfatiza que a noção de Hospitalidade pode ser vista como um conjunto de leis não escritas que regulam o ritual social, cuja observância não se limita aos usos e costumes das sociedades ditas arcaicas ou primitivas, já que elas continuam na contemporaneidade. O autor ainda contribui com a ideia de que os fenômenos, como a solidariedade, a liderança e a associação, decorrem da premissa da Hospitalidade, podendo ser sentidos através de ações no universo público, comercial ou virtual.

Desse modo, este estudo tem o intuito de verificar quais instituições de Ensino Superior em Turismo do estado de São Paulo oferecem, aos seus alunos, a oportunidade de estudarem Libras dentro de suas grades curriculares e identificar as oportunidades de emprego para Pessoas com Deficiência auditiva no setor de Turismo no município de São Paulo. A pesquisa se justifica pela carência de estudos e pesquisas sobre o perfil do bacharel em Turismo no atendimento às Pessoas com Deficiência auditiva total, mesmo sendo a segunda língua oficial do Brasil, no turismo, como estratégia para encaminhar a transformação dessa relação do turismólogo com as Pessoas com Deficiência auditiva.

Sendo assim, este trabalho está estruturado em introdução, seguida da revisão de literatura, que discute o contexto da importância do ensino de Libras no contexto da educação inclusiva e a formação em Turismo no Brasil. Posteriormente, são apresentados os procedimentos metodológicos implementados para alcançar o objetivo proposto de entender como ocorre esse ensino e seu reflexo no mercado, seguidos da apresentação dos resultados e discussões acerca do tema. Por último, na conclusão, são indicadas as contribuições finais, as limitações e as sugestões para continuidades de pesquisa.

3.2 Libras no contexto da educação inclusiva

Contemplando o conceito de educação como meio de despertar para uma nova visão de mundo, um processo de perpetuação da cultura e uma atividade

sistemática de interação entre seres sociais, Brandão (2007) afirma que educação é uma prática social, como a saúde pública, a comunicação social, o serviço militar, cujo fim é o desenvolvimento do que, na pessoa humana, pode ser aprendido entre os tipos de saber existentes em uma cultura, para a formação de tipos de sujeitos de acordo com as necessidades e as exigências de sua sociedade em um momento da história de seu próprio desenvolvimento.

Balbo (2018) elucida o Decreto nº 5.773, de 9 de maio de 2006, mais especificamente o Artigo 12, que retrata a organização das IES, em relação à possibilidade de credenciamento como universidade, centro universitário e faculdade. Para a autora, a universidade se sustenta no conjunto que envolve: pesquisa, extensão e atividades de ensino e promove a soberania pedagógica, diferentemente do centro universitário, que não conta obrigatoriamente com as pesquisas, embora tenha liberdade de escolhas, e a faculdade, que é subordinada ao Ministério da Educação no que se refere à solicitação e à exclusão de cursos. O referido autor afirma ainda que a organização se reflete na característica pluricurricular e multicurricular de ensino para as duas primeiras, de forma sequencial, exceto para as faculdades, que exercem ações com estatutos próprios, inibindo a autonomia organizacional.

Cavalcante (2000) sinaliza que, em relação às categorias administrativas, as IES podem ser divididas entre públicas e privadas. As públicas podem ser federais, estaduais e municipais, já as privadas se encaixam em particulares, comunitárias, confessionais ou filantrópicas. No Ensino Superior, ainda há a possibilidade de o aluno escolher entre três opções, sendo a primeira cursar uma Licenciatura, com duração aproximada de dez semestres, que habilita o estudante a ministrar aulas; já o Bacharelado, como segunda opção, conta com extensão aproximada de seis a oito semestres e prepara para o mercado de trabalho em empresas públicas e privadas, em cargos de gestão, e o Tecnólogo, com duração de até quatro semestres, que capacita, normalmente, para cargos operacionais em empresas privadas (INEP, 2020).

As disciplinas, por sua vez, podem ser ofertadas nas modalidades optativa, eletiva e obrigatória nas grades curriculares dos cursos de nível superior do país. As disciplinas obrigatórias são disciplinas que constituem o currículo padrão do curso e

obrigatórias para que os estudantes concluam a sua formação. Já as optativas constituem o currículo complementar do curso, disponibilizadas pelas faculdades como uma forma de ampliar a formação do estudante, e o aluno pode escolher qual disciplina cursar, mas não é obrigado a cumpri-las. Por fim, nas disciplinas eletivas, o aluno pode escolher qual delas cursar, porém, existe um número mínimo de horas que precisa cumprir (SILVA, 2019).

De acordo com Lauand (2009), a eficiência em oferecer uma formação adequada está de acordo com os pressupostos e as escolhas realizadas. No entanto, ainda há um dos maiores desafios no processo ensino-aprendizagem no âmbito do ensino superior, na atualidade, o desenvolvimento de uma nova ética na formação humana, desde a formação docente até a formação dos alunos. Tal desafio se intensifica com o processo de inclusão de alunos com dificuldade auditiva.

O tema relacionado à educação inclusiva tem diversas legislações que fazem exigência às escolas para que cumpram o compromisso com a inclusão na educação de Surdos, evitando a exclusão (CAMPOS, 2014). Na década de 1990, as Nações Unidas lançaram a política de Educação para todos, proposta de inclusão escolar, iniciada com a Declaração de Salamanca de 1994, que teve como objetivo principal educar a todos no mesmo espaço. Na declaração, se reforçava a importância das linguagens de signos:

A importância da linguagem de signos como meio de comunicação entre os surdos, por exemplo, deveria ser reconhecida e a provisão deveria ser feita no sentido de garantir que todas as pessoas surdas tenham acesso à educação em sua língua nacional de signos. Devido às necessidades particulares de comunicação dos surdos e das pessoas surdas/cegas, a educação deles pode ser mais adequadamente provida em escolas especiais ou classes especiais e unidades em escolas regulares (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2020).

Anos mais tarde, as Nações Unidas demonstram ainda se preocupar com a questão da inclusão na educação. Nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, definiram o Objetivo 4, a saber, “assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todas e todos”, com um dos seus focos em construir e melhorar as instalações físicas para educação, apropriadas para crianças e sensíveis às deficiências e que proporcionem

ambientes de aprendizagem seguros, inclusivos e eficazes para todos (UNITED NATIONS, 2020).

Além disso, como já citado, o Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005, institui o ensino de Libras como disciplina curricular obrigatória nos cursos de formação de professores para o exercício do magistério em nível médio e superior, e como disciplina curricular optativa nos demais cursos de educação superior e na educação profissional, a partir de um ano da publicação do decreto.

Libras é a Língua Brasileira de Sinais destinada à comunicação entre Surdos e entre Surdos e ouvintes, com características gramaticais diferentes da Língua Portuguesa, da não universalidade e estimulada visualmente seus interlocutores. É uma forma de comunicação e expressão em que o sistema linguístico de natureza visual-motora, com estrutura gramatical própria, constitui um sistema linguístico de transmissão de ideias e fatos, oriundo de comunidades de pessoas surdas do Brasil.

A Lei nº 10.436, no Art. 1º, é clara quando diz que é reconhecida como meio legal de comunicação e expressão e outros recursos de expressão a ela associados. De acordo com Silva e Severo (2014), Libras, sendo uma língua minoritária, deve lutar por sua constituição social ainda nos dias de hoje, mesmo depois da implantação da lei, para aproximar os ouvintes dos Surdos na intenção da realização de suas necessidades físicas, sociais, econômicas e culturais.

Pereira *et al.* (2011), em sua obra “Libras: conhecimento além dos sinais”, apontam a necessidade da construção da identidade pela comunidade surda e a importância de Libras para o sucesso de seu objetivo. Em consonância com os autores acima, depois do entendimento das necessidades do Surdo e compreender as premissas da educação superior, seguem uma contextualização acerca da formação superior em turismo e alguns dos problemas que esta formação vem enfrentando.

3.3 Formação e empregabilidade em turismo

No Brasil, o século XX foi marcado pela promoção da industrialização e da modernização no país. Em função dessa nova demanda, os cursos superiores de

tecnologia, já na década de 1970, começaram a ser uma nova medida para atender a necessidade de formação e qualificação de trabalhadores que pudessem ser mão de obra qualificada. Diante do exposto, o curso de Turismo, no Brasil, tornou-se necessário devido ao crescimento que a atividade turística apresentava na década de 70 (Matias, 2002). Dessa forma, o primeiro currículo mínimo estabelecido pelo MEC foi publicado em 28 de janeiro de 1971 e fixava os conteúdos e a duração do curso de Turismo. Logo em seguida, no mesmo ano, a Faculdade do Morumbi, atual Universidade Anhembi Morumbi, se tornou a primeira instituição a ofertar o curso (Matias, 2002).

Os cursos de turismo brasileiros passaram por períodos de expansão e retração de oferta, principalmente no final dos anos 1990 e início dos anos 2000. Entre os anos de 1991 e 2002, o segmento de cursos de Graduação na área de Turismo foi o que mais cresceu no Brasil (Panosso Netto; Trigo 2016), provocando questionamentos a respeito da qualidade do ensino oferecido (Panosso Netto, 2009) e sobre a capacidade de absorção que o mercado possui para dar conta da quantidade de egressos dos cursos oferecidos em todo o território nacional (Medaglia; Silveira; Gândara, 2012).

Para Trigo (2003), deve-se muito a essa “explosão” de procura pelos cursos de Turismo e Hotelaria à melhoria do nível de qualidade do curso. No entanto, a visão do autor não é de consenso, o que gera uma discussão se esta explosão (Matias, 2002). Por causa da falta de profissionais especializados na área para ministrar as disciplinas, decorrente da massificação de uma profissão que havia se tornado conhecida há pouco tempo, e com o explosivo aumento no número de vagas para professores nos cursos sem que tivesse havido tempo para que tantos profissionais se qualificarem para docência em uma área com tantas especificidades, tal explosão, em vez de melhorias, trouxe grandes dificuldades para os cursos.

Barretto, Tamanini e da Silva (2004) discorrem sobre a necessidade de os alunos buscarem conhecimentos em outras áreas, e/ou até mesmo fora das universidades, para se encaixarem nas exigências feitas pelo mercado. Estabeleceu-se, assim, outro paradoxo: pela falta de conteúdo, só conseguem bom desempenho e/ou bons empregos aqueles alunos que realizam outras graduações

ou que tiveram a possibilidade de ampliar seus estudos fora das universidades, porque, embora os empresários procurem criatividade para vendas, a criatividade está alicerçada em conhecimento prévio do que já foi criado, ou seja, não há criatividade sem esforço, sem o estudo do que já se produziu em termos de conhecimento (Barretto; Tamanini, da Silva, 2004).

Para a autora, o curso deixou de ser a busca pelo conhecimento e transformou-se em um meio para atingir futuros benefícios econômicos. Logo, o desafio posto ao sistema de educação é o de tirar o caráter puramente de mercadológico em que se transformou, levando em consideração que as instituições educacionais devem responder às necessidades dos estudantes, dos empresários, do governo, mas também da sociedade (Ansarah, 2002).

O debate se intensifica ainda mais, visto que a formação superior influencia diretamente no mercado e nas condições dos profissionais para enfrentar a competitividade, que, segundo Ansarah (2002), só através da melhoria qualitativa da educação pode proporcionar; a autora afirma ainda que somente com cursos em sintonia com as necessidades da demanda e com as exigências do mercado que se formarão turismólogos qualificados para a área.

Nos estudos de Paula, Carvalho e Pimentel (2018), faz-se uma alusão às habilidades, competências e atitudes esperadas dos egressos dos cursos superiores de Turismo frente ao mercado de trabalho, usualmente na gestão de negócios turísticos e aos postos efetivos de trabalho, comumente operacionais. Lima, Santos e Isayama (2020) defendem que os estudos com egressos possam identificar características do mercado de trabalho e analisar ofertas de programas de qualificação na área de Lazer e Turismo, desde que supram as necessidades da sociedade, da academia e das próprias perspectivas profissionais, para o desenvolvimento do mercado de trabalho nesta área do conhecimento.

3.4 Metodologia

Esta pesquisa se caracteriza como exploratória, que, segundo Gil (2002), tem como finalidade possibilitar maior compreensão sobre o problema suscitado e construir hipóteses. Desse modo, em um primeiro momento, a pesquisa bibliográfica

(Gil, 2008) foi utilizada para que se obtivesse um panorama do que já foi escrito sobre o tema em discussão – a Libras no contexto da educação inclusiva, com foco no Ensino Superior em Turismo.

Uma vez revisada a literatura a respeito do tema, a pesquisa documental (Gil, 2008) foi a principal técnica utilizada para coleta de dados sobre os cursos de turismo, e em seguida a pesquisa em dados primários (Veal, 2011).

Para tanto, foram utilizadas a abordagem qualitativa e as análises descritivas e analíticas. A pesquisa, sendo analítica, possui como finalidade desenvolver e esclarecer ideias, proporcionando uma visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato, logo, como descritiva, tem como objetivo a descrição das características de determinado grupo ou fenômeno a partir de análises em dados primários e secundários (Gil, 2008).

QUADRO 4 – Etapas da Pesquisa

Pesquisa Bibliográfica		Palavras-chaves: Turismo; Libras; Formação superior; Educação inclusiva; Empregabilidade.	
Pesquisa Documental		Levantamento de dados no e-MEC; Pesquisa da grade curricular nos sites das IES.	
Pesquisa Primária		Aplicação de entrevista por e-mail às IES.	
Análise Descritiva	Análise	Descritiva analítica.	Análise e cruzamento dos dados.
	Abordagem	Qualitativa.	

FONTE: Elaboração própria (2020);

Após revisada a literatura a respeito do ensino de libras no contexto da educação inclusiva e a formação superior em turismo, buscou-se verificar quais instituições de Ensino Superior em Turismo do Estado de São Paulo oferecem aos seus alunos, a oportunidade de estudarem Libras dentro de suas grades curriculares, a partir de um levantamento das instituições de Ensino Superior no Cadastro Nacional de Cursos e Instituições de Educação Superior (Cadastro e-MEC) que ofertam atualmente o curso de Turismo, na modalidade presencial, o grau bacharelado. Como resultado desta primeira pesquisa, se obteve o total de 201 IES no país, que após a exclusão das IES repetidas e cursos que não se encaixavam na

amostragem desejada, restaram 155 cursos.

Posteriormente, através das instituições encontradas, foi realizada uma pesquisa documental nas grades curriculares disponibilizadas pelas IES, em seus sites, buscando identificar se ofertam a disciplina de Libras. Desta pesquisa realizada, foram desconsiderados outros 85 cursos, visto que 67 não ofertam mais o Bacharelado de turismo; em 4 não foi encontrada a página digital do curso; 12 não disponibilizam a grade curricular, e 2 não mostravam as disciplinas. Para tanto, a fim de alcançar uma amostra maior e mais significativa, se utilizou a aplicação de um questionário desenvolvido pela plataforma *Survey Monkey* (em apêndice), enviado aos coordenadores entre os dias 08 e 16 de julho de 2020 e para as IES que não apresentavam a grade curricular ou o curso de Turismo em seus sites, foram obtidas 9 respostas. Por fim, foram consideradas válidas as grades de 70 IES.

Além disso, a fim de bem como identificar as oportunidades de emprego para Pessoas com Deficiência auditiva no setor de serviços, no município de São Paulo, utilizou-se a base de dados das Pessoas com Deficiência do estado no âmbito de emprego e renda, por meio do Novo Caged (Cadastro Geral de Empregados e Desempregados) 2019 e Caged 2018, e o RAIS (Relação Anual das Informações Sociais), fazendo um filtro em relação à região administrativa, ao município, e também em relação à deficiência auditiva. E os dados do IPEA (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada), com o desenvolvimento do Sistema Integrado de Informações sobre o Mercado de Trabalho no setor de Turismo (SIMT), a partir de fontes de dados como o RAIS e o PNAD (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio), de forma a utilizar o extrator de dados dos anos de 2018 e 2019.

3.5 Resultados e Discussões

É comum que os cursos superiores em turismo abordem, em suas matrizes curriculares, disciplinas obrigatórias que envolvam línguas, como Língua Portuguesa, Inglês e espanhol, de forma sequencial, em mais de um semestre, sendo, em grande parte, requisito necessário o aproveitamento da primeira para cursar a segunda. O que não acontece com Libras, quando se observa as grades curriculares dos respectivos cursos.

A partir da pesquisa realizada no e-MEC e dos questionários enviados aos coordenadores das IES, foi possível elaborar o mapa da oferta da disciplina de Libras nos cursos superiores de Turismo e a modalidade que ela é ofertada. Para a elaboração, foram consideradas as IES que constavam na grade curricular do curso e as respondentes do questionário sobre oferta e demanda da disciplina no Bacharelado em Turismo, vide apêndice 2.

FIGURA 1 – Oferta da disciplina de Libras nos cursos de turismo, por unidade da federação



FONTE: Elaboração própria, a partir de dados da pesquisa (2020).

A disciplina pôde ser encontrada nas 3 modalidades, sendo elas: obrigatória, optativa e eletiva. Dentre elas, a que apresenta maior quantidade é a optativa, com 43 cursos, ou seja, mais da metade das analisadas respeitam o Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005, que institui o ensino de Libras como disciplina curricular optativa nos cursos de educação superior e na educação profissional. Em seguida, estão as disciplinas obrigatórias e, em sua minoria, as eletivas.

Cabe ressaltar ainda nesta análise que a modalidade obrigatória da disciplina de Libras pertence exclusivamente às IES privadas com e sem fins lucrativos, visto que a modalidade só foi encontrada nesse segmento; quanto às públicas, não foi

encontrado nenhum curso como obrigatório, tendo, em sua maioria, as disciplinas como optativas. Dessa forma, não foi encontrado também cursos que ofertam Libras como obrigatória, com o conceito 5 no ENADE 2018, visto que todos, nesse conceito, são de exclusividade pública, a saber: Instituto Federal de Educação Tecnológica do Ceará, Universidade de Brasília, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Universidade Federal do Maranhão, Universidade Federal de Minas Gerais, Universidade Federal do Paraná e Universidade Federal Fluminense.

A partir da figura acima, observa-se que os estados de São Paulo, Minas Gerais, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro e Bahia são os que apresentam uma oferta em potencial maior que os demais estados brasileiros na formação de turismólogos, com certificação em Libras, para atender os Surdos. No entanto, percebe-se que os estados do Paraná, Ceará e Amazonas se encontram em um segundo patamar desta oferta, conforme a Figura 1.

Desse modo, em pesquisas posteriores, isolou-se o estado de São Paulo, realizando-se a análise de 14 instituições de Ensino Superior que oferecem o curso de Bacharelado de Turismo, como são apresentados no quadro a seguir.

QUADRO 5 – Oferta da disciplina de Libras nos Cursos Bacharelados de Turismo, no Estado de São Paulo

Nome da IES	Categoria Administrativa	Disciplina de Libras	Carga Horária	Enade 2018	CPC 2018	IDD 2018	IGC 2018
Faculdade Estácio de Sá	Privada com fins lucrativos	Obrigatória	Não específica na matriz curricular, no site da Instituição	Não participou Enade 2018	Sem conceito	Sem conceito	Sem conceito
Centro Universitário das Américas	Privada com fins lucrativos	Optativa	40 horas	Conceito Enade 2	Conceito 2	Conceito 1	Conceito 3
Pontifícia Universidade Católica de Campinas	Privada sem fins lucrativos	Optativa	19 horas	Conceito Enade 4	Conceito 3	Conceito 2	Conceito 3
Universidade Anhembi Morumbi	Privada com fins lucrativos	Optativa	Não específica na matriz curricular, no site da Instituição	Conceito Enade 4	Conceito 4	Conceito 3	Conceito 4
Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho	Pública Estadual	Optativa	Não específica na matriz curricular, no site da Instituição	Conceito Enade 4	Conceito 4	Conceito 3	Conceito 5
Universidade Paulista	Privada com fins lucrativos	Optativa	Não específica na matriz curricular, no site da Instituição	Conceito Enade 4	Conceito 4	Conceito 3	Conceito 3
Universidade Universus Veritas Guarulhos	Privada sem fins lucrativos	Optativa	60 horas	Conceito Enade 3	Conceito 3	Conceito 2	Conceito 3

Nome da IES	Categoria Administrativa	Disciplina de Libras	Carga Horária	Enade 2018	CPC 2018	IDD 2018	IGC 2018
Universidade Federal de São Carlos	Pública Federal	Eletiva	Não especifica na matriz curricular, no site da Instituição	Conceito Enade 4	Conceito 3	Conceito 2	Conceito 5
Centro Universitário Ítalo Brasileiro	Privada com fins lucrativos	Eletiva	66 horas	Não participou Enade 2018	Sem conceito	Sem conceito	Sem conceito
Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ibatinga	Pública Municipal	Não consta Libras em sua matriz curricular	Não especifica na matriz curricular, no site da Instituição	Conceito Enade 2	Conceito 2	Sem Conceito	Conceito 2
Universidade São Judas Tadeu	Privada com fins lucrativos	Não consta Libras em sua matriz curricular	Não especifica na matriz curricular, no site da Instituição	Conceito Enade 3	Conceito 4	Conceito 2	Conceito 4
Universidade de São Paulo	Pública Estadual	Não consta Libras em sua matriz curricular	Não oferece	Não participou Enade 2018	Sem conceito	Sem conceito	Sem conceito
Universidade Nove de Julho	Privada com fins lucrativos	Não consta Libras em sua matriz curricular	Não especifica na matriz curricular, no site da Instituição	Conceito Enade 2	Conceito 3	Conceito 3	Conceito 4
Uniesp S.A.	Privada com fins lucrativos	Não consta Libras em sua matriz curricular	Não especifica na matriz curricular, no site da Instituição	Não participou Enade 2018	Sem conceito	Sem conceito	Sem conceito

FONTE: Elaboração própria, a partir de dados da pesquisa (2021).

Em relação às IES paulistas mencionadas no quadro acima, a maioria se encontra na capital paulista, uma na Grande São Paulo, e a sua minoria no interior do estado. Em relação ao Índice Geral de Cursos (IGC), apenas IES federais e estaduais são classificadas com o conceito 5, enquanto a municipal ficou com o conceito 2. Por outro contexto da educação, o número de alunos com deficiência auditiva que estudam nas IES paulistanas não chegou a 1% de sua totalidade no ano de 2019, como se demonstra a tabela abaixo:

TABELA 1 – Matrículas realizadas no Ensino Superior no ano de 2019, no município de São Paulo

Ano	Nº de Alunos	Nº de Alunos com Deficiência	Nº de Alunos com Deficiência Auditiva	Modalidade Presencial	Modalidade à Distância
2019	1.759.178	9.359	1.699	1053	646

FONTE: Base de Dados dos Direitos da Pessoa com Deficiência de São Paulo – Educação.

Os estudantes das IES paulistanas, em sua maioria (992), estão matriculados na modalidade bacharelado, seguido do tecnólogo (432) e licenciatura (97). É importante destacar ainda que mais de 1500 alunos estudam em IES privadas, enquanto somente 97 estudam na pública, se destacando as IES: Uninove, Unip, FMU como as que detêm mais alunos com deficiência auditiva. Quanto à área de Turismo e Lazer, o *ranking* dos estudantes com deficiência auditiva matriculados, por cursos da área de Serviços, no município de São Paulo, apresenta apenas 22 alunos matriculados na área, sendo: 14 em Gastronomia, 3 em Gestão de Turismo e Bacharelado em Turismo, e 1 em Eventos e Hotelaria (BASE DE DADOS DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, 2019). Dados estes que condizem com as porcentagens de Pessoas com Deficiência no mercado de trabalho em turismo, como destaca o infográfico a seguir:

INFOGRÁFICO 2 – Profissionais atuantes na ACTs de Turismo

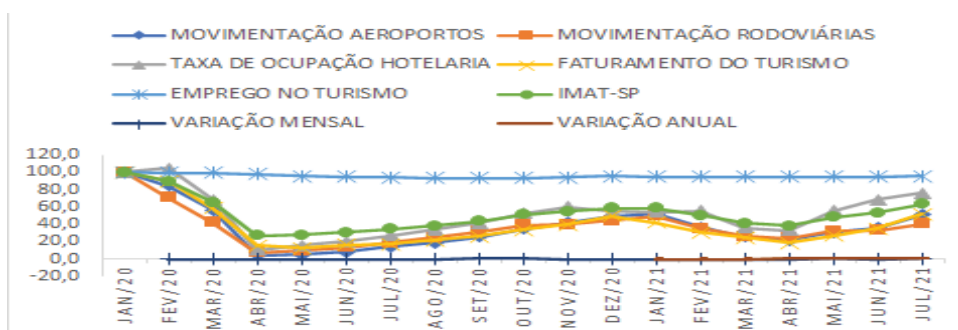
PROFISSIONAIS ATUANTES NA ACTS DE TURISMO**PESSOA SEM DEFICIÊNCIA****PESSOA COM DEFICIÊNCIA**

FONTE: adaptado de IPEA e Base de Dados dos Direitos da Pessoa com Deficiência (2021).

Em relação às atividades características do turismo, o infográfico apresenta a Caracterização da Ocupação Formal da área do Turismo de pessoas com e sem deficiência dos profissionais atuantes na área, no município de São Paulo. A informação da Caracterização da Ocupação Formal tem como base o ano de 2019 e foi levantada a partir do Extrator de Dados do IPEA, frente ao Sistema Integrado de Informações sobre o Mercado de Trabalho no Setor de Turismo. Já o vínculo trabalhista de profissionais com deficiência auditiva, na área de Serviços, em 2019, no município de São Paulo, tem como fonte a Base de Dados dos Direitos da Pessoa com Deficiência – Emprego e Renda.

Já a figura 02 representa um índice retratado pela Fecomércio, baseado nas seguintes variáveis: estoque de empregos diretos no Turismo; faturamento no setor de Turismo na cidade de São Paulo; movimentação nos terminais aeroportuários e rodoviários de São Paulo e taxa de ocupação hoteleira da cidade. Estes dois instrumentos juntos servem para sinalizar uma projeção futura do mercado, enquanto perdurar a pandemia da covid-19, baseados em uma análise histórica e quantitativa.

FIGURA 2 – Índice Mensal de Atividade do Turismo em São Paulo, em relação ao Emprego no Turismo, relativo ao período de janeiro/2020 a julho/2021



FONTE: Extraído de Fecomércio SP (2021).

Diante disso, a partir do vínculo trabalhista de profissionais com deficiência auditiva na área de Serviços, em 2019, estes foram direcionados aos cargos de camareiro, garçom, gerente de restaurante, cumim, chefe de cozinha, recreador, operador de turismo, gerente de serviços culturais, gerente de hotel, agente de viagens, organizador de evento, barman e governanta para cada ACT correspondente. Logo, destacam-se as áreas de Alimentos & Bebidas e Hospedagem como principais contratantes de Pessoas com Deficiência auditiva.

TABELA 2 – Empregabilidade no Turismo, no município de São Paulo, nos anos 2018 e 2019.

Período	Participação Relativa na Economia	Nº de Trabalhos Formais	Período	Participação Relativa na Economia	Nº de Trabalhos Formais
01/2018	6,30%	254.354	01/2019	6,01%	244.545
02/2018	6,27%	254.531	02/2019	6,01%	246.753
03/2018	6,24%	253.833	03/2019	6,01%	246.811
04/2018	6,24%	255.116	04/2019	6,02%	247.972
05/2018	6,21%	253.698	05/2019	6,04%	248.276
06/2018	6,23%	254.631	06/2019	6,07%	250.398
07/2018	6,23%	254.505	07/2019	6,08%	250.868
08/2018	6,22%	255.054	08/2019	6,10%	252.501
09/2018	6,23%	255.695	09/2019	6,10%	253.160
10/2018	6,25%	256.762	10/2019	6,12%	254.215

11/2018	6,24%	256.951	11/2019	6,13%	255.564
12/2018	6,02%	243.894	12/2019	5,94%	251.011

FONTE: Extrator de Dados do IPEA, frente ao Sistema Integrado de Informações sobre o Mercado de Trabalho no Setor de Turismo (2021).

A oportunidade de emprego no município, conforme apresenta a tabela acima que se baseia nos dados publicados pelo IPEA, destaca que, em relação aos anos analisados, as maiores variações mensais acontecem no mês de dezembro. Sendo assim, a tabela indica que não houve uma diferença considerável entre os anos de 2018 e 2019 e que pode sinalizar uma constante nos serviços, não sofrendo o efeito de sazonalidade, como em outros destinos turísticos.

3.6 Considerações Finais

Este estudo indagou sobre a importância de se averiguar as reais possibilidades de como um profissional da área de Turismo, que se forma no Ensino Superior como bacharéis, podem atender brasileiros surdos em seu dia a dia profissional, individualmente ou em grupos com o uso de Libras. Sendo assim, com o intuito de verificar quais instituições de Ensino Superior em Turismo do estado de São Paulo oferecem, aos seus alunos, a oportunidade de estudarem Libras dentro de suas grades curriculares e identificar as oportunidades de emprego para Pessoas com Deficiência auditiva no setor de Turismo no município de São Paulo, mediante os dados analisados, percebeu-se que, embora se tenha um número aproximado de 2 milhões de pessoas com grande dificuldade auditiva no Brasil, os cursos de Turismo ainda não ofertam, em sua totalidade, a disciplina de Libras, mesmo sendo a segunda língua oficial do Brasil.

Constatou-se, assim, que, no município de São Paulo, há a oferta incipiente de serviços de cunho educacional, como Libras, no curso de Bacharelado em Turismo, além disso, observou-se os índices de empregabilidade para Pessoas com Deficiência auditiva no mercado de Turismo e a baixa incidência de matrículas nas IES deste grupo minoritário, como foi apresentado na tabela 1, no quadro 6 e no infográfico 2. A partir dos dados levantados, tem-se apenas 64 empregos diretos no Turismo, em um universo de 1699 matrículas na educação, que traduzem uma demanda reprimida, para uma oferta simbólica da disciplina de Libras, sendo 1

obrigatória, 3 optativas e 1 eletiva nas IES paulistanas.

Dessa forma, confirmou-se que Libras não é oferecida aos estudantes de Bacharelado em Turismo em sua totalidade, mesmo sendo a segunda língua oficial do Brasil, que, após a análise dos resultados, percebeu-se que, dentre as modalidades que a disciplina pode ser ofertada, a maioria das analisadas respeita o Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005, que institui o seu ensino como disciplina curricular optativa nos cursos de educação superior.

Durante a realização deste trabalho, verificaram-se algumas carências, como informações desatualizadas no e-MEC, base de dados oficial dos cursos e IES, que acompanha os processos que regulam a educação superior no Brasil com cursos de Bacharelado de Turismo cadastrados no site eletrônico como ativos, que já não são mais ofertados pela IES. Outro problema encontrado foi a falta de informações dispostas nos sites das IES, mesmo tendo em vista que o Ministério da Educação possui uma portaria que regulamenta o que as páginas devem abordar em relação ao corpo docente, à grade curricular do curso, à estrutura física, à coordenação vigente, aos resultados obtidos nas últimas avaliações realizadas pelo Ministério da Educação, entre outras informações (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2005).

Como sugestões para pesquisas futuras, inclui-se abranger outros cursos relacionados à viagem, turismo e lazer, como: Administração em Turismo, Lazer e Turismo, Turismo e Hotelaria, Planejamento e Organização do Turismo, e cursos tecnológicos, como Gestão de Turismo, Hotelaria, entre outros. Além disso, a partir dos dados do Censo pelo IBGE, pode-se realizar uma comparação entre demanda e oferta. Outro ponto a ser explorado pode ser o levantamento de estâncias turísticas, climáticas e hidrominerais ou municípios de interesse turístico, para desenvolver políticas públicas de turismo relacionadas ao usufruto do destino, de Pessoas com Deficiência auditiva profunda, através de ações do Conselho Municipal de Turismo e da aplicabilidade do Plano Diretor de Turismo.

4 ESTUDO 2 - AMBIENTE LABORAL INCLUSIVO PARA SURDOS SOB A ÓTICA DO TURISMO: UM ESTUDO SOBRE SÃO PAULO

Maria Carolina Muniz e Silva de Brito⁶

RESUMO

De acordo com o Censo de 2010, o IBGE apresenta 2,2 milhões de Pessoas com Deficiência auditiva no Brasil, sendo mais de 436.000 pessoas no estado de São Paulo; e, dessas, mais de 120.600 no município de São Paulo. Já os dados da Relação Anual de Informações Sociais (Rais) de 2020 determinaram que o município de São Paulo conta com 51.458 vínculos ativos de PcD, sendo 7.950 PcD com deficiência auditiva. No Turismo, o Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos (Dieese, 2021) aponta um crescimento de 40% de postos de trabalhos no Turismo em 2019, e 5% nos empregos formais no município. A pesquisa tem como objetivo geral conhecer o perfil do colaborador do trade turístico que atua em São Paulo, capital do estado, pelo olhar de integrantes do departamento de gestão de pessoas das corporações que eles prestam serviços. Mais especificamente é identificar como o Surdo se aproxima da colocação profissional nessa área geográfica de estudo. De caráter exploratório, a pesquisa utiliza uma análise descritiva e analítica a partir de uma pesquisa bibliográfica, documental e a análise de discurso com aplicação de quatro diferentes sondagens via e-mail, solicitando o preenchimento e o envio de questionários realizados por meio eletrônico entre 12/2021 e 04/2022. O cenário investigado aponta para um ambiente inóspito e circula em uma penumbra da responsabilidade social das organizações públicas e privadas do Turismo em relação à empregabilidade de Surdos em São Paulo.

Palavras-Chaves: turismo; surdez; acolhimento; empregabilidade, gestão de pessoas.

ABSTRACT

According to the 2010 Census, the IBGE reports 2.2 million people with hearing loss in Brazil, with more than 436,000 people in the state of São Paulo, and of these, more than 120,600 in the city of São Paulo. The data from the Annual Social Information Report (Rais) of 2020, determined that the City of São Paulo had 51,458 active connections of PcD, of which 7,950 were PcD with hearing impairment. In Tourism, the Intersyndical Department of Statistics and Socioeconomic Studies (DIEESE, 2021) points out a growth of 40% in tourism jobs in 2019 and 5% in formal jobs in the City. The general objective of this research is to know the profile of the tourist trade employee who works in São Paulo, through the eyes of members of the people management department of the corporations they work for. More specifically,

⁶ Mestranda em Turismo, pela Universidade Federal do Paraná (UFPR).

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4766787739171429>. Professora da Fatec de Cruzeiro - Prof^o Waldomiro May, E-mail: maria.carolina1@ufpr.br;

it is to identify how the Deaf person approaches professional placement in this area of study and geography. Of an exploratory nature, the research uses a descriptive and analytical analysis based on a bibliographic, documental and discourse analysis survey, with the application of four surveys via e-mail, requesting the completion and sending of questionnaires conducted electronically, between 12/2021 and 04/2022. The investigated scenario points to an inhospitable environment and circulates in a penumbra of Social Responsibility.

Keywords: tourism; deafness; reception; employability, people management.

RESUMEN

Según el censo de 2010, el IBGE, informa de 2,2 millones de personas con discapacidad auditiva en Brasil, con más de 436.000 personas en el estado de São Paulo y, de ellas, más de 120.600 en la ciudad de São Paulo. Los datos del Informe Anual de Información Social (Rais) de 2020, determinaron que el Municipio de São Paulo tenía 51.458 conexiones activas de PcD, 7.950 PcD con Deficiencia Auditiva. En Turismo, el Departamento Intersindical Dieese de Estadística y Estudios Socioeconómicos (Dieese, 2021) señala un crecimiento del 40% de los empleos en Turismo en 2019 y del 5% en empleos formales, en el Municipio. La investigación tiene como objetivo general conocer el perfil del colaborador del comercio turístico, que actúa en la capital paulista, por la mirada de los miembros del departamento de gestión de personas, de las corporaciones que prestan servicios. Más concretamente, se trata de identificar cómo la persona sorda aborda la colocación profesional en este ámbito de estudio y geográfico. De carácter exploratorio, la investigación utiliza un análisis descriptivo y analítico a partir de una investigación bibliográfica, documental y de análisis del discurso, con aplicación de cuatro encuestas vía correo electrónico, solicitando la cumplimentación y envío de cuestionarios realizados electrónicamente, entre el 12/2021 y el 04/2022. El escenario investigado apunta a un entorno inhóspito y circula en una penumbra de Responsabilidad Social.

Palabras-Clave: turismo; sordera; acogida; empleabilidad, gestión de personas.

4.1 Introdução

O estudo que segue pauta, em sua análise, saber como o mercado de trabalho no Turismo tem absorvido os profissionais com deficiência a partir da Lei nº 8213, de 24 de julho de 1991, que regulamenta sobre habilitação e reabilitação profissional da pessoa com deficiência. O Artigo 93 determina que as organizações com mais de 100 (cem) colaboradores tenham 2(dois)% de beneficiários reabilitados, até chegar a 5(cinco)% em organizações com mais de 1.000 (mil) colaboradores. E, para a análise, faz uso da força da Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13146. de 06 de julho de 2015), mais especificamente **na Seção III do capítulo**

VI, do direito ao trabalho, em seu Artigo 37, para discutir sobre a metodologia do trabalho apoiado, que segue as seguintes diretrizes (grifo nosso):

I - prioridade no atendimento à pessoa com deficiência com maior dificuldade de inserção no campo de trabalho; II - provisão de suportes individualizados que atendam a necessidades específicas da pessoa com deficiência, inclusive a disponibilização de recursos de tecnologia assistiva, de agente facilitador e de apoio no ambiente de trabalho; III - respeito ao perfil vocacional e ao interesse da pessoa com deficiência apoiada; IV - oferta de aconselhamento e de apoio aos empregadores, com vistas à definição de estratégias de inclusão e de superação de barreiras, inclusive atitudinais; V - realização de avaliações periódicas; VI - articulação intersetorial das políticas públicas; VII - possibilidade de participação de organizações da sociedade civil (BRASIL, 2015).

Esta determinação deve(ria) ocorrer nas organizações para atender a Lei de Cotas, mas percebe-se a inserção de profissionais pela necessidade primária ou um ato, muitas vezes, isolado de responsabilidade social.

No entanto, Rodrigues e Pereira (2021, p. 14 - 15) revelam, à luz de (apud Coelho; Ornellas 2010 e Sousa 2000), suas impressões sobre o emprego apoiado. Os autores manifestam-se a favor do trabalho conjunto e da força da comunidade para amenizar os problemas oriundos do estigma da deficiência e buscar soluções práticas de bem-estar e qualidade de vida para todos, como nota-se no seguinte trecho escrito em 2021:

Ressaltamos ainda a importância de investir em educação pública inclusiva e em capacitação profissional de qualidade. Porém, apesar de a inclusão de pessoas com deficiência no trabalho estar pautada no âmbito das organizações, da legislação, educação e cultura, é preciso também fomentar mudanças mais profundas como no campo da ideologia, da economia e política. É na sociedade que a eliminação de barreiras deve ter início, por meio de atitudes coletivas que levam à mobilização social e à cobrança para que o Estado cumpra seu papel em busca de uma sociedade mais justa e equânime.

A conscientização é possivelmente a força motriz capaz de driblar as adversidades e conquistar novos rumos relativos à inclusão de Pessoas com Deficiência auditiva no mercado de trabalho de Turismo em São Paulo.

Este artigo busca, portanto, levantar informações sobre como o mercado de trabalho ocorre dentro das organizações do setor, por meio do contato com os gestores ou responsáveis por recrutamento e seleção, a fim de investigar o perfil do colaborador atuante na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer no município de São Paulo, frente à realidade da ocupação profissional pelas Pessoas com Deficiência

auditiva.

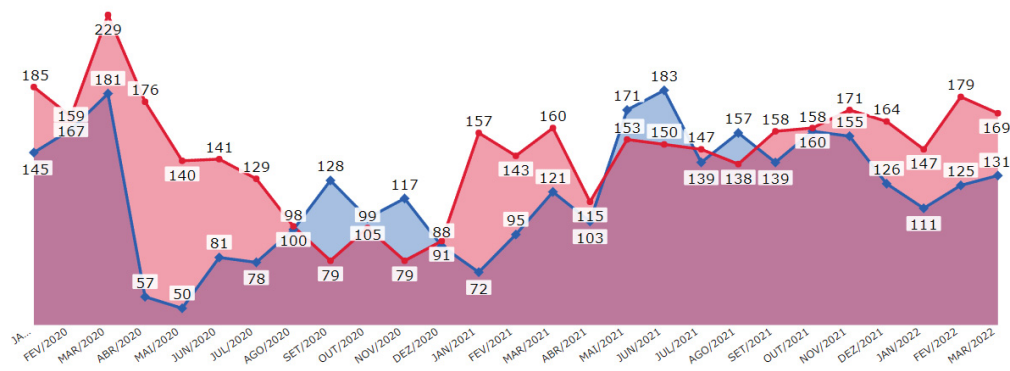
O trabalho se distribui a partir da introdução, seguida das contribuições teóricas sobre a empregabilidade para Pessoas com Deficiência no setor de Turismo, e sua representatividade atual na comunidade surda de São Paulo, além de uma projeção para o futuro do trabalho e suas possíveis consequências para as Pessoas com Deficiência. Relata ainda o caminho metodológico realizado neste estudo, seguido da discussão dos resultados, considerações finais, limitações e alcances da pesquisa.

4.2 Responsabilidade Social e seus possíveis efeitos cascata

Segundo o IBGE, a estimativa da população, no município de São Paulo, em 2021, de Pessoas Com Deficiência auditiva é de 132.913 pessoas, aproximadamente 15% a mais do que no censo realizado em 2010, sendo a maioria mulheres e brancas, com recursos entre 1 e 2 salários-mínimos. Através da consulta pelos dados do Rais (2020), determinou-se que o município conta com vínculos ativos de 51.458 PcDs, sendo 7.950 PcDs com Deficiência auditiva. Em sua maioria, homens, de cor branca, com faixa etária entre 30 e 39 anos, com formação no Ensino Médio completo e renda entre 1 e 1,5 salários-mínimos, trabalhador do setor de Serviços, com experiência entre 05 e 10 anos, nenhum turismólogo PcD, dois gerentes de hotel PcDs, e um recepcionista de hotel PcD.

De acordo com o Novo Caged do ano de 2022, referente ao período entre 01/03 e 31/03/2022, houve 957 Pessoas com Deficiência (PcD) admitidas e 1044 desligadas de seus postos de serviço no município de São Paulo. No mesmo mês, o saldo de empregos para Pessoas com Deficiência auditiva foi de -38 (negativo), como pode ser identificado na figura a seguir.

FIGURA 3 – Análise da variação absoluta (saldo) de empregos para Pessoas com Deficiência Auditiva, no município de São Paulo (2020-2022)



Legenda: ◆ PESSOAS COM DEF. ADMITIDAS; ● PESSOAS COM DEF. DESLIGADAS:

FONTE: Novo Caged (2022)

A Figura 3 demonstra a realidade vivida por Pessoas com Deficiência na busca e manutenção do trabalho no município de São Paulo, na medida do avanço da covid-19. Com a pandemia, muitos vínculos trabalhistas foram desfeitos em todos os níveis e grupos minoritários, como é o caso dos Surdos, que ainda enfrentam problemas para se recolocarem no mercado de trabalho depois de aproximadamente 2,5 anos, como pode ser observado. Um possível entrave para a baixa inserção e retenção de Pessoas com Deficiência no mercado de trabalho formal está relacionado com responsabilidade social por parte de entes públicos ao ofertar o Benefício da Prestação Continuada, com valor de um salário-mínimo nacional mensal, amparados pela Lei Federal nº 8.742/93, mas que prejudicam o congaçamento social de um grupo minoritário e que, segundo Perobeli e Almeida Junior (2018), pode se extinguir, caso haja uma contratação formal, como se observa:

O benefício é intransferível e não gera direito a pensão a herdeiros ou sucessores, extinguindo-se com a morte do beneficiário, com a cessação da incapacidade que gerou a deficiência ou com a efetiva recolocação no mercado de trabalho formal. (PEROBELI; ALMEIDA JUNIOR, 2018, p. 106).

Esta reflexão que o mercado de trabalho pode ser impulsionador da autonomia é convergente com as ideias trazidas por Sampaio (2018).

Indicadores apresentados pela Base de Dados da Pessoa com Deficiência do Estado de São Paulo, em relação à Vulnerabilidade Social, na capital, na data de dezembro de 2021, mostram que foram concedidos mais de duzentos e doze mil

benefícios, dentre eles, apenas, aproximadamente, setenta e oito mil para Pessoas com Deficiência. Há também a divulgação dos números de pessoas cadastradas no município no ano de 2020 dentro do programa CadÚnico do governo federal, sendo mais de três milhões e duzentas mil pessoas cadastradas, um pouco mais de cento e noventa e nove mil Pessoas com Deficiência e, desse montante, os deficientes auditivos não alcançam nem quinze mil pessoas. No ano anterior, o número não chegava a treze mil pessoas.

Já segundo Leite e Garcia,

O direito à acessibilidade é, portanto, uma exigência constitucional que surge, atualmente, como um direito fundamental, para que a pessoa com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida possam desfrutar das mesmas oportunidades, a saber: educação, habitação, lazer, cultura, novas tecnologias da informação, comunicação e inclusão no mercado de trabalho. (LEITE; GARCIA, 2017, p. 257).

Tal exigência constitucional não inclui as oportunidades laborais para empresas com menos de cem colaboradores. Quando há oportunidade, certamente deve-se a interesses sociais, políticos e econômicos do empreendedor.

Este estudo corrobora com Garcia (2010) em sua tese de Doutorado no que se refere à indelicadeza no tratamento dado às Pessoas com Deficiência quando traz uma importante contribuição em relação às questões de cidadania aos indivíduos, que são provocadas pela falta de emprego e pela geração de renda dos grupos minoritários, como o das Pessoas com Deficiência, como mostra o trecho a seguir:

Este instrumento de ação afirmativa é avaliado quanto a sua efetividade, concluindo-se que, para além da legislação, é preciso avançar na inclusão escolar das pessoas com deficiência, melhorar as condições gerais de acessibilidade nos Municípios e reafirmar paradigmas que não reforcem mitos e estereótipos associados a estas pessoas. Somente assim poderá avançar o ainda restrito acesso das pessoas com deficiência ao mercado de trabalho formal, no qual estão apenas uma minoria - em torno de 10% daqueles com diferentes níveis de limitação física, sensorial ou cognitiva. (GARCIA, 2010 – não paginado)

Já para exemplificar a área de Turismo, Hospitalidade e Lazer, em relação à importância da Gestão de Pessoas, Barreto, Albuquerque e Medeiros sinalizam que:

Quando se coloca em pauta a capacidade competitiva das organizações do setor turístico, esse assunto assume relevância ainda maior, pois se sabe que um dos maiores diferenciais desse setor é o seu capital humano. Assim, a gestão de pessoas se mostra cada vez mais importante para a

criação de valor em economias baseadas no turismo, em função de as pessoas desempenharem um papel fundamental para o alcance da vantagem competitiva. O setor hoteleiro, por sua vez, tem uma dimensão tangível, associada ao produto (comida, acomodações, limpeza etc.), mas principalmente uma extensa dimensão intangível, associada aos serviços. Em função disso, a atitude das pessoas que lidam com os clientes determina a qualidade, a satisfação e a avaliação final do serviço. (BARRETO; ALBUQUERQUE; MEDEIROS, 2017, p. 171-172)

Este registro serve para ser disseminado aos empreendedores e gestores da área para aplicação futura, pois a atividade turística é feita de pessoas e para pessoas.

Para as Pessoas com Deficiência, a relação com o mercado de trabalho é singular, pois representa mais que a isonomia, é o traço de uma luta marcada pela busca destes dois entes dos ideais iluministas presentes simultaneamente na Lei Brasileira de Inclusão de 2015: “liberdade e igualdade”, deixando de lado a fraternidade.

Para Faria e Guzzo (2007, p. 389),

(...) o significado dado ao conceito de trabalho é diverso e relativo ao meio cultural em que ele circula. Isto faz com que, por exemplo, ele seja tratado como sinônimo de emprego e profissão, ou que tenha um status científico maior do que as outras duas categorias. A segunda constatação é a de que o conceito de trabalho é numericamente mais explorado do que emprego e profissão.

O conceito de emprego, no entanto, é mais explorado do que profissão por ser considerado ou como a aplicação do trabalho na execução de atividade fabril, comercial ou agrícola, ou como a própria atividade, seja ela qual for – ou seja, trabalho e emprego são a mesma coisa. Assim, a preocupação com a escassez desta atividade, do trabalho, conduz os pesquisadores a explicarem e descreverem as consequências do desemprego – a falta de trabalho.

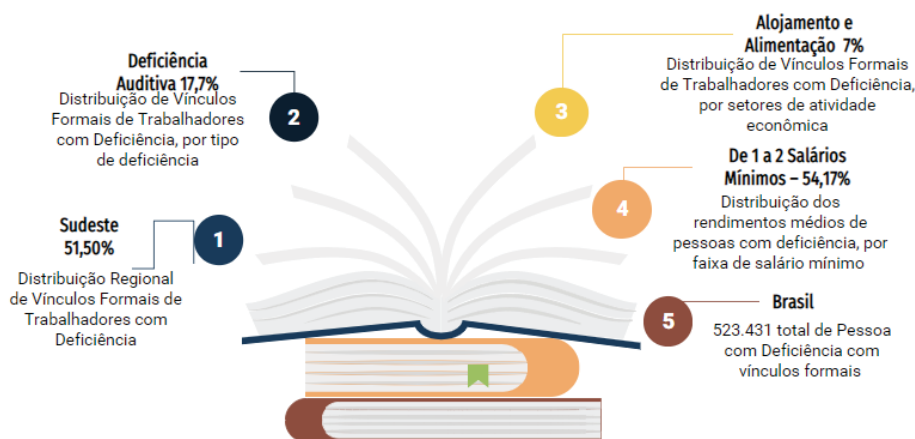
Independente do conceito teórico, ambos deveriam trazer bem-estar, àquele que o produz.

O DIEESE (2020, p. 2) aponta que a empregabilidade para Pessoas com Deficiência é uma constante batalha para uma melhor qualidade de vida dos indivíduos e de seus familiares, como se coloca na seguinte afirmativa e se constata no Infográfico 3.

Se o cenário era de busca por constantes avanços até 2016, posteriormente estes(as) trabalhadores(as) têm observado esvaziamento das políticas de assistência social, saúde e educação, além de um ataque à Lei de Cotas (Lei 8.213/91). Esses retrocessos na inclusão desses(as) trabalhadores(as) no mercado de trabalho prejudicam sua inserção profissional e social, ainda em construção e fruto de muitas lutas por muitas décadas. (DIEESE, 2020,

p. 2).

INFOGRÁFICO 3 – Extrato sobre empregabilidade para PcDs no Brasil em 2019



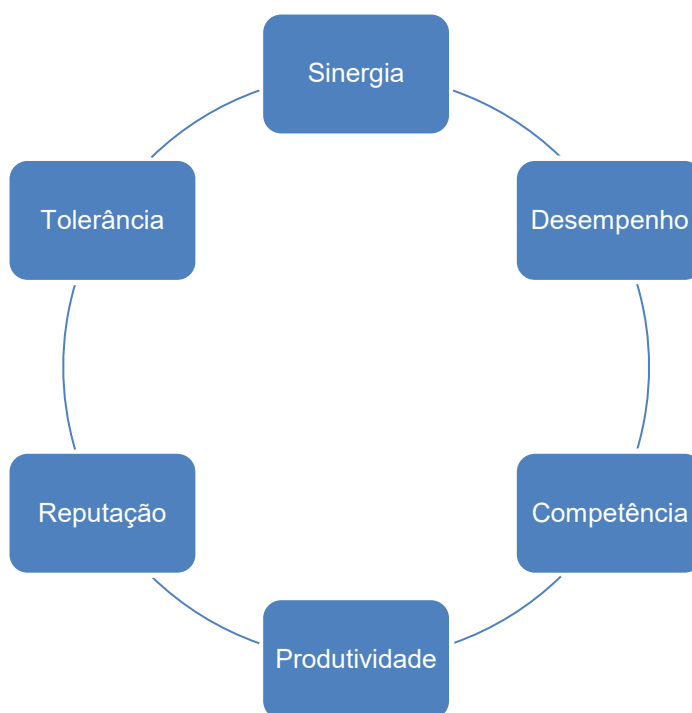
FONTE: Adaptado de DIEESE (2020).

O infográfico acima permite uma avaliação prévia; do total de, aproximadamente, quinhentas e vinte e três mil Pessoas com Deficiência com vínculos formais de empregos no ano de 2019, a maior parte se encontra na região Sudeste do Brasil, ganha entre um e dois salários-mínimos, o que inviabiliza uma carreira profissional promissora, onde cerca de um quinto é representado por Pessoas com Deficiência auditiva, atrás da Deficiência Física, e menos de dez por cento desse percentual atuam na área de Alojamento e Alimentação, enquadrando-se no Turismo, porém, não apresentam uma resolução em relação ao grau (leve, moderado, severo ou profundo) de deficiência auditiva entre seus trabalhadores, perdendo para o Comércio Varejista, o Transporte e as Comunicações.

4.3 Empregabilidade no Turismo para PcDs em São Paulo

O presente estudo assimila os itens mostrados na figura abaixo como fios condutores da inclusão e acessibilidade no mercado de trabalho no Turismo, conforme expôs Partale e Partale, (2021, p. 31).

FIGURA 4 - Oportunidades de emprego para Pessoas com Deficiência



FONTE: Adaptado de Partale e Partale (2021, p. 31).

A representação da figura acima não precisa ser somente um caminho para uma promoção positiva de uma corporação, mas um olhar para um grupo de indivíduos que desejam independência e conquistar a soberania de seguir adiante em seus planos futuros. Trata-se de uma possibilidade de abrir uma porta para a sustentabilidade social, política e econômica para uma nação inclusiva.

O Observatório do Trabalho de São Paulo e o DIEESE (2020), em seu estudo temático XI, no qual enfatiza o emprego nas atividades diretas relacionadas ao Turismo na cidade de São Paulo em 2019, faz uma referência à distribuição intramunicipal dos empregos formais do setor e destaca os dados dos distritos do Campo Belo, com oito mil, duzentos e setenta); Bela Vista, com dois mil, oitocentos e noventa e nove; República, com dois mil, oitocentos e vinte; Jardim Paulista, com dois mil, quinhentos e noventa e dois; Itaim Bibi, com dois mil, trezentos e oitenta e nove, e Santo Amaro, com mil, oitocentos e oitenta e um empregos formais, observadas as categorias de análise referentes a transporte aéreo de passageiros regulares, hotéis, agências de viagens e outras.

Em seu estudo sobre o futuro do trabalho, no geral, a WEF (2020) apresenta tendências de contratação em determinadas áreas e no Lazer e Turismo, entre os meses de abril e setembro de 2020 para países da América do Norte, Europa e Oceania, trazendo uma estatística de retração na baixa temporada e ascensão na alta temporada de verão, pois foram diretamente impactados pela pandemia da covid-19.

Em uma escala bem maior, a OIT (2021, p. 19) identifica uma “Quarta Revolução Industrial” como tendência para o mercado de trabalho e a possível transformação que ela significará para as Pessoas com Deficiência, como pode ser observado na figura abaixo:

FIGURA 5 – O Futuro do trabalho para a Pessoa com Deficiência



FONTE: Adaptado de OIT, ONCE (2021, p. 21).

A escolha por trazer ao estudo a figura acima se dá pelo fato de ela exemplificar as conexões e os fluxos que são inerentes ao Turismo e às possibilidades multidisciplinares que a área permite através da inquietude característica do profissional do setor, mas também a busca pela equidade de oportunidades e de retorno de uma melhoria da qualidade de vida às Pessoas com

Deficiência. Em acordo com o Artigo 27 da Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência (UNFPA, 2016), referendando a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável e seus 17 objetivos, a OMT (2021, p. 7) descreve a importância de se criar um modelo de turismo acessível que envolva prestadores de serviços, universidades, órgãos públicos, entre outros sujeitos, para ser uma atividade acessível para todos. Eles enfatizam que a “Acessibilidade Turística, deva ser um fator intrínseco que envolva responsabilidade, sustentabilidade e qualidade”, em busca de resultados de inclusão mais concretos no setor para visitantes e visitados, sobre o qual Lima, Irving e Oliveira (2022, p. 5) discutem.

A discussão promovida pelo Fórum Econômico Mundial de 2022, em Davos, sobre o futuro do trabalho como “mais flexível, remoto e menos tradicional”, apontam as possibilidades para as Pessoas com Deficiência, que vão desde “criar empregos convencionais inclusivos, criar um campo de igualdade, aderir as normas de acessibilidade, estabelecer as expectativas certas, construir aspirações, facilitar o auto guiamento e habilitar através de adaptações técnicas”. Estas estratégias convergem com as demais citadas anteriormente e diferem da realidade vivenciada na área do Turismo.

Por outro viés, Miranda e Carvalho (2016) apontam, em seu estudo em uma área diferente do Turismo, a de Óleo e Gás, semelhanças em relação às Pessoas Com Deficiência no mercado de trabalho, como mostra o trecho a seguir:

A concepção do emprego como importante fator de inclusão social, por intermédio da ampla adaptação das empresas, vai de encontro ao atual cenário de despreparo das organizações produtivas para receber em seus quadros profissionais com deficiências. (MIRANDA; CARVALHO, 2016, p. 186).

O descompromisso com a Lei de Cotas não é exclusivo para uma única área de atuação. Já Santos e Carvalho Freitas (2018, p. 4) realizaram um estudo de demanda em que concluíram que, para muitas Pessoas com Deficiência adquirida, o sentido de trabalhar pode ser descrito pelos seguintes termos: “distração, independência, satisfação, preenchimento da vida, utilidade e valorização pessoal”, que provavelmente se assemelha àqueles com deficiência congênita e daqueles indivíduos sem deficiência.

Em relação à empregabilidade de Pessoas com Deficiência auditiva profunda, no Brasil, no estado de São Paulo e no município de São Paulo, o estudo se

fortalece nas palavras de Philips (1975), como mostra o Quadro 6.

QUADRO 6 – Contribuições de Gordon Philips sobre o mercado de trabalho para o sujeito Surdo

Contribuição Teórica	Contribuição Prática
“Não existe uma fonte universal de informação sobre os tipos específicos de trabalho para quais os surdos são qualificados e os tipos de empregos que os empregadores contratarão pessoas surdas para preencher”.	A afirmação dá margem de entendimento que o setor de serviços, como o do Turismo, pode se aproveitar e beneficiar essa camada da população, devido a sua característica multidisciplinar.
“Existem poucas informações sobre as dificuldades específicas que o trabalhador surdo pode encontrar na busca de emprego ou no desempenho no trabalho”; “Os empregadores parecem divididos sobre seus sentimentos e experiências em relação à interação social do trabalhador surdo”.	No fechamento de sua pesquisa, o autor indica posicionamentos que ainda cabe discussão depois de, aproximadamente, quarenta e cinco anos.
“A empregabilidade das pessoas surdas é restrita”; “Os empregadores pareciam reticentes em colocar trabalhadores surdos em empregos de natureza de supervisão”; “Muitas atitudes específicas relativas à empregabilidade de pessoas surdas e seu envolvimento ocupacional foram identificadas ou ainda subestimadas”;	Já outros posicionamentos continuam similares ao momento atual. Mesmo em diferentes países, línguas de sinais e momentos, os Surdos sofrem com as barreiras atitudinais da sociedade, que deixam de observar que a surdez pode ser congênita ou adquirida durante a vida.

FONTE: Elaboração própria baseada na pesquisa de Philips (1975).

O Quadro 6 acima traduz as convicções de Philips, que prioriza falar do mercado de trabalho para o Surdo, sem a presença dele, em seu estudo da década de setenta, trazendo o olhar do empregador perante um público minoritário, que possivelmente tinha uma comunicação mais restrita, diferente do que se vê atualmente com a legislação, os movimentos de luta, os instrumentos de comunicação e a tecnologia assistiva.

De acordo com o Censo de 2010, o IBGE relata 2,2 milhões de Pessoas com Deficiência auditiva no Brasil, sendo mais de 436.000 pessoas no estado de São Paulo e, dessas, mais de 120.600 no município de São Paulo.

Já o infográfico 4, a seguir, contempla as vagas ocupadas na área de Turismo somente para o Profissional com Deficiência auditiva, no contexto geográfico do Brasil, do estado de São Paulo e do município de São Paulo, como pode ser observado:

INFOGRÁFICO 4 – Mapa do emprego para o deficiente auditivo na área do Turismo, Hospitalidade e Lazer

Mapa do Emprego para o Deficiente Auditivo na área do Turismo, Hospitalidade e Lazer - Radar SIT 2019



FONTE: Adaptado de Portal da Inspeção do Trabalho (BRASIL, 2022).

Estão registrados os dados no infográfico acima de forma a elucidar as vagas atribuídas às Pessoas com Deficiência auditiva, cuja Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE), dentro da área do Turismo, para o ano de 2019, fortalece a realidade para a baixa ocupação laboral nos três âmbitos geográficos deste grupo minoritário. Cabe destacar que o município de São Paulo se destaca em relação à oferta de empregos, desde que observada a sua proporção em relação ao tamanho de sua população economicamente ativa.

Em relação ao infográfico acima, observa-se que a Administração Pública teve uma participação incipiente na inserção de Pessoas com Deficiência no mercado de trabalho formal em São Paulo, no ano de 2019, na área em que o Turismo se relaciona diretamente, e que a área que se destaca, em relação aos CNAES, é a de Alojamento e Alimentação. Outro detalhe é que, nos três âmbitos geográficos analisados dentre os CNAES pertencentes à Alojamento e à Alimentação, o que se destacou foi o de serviço de *catering*, bufê e outros serviços de comida preparada, já os CNAES ligados à Arte, à Cultura, aos Esportes e à Recreação, o destaque foi o de esportes.

4.4 Caminho Metodológico

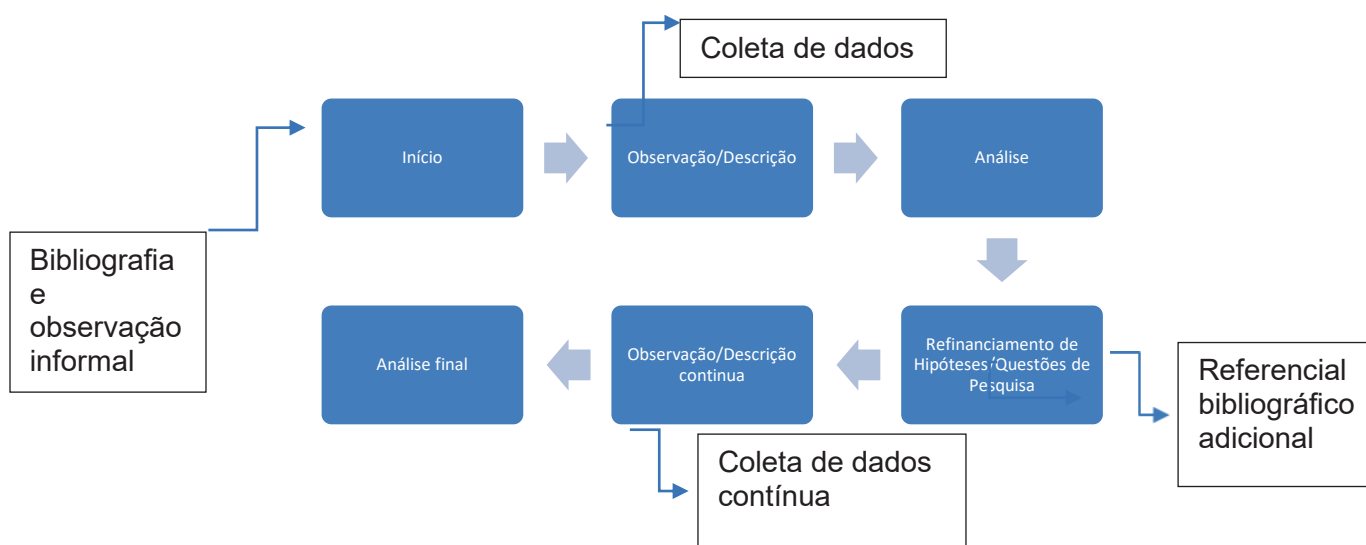
Para alcançar o objetivo geral deste estudo, realizou-se um levantamento de dados com fontes primárias, junto ao trade turístico e aos *stakeholders* que circundam a investigação; e, para alcançar o objetivo específico, uma análise realizada com foco em fontes secundárias, como à OIT (2021), OMT (2016), Caged (2020), SIT (2019), IBGE (2010a; 2010b), DIEESE (2020).

Com o tratamento metodológico, de análise de conteúdo, Carmo, Gilla e Quitério (2020) observaram a oferta, como é o caso deste estudo sobre a inserção de Pessoas com Deficiência no mercado de trabalho no país, deve expandir a força da lei. Bauer, Gaskell e Allum (2008) fazem uma analogia da pesquisa qualitativa para com a verdade sobre os fatos sociais quando exemplificam as variáveis das cores em um jardim de flores, pois, primeiro, se observam as semelhanças, para depois se contabilizar as diferenças e, assim, produzir o conhecimento. Para defender a pesquisa qualitativa nas ciências sociais, Nechar e Cortés (2006) partem da premissa que a realidade social se constrói. O homem pode conhecer e transformar seu entorno e, por esse feito, o homem não pode ser completamente objetivo na construção do conhecimento, à medida que faz parte do contexto social que pretende explicar, o bem, está estritamente relacionado com seu objeto de estudo. Sob esse aspecto, pode-se não estabelecer a Ciência, mas a compreensão de fenômenos que perpassam à área de Turismo. Para Molina (1999, p. 95), “o estudo de caso não é em si uma eleição metodológica, é, sobretudo, a eleição de um objeto a estudar”. Sequencialmente, a autora traz à luz os estudos de (apud Blasco 1995 e Stake 1994) sobre tipologias do estudo de caso qualitativo: o intrínseco, o instrumental e o coletivo. Neste caso em específico, pode-se contemplar o instrumental, devido ao fato de que as organizações turísticas públicas e privadas podem se beneficiar prioritariamente com os resultados dessa pesquisa, como acontece neste artigo.

O estudo de caso tem como característica o aprofundamento de processos e relações sociais, como explora Dencker (1998). Já Veal (2011) argumenta sobre a fragmentação da pesquisa qualitativa pelo método indutivo quando o demonstra, na

figura 2 abaixo, que se ajusta a este estudo e, dando sequência, o autor sinaliza que “uma abordagem qualitativa permite a identificação e a análise de vários fatores e influências, analisados de uma forma mais exploratória” (Veal, 2011, p. 283). Seguindo essa mesma linha de pensamento, Gil (2002) sintetiza que a flexibilidade e multivariáveis sobre o objeto de estudo são como características do planejamento da pesquisa exploratória, com o possível desdobramento de um estudo de caso.

FIGURA 6 – Contexto qualitativo de pesquisa, por Veal



FONTE: Adaptado de Veal (2011).

Com base nos preceitos de Veal (2011) demonstrados acima, a pesquisadora apresenta como se deu a coleta de dados deste estudo, conforme o infográfico abaixo:

INFOGRÁFICO 5- Sequência desta Pesquisa Exploratória



FONTE: Autoria própria (2022).

A coleta inicial contou com um questionário estruturado com dezoito perguntas, sendo a maioria de perguntas objetivas. Algumas previam mais de uma resposta, e outras foram configuradas como respostas obrigatórias, para análise futura. O *link* ficou aberto por quarenta e cinco dias ininterruptos, a partir da segunda quinzena de dezembro de 2021. O instrumento foi aplicado a trabalhadores da área de Gestão de Pessoas que recrutam profissionais para atuar na área de Turismo e Hospitalidade no município de São Paulo. Decidiu-se por este público, pois são eles que interagem inicialmente com os profissionais contratados e os acompanham durante sua trajetória laboral, indicando aos departamentos as necessidades dos Surdos, que, na maior parte das vezes, são diferentes de outras Pessoas com Deficiência.

No caminhar deste estudo, a Avenida Paulista, em São Paulo, foi a escolha inicial para a procura de empresas da área de Turismo, cujos gestores e profissionais de gestão de pessoas pudessem e quisessem colaborar com a pesquisa. Para tanto, utilizou-se de logística porta a porta, virtual e via telefonema.

Foi estabelecido que as organizações escolhidas seriam selecionadas somente dentro do escopo (Atendimento ao Turista, Meios de Hospedagem, Alimentos & Bebidas, Centros Culturais, Meios de Transporte, Hospital, Operadoras e Agências de Turismo). A seleção de respondentes se configurou de maneira a buscar o representante da área de Recursos Humanos que sinaliza a contratação de profissionais ou gestores. O caminho para que os respondentes pudessem ter acesso ao *link* foi realizado através de um filtro de organizações que ofertam serviços e comércios na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer, situadas na

Avenida Paulista, em São Paulo, denominando-se o feito de etapa 1, contemplando oferta original e oferta derivada. Dencker (1998) explicita a diferença entre as duas de forma prática. Para ela, a oferta original não tem ligação direta com o turismo, mas tem afinidades que podem sensibilizar os sujeitos envolvidos para um novo olhar multidisciplinar e para a derivada que carrega o objetivo de atender especificamente à demanda provocada pela atividade turística.

Em seguida, foi enviado um e-mail ou preenchido um formulário no site, para realizar a comunicação. Feita a conexão, foi encaminhado o *link* para o preenchimento. Esta etapa foi realizada desta forma devido ao momento da pandemia da covid-19 e da propagação da H3N2, que impediam fazê-lo pessoalmente. Esta etapa de coleta de dados foi denominada de etapa 2. A Etapa 3 da pesquisa foi a de agradecer por escrito o retorno daqueles que tinham ou não interesse em preencher o *link* encaminhado. Na sequência, a etapa 4 teve como objetivo aglutinar as informações recebidas e identificar as prioritárias para discutilas como resultados alcançados.

Com o número insuficiente de respostas válidas, a pesquisa abriu seu leque para o município de São Paulo, e depois para o estado de São Paulo, sendo aberta por mais quarenta e cinco dias a partir da metade de fevereiro de 2022. Ainda com um retorno desfavorável, a pesquisa teve uma nova coleta, dessa vez presencial, em uma Feira de Turismo, ocorrida na primeira quinzena de abril de 2022, denominada WTM, na capital do estado de São Paulo, onde reuniu-se parte do público-alvo desta pesquisa. O momento da feira foi utilizado para realizar o contato com as organizações de São Paulo e depois para ser encaminhado virtualmente o *link* para respostas. Com essa etapa, o estudo obteve um número de três respondentes válidos.

Simultaneamente, de maneira a buscar dados de fontes primárias sobre a relação da Empregabilidade e Formação do Surdo com a área do Turismo, contactou-se, na primeira semana de abril de 2022, uma agente de viagens e guia de turismo ouvinte, que atua também junto ao público Surdo; uma professora de Português/Libras, oralizada, que tivesse conhecimentos na área de Turismo, e uma egressa do Ensino Superior em Turismo, Surda, bilíngue Português /Libras, para uma análise qualitativa, e suas respostas serão discutidas a seguir, de forma codificadas.

Nos quatro instrumentos desenvolvidos nesta pesquisa, usou-se o aplicativo *Microsoft Forms* para compartilhamento de informações. Em cada um deles, consta um texto explicativo e a concordância prévia do respondente em participar espontaneamente ou desistir da pesquisa a qualquer momento. O questionamento realizado com professores e egressos de Turismo contavam com vinte e uma perguntas cada, e o questionamento realizado com a agente de viagens e guia de turismo contava com onze perguntas.

4.5 Resultados da Pesquisa

Nesta pesquisa, a etapa de coleta de dados, aguardada para a compreensão de fenômenos e análises futuras, gerou uma abordagem qualitativa, devido à realidade encontrada no período de pandemia da covid-19. O quadro abaixo apresenta uma síntese.

QUADRO 7- Síntese da Coleta de Dados

Recorte Geográfico	Período	Contatos Realizados	Respondentes	Respondentes Válidos	Instrumento de Coleta	Público-Alvo
Avenida Paulista	Dez/2021 a Jan/2022	32	8	6	Questionários via <i>Microsoft Forms</i> , vide apêndice 3	Gestores e profissionais de RH de organizações ligadas a área de Turismo, Hospitalidade e Lazer
Município de São Paulo	Fev/2022 a Mar/2022	76	7	7	Questionários via <i>Microsoft Forms</i> , vide apêndice 3	Gestores e profissionais de RH de organizações ligadas a área de Turismo, Hospitalidade e Lazer
Estado de São Paulo	Mar/2022 a Abr/2022	108	19	12	Questionários via <i>Microsoft Forms</i> , vide apêndice 3	Gestores e profissionais de RH de organizações ligadas a área de Turismo, Hospitalidade e Lazer
Feira Internacional de Turismo	Abril/2022	31	3	3	Questionários via <i>Microsoft Forms</i> ,	Gestores e profissionais de RH de organizações ligadas a

Recorte Geográfico	Período	Contatos Realizados	Respondentes	Respondentes Válidos	Instrumento de Coleta	Público-Alvo
realizada em São Paulo					vide apêndice 3	área de Turismo, Hospitalidade e Lazer
Estado de São Paulo	Abril/2022	1	1	1	Questionários via <u>Microsoft Forms</u> , vide apêndice 4	Professor de Letras/Libras com conhecimento na área de Turismo
Estado de São Paulo	Abril/2022	1	1	1	Questionários via <i>Microsoft Forms</i> , vide apêndice 5	Agente de viagens que atenda público de Surdos
Estado de São Paulo	Abril/2022	2	1	1	Questionários via <i>Microsoft Forms</i> , vide apêndice 6	Egressa Surda que realizou curso superior em Turismo

FONTE: Autoria Própria (2022).

O Quadro 7 evidencia um retorno pequeno em número de respondentes, e não surpreende a pesquisadora, pois as informações corroboram com as publicações do Novo Caged, do Rais 2020, do IBGE e de outras bases de dados utilizadas neste estudo como bases secundárias de informação, que reforçam a realidade encontrada em relação à empregabilidade de pessoas surdas em São Paulo na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer, tanto na esfera municipal, quanto na estadual, em escalas ínfimas. Foram excluídos da análise final aqueles respondentes que não se encaixavam nas áreas e funções-chave estabelecidas anteriormente.

A maioria dos respondentes atua no mercado há pelo menos dez anos, período em que se estabelecia a Lei Brasileira de Inclusão do ano de 2015, o que denota uma conveniência por parte dos empregadores, convergindo com os teóricos Garcia (2010), Leite e Garcia (2017) em relação à inclusão. Em geral, os respondentes sinalizaram que os PcDs ocupam cargos administrativos ou operacionais. Chegam através da Lei de Cotas e que é esporádica a consulta de um departamento de Recursos Humanos especializado para o prosseguimento dos processos administrativos, exceto em organizações com mais de cem colaboradores. Para eles, o custo não é impeditivo para a contratação e a manutenção de uma política de inclusão de Pessoas com Deficiência dentro das organizações, o que pode desestimular são as barreiras burocráticas e,

principalmente, as atitudinais. O apoio de uma equipe multidisciplinar é importante para reverter, no horizonte, a prática de empregabilidade de Pessoas com Deficiência sensorial auditiva profunda dentro das organizações do setor de Turismo na região.

Em maioria, as organizações que operam há mais de dez anos divulgam suas vagas na rede mundial de computadores, especialmente nas redes sociais, a metade conta com mais de cem colaboradores em sua equipe, mas os colaboradores com deficiência ocupam apenas entre 0 e 25% de seus postos de trabalho.

A maior parte dos respondentes entende que Pessoas com Deficiência na equipe podem gerar mudanças arquitetônicas e atitudinais, e que a chegada destes profissionais não interferem no custo da mão de obra, sendo contratados através da Lei de Cotas, para cargos administrativos, profissionais com o Ensino Médio completo que se enquadram como Pessoas com Deficiência motora, e as cinco que contemplam as Pessoas com Deficiência auditiva, a maior parte está na categoria moderada e que procuram esporadicamente por um recursos humanos especializado. É importante destacar que a maior parte dos respondentes está situada na capital paulista.

Nesta busca por complementação, foi aplicado um questionário para uma profissional de educação superior, que ministra aulas de Libras/Português em uma IES (Instituição de Ensino Superior) pública do estado de São Paulo. Seu perfil é de uma pessoa surda, oralizada, na faixa etária entre 30 (trinta) e 40 (quarenta) anos, que não recebe benefício do governo federal para PcD. Em relação à sua formação, destaca ser doutoranda e mestre em Comunicação, especialista em Língua Portuguesa e Literatura, Libras, Neurociência e Pedagogia Aplicada, graduada em Letras-Libras, e técnica em Turismo Receptivo. Afirma que, ao participar de concursos públicos, ela se inscreve como PcD para promover a acessibilidade, e não somente pelas cotas, como discutido aqui em relação aos concursos realizados no setor público. Atuante em cursos presenciais no Ensino Médio Técnico, nos cursos de Alimentos, Administração e Meio Ambiente, e no Superior, nos cursos de Ciências Biológicas e Gestão Ambiental, com contrato de trabalho como colaboradora de dedicação exclusiva.

Sobre o local onde ela atua profissionalmente, há um departamento que intermedia as necessidades das Pessoas com Deficiência do corpo docente e discente, em um grupo colaborativo. Em sua equipe de trabalho, há uma colega com baixa visão e uma intérprete de Libras. Em seus apontamentos, constata que, na IES que leciona, não há tecnologia assistiva para Surdos em ambientes comuns e que não há atendimento educacional especializado no campus. Ela prepara seus alunos para uma sociedade diversa, “com limitações e que merecem respeito” de todos e que, embora a comunicação seja um entrave, procura estratégias para um diálogo construtivo e eficaz em sala de aula.

Ao abordar sua aproximação com a área do Turismo, comenta que ainda não lecionou em cursos neste eixo temático, mas lembra do curso técnico realizado na área, que foi desmotivada por um docente a continuar por conta da necessidade extrema de comunicação, e nunca atuou profissionalmente na área. Menciona que “o mercado de Turismo, de modo geral, não está preparado para atender as pessoas surdas. Agências de viagens não possuem intérprete, nem tecnologia assistiva; aeroportos anunciam voos e qualquer mudança por alto-falante, e, se não ficarmos atentos, nos esquecem e perdemos o voo. Os guias de viagens também não sabem Libras. É uma série de entraves não apenas para ser profissional, mas até para ser cliente”. Esta explanação apresenta o Turismo nos dias de hoje como uma área ainda restrita na colocação de Pessoas com Deficiência auditiva no mercado de trabalho, bem como para o consumo de bens e atrativos turísticos no Brasil, conectando-se com a publicação da OMT (2021).

Uma difícil incumbência nesta pesquisa foi ir a campo e ter o retorno de empresas qualificadas que atendam turistas Surdos brasileiros e que se utilizam do uso de Libras para o atendimento de seus clientes. Uma pessoa que se prontificou a responder o questionário foi uma profissional que não se enquadra como Pessoa com Deficiência, mas tem contato com Surdos e tem o domínio de Libras, atuando em duas frentes, a da docência e a do agenciamento de viagens. Possui título de Pós-Graduação em Libras, graduação em Pedagogia e Biologia.

Com sua experiência com Turismo de Aventura, percebeu uma lacuna no atendimento das Pessoas com Deficiência e buscou qualificação específica. Não indica uma mistura de público em seus roteiros, para não ficar exaustivo. Hoje atua com roteiros convencionais e inclusivos, que permitem uma personalização, com o

uso frequente de imagens e uma sinalização mais lenta, através da datilologia, que é o processo de comunicar palavras ou frases de forma visual com o uso do alfabeto, letra a letra. Identifica que “a maior dificuldade é de chegar no público específico, por não achar nada realmente acessíveis para eles”.

Julgando imprescindível para a pesquisa buscar uma triangulação entre a comunidade surda, a formação superior em Turismo e a empregabilidade no setor, e baseando-se nas discussões de Barreto, Albuquerque e Medeiros (2017), Lima, Irving e Oliveira (2022), procurou-se o contato com profissionais Surdos, formados em IES, o que representou um desafio que demonstra a importância do tema, dada a dificuldade de se encontrar alguém formado em Turismo e atuante profissionalmente. Localizou-se uma respondente Surda egressa de curso superior de Turismo, formada aproximadamente na metade da década passada. Ela não relatou apoio de tecnologia assistiva para Surdos em ambientes comuns do campus em que ela estudou, tampouco a existência de um departamento de apoio à Pessoa com Deficiência. Segundo seu relato, ela optou por não ter atendimento especializado em sala de aula, pois procura por “liberdade e independência”, mas levou um semestre aproximadamente para conseguir se comunicar com seus colegas discentes e docentes, convergindo com a fala de Santos, Carvalho e Freitas (2018). Para ela, o processo de aprendizado foi facilitado pelo uso de *slides* e de material escrito. Na ocasião do vestibular, usou a possibilidade de se inscrever pela Lei de Cotas e que, durante sua Graduação, recebeu o benefício concedido pelo governo federal, destinado às Pessoas com Deficiência.

Hoje atua na área comercial, com experiência em agenciamento de viagens e hotelaria. Sinaliza que, na corporação onde está, existe plano de carreira, mas vê um empecilho por estar no que chamou de bastidores. Porém, afirmou almejar um cargo que lhe dê mais autonomia. Atualmente é a única Pessoa com Deficiência na organização e não se vale do uso de tecnologia assistiva em ambientes comuns. Indica ainda que, pelo fato do setor de Turismo lidar com a comunicação em larga escala, apresentou uma dificuldade maior em se recolocar profissionalmente, com tempo aproximado de 36 (trinta e seis) meses. Relatou que sua perspectiva de início de carreira era ser gestora, mas que, com o tempo, vê o mercado de trabalho no Turismo instável, mas espera ocupar cargos de liderança, constatação esta já realizada por DIEESE (2020), Miranda e Carvalho (2016).

Esta narrativa se mistura com as demais acima de forma a corroborar com a contribuição de Philips (1975), que busca refletir sobre a perseverança e a luta de uma vida mais digna de um grupo minoritário, como o caso dos Surdos.

4.6 Considerações Finais

Toda pesquisa que versa sobre uma vertente ainda pouco estudada e divulgada implica o enfrentamento dos anseios e das dificuldades de quem a executa para alcançar novos (e desafiadores) conhecimentos em favor da coletividade. A falta do domínio em Libras e o pouco contato com a comunidade surda em seu dia a dia, compensada pela experiência sobre como funciona o mercado de trabalho e a formação no Turismo, fizeram não só com que a pesquisadora fosse adiante em seus estudos, mas também trouxe a percepção que este é o momento e o local ideal para discutir os novos e possíveis rumos do conhecimento científico.

Ao longo desta pesquisa em especial, com as incertezas da pandemia, foi necessário escolher São Paulo como região geográfica pela prioridade da mobilidade, pela qualidade de vida e pelas oportunidades de investigação.

Com a justificativa de produzir conhecimento sobre como o mercado de trabalho para Surdos se organiza no Turismo, no município de São Paulo, este estudo procurou revelar que o atendimento especializado é uma solução para o desenvolvimento do setor, como se observou nos resultados advindos do questionário realizado com a agente de viagens e guia de turismo.

Já que o mercado de trabalho para Surdos no Turismo em São Paulo ainda não atraiu outros pesquisadores, esta pesquisa tende a ser pioneira em seus constructos, porém, permite outros olhares em estudos posteriores.

Os Surdos, geralmente, procuram um encaminhamento profissional através de parcerias em organizações com mais de cem colaboradores, em grandes centros, como São Paulo, que buscam cumprir com a Lei de Cotas para as Pessoas com Deficiência, o que não ocorre com a área de Turismo em São Paulo, que é regida, em sua maioria, por pequenas e médias empresas.

Com base na coleta de dados primários, realizada com gestores e profissionais de recursos humanos, foi possível identificar o perfil de trabalhadores

do Turismo na cidade de São Paulo, que são, em sua maioria, pessoas sem deficiência.

Como limitações da pesquisa, é preciso mencionar que foi necessário caminhar a passos curtos e um de cada vez, pois a sociedade ainda passa por um momento de privação em relação à covid-19, que obrigou uma retração em relação à pesquisa de campo, com o uso prioritário de tecnologias, de maneira a trabalhar em uma condução possível, e não necessariamente a esperada inicialmente, que era essencialmente “olho no olho”.

Outra barreira do estudo foi a baixa participação de organizações ligadas ao Turismo, por não ter Surdos em seus quadros de colaboradores. Um outro entrave da pesquisa se relaciona à Lei Geral de Proteção de Dados e acredita-se que as organizações tiveram receio em responder aos questionários encaminhados. Além disso, um obstáculo sentido no decorrer da pesquisa foi o adiamento por dois anos seguidos da execução do Censo Demográfico de 2020, para trazer dados mais recentes do perfil das Pessoas com Deficiência auditiva profunda no Brasil.

Em relação aos alcances da pesquisa, foram facilitados pela divulgação dos dados relativos às Pessoas com Deficiência no estado de São Paulo. Ao longo da pesquisa, tais dados foram utilizados como fonte secundária de conhecimento para complementar as teorias já discutidas.

O panorama encontrado ao longo da pesquisa, através dos dados secundários, acentuado pela coleta de dados primários, permitiu responder negativamente à seguinte pergunta norteadora deste estudo: “Será São Paulo um polo de acolhimento e hospitalidade para colaboradores Surdos dentro das organizações públicas e privadas ligadas ao Comércio e Serviços do Turismo?”

A pesquisa detectou um cenário desfavorável para a contratação de Surdos na iniciativa privada para um curto prazo, devido à falta de informação da população e do empresariado do setor de Turismo. Para o setor público, entretanto, já pode ser diferente, com a nomeação de servidores públicos especialistas em Libras, por exemplo, com a implementação de políticas públicas para um médio e longo prazo e com a abertura de Concursos Públicos.

Pode-se indicar uma nova investigação, baseada na intersecção do mercado de trabalho no Turismo de São Paulo e o empreendedorismo, com o uso de instrumentos que desencadeiam e favoreçam a proliferação de tecnologias de

informação e comunicação, voltadas ao setor para usufruto da comunidade Surda, como apontado pela WEF (2022) e pela OIT (2021) em relação ao futuro do trabalho das Pessoas com Deficiência.

Outra possibilidade de estudo, relacionando a empregabilidade do Surdo na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer, é de traçar uma pesquisa sobre a perspectiva de carreira destes profissionais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS DA DISSERTAÇÃO

A pesquisa trouxe, em seu percurso, um objeto, até então, pouco estudado pelos brasileiros como resultado de seus cursos de Pós-Graduação *stricto sensu*, na área do Turismo, que versa sobre a Formação e a Empregabilidade para Surdos usuários de Libras, no Turismo, em São Paulo.

A escolha pelo tema ocorreu de forma política, pois não havia um contato usual com este grupo minoritário por parte da pesquisadora, apenas o interesse em desenvolver um estudo destinado às próximas gerações, de forma que o termo “inclusão” não seja mais necessário ser colocado em destaque.

Foi preciso um afunilamento sobre as deficiências, para chegar ao grupo minoritário em questão, dos Surdos usuários de Libras. A surdez é uma deficiência sensorial auditiva profunda e delimitou-se Libras, por ela não ser universal. O objetivo da apresentação dos dois artigos dentro da dissertação segue uma ordem e tem seus motivos, pois o primeiro retratou a causa, e o segundo, a consequência, podendo impactar no bem-estar do turista Surdo na fruição do espaço turístico.

Devido ao fato de o estudo ocorrer entre os anos de 2020 e 2022, foi preciso se adequar às possibilidades que foram se apresentando para dar continuidade ao processo de desenvolvimento da dissertação pelo fato da pandemia da covid-19 não ter finalizado, deixando algumas pontas soltas, mas que, por outro lado, possibilitaram novos olhares sobre a questão.

Nem todos os dados numéricos sobre os brasileiros surdos são atuais, pelo fato de que o Censo 2020 foi adiado por duas vezes, pelo IBGE. Grande parte dos dados compartilhados neste estudo foi obtido no ano de 2010.

Com o foco para publicação em revistas científicas, optou-se por escrever

uma dissertação através da metodologia *multipaper*, que possivelmente agiliza estes processos. O método se tornou atraente para a pesquisa, pois permitiu uma construção com mais de um colaborador, como foi no caso do primeiro artigo, e uma adequação similar a um quebra-cabeça na montagem do segundo artigo.

Para atingir o objetivo geral da pesquisa, sugeriu-se uma análise vertical, para exemplificar que somente com a lei em vigor é passível uma fiscalização e a aplicação de sanções em organizações públicas e privadas que direcionam suas ações de Formação e Empregabilidade, e as vinculam à prática da Hospitalidade Comercial, Pública, muitas vezes vinculada à virtual, neste momento em que as tecnologias de informação e comunicação são possibilidades cada vez mais próximas dos cidadãos. No sentido de elucidar o objetivo geral do primeiro artigo, a pesquisa direcionou seus esforços a identificar quais IES saíram do convencional de ofertar somente Português, Inglês e Espanhol e passaram a oferecer, em seu catálogo de disciplinas, Libras aos estudantes do curso de Bacharelado em Turismo; ainda que em sua maioria no estado de São Paulo, sua oferta era optativa. Com o intuito de alvejar os objetivos específicos do primeiro artigo, a pesquisa demonstrou a importância de que um aprendizado direcionado aos alunos ouvintes, onde eles possam criar vínculo com o universo de Libras e a comunidade surda, sugere uma mudança significativa no mercado de trabalho de Turismo e na vida em sociedade que este profissional terá, de acordo com suas habilidades e competências adquiridas em um ambiente de aprendizagem superior.

A fim de atender o objetivo geral do segundo artigo, utilizou-se o Marco Legal como fonte documental, conforme exposto no quadro número dois e seus desdobramentos para conhecer as leis federais, estaduais e municipais que abrangessem questões ligadas ao Turismo, Lazer e Cultura, bem como à Formação e Empregabilidade de Pessoas com Deficiência auditiva profunda no Turismo de São Paulo. Nesse sentido, a Convenção Internacional da sobre os direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, bem como a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) são fontes legitimadas para futuras pesquisas, diferentemente das leis estaduais e municipais ali colocadas, que não associam os objetos, pois os tratam individualmente. Já para cumprir com os objetivos específicos do segundo artigo, foi fundamental coletar dados qualitativos primários com questionários estruturados

para públicos diferentes e complementares, e trabalhar com o auxílio da tecnologia para assegurar a rapidez, a confiabilidade e a confidencialidade.

Na busca de fontes secundárias de dados qualitativos, buscou-se a legislação pertinente, além de base de dados oficiais, tanto para a compreensão da análise sobre a Formação Superior em Turismo, quanto para a Empregabilidade do setor em São Paulo.

Para responder à questão central do estudo, foi crucial pontuar que a excelência da atividade turística é realizada por pessoas e para pessoas, e nem sempre estas são similares, mas muitas vezes diferentes e complementares. Devido a essa afirmativa, pode-se concluir que é possível promover a autonomia e a cidadania dos interlocutores do setor, caso o coletivo se posicione frente ao individualismo, se as políticas públicas se tornem tangíveis e desde que os Surdos façam parte deste movimento de mudança de mentalidade “egoísta”.

O cenário observado, após a discussão das teorias e as constatações advindas das coletas de dados, é de que São Paulo tem um mercado do Turismo inóspito e ineficiente para as Pessoas com Deficiência auditiva profunda entre seus interlocutores, de maneira a desprezar as potencialidades dos futuros profissionais que escolheram pela formação superior na área e para aqueles profissionais desamparados que adquiriram a deficiência ao longo da vida ou de forma congênita. Como principal fator delimitador da pesquisa, pode-se citar a incerteza de como seria o caminho da construção da dissertação, pelo cenário em que muitas vezes a mobilidade foi negada devido ao momento de pandemia. Já como alcance da pesquisa, mesmo sem ter o conhecimento profundo sobre Libras, conseguiu-se extrair os dados necessários para uma análise qualitativa, tanto para o primeiro artigo, quanto para o segundo.

O que se encontrou ao final do primeiro artigo foi uma oferta tímida de ofertas de Libras, tanto como disciplinas eletivas, quanto optativas e obrigatórias, nos cursos de Bacharelado em Turismo em São Paulo, bem como em outras cidades do país. Também chamou a atenção na pesquisa os baixos números de matrículas em cursos superiores e os índices de empregabilidade para Pessoas com Deficiência auditiva no ano de 2019 e 2018, para o setor de Turismo, com vagas incipientes nas áreas de Alimentação e Hospedagem. O processo de investigação do primeiro artigo contou com entraves relacionados à desatualização do site do E-MEC e das IES

para examinar os dados, e que, de certo modo, retardou o encontro dos seus resultados.

Ao analisar os primeiros resultados do segundo artigo, foi necessário ampliar o escopo da pesquisa para além da Avenida Paulista, em São Paulo, como era o objetivo anterior, pois somente com ela as discussões não seriam conclusivas pela falta de dados, impulsionada pela falta de colaboradores Surdos com vínculo empregatício no ambiente do Turismo no recorte geográfico anteriormente delimitado. Ainda assim, aumentando o escopo da pesquisa para o segundo artigo, a pesquisa não surpreendeu pelos resultados alcançados, visto que muitas organizações contratam Pessoas com Deficiência apenas por conta da necessidade de se atingir a cota, fundamentada pela Lei nº 8213/1991, quando há um número maior de cem colaboradores. Pelos dados constatados, em sua maioria, seus colaboradores permanecem em cargos operacionais ou administrativos, sem ter a oportunidade de crescimento profissional.

A pesquisa gerou interesse entre aqueles que participaram dos dois estudos e entre aqueles que foram consultados, mas que não contribuíram efetivamente, porém, dá margem a uma possível reorganização do setor de Turismo em São Paulo. Ao contemplar os resultados dos dois artigos neste estudo, poderá servir como pauta para introdução, permanência ou aumento de Libras na próxima discussão sobre as Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de Graduação em Turismo, que vigora aproximadamente há vinte anos no país, e nas discussões do Plano Diretor de Turismo de São Paulo e nas Reuniões do Conselho Municipal do Turismo do município de São Paulo com a participação ativa da Secretaria da Pessoa com Deficiência.

Um estudo feito pela autora, em 2020, analisou as atas das reuniões do Conselho Municipal de Turismo (Comtur) no município de São Paulo, entre os anos de 2015 e 2020, analisando a participação da Secretaria da Pessoa com Deficiência no conselho, e suas contribuições foram predominantemente passivas.

De modo geral, a pesquisa alcançou o seu propósito de desenvolvimento do conhecimento científico pela perspectiva de uma ouvinte sobre os bastidores do Turismo, voltados à inclusão de Pessoas com Deficiência auditiva profunda usuárias de Libras no processo de formação acadêmica e no processo de empregabilidade dentro do setor.

O estudo se apropria dos dizeres da Organização Internacional do Trabalho (OIT, 2021) ao referenciar o papel de cada *stakeholder* para o alcance da inclusão das Pessoas com deficiência, e que, para este estudo, foi analisado o papel da universidade e das empresas trazidas para a discussão como IES e por organizações em relação ao que rege o estado para as Pessoas com Deficiência auditiva profunda, ficando uma lacuna para uma futura análise dos sindicatos e das ONGS que relacionam Turismo e Pessoas Com Deficiência.

Para uma próxima pesquisa relacionada à inclusão de Surdos, referente à formação superior e ao mercado de trabalho em Turismo, pode se basear nas barreiras atitudinais a fim de expandir o conhecimento sobre o tema.

Outra possibilidade de pesquisa, objetivando os estudos das Pessoas com Deficiência auditiva profunda e o fenômeno do Turismo, pela lente das tecnologias assistivas, é de permear as teorias das cidades inteligentes para a construção de destinos turísticos inteligentes.

REFERÊNCIAS

- ANSARAH, M. G. R.; REJOWISK, M. Panorama do ensino em Turismo no Brasil: graduação e pós-graduação. **Revista Turismo em Análise**, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 36–61, 1996.
- ANSARAH, M.G.R. Formação e Capacitação do Profissional em Turismo e Hotelaria. São Paulo: Aleph, 2002.
- AVELINO, M. R. M. de M. **Além do que se vê: a orientação de pessoas com deficiências visual, sob a ótica das novas mobilidades, nas plataformas digitais institucionais de destinos turísticos brasileiros**. 2020. Dissertação (Mestrado em Hotelaria e Turismo) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2020.
- BALBO, G. C. Educação superior brasileira: organização acadêmica. **Revista Científica Eletrônica do Curso de Direito**, [s. l.], jul. 2018. Disponível em: http://faef.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/wkAntfKsLYEcp33_2019-2-28-15-25-49.pdf. Acesso em: 21 maio 2022.
- BARRETO, M.; TAMANINI, E.; DA SILVA, M. **Discutindo o ensino universitário de turismo**. Campinas: Papyrus, 2004.
- BARRETO, L. M. T. S. ALBUQUERQUE, L. G. de.; MEDEIROS, C. A. F. Capacidades organizacionais: um estudo na hotelaria do nordeste brasileiro. **REGE - Revista de Gestão**, [s. l.], v. 24, n. 2, p. 170–180, abr./jun. 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.rege.2017.03.007>. Acesso em 02 jan. 2022.
- BAUER, M. W.; GASKELL, G.; ALLUM, N. C. Qualidade, quantidade e interesses do conhecimento: evitando confusões. *In*: BAUER, M. W.; GASKELL, G. (orgs.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. 7. ed. Petrópolis: Vozes, 2008. Cap. 1.
- BIDDULPH, R.; SCHEYVENS, R. Introducing inclusive tourism. **Tourism Geographies**, [s. l.] v. 20, n. 4, p. 583-588, 2018. Disponível em: [OI:10.1080/14616688.2018.1486880](https://doi.org/10.1080/14616688.2018.1486880). Acesso em: 29 maio 2022.
- BOTELHO, B. P. Acessibilidade para Surdo: novas tecnologias para a comunicação em libras. *In*: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO E TECNOLOGIA, 13., 2015, Recife. **Anais [...]**. Recife: Fecomércio PE, 2015. Disponível em: <http://www.pe.senac.br/congresso/anais/2015/arquivos/pdf/poster/ACESSIBILIDADE%20PARA%20SURDO%20NOVAS%20TECNOLOGIAS%20PARA%20A%20COMUNICA%C3%87%C3%83O%20EM%20LIBRAS.pdf>. Acesso em: 23 set. 2021.
- BRANDÃO, C. R. **O que é educação?** São Paulo: Brasiliense, 2007.
- BRASIL. **Lei nº 8.213, de 24 de Julho de 1991**. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Brasília: Presidência da

República, 1991. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8213cons.htm. Acesso em: 15 nov. 2021.

BRASIL. **Lei nº 9.394, De 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília: Presidência da República, 1996. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm. Acesso em: 09 out. 2021.

BRASIL. **Lei 10.098, de 19 de dezembro de 2000**. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, Presidência da República, 2000. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L10098.htm. Acesso em: 31 jul. 2021.

BRASIL. **Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002**. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 2002. Seção 1. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm. Acesso em: 31 jul. 2021.

BRASIL. **Decreto Nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005**. Regulamenta a lei no 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a língua brasileira de sinais – Libras, e o art. 18 da lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Brasília: Presidência da República, 2005. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5626.htm. Acesso em: 22 abr. 2021.

BRASIL. **Lei nº 11.796 de 29 de outubro de 2008**. Institui o Dia Nacional do Surdo. Brasília: Presidência da República, 2008. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11796.htm. Acesso em: 31 de jul. de 2021.

BRASIL. **Decreto Legislativo nº 186, de 2008**. Aprova o Texto da Convenção da ONU sobre os direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo. Brasília: Presidência da República, 2008. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/congresso/dlg/dlg-186-2008.htm. Acesso em: 31 jul. 2021.

BRASIL. **Decreto nº 6.949 de 25 agosto de 2009**. Promulga a Convenção Internacional da ONU sobre os direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo. Brasília: Presidência da República, 2009. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm#:~:text=Decreto%20n%C2%BA%206949&text=DECRETO%20N%C2%BA%206.949%2C%20DE%2025,30%20de%20mar%C3%A7o%20de%202007. Acesso em: 31 jul. 2021.

BRASIL. **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**: Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. 4. ed. Brasília: [S. n.], 2012.

BRASIL, M. P. de S. **A Educação Superior em Turismo no Estado do Ceará**: a

relação dos cursos de Bacharelado em Turismo em Fortaleza com o mercado e sua contribuição ao desenvolvimento da atividade turística. 2017. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Negócios Turísticos) – Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2017. Disponível em: <https://siduece.uece.br/siduece/trabalhoAcademicoPublico.jsf?id=87723>. Acesso em: 16 jun. 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.146 de 06 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 31 jul. 2021.

BRASIL. PORTAL DA INSPEÇÃO DO TRABALHO. Cota PcD/Reabilitados. *In: BRASIL. Painel de Informações e Estatísticas da Inspeção do Trabalho no Brasil*. [s. l.], 2022. Disponível em: <https://sit.trabalho.gov.br/radar/>. Acesso em: 15 nov. 2021.

BUHALIS, D. (2019), 'Technology in tourism-from information communication technologies to e-Tourism and smart tourism towards ambient intelligence tourism: a perspective article', *Tourism Review*, 75(1), pp. 267–272, DOI: <https://doi.org/10.1108/TR-06-2019-0258>. Acesso em 24/08/2022.

BUHALIS, D. and DARCY, S. (Eds) (2011), *Accessible Tourism: Concepts and Issues*, Channel View Publications, Bristol.

CAMARGO, L. O. de L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

CAMPOS, M. de L. I. L. Educação inclusiva para surdos e as políticas vigentes. *In: Lacerda, C. B. F. de. (org.). Tenho um aluno Surdo e agora? Introdução a Libras e educação de Surdos*. São Carlos: EdUFSCar, 2014. p. 37-61.

CARMO, M. M. I. do B. do; GILLA, C. G.; QUITERIO, P. L. Um estudo sobre a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho brasileiro. **Interação em psicologia**, v. 24, n. 1, p. 1-11, 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5380/psi.v24i1.59972> . Acesso em: 03 jun. 2022.

CAVALCANTE, J. F. **Educação superior: conceitos, definições e classificações**. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais, 2000.

COHEN, R. **Cidade, corpo e deficiência: percursos e discursos possíveis na experiência urbana**. 2006. Tese (Doutorado em Psicossociologia de Comunidades e Ecologia Social), Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006.

COHEN, R.; DUARTE, C.; BRASILEIRO, A. **Acessibilidade a Museus**. Brasília: Ministério da Cultura; Instituto Brasileiro de Museus, 2012. (Cadernos Museológicos, v. 2).

CORREA, A. S. **Hospitalidade e Acolhimento no terceiro setor: educação e trabalho para jovens Surdos**. 2015. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2015.

COSTA, W. N. G. Dissertações e Teses *multipaper*: uma breve revisão bibliográfica. *In: SEMINÁRIO SUL MATO-GROSSENSE DE PESQUISA EM EDUCAÇÃO MATEMÁTICA*, 8., 2014, Campo Grande. **Anais** [...]. Campo Grande: [s. n.], 2014.

DENCKER, A. de F. M. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo**. 8 ed. São Paulo: Futura, 1998.

DIAS, B. C. D. **Inclusão de pessoas portadoras de deficiência: um tipo de responsabilidade social**. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008.

DIAS, P. dos S.; DANTAS, E. M. A cidade contemporânea e os sujeitos Surdos: o desafio de pensar a acessibilidade e a inclusão. **Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales**, [s. l.], n. 74, 2020. Disponível em: <https://www.eumed.net/rev/cccss/2020/12/acessibilidade-inclusao.html>. Acesso em: 29 maio 2022.

DIEESE; OBSERVATÓRIO DO TRABALHO. Atividades Econômicas Relacionadas ao Turismo no Município de São Paulo. *In: DIEESE; OBSERVATÓRIO DO TRABALHO. Estudo Temático*. São Paulo, mar. 2020. Disponível em: <https://saopaulo.dieese.org.br/>. Acesso em: 21 nov. 2021.

DIEESE. Inclusão no mercado de trabalho e a pessoa com deficiência (atualização da NT nº 246). *In: DIEESE. Nota Técnica*. São Paulo, 20 de Novembro de 2020. Revisada e Atualizada. Disponível em: DIEESE - nota técnica - NT nº 246 - Inclusão no mercado de trabalho e a pessoa com deficiência - outubro/2020. Acesso em: 06 abr. 2022.

ESTADO DE SÃO PAULO. **Lei complementar nº 1038 de 06 de março de 2008**. Cria a Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência. São Paulo: Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, 2008a. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei.complementar/2008/lei.complementar-1038-06.03.2008.html>. Acesso em: 31 jul. 2021.

ESTADO DE SÃO PAULO. **Lei nº 12.907 de 15 de abril de 2008**. Consolida a legislação relativa à pessoa com deficiência no Estado de São Paulo. São Paulo: Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, 2008b. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/norma/?id=76801#:~:text=Lei%20n%C2%BA%2012.907%2C%20de%2015%2F04%2F2008&text=Consolida%20a%20legisla%C3%A7%C3%A3o%20relativa%20%C3%A0,no%20Estado%20de%20S%C3%A3o%20Paulo>. Acesso em: 31 jul. 2021.

ESTADO DE SÃO PAULO. **Base de Dados dos Direitos das Pessoas com Deficiência: Dados Gerais sobre Emprego e Renda**. Disponível em: < Base de

Dados PCD (basededadosdeficiencia.sp.gov.br)>. Acesso em 24/08/2022.

FARIA, L. R. P. de; GUZZO, R. S. L. Em tempo de globalização: a representação social de emprego, trabalho e profissão em adolescentes. **Estudos e pesquisas em psicologia**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 3, p. 387-404, dez. 2007. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/4518/451844615003.pdf>. Acesso em: 30 dez. 2021.

FEITOZA, D. P. de O. **Turismo, - Autism Friendly – e a oferta de serviços e opções de Lazer no Brasil**: oportunidades e desafios da inclusão de autistas e familiares. 2021. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2021.

FRANSOLIN, L. C. *et al.* O Jogo da arquitetura: discutindo a acessibilidade para Surdos. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE ERGONOMIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO; SEMINÁRIO BRASILEIRO DE ACESSIBILIDADE INTEGRAL, 6.; 7., 2016, Recife: **Anais [...]**. Recife: [s. n.], 2016. Disponível em: <http://pdf.blucher.com.br.s3-sa-east-1.amazonaws.com/designproceedings/eneac2016/ACE06-4.pdf>. Acesso em: 24 out. 2021.

FRANZEN, L. I. **Hospitalidade Pública**: um estudo sobre a acessibilidade nos espaços turísticos de Balneário Camboriú/SC direcionada a pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência. 2014. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hotelaria) – Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú, 2014.

FRANZEN, L. I.; OLIVEIRA, J. P. de. Hospitalidade e Acessibilidade no Contexto do Espaço Turístico: uma forma de planejamento. *In*: ALMEIDA, C. M. B. R. de. (org.). **Turismo, sustentabilidade e hospitalidade**. Ponta Grossa: Atena, 2019. Cap. 6, p. 50-55. *E-book*. Disponível em: <https://www.atenaeditora.com.br/wp-content/uploads/2019/01/E-book-Turismo-Sustentabilidade-e-Hospitalidade-2.pdf>. Acesso em: 09 nov. 2021.

FREEMAN, R. E. **Strategic Management: A Stakeholder Approach**. Boston: Pitman, 1984.

GARCIA, V. G. **Pessoas com deficiência e o mercado de trabalho**: histórico e contexto contemporâneo. 2010. Tese (Doutorado em Desenvolvimento Econômico) – Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2010. Disponível em: <http://repositorio.unicamp.br/Acervo/Detalhe/782607>. Acesso em: 06 abr. 2022.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOULART, R. R. **As Viagens e o Turismo Pelas Lentes do Deficiente Físico Praticante de Esporte Adaptado**: um estudo de caso. 2007. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2007.

GURGEL NETO, A. **Acessibilidade para Deficientes Físicos nos Serviços Hoteleiros de Fortaleza**. 2004. Dissertação (Mestrado) – Universidade Estadual do Ceará, [s. l.], 2004. Disponível em: <http://siduece.uece.br/siduece/trabalhoAcademicoPublico.jsf?id=29579>. Acesso em: 18 maio 2022.

HOLLEBEN, D. **Turismo de aventura e a deficiência visual**. 2009. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, 2009.

HONÓRIO, Í. C. **Desenho universal no turismo: acessibilidade para pessoas com deficiência no segmento do turismo de eventos em Fortaleza, CE**. 2014. Dissertação (Mestrado) – Universidade Estadual do Ceará, [s. l.], 2014. Disponível em: <http://siduece.uece.br/siduece/trabalhoAcademicoPublico.jsf?id=87830>. Acesso em: 18 maio 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Censo 2010. *In: Base de dados das pessoas com deficiência*. São Paulo, 2010a. Disponível em: <https://www.basededadosdeficiencia.sp.gov.br/dadoscenso2010.php>. Acesso em: 22 maio 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Amostra pessoa com deficiência**. [s. l.], 2010b. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pesquisa/23/23612>. Acesso em: 21 maio 2022.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). Resultados. *In: MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (Brasil). Censo da Educação Superior*. Brasília, 21 out. 2020a. Disponível em: <https://www.gov.br/inep/pt-br/areas-de-atuacao/pesquisas-estatisticas-e-indicadores/censo-da-educacao-superior>. Acesso em: 21 maio 2022.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). **Indicadores de Qualidade da Educação Superior**. *In: MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (Brasil)*. Brasília, 21 out. 2020b. Disponível em: <https://www.gov.br/inep/pt-br/area-de-atuacao/indicadores-educacionais/indicadores-de-qualidade-da-educacao-superior>. Acesso em: 21 maio 2022.

INSTITUTO PORTUGUÊS DE MUSEUS. **Museus e Acessibilidade**. Coleção Temas de Museologia. 2004. Disponível em: < ipm (patrimoniocultural.gov.pt)>. Acesso em 24/8/2022.

LAMAS, S. A. **"Nada sobre nós, sem nós": o debate sobre acessibilidade no contexto do desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis em destinos costeiros**. 2021. Tese (Doutorado em Turismo) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2021.

LAUAND, Jean. **Filosofia e educação: Estudos 2**. Jean Lauand (org.): vários autores São Paulo: Factash Editora, 2007.

LEITE, F. P. A.; GARCIA, G. F. B. Inclusão da Pessoa Com Deficiência no Mercado de Trabalho: cotas nas empresas e proteção contra a dispensa na sociedade da informação. **Revista de Direito Brasileira**, São Paulo, v. 17, n. 7, p. 245-260, maio/ago. 2017. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/rdb/article/view/3129>. Acesso em: 06 nov. 2021.

LEMES, J. S. **Adaptação de um jogo clássico para fins pedagógicos: Bow and Arrow**. [s. l.]: Universidade Federal Fluminense, 2019.

LIMA, M. A. G. de; IRVING, M. de A.; OLIVEIRA, E. Decodificando narrativas de políticas públicas de turismo no Brasil: uma leitura crítica sobre o turismo de base comunitária (TBC). **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, v. 16, p. 1-15, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbtur/a/w8QvVSYBG7DcD7tKqdTNqPx/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 06 jan. 2022.

LIMA E SANTOS, C. A. N.; ISAYAMA, H. F. Formação e atuação profissional: egressos do curso de Lazer e Turismo – USP. **PODIUM: Sport, Leisure and Tourism Review**, São Paulo, n. 9, v. 3, p. 337-369, set./dez. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.5585/podium.v9i3.14684>. Acesso em: 21 maio 2022.

LOHMANN, G.; PANOSSO NETTO, A. **Teoria do Turismo: conceitos, modelo e sistemas**. São Paulo: Aleph, 2008.

MACEDO, M. da G. M. **Acessibilidade no turismo: serviços e equipamentos turísticos para as pessoas com deficiência na avenida beira mar em Fortaleza**. 2017. Dissertação (Mestrado) – Universidade Estadual do Ceará, [s. l.], 2017. Disponível em: <http://siduece.uece.br/siduece/trabalhoAcademicoPublico.jsf?id=87719>. Acesso em: 18 maio 2022.

MATIAS, M. **Turismo: formação e profissionalização (30 anos de história)**. São Paulo: Manole Ltda, 2002.

MEDAGLIA, J.; SILVEIRA, C. E.; GÂNDARA, J. Quatro Décadas de ensino Superior de Turismo no Brasil: dificuldades na formação e consolidação do mercado de trabalho e a ascensão de uma área de estudo como efeito colateral. **Turismo: Visão e Ação**, [s. l.], v. 14, n. 1, p. 6-18, jan./abr. 2012. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/rtva/article/view/2659>. Acesso em: 16 jun. 2021.

MICHOPOULOU, E. *et al.* Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have. **Journal of Tourism Futures**, [s. l.], v. 1, n. 3, p. 179–188, 2015.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (Brasil). **Portaria nº 2.864, de 24 de agosto de 2005**. O Ministro de Estado da Educação, no uso de suas atribuições, considerando o disposto na Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 e a Portaria nº 4.361, de 29 de

dezembro de 2004. Brasília: ABMES, 2005. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/portaria2864-2005.pdf>. Acesso em: 19 maio 2021.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (Brasil). **Declaração de Salamanca**. Brasília, 2020. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/salamanca.pdf>. Acesso em: 21 maio 2022.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (Brasil). **Perguntas frequentes sobre educação superior**. [sem data de publicação]. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/busca-geral/127-perguntas-frequentes-911936531/educacao-superior-399764090/14384-perguntas-frequentes-sobre-educacao-superior>. Acesso em: 21 maio 2022.

MINISTÉRIO DA SAÚDE (Brasil). Surdez. *In*: BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE. **Dicas em saúde**. [s. l.], 16 ago. 2017. Disponível em: <https://bvsmis.saude.gov.br/dicas-em-saude/2506-surdez>. Acesso em: 11 out. 2019.

MINISTÉRIO DO TURISMO (Brasil). **Turismo Acessível: Bem Atender no Turismo Acessível**. Brasília: Ministério do Turismo, 2009.

MIRANDA, A. V.; CARVALHO, J. L. F. Inclusão profissional de pessoas com deficiências: um estudo sobre as políticas e práticas adotadas por empresas do setor de óleo e gás do Estado do Rio de Janeiro. **REGE - Revista de Gestão**, [s. l.], v. 23, n. 3, p. 186–196, jul./set. 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.rege.2016.06.001>. Acesso em: 02 jan. 2022.

MOLINA, R. M. K. O enfoque teórico metodológico qualitativo e o estudo de caso: uma reflexão introdutória. *In*: TRIVIÑOS, A. N. S.; MOLINA NETO, V. **A pesquisa qualitativa na educação física: alternativas metodológicas**. Organizado por Porto Alegre: Sulina, 1999. p. 95-105.

MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Lei nº 14.441 de 20 de junho de 2007**. Dispõe sobre a criação da Central de Intérpretes da Língua Brasileira de Sinais - Libras e Guias-Intérpretes para Surdocegos, no âmbito do Município de São Paulo. São Paulo: Prefeitura de São Paulo, 2007a. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-14441-de-20-de-junho-de-2007>. Acesso em: 31 jul. 2021.

MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Decreto nº 49.063 de 18 de dezembro de 2007**. Institui o Selo de Acessibilidade Digital - SAD, para a certificação de sítios e portais da rede mundial de computadores (Internet) acessíveis às pessoas com deficiência. São Paulo: Prefeitura de São Paulo, 2007b. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-49063-de-18-de-dezembro-de-2007>. Acesso em: 31 jul. 2021.

MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Lei nº 14.659 de 26 de dezembro de 2007**. Cria a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida - SMPED, bem como dispõe sobre seu quadro de cargos de provimento em comissão. São Paulo: Prefeitura de São Paulo, 2007c. Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/pessoa_com_deficiencia/menu/index.php?p=172413. Acesso em: 31 jul. 2021.

MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Decreto nº 58.997 de 04 de outubro de 2019.**

Confere nova redação aos artigos 2º e 3º do Decreto nº 49.063, de 18 de dezembro de 2007, que institui o Selo de Acessibilidade Digital – SAD, para a certificação de sítios e portais da rede mundial de computadores (internet) acessíveis às pessoas com deficiência. São Paulo: Prefeitura de São Paulo, 2019. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-58997-de-4-de-outubro-de-2019>. Acesso em: 31 jul. 2021.

MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Lei nº 17.334 de 25 de março de 2020.** Dispõe sobre a reestruturação e organização do Conselho Municipal da Pessoa com Deficiência. São Paulo: Prefeitura de São Paulo, 2020. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-17334-de-25-de-marco-de-2020>. Acesso em: 31 jul. 2021.

MUTTI, G. de S. L.; KLÜBER, T. E. formato multipaper nos programas de pós-graduação stricto sensu brasileiros das áreas de educação e ensino: um panorama. *In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE PESQUISAS E ESTUDOS QUALITATIVOS*, 5., 2018, Foz do Iguaçu. **Anais** [...]. Foz do Iguaçu: [s. n.], 2018. Disponível em: <https://sepeq.org.br/eventos/vsipeq/documentos/02858929912/11#:~:text=O formato multipaper%2C por sua vez%2C refere-se à,Matemática%2C região sobre a qual estão instauradas nossas>. Acesso em: 21 ago. 2021.

NASCIMENTO, E. D. do. **Análise da produção teórica brasileira sobre o turismo e acessibilidade de 1987 a 2016.** 2018. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento do Turismo) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/100/100140/tde-17052018-132627/pt-br.php>. Acesso em: 18 maio 2022.
NECHAR, M. C.; CORTÉS, M. L. **Apuntes para la investigación turística.** México: Universidad de Quintana Roo, 2006.

NEIS, A. S. P. B. *et al.* Os desafios enfrentados pelos turistas Surdos: uma análise da percepção dos viajantes de Santa Maria – RS. *In: VANZELLA, E.; BRAMBILLA, A.; SILVA, M. F. da. (org.). T&H: Turismo e Hotelaria no contexto da acessibilidade.* João Pessoa: Editora do CCTA, 2018. Cap. 1, p. 17-48.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Tornando inclusivo o futuro do trabalho das pessoas com deficiência.** São Paulo: Santa Causa Boas Ideias & Projetos, 2021. *E-book*. Disponível em: <https://blogstacausa.com.br/ebooks/>. Acesso em: 02 jan. 2022.

OLIVEIRA, T. C. G. de. **A percepção do usuário na disponibilização de maquetes táteis para pessoas com deficiência visual em atrativos turísticos: um estudo no Museu Oscar Niemeyer - Curitiba-PR.** 2018. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2018.

OMT. **Destaques da 1ª Conferência UNWTO sobre turismo acessível na Europa**

(San Marino, 19-20 novembro 2014). Madrid: UNWTO, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.18111/9789284417902>>. Acesso em: 04 jan. 2022.

OMT. **Acessibilidade e Desenvolvimento do Turismo Inclusivo nas Áreas da Natureza – Compêndio de Melhores Práticas**. Madrid: UNWTO, 2021. Disponível em: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422777>. Acesso em: 04 jan. 2022.

OMT; ILO. **Measuring Employment in the Tourism Industries – Guide with Best Practices**. Madrid: UNWTO, 2014. Disponível em: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422777>. Acesso em: 29 maio 2022.

ONCE FOUNDATION FOR COOPERATION AND SOCIAL INCLUSION OF PERSONS WITH DISABILITIES. **Act Book: III International Congress of tourism for all 24-26 Nov.** [s. l.]: Once Foundation for Cooperation and Social Inclusion of Persons with Disabilities, 2012.

PANOSSO NETTO, A. Filosofia e Epistemologia do Turismo. *In*: PANOSSO NETTO, A.; TRIGO, L. G. G. **Cenários do turismo brasileiro**. São Paulo: Aleph, 2009. cap. 6, p. 149-179.

PANOSSO NETTO, A. TRIGO, L; G; G. Educação e pesquisa em turismo no Brasil. *In*: **Revista Turismo & Desenvolvimento** | n.o 26 | 2016 | [9 - 16] e-ISSN 2182-1453.

PARASURAMAN, A. *et al.* A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**, [s. l.], v. 49, n. 4, p. 41–50 1985. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL. Acesso em: 15 maio 2022.

PARTALE, K.; PARTALE, A. 2021 **Inclusion and tourism: analysis and practical approaches for development cooperation projects**. Germany: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ), 2021. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1Ep2CQ9fSx6J0oJiFmSUQfUkMbt8ii2ik/view>. Acesso em 04 jan. 2022.

PAULA, S. C. de; CARVALHO, F. C. C. de; PIMENTEL, T. D. (IN) Definição de Competências Laborais em Turismo: implicações sobre o perfil profissional. **Revista Latino-Americana de Turismologia / RELAT**, Juiz de Fora, v. 3, n. 2, p. 63–69, Jul./Dez. 2017.

PEREIRA, M. C. D. C. *et al.* **Libras: conhecimento além dos sinais**. São Paulo: Pearson Prentice, 2011.

PEREZ, Daniel Marcos VELASCO, Diego J.G. **Turismo Accesible: hacia un turismo para todos**. Edita: Comité Español de Representantes de Personas con

Discapacidad - CERMI Edición: Marzo 2003 Realización: Galenas D.L.: M. ISBN: 84-607-7495-3.

PEROBELI, A. L. P.; ALMEIDA JUNIOR, J. E. O benefício de prestação continuada como instrumento na erradicação da pobreza. **Revista de Direitos Sociais, Seguridade e Previdência Social**, Salvador, v. 4, n. 1, p. 96-114, jan./jun. 2018. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/210566158.pdf>. Acesso em: 29 dez. 2021.

PHILLIPS, Gordon B. Exploration of employer attitudes concerning employment opportunities for deaf people. **Journal of Rehabilitation of the Deaf**, [s. l.], v. 9, n. 2, p. 1-9, 1975. Disponível em: <https://nsuworks.nova.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1738&context=jadara>. Acesso em 07 jan. 2022.

PIMENTEL, H. O papel da gestão de pessoas no turismo. **Revista Lusófona de Economia e Gestão das Organizações**, Portugal, n. 4, p. 81-111, 2016. Disponível em: <https://revistas.ulusofona.pt/index.php/r-lego/article/view/5650>. Acesso em: 25 jan. 2022.

REJOWSKI, M. Ensino em Turismo no Brasil: reflexões sobre a realidade do ensino de graduação de 1970 a 2000. In: BARRETTO, M.; REJOSWKI, M. (Orgs.). **Turismo, interfaces e incertezas**. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

RODRIGUES, L. **Acessível ou não, eis a questão!** Analisando a acessibilidade do centro histórico de Paraty (RJ) por meio da experiência turística da pessoa com deficiência física. 2019. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2019.

RODRIGUES, P. S.; PEREIRA, É. L. A percepção das pessoas com deficiência sobre o trabalho e a Lei de Cotas: uma revisão da literatura. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 31, n. 1, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/physis/a/CtnGmHHjf9Z5zpCpqdWJVky/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 06 jan. 2022.

RODRIGUES, I. M. **Turismo Acessível para Pessoas com Deficiências: um cenário (d)eficiente(?)**. 2021. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2021.

SACALOSKI, M. *et al.* **Acessibilidade para os estudantes com deficiência auditiva/surdez: orientações para o ensino superior**. São Paulo: UNIFESP, 2020.

SAMPAIO, A. A geografia da desigualdade na cidade de São Paulo. **Revista Parlamento e Sociedade**, São Paulo, v. 6, n. 10, p. 63-76, jan./jun. 2018. Disponível em: <https://parlamentoesociedade.emnuvens.com.br/revista/article/view/14>. Acesso em 27 nov. 2021.

SANSIVIERO, S. **Acessibilidade na hotelaria: uma questão de hospitalidade**. 2004. Dissertação (Mestrado em Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2004.

SANTOS, D. H. **Acessibilidade para Pedestres com Deficiência em Espaços Turísticos Urbanos: a situação da área central de Balneário Camboriú (SC)**. 2010. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hotelaria) – Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú, 2010.

SANTOS, J. C.; CARVALHO-FREITAS, M. N. de. Sentidos do trabalho para pessoas com deficiência adquirida. **Psicologia & Sociedade**, Recife, v. 30, p. 1-11, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/psoc/a/rqYyckFrYB8XZf9kDGrZnbj/?lang=pt>. Acesso em: 12 mar. 2022.

SASSAKI, R. K. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. **Revista Nacional de Reabilitação (Reação)**, São Paulo, ano 12, p. 10-16, mar./abr. 2009.

SILVA, K. A.; SEVERO, J. Que língua é essa? crenças e preconceitos em torno da língua de sinais e da realidade surda. **Revista Brasileira de Linguística Aplicada**, Belo Horizonte, v. 14, n. 4, p. 1197-1202, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1984-639820145507>. Acesso em: 21 maio 2022.

SILVA, G. Disciplinas optativas, eletivas e obrigatórias: entenda a diferença entre elas. *In*: EDUCA MAIS BRASIL. **Notícias**. [s. l.], 05 jun. 2019. Disponível em: <https://www.educamaisbrasil.com.br/educacao/noticias/disciplinas-optativas-eletivas-e-obrigatorias-entenda-a-diferenca-entre-elas>. Acesso em: 03 jun. 2022.

SILVA, F. F. R.; SILVA, G. C. Pessoas surdas e o acesso ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo, Universidade Estadual de Goiás, Brasil. **Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, [s. l.], v. 13, n. 2, p. 583-600, 2021. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/5876/pdf>. Acesso em: 15 jan. 2022.

TIMBANE, A. A. SILVA, E. P. O ensino da Libras e reflexões sobre os materiais didáticos em São Francisco do Conde (BA). **Letras & Letras**, [s. l.], v. 37, n. 2, p. 198–220, 2021. Disponível em: <https://seer.ufu.br/index.php/letraseletras/article/view/57596>. Acesso em: 06 jan. 2022.

TRIGO, L.G.G. **A Sociedade Pós-industrial e o Profissional em Turismo**. 7ª edição. Campinas, SP: Papyrus, 2003.

TRONCA, B. **Turismo, Hospitalidade Urbana e Acessibilidade: estudo aplicado aos museus municipais de Caxias do Sul - RS**. 2019. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2019.

UNFPA BRAZIL. **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**. Salvador: UNFPA, 2016. Disponível em: <https://brazil.unfpa.org/pt-br/publications/conven%C3%A7%C3%A3o-sobre-os-direitos-das-pessoas-com-defici%C3%Aancia>. Acesso em: 03 jan. 2022.

UNITED NATIONS. Goals. *In*: UNITED NATIONS. **Sustainable Development Goals (SDGs)**. [s. l.], 2020. Disponível em: <https://sdgs.un.org/goals/goal4>. Acesso em 21 maio 2022.

VEAL, A. J. **Metodologia de pesquisa em lazer e turismo**. São Paulo: Aleph, 2011.

WHO; THE WORLD BANK. **Relatório mundial sobre a deficiência**. São Paulo: SEDPcD, 2012. Disponível em: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44575/9788564047020_por.pdf. Acesso em 01 jun. 2022.

WORLD ECONOMIC FORUM (WEF). The Future of Jobs Report 2020. *In*: WORLD ECONOMIC FORUM. **Reports**. [s. l.], 20 oct. 2020. Disponível em: <https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2020/>. Acesso em: 15 jul. 2022.

WORLD ECONOMIC FORUM (WEF). What is the future of work for persons with disabilities? *In*: WORLD ECONOMIC FORUM. **Davos agenda 2022**. [s. l.], 25 may 2022. Disponível em: <https://www.weforum.org/agenda/2022/05/future-of-work-persons-with-disabilities/>. Acesso em: 15 jul. 2022.

APÊNDICES

**APÊNDICE 1- ANÁLISE DE DISSERTAÇÕES E GRUPOS DE PESQUISA DAS IES
EM PPGTUR, QUE FAZEM PARTE DA ANPTUR, CUJOS OBJETOS DE
PESQUISA SÃO PCD SURDOS**

IES	Ano	Título	Autor(a)	Grupo de Pesquisa Associado	Objeto em Análise Grupo de Pesquisa para Pcd	Objeto em Análise Formação e Empregabilidade de para Pcd Surdo
UAM	2004	Acessibilidade na Hotelaria: uma questão de Hospitalidade	Sansiviero, Simone	-----	----- -----	Não
UECE	2004	Acessibilidade para deficientes físicos: o estudo da oferta hoteleira de Fortaleza	Gurgel Neto, Amaury	-----	----- -----	Não
UCS	2009	Turismo de Aventura e a deficiência visual	Holleben, Denise	-----	----- -----	Não
UNIVALI	2010	Acessibilidade para pedestres com deficiência em espaços turísticos urbanos: a situação da área central de Balneário Camboriú (SC)	Santos, Daniela Haendchen	-----	----- -----	Não
UNIVALI	2012	Hospitalidade Pública: um estudo sobre a acessibilidade nos espaços turísticos de Balneário Camboriú direcionado às pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência	Franzen, Leticia Indart	Turismo: Desenvolvimento Humano e Social, Linguagem e Processos Educacionais; Turismo, Hospitalidade e Inclusão; Hospitalidade, Patrimônio e Estudos Culturais	----- -----	Não

IES	Ano	Título	Autor(a)	Grupo de Pesquisa Associado	Objeto em Análise Grupo de Pesquisa para PcD	Objeto em Análise Formação e Empregabilidade para PcD Surdo
UCS	2014	As viagens e o turismo pelas lentes do deficiente físico praticante de esporte adaptado: um estudo de caso	Goulart, Renata Ramos	-----	----- -----	Não
UECE	2014	Desenho Universal para o Turismo: Acessibilidade no Segmento do Turismo de Eventos de Fortaleza	Honório, Ícaro Coriolano	-----	----- -----	Não
UAM	2015	Hospitalidade e Acolhimento no Terceiro Setor: educação e trabalho para jovens Surdos	Correa, Adriana Siqueira	-----	----- -----	Sim, em relação a empregabilidade
UECE	2017	Acessibilidade no Turismo: serviços e equipamentos turísticos para as Pessoas com Deficiência Pessoas com deficiência na Avenida Beira Mar em Fortaleza	Macedo, Maria da Glória Monteiro	-----	----- -----	Não
USP	2018	Análise de produção teórica brasileira sobre o turismo e acessibilidade de 1987 a 2016	Nascimento, Eduardo Duarte do	-----	----- -----	Não

IES	Ano	Título	Autor(a)	Grupo de Pesquisa Associado	Objeto em Análise Grupo de Pesquisa para PcD	Objeto em Análise Formação e Empregabilidade para PcD Surdo
UFPR	2018	A percepção do usuário na disponibilização de maquetes táteis para Pessoas com Deficiência Pessoas com deficiência visual em atrativos turísticos: um estudo no Museu Oscar Niemeyer-Curitiba-PR	Oliveira, Tayene Coelho Gonçalves de	Teem	Sim	Não
UFF	2019	Acessível ou não, eis a questão! analisando a acessibilidade no centro histórico de Paraty (RJ) por meio da experiência turística da pessoa com deficiência física	Rodrigues, Luciana	Mobilidades, Lazer e Turismo Sociais	Não	Não
UCS	2019	"Turismo, hospitalidade urbana e acessibilidade: estudo aplicado aos museus municipais de Caxias do Sul – RS"	Tronca, Bruna	Núcleo de Estudos Urbanos	Não	Não

IES	Ano	Título	Autor(a)	Grupo de Pesquisa Associado	Objeto em Análise Grupo de Pesquisa para PcD	Objeto em Análise Formação e Empregabilidade para PcD Surdo
UFPE	2020	Além do que se vê: a orientação de Pessoas com Deficiência Pessoas com deficiência visual sob a ótica das novas mobilidades nas plataformas digitais institucionais de destinos turísticos brasileiros	Avelino, Maria Raquel Melo de Miranda	Núcleo de Pesquisas em Políticas Públicas de Turismo; Grupo de Pesquisa do Comportamento do Consumidor - GPCC	----- -----	Não
UFPR	2021	Turismo, – autism friendly – e a oferta de serviços e opções de lazer no Brasil: oportunidades e desafios da inclusão de autistas e familiares	Feitoza, Dayanny Pires de Oliveira	Teem	Sim	Não
UFPR	2021	Turismo acessível para Pessoas com Deficiência Pessoas com deficiência s: um cenário (d)eficiente (?)	Rodrigues, Igor Moraes	TerroirTUR	Não	Não
UFRN	2021	“Nada sobre nós, sem nós”: o debate sobre acessibilidade no contexto do desenvolvimento do turismo em bases sustentáveis	Lamas, Suellen Alice	Grupo de Estudos em Gestão do Turismo (GESTUR); Estudos Integrados em Turismo e Humanidades	----- -----	Não

**APÊNDICE 2 - OFERTA-DEMANDA DA DISCIPLINA LIBRAS NO
BACHARELADO EM TURISMO**

1. A Instituição de Ensino Superior se encaixa em:

- Instituição de Ensino Superior Pública
- Instituição de Ensino Superior Privada
- Instituição de Ensino Superior Mista

2. Qual o nome da Instituição de Ensino Superior que você atua?

3. Sobre o curso de Turismo, oferecido na Instituição de Ensino, responda:

- Bacharelado
- Tecnólogo
- Licenciatura
- Não ofereço

4. Em sua matriz curricular, há oferta de quais idiomas?

- Língua Portuguesa
- Língua Brasileira de Sinais
- Língua Inglesa
- Língua Espanhola
- Outras

5. Sobre a oferta da disciplina de Libras, no curso de Turismo, indique como ela é oferecida?

- Obrigatória
- Optativa
- Eletiva
- Não é oferecida

6. Nesses últimos 06 semestres, qual a porcentagem de formandos, que cursaram a disciplina de Libras?

- 0%
- De 1 a 25%
- De 26 a 50%
- De 51 a 75%
- De 76% a 100%

APÊNDICE 3 – ACOLHIMENTO DOS PROFISSIONAIS SURDOS EM ORGANIZAÇÕES LIGADAS AO TURISMO

Acolhimento dos Profissionais Surdos em Organizações ligadas ao Turismo

Bem-vindo a nossa pesquisa e obrigada por sua disponibilidade!

Você levará aproximadamente 10 minutos no preenchimento do instrumento. Ao todo são 18 perguntas.

A pesquisa faz parte da Dissertação de Mestrado Acadêmico em Turismo, da UFPR. O processo desta pesquisa objetiva conhecer sobre o acolhimento do Profissional Surdo Usuário de Libras, no campo do Turismo, Hospitalidade e Lazer.

Eventuais dúvidas podem ser esclarecidas com a pesquisadora Maria Carolina Muniz e Silva de Brito, pelo e-mail maria.carolina1@ufpr.br e pelo orientador Prof.º Dr. Carlos Eduardo Silveira, pelo e-mail cae.silveira@ufpr.br

Sinta-se à vontade para não responder às questões ou desistir da pesquisa em qualquer etapa dela.

Os pesquisadores que terão acesso aos dados e informações coletados são aqueles acima mencionados. A divulgação dos resultados da pesquisa ocorrerá de forma codificada para preservar a sua identidade e confidencialidade e seu uso será estritamente acadêmico.

Ao prosseguir você concordará com o termo de consentimento.

Sua colaboração é muito importante!

Agradecemos desde já.

Maria Carolina Muniz e Silva de Brito (Mestranda) e Carlos Eduardo Silveira (Orientador)

1.Data de Aplicação do Instrumento de Pesquisa

2.Nome da Organização que Representa

3.Qual sua função atual, dentro da Organização?

4.Sobre o Histórico da Organização que representa, escolha dentre as alternativas, aquela que melhor representa a realidade

- Iniciou suas atividades há menos de 05 anos
- Iniciou suas atividades há mais de 05 anos e menos de 10 anos
- Iniciou suas atividades há mais de 10 anos

5. Dentre as alternativas abaixo, destaque os setores, que representam um vínculo intenso, com a organização que atua:

- Esportes
- Educação
- Gastronomia
- Saúde
- Moradia
- Lazer
- Turismo
- Cultura
- Outros

6. Qual o canal de comunicação utilizado pela organização, para divulgação de vagas de trabalho?

- Telefone
- Email
- Site
- Redes Sociais
- App
- Presencial
- Outro

7. Em relação à quantidade de colaboradores de comércio e serviços, a organização em que atua possui:

- Nenhum colaborador
- 01 colaborador
- Entre 02 e 09 colaboradores
- Entre 10 e 49 colaboradores
- Entre 50 e 99 colaboradores
- Mais de 100 colaboradores

8. Dentre esses colaboradores, sinalize a porcentagem de contratação de Pessoas com Deficiência

- Entre 0 e 25%
- Entre 26 e 50%
- Entre 51 e 75%

- Entre 76 e 100%

9.A chegada de um novo profissional na organização, enquadrado com algum tipo de deficiência, é capaz de gerar transformação no ambiente de trabalho? Em que sentido?

- Sim, pois há a necessidade de adaptação arquitetônica e atitudinal
- Sim, pois há necessidade de treinamentos contínuos com os colaboradores
- Sim, pois há necessidade de implantação de novas Tecnologias de Informação e Comunicação
- Não há necessidade de acolher esse novo profissional, no ambiente presencial
- Não há necessidade, pois a inclusão é somente para cumprir a Lei de Cotas
- Outra

10.A contratação de Pessoas com Deficiência, na organização que atua, interfere no custo real de mão de obra?

- Não interfere
- Interfere pouco
- Interfere moderadamente
- Interfere significativamente

11.A organização em que atua, contrata através da Lei de Cotas (8.213/91)?

- Sim
- Não

12.As Pessoas com Deficiência Pessoas com deficiência s, em sua maioria ocupam cargos:

- Operacionais
- Administrativos
- Chefia/Diretoria

13.Qual a Formação Escolar, em sua maioria, do Profissional com Deficiência, em atuação neste momento dentro da organização?

- Ensino Fundamental
- Ensino Médio Completo
- Ensino Superior
- Pós- Graduação Latu Sensu
- Pós -Graduação Stricto Sensu
- Outras

14.Dentre os colaboradores contratados neste momento, sinalize seu enquadramento:

- Deficiência Motora
- Deficiência Intelectual

Deficiência Múltipla

Deficiência Sensorial

15. Caso você tenha respondido, Deficiência Sensorial ou Múltipla, na pergunta anterior, sinalize qual a deficiência os colaboradores se enquadram, em sua maioria, na atualidade?

Visual

Auditiva

Auditiva e Visual

16. Caso tenha sinalizado Auditiva, na pergunta anterior, identifique qual o grau de Deficiência, em sua maioria, por parte dos colaboradores?

Leve

Moderada

Severa

Profunda

17. A organização em que atua, busca orientação especializada em RH segmentado, para atender o público de Pessoas com Deficiência?

Esporadicamente

Assiduamente

Não busca este tipo de orientação

18. Use este espaço para fazer comentários, caso deseje

APÊNDICE 4 – ROTEIRO DE PESQUISA COM PROFESSORES PORTUGUÊS/LIBRAS

Roteiro de Pesquisa com Professores Português/Libras

Bem-vindo a nossa pesquisa e obrigada por sua disponibilidade!

Você levará aproximadamente 20 minutos no preenchimento do instrumento de pesquisa. Ao todo são 21 perguntas.

A pesquisa faz parte da Dissertação de Mestrado Acadêmico em Turismo, da UFPR. O processo desta pesquisa objetiva conhecer sobre o perfil do Professor de Ensino Superior Português/Libras, com conhecimento no campo do Turismo, Hospitalidade e Lazer.

Eventuais dúvidas podem ser esclarecidas com a pesquisadora Maria Carolina Muniz e Silva de Brito, pelo e-mail maria.carolina1@ufpr.br e pelo orientador Prof.º Dr. Carlos Eduardo Silveira, pelo e-mail cae.silveira@ufpr.br

Sinta-se à vontade para não responder à todas as questões ou desistir da pesquisa em qualquer etapa dela.

Os pesquisadores que terão acesso aos dados e informações coletados são aqueles acima mencionados. A divulgação dos resultados da pesquisa ocorrerá de forma codificada para preservar a sua identidade e confidencialidade e seu uso será estritamente acadêmico.

Ao prosseguir você concordará com o termo de consentimento.

Sua colaboração é muito importante!

Agradecemos desde já.

Maria Carolina Muniz e Silva de Brito (Mestranda) e Carlos Eduardo Silveira (Orientador)

1.Descreva seu perfil pessoal

2.Você se enquadra em alguma categoria de "Pessoa com Deficiência" (caso afirmativo, por favor expresse qual)?

3.Em alguma ocasião, você se beneficiou da Lei de Cotas (mesmo que não tenha sido em relação à deficiência)? Complemente se achar necessário.

4.Você recebe/recebeu Benefício de Prestação Continuada?

5.Sobre sua formação, gostaríamos de saber quais foram suas escolhas em relação há: Curso, IES, Município, Ano de Conclusão. Pode iniciar com a mais recente, até a mais antiga.

6.A IES onde atua oferece apoio através de algum departamento, para as Pessoas com Deficiência? Exemplifique por gentileza.

7.Você tem colegas Bilingues (Libras/Português) na IES?

8. Na equipe da IES, há colaboradores Surdos ou com outras deficiências? Em que proporção?

9.A organização que você está, oferece plano de carreira? Exemplifique.

10.Sobre a organização em que trabalha, você se enquadra em que situação? Professor Horista, Mensalista, Dedicção Exclusiva, Outros?

11.Na IES que você atua, os cursos são: Presenciais, Semi Presenciais, EAD, Híbridos?

12.Em sala de aula, você atua no ensino: Técnico, Tecnólogo, Bacharelado, Licenciatura, Pós-graduação Lato Sensu e Stricto Sensu?

13.Em sala de aula, você leciona para quais cursos?

14.A IES oferece alguma tecnologia assistiva, em ambientes comuns, para Surdos? Em quais ambientes? Sala de Aula, Laboratórios, Biblioteca, Secretaria, Xerox, Diretório Acadêmico/Centro Acadêmico, Lanchonetes, Portaria/Recepção, outros?

15.Durante o curso, os alunos Surdos têm atendimento educacional especializado (AEE)?

16.Quais eram suas perspectivas quando entrou na área da docência e quais são atualmente?

17.Quais as facilidades/dificuldades sentidas por você, referente a Educação Superior de Português/Libras?

18.Com a intensa oferta de cursos não presenciais nas IES, você destacaria alguma metodologia que você utiliza em sala de aula, no ensino da disciplina de Português/Libras?

19.Já lecionou para algum curso no Eixo de Turismo, Hospitalidade e Lazer? Caso afirmativo, descreva como foi sua experiência?

20. Qual contato você tem/teve com a área do Turismo? Agenciamento, Hospedagem, Alimentação, Lazer, Eventos, Planejamento, Outros?

21. Quais os dilemas/soluções sentidas por você, referente ao mercado de trabalho em Turismo, que lhe fizeram continuar/desistir?

APÊNDICE 5 - ATENDIMENTO AO CLIENTE NO TURISMO

Atendimento ao Cliente no Turismo

Bem-vindo a nossa pesquisa e obrigada por sua disponibilidade!

Você levará aproximadamente 10 minutos no preenchimento do instrumento de pesquisa. Ao todo são 11 perguntas.

A pesquisa faz parte da Dissertação de Mestrado Acadêmico em Turismo, da UFPR. O processo desta pesquisa objetiva conhecer sobre o Atendimento ao usuário Surdo, usuário de Libras, no campo do Turismo, Hospitalidade e Lazer.

Eventuais dúvidas podem ser esclarecidas com a pesquisadora Maria Carolina Muniz e Silva de Brito, pelo e-mail maria.carolina1@ufpr.br e pelo orientador Prof.º Dr. Carlos Eduardo Silveira, pelo e-mail cae.silveira@ufpr.br

Sinta-se à vontade para não responder à todas as questões ou desistir da pesquisa em qualquer etapa dela.

Os pesquisadores que terão acesso aos dados e informações coletados são aqueles acima mencionados. A divulgação dos resultados da pesquisa ocorrerá de forma codificada para preservar a sua identidade e confidencialidade e seu uso será estritamente acadêmico.

Ao prosseguir você concordará com o termo de consentimento.

Sua colaboração é muito importante!

Agradecemos desde já.

Maria Carolina Muniz e Silva de Brito (Mestranda) e Carlos Eduardo Silveira (Orientador)

1.Descreva seu perfil pessoal

2.Você se enquadra em alguma categoria de "Pessoa com Deficiência" (caso afirmativo, por favor expresse qual)?

3.Sobre sua formação, gostaríamos de saber quais foram suas escolhas em relação há: Curso, IES, Município, Ano de Conclusão. Pode iniciar com a mais recente, até a mais antiga.

4.Descreva sobre sua carreira profissional no Turismo.

5.Quais eram suas perspectivas quando entrou na área do Turismo e quais são atualmente?

6. Para você, como foi esse percurso da inspiração à ideação? Complemente se achar necessário.

7. O que lhe motivou a trabalhar com inclusão de Surdos no Turismo?

8. Quais as facilidades/dificuldades sentidas por você, referente a atuação em Libras, no atendimento ao Turista?

9. Você destacaria alguma metodologia que utiliza, para o público usuário de Libras?

10. Você mescla o atendimento de seu público de Surdos, com os demais usuários? Com essa ação, de forma afirmativa, você vislumbra quais benefícios?

11. Quais os dilemas/soluções sentidas por você, referente ao mercado de trabalho em Turismo, que lhe fizeram continuar/desistir?

APÊNDICE 6- ROTEIRO DE PESQUISA COM ESTUDANTES/EGRESSOS DE TURISMO

Roteiro de Pesquisa com Estudantes/Egressos de Turismo

Bem-vindo a nossa pesquisa e obrigada por sua disponibilidade!

Você levará aproximadamente 15 minutos no preenchimento do instrumento de pesquisa. Ao todo são 21 perguntas.

A pesquisa faz parte da Dissertação de Mestrado Acadêmico em Turismo, da UFPR. O processo desta pesquisa objetiva conhecer sobre o perfil do Estudante/Egresso Surdo Usuário de Libras, no campo do Turismo, Hospitalidade e Lazer.

Eventuais dúvidas podem ser esclarecidas com a pesquisadora Maria Carolina Muniz e Silva de Brito, pelo e-mail maria.carolina1@ufpr.br e pelo orientador Prof.º Dr. Carlos Eduardo Silveira, pelo e-mail cae.silveira@ufpr.br

Sinta-se à vontade para não responder à todas as questões ou desistir da pesquisa em qualquer etapa dela.

Os pesquisadores que terão acesso aos dados e informações coletados são aqueles acima mencionados. A divulgação dos resultados da pesquisa ocorrerá de forma codificada para preservar a sua identidade e confidencialidade e seu uso será estritamente acadêmico.

Ao prosseguir você concordará com o termo de consentimento.

Sua colaboração é muito importante!

Agradecemos desde já.

Maria Carolina Muniz e Silva de Brito (Mestranda) e Carlos Eduardo Silveira (Orientador)

1.Qual sua idade?

2.Indique seu enquadramento enquanto Pessoa Com Deficiência, por gentileza.

3.

Que curso você realiza/realizou?

4.

Qual ano você se forma/formou?

5.

Em qual IES você realiza/realizou o seu curso?

6. Em que Município você faz/fez o Curso?

7. A IES oferece apoio através de algum departamento, para as Pessoas com Deficiência? Exemplifique por gentileza.

8.

A IES oferece alguma tecnologia assistiva, em ambientes comuns, para Surdos? Em quais ambientes? Sala de Aula, Laboratórios, Biblioteca, Secretaria, Xerox, Diretório Acadêmico/Centro Acadêmico, Lanchonetes, Portaria/Recepção, outros ?

9.

Os seus professores são/eram Bilingues (Libras/Português)? Em que proporção?

10.

Durante o curso, você tem/teve atendimento educacional especializado (AEE) ?

11.

Quais as facilidades/dificuldades sentidas por você, referente a Educação Superior em Turismo?

12. Em alguma ocasião, você se beneficia/beneficiou da Lei de Cotas? Complemente se achar necessário.

13.

Você recebe/recebeu Benefício de Prestação Continuada?

14.

Você atua no mercado de trabalho? Em que situação: CLT, Estatutário, Empresário (PJ), Voluntário, Autônomo, Estagiário?

15. Qual área do Turismo você atua/atuou? Agenciamento, Hospedagem, Alimentação, Lazer, Eventos, Planejamento, Outros.? Complemente se achar necessário.

16.

A organização que você está, oferece plano de carreira?

17.Descreva sobre sua carreira profissional de forma a indicar qual cargo você ocupa atualmente? É o mesmo de quando entrou? Há quanto tempo você está nessa empresa?

18.Você tem colegas no trabalho que se enquadram como Pessoas com Deficiência Pessoas com deficiência ? Há algum Surdo?

19.A organização oferece alguma tecnologia assistiva, em ambientes comuns, para Surdos?

20.Quais os dilemas/soluções sentidas por você, referente ao mercado de trabalho em Turismo?

21.Quais eram suas perspectivas quando entrou na área do Turismo e quais são atualmente?

ANEXOS

ANEXO A – SUBMISSÃO DO ARTIGO 1

The screenshot displays the submission management interface for the journal 'Revista Turismo em Análise' (RTA). The user is logged in as 'carolinabrito1'. The page shows the submission details for article ID 194878, titled 'A INCLUSÃO DO SURDO NO MERCADO DE TURISMO EM SÃO PAUL', by 'Muniz e Silva de Brito et al.'. The submission is currently in the 'Publicação' (Publication) stage.

Arquivos da Submissão

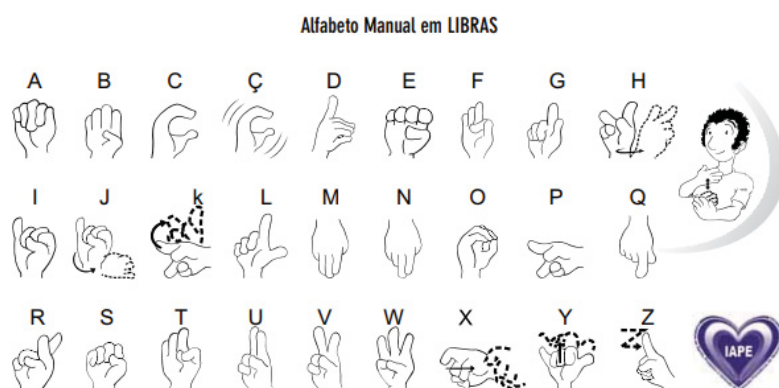
Nome	Data	Descrição
541851-1 carolinabrito1, Artigo_Revista Turismo em Análise.docx	fevereiro 18, 2022	Texto do artigo

[Baixar Todos os Arquivos](#)

Discussão da pré-avaliação

Nome	De	Última resposta	Respostas	Fechado
Nenhum item				

ANEXO B – REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DO ALFABETO MANUAL EM LIBRAS



FONTE: Retirado de Brasil (2009, p. 44)