

Acessibilidade para Surdos no Lazer Turístico: Experiências de um Casal de Turistas Surdos¹

Accessibility for Deaf People in Leisure Tourism: Experiences by a Deaf Tourist Couple

Accesibilidad para Sordos en el Turismo de Ocio: Experiencias de una Pareja de Turistas Sordos

Alexandre Souza da Silva

Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio)

Rio de Janeiro, RJ, Brasil

alexandresilva.sales@gmail.com

DOI: <http://dx.doi.org/10.18472/cvt.23n2.2023.2072>

Submetido: 01 fevereiro 2023

Aprovado: 09 agosto 2023

Marcello Tomé

Universidade Federal Fluminense (UFF)

Niterói, RJ, Brasil

marcellotome@id.uff.br

Luís Alexandre Pessoa

Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio)

Rio de Janeiro, RJ, Brasil

lpessoa@iag.puc-rio.br

RESUMO:

A surdez encarada sob um olhar clínico-terapêutico é apontada como uma deficiência em relação aos parâmetros sensoriais considerados de normalidade. Entretanto, a perspectiva socioantropológica a descreve como uma diferença cultural e linguística, interferindo na percepção e na interação do indivíduo surdo com o mundo que o cerca a partir da comunicação, moldando suas práticas culturais. O lazer turístico se realiza por meio de serviços de hospitalidade envolvendo alto grau de comunicação linguística entre prestadores e turistas. A principal barreira enfrentada pelos surdos no contato com pessoas não surdas é a barreira comunicacional. Este trabalho analisou narrativas de histórias de vida de um casal surdo sobre acessibilidade no lazer turístico, buscando identificar vivências inclusivas e as barreiras e limitações encontradas. Foram realizadas entrevistas em profundidade semiestruturadas nas quais os sujeitos de pesquisa narraram experiências turísticas por meio de suas histórias de vida. A discussão aponta para a percepção da exclusão pelos informantes devido à barreira comunicacional e à falta de formação que reflete na atitude excludente.

PALAVRAS-CHAVE: acessibilidade, lazer turístico, pessoas surdas

ABSTRACT:

¹ O presente artigo foi selecionado para Fast Track pelo SEMEAD 2022

When seen from a clinical–therapeutic perspective, deafness indicates a disability in relation to the sensory parameters considered normal. However, social and anthropological perspectives describe it as a cultural and linguistic difference, affecting how a person perceives and interacts with the world around them through communication, shaping their cultural practices. Leisure tourism is the provision of hospitality and leisure experiences involving a high degree of communication between its providers and tourists. The main barrier faced by deaf people in contact with non-deaf people is the communication barrier, as tourist and leisure services lack accessibility practices for deaf people. This work analyzed life story narratives of a deaf couple on accessibility in leisure tourism, identifying inclusive experiences and the barriers and limitations found in the market. Semi-structured in-depth interviews were carried out, in which the interviewed couple described their experiences through their life stories. The discussion indicates the perception of exclusion by them, due to the communication barrier and the lack of inclusion training to the providers of leisure tourism.

KEYWORDS: accessibility, leisure tourism, deaf people

RESUMEN:

La sordera desde el punto de vista clínico–terapéutico es señalada como una deficiencia en relación a los parámetros sensoriales considerados normales. Sin embargo, la perspectiva socio-antropológica la describe como una diferencia cultural y lingüística, afectando la percepción y la interacción del individuo sordo con el mundo que lo rodea a través de la comunicación, moldeando sus prácticas culturales. Turismo de ocio es la prestación de servicios de hospitalidad con alto grado de comunicación lingüística entre proveedores y turistas. La principal barrera a la que se enfrentan los sordos es la barrera de la comunicación. Este trabajo analizó relatos de historias de vida de una pareja sorda sobre la accesibilidad en el turismo de ocio, buscando identificar experiencias inclusivas y las barreras y limitaciones encontradas. Se realizaron entrevistas en profundidad semiestructuradas en las cuales los sujetos de la investigación narraron experiencias turísticas de ocio a través de sus historias de vida. La discusión apunta a la percepción de exclusión por parte de los informantes debido a la barrera comunicativa y a la falta de formación inclusiva de los proveedores del turismo de ocio.

PALABRAS CLAVES: accesibilidad, turismo de ocio; personas sordas

1. Introdução

A Organização Mundial da Saúde apontou que, em 2018, aproximadamente 466 milhões de pessoas viviam com algum grau de deficiência auditiva, representando cerca de 6,1% da população mundial (WHO, 2018). Estudos projetam um crescimento desse quantitativo para 630 milhões em 2030, chegando a 900 milhões de indivíduos em 2050 (Davis & Hoffman, 2019). No Brasil, 9,7 milhões de habitantes viviam com deficiência auditiva em algum grau, representando 5% da população estimada pelo último censo demográfico (IBGE, 2010).

No entanto, esse quantitativo de pessoas surdas no Brasil é maior do que as populações das maiores cidades brasileiras, sendo apenas superado pela população da maior cidade do país—São Paulo/SP (IBGE, 2010) —, representando um amplo mercado consumidor potencial com características próprias e que busca valores a serem atendidos por meio da oferta de bens e serviços. Com quase 10 milhões de indivíduos apresentando em comum a surdez, o que afeta seu modo de se comunicar com as pessoas e interagir com o mundo em volta, é importante estudar o comportamento dessas pessoas, seus gostos, suas necessidades e desejos a fim de orientar a oferta de produtos disponíveis ao consumo.

Estudos do comportamento do consumidor atraem o interesse do mercado conforme aumenta a concorrência e se maximiza o fenômeno da globalização, ampliando os desafios para as empresas

na manutenção daqueles mercados em que atuam e na conquista de novos, pois o consumo é uma prática sociocultural, historicamente moldada, e que emerge das estruturas e imperativos ideológicos de mercados dinâmicos (Casotti & Suarez, 2016; Vera et al., 2019; Pinto et al., 2015; Arnould & Thompson, 2005).

Pinto et al. (2016) levantaram os estudos desenvolvidos no Brasil sobre o consumo de pessoas com deficiência, entre 2008 e 2016, elencando quinze publicações nas quais não apontaram qualquer menção ao consumo de surdos. Em pesquisas nas bases de dados *Spell*, *Web of Science* e *Google Scholar* sobre publicações entre 2017 e 2021 com parâmetros como “consumo de surdos”, “consumidores surdos”, “deaf consumer” e “deaf consumption”, verificamos que poucos estudos têm como objeto esse público.

A partir das bases pesquisadas, identificamos que o consumo de pessoas com deficiência foi objeto de sete estudos internacionais: Cloquet et al. (2017), McMillen (2017), Beudaert (2018), Dubost (2018), Taylor et al. (2019), Darcy et al. (2020) e Low (2020). Apenas três deles—McMillen (2017), Beudaert (2018) e Dubost (2018)—trataram sobre os consumidores surdos.

No Brasil, onze estudos abordaram o consumo de pessoas com deficiência: Silva-Lacerda et al. (2016), Pinto et al. (2016), Coelho & Abreu (2017), Faria & Casotti (2017), Felizardo et al. (2018), Silva (2018), Ferreira et al. (2019), Conrad et al. (2019), Barreto et al. (2020), Borges et al. (2020), e Koehler & Foerste (2020). Embora maior a quantidade de estudos nacionais sobre o consumo de pessoas com deficiência, apenas Silva-Lacerda et al. (2016) mencionam os consumidores surdos.

A presente pesquisa é motivada pela baixa quantidade de estudos sobre consumo de surdos e o recorte nos serviços de lazer turístico se justifica pela prestação dessa modalidade ser baseada em comunicação linguística direta entre prestadores e turistas, afetando sensivelmente os surdos que enfrentam a barreira comunicacional entre língua oral e língua de sinais.

Nesse contexto, realizamos este estudo partindo da questão “como os surdos consomem lazer turístico dada a barreira comunicacional que vivenciam?”, tendo por objetivo analisar narrativas de histórias de vida de um casal surdo sobre acessibilidade no lazer turístico a partir da barreira comunicacional, buscando identificar eventuais vivências inclusivas experimentadas, bem como barreiras e limitações encontradas na prestação dos serviços de lazer turístico aos surdos.

2. A Cultura Surda e a Exclusão do Surdo

Sob um olhar clínico–terapêutico, a surdez é tratada como uma deficiência em relação a um parâmetro de normalidade, um problema de saúde a tratar. Skliar et al. (1995) preconizam uma leitura que chamam de perspectiva socioantropológica, que aponta a surdez como uma diferença cultural e linguística (Skliar et al., 1995; Skliar, 1997; Bisol et al., 2008), direcionando o olhar sobre os surdos da incapacidade funcional para a discussão enquanto pessoas com seus próprios hábitos, gostos, interesses, códigos e cultura.

Lambez et al. (2020, p. 257) descrevem o conceito de ser surdo como uma característica integrante da identidade dos surdos, pois eles se constituem enquanto grupo, pela perspectiva sociocultural, como “uma comunidade que tem uma única língua, códigos culturais diferentes daqueles da comunidade não surda, seus próprios eventos e conferências, e estruturas culturais e de lazer”.

A comunidade surda é um grupo sociocultural minoritário com características linguísticas e culturais próprias que se agrupa para troca de vivências enquanto seres visuais e apresenta condições em desvantagem com relação a outros grupos (Lambez et al., 2020; Skliar, 1997;

Quadros & Karnopp, 2004; Sá, 2006; Abreu, 2020). A formação de uma comunidade leva à construção de uma cultura comum a seus membros. A constituição da comunidade surda dá origem à cultura surda.

O mundo é produzido por e para pessoas atenderem suas necessidades e desejos, o que acaba atendendo à maioria como se fossem as demandas comuns a todas as pessoas. Enquanto grupo minoritário, as pessoas com deficiência ficam à margem do atendimento de suas necessidades (McCracken, 1990/2003).

A maioria das pessoas têm acesso e partilham de sensações percebidas e vivências compartilhadas que as aproximam social e culturalmente. Às pessoas com deficiência se impõe limitação de acesso pleno, que pode estar baseada em impedimentos socialmente estabelecidos, a exemplo das práticas discriminatórias ou de desrespeito com as pessoas surdas e os outros grupos de pessoas com deficiências, gerando exclusão do consumo (McClimens & Hyde, 2012).

Exclusão do mercado é um conceito que se traduz por mecanismos excludentes que funcionam como barreira ao acesso de determinados grupos e indivíduos a recursos e oportunidades que o mercado disponibiliza à maioria das pessoas, diminuindo a representatividade desses excluídos. A participação no mercado é fundamental à qualidade de vida, às relações sociais e à manutenção de uma coesão social, pois permite-se consumir enquanto um direito (Saren et al., 2019).

As diferenças com base nas deficiências estão antes nos planos social e pedagógico do que nas questões médicas e biológicas. A busca da superação está na constituição da cultura por meio de um processo formativo da sociedade que volte o olhar para a diversidade e a inclusão (Vygotsky, 2012).

3. O Lazer Turístico e a Acessibilidade do Surdo

O lazer se manifesta enquanto uma necessidade e meio de desenvolvimento humano, direito social, caracterizado por experiências significativas e enriquecedoras (Maciel et al., 2022).

O lazer contemporâneo se traduz por um complexo de experiências de serviços diversos mediado por interações sociais vinculadas a inúmeros códigos culturais da atual sociedade de consumo. A experiência carrega em si um movimento de sensações e emoções de fantasia, sentimentos e diversão (Holbrook & Hirschman, 1982; Pinto & Freitas, 2012).

Nesse universo de possibilidades está o lazer turístico, no qual se busca o conhecimento de novas paisagens, culturas, lugares e pessoas fora do entorno habitual do indivíduo por meio da prática do turismo (Camargo, 2003).

A experiência de surdos se defronta com barreiras e limitações nas relações com pessoas não surdas a partir de uma barreira comunicacional, afetando a autonomia e a independência daquele grupo (Karsten et al., 2017). O modelo socioantropológico descreve os surdos como comunidades unidas pelas línguas de sinais, naturais e complexas, e não por linguagens. A língua de sinais é a evidência básica para pertencer à comunidade surda, meio pelo qual seus membros melhor se comunicam e expressam suas identidades (Skliar et al., 1995; Sá, 2006; McCleary, 2003; Bisol et al., 2008).

Sasaki (2009) aponta que a acessibilidade no campo do lazer é garantida por uma perspectiva multidimensional. No caso dos surdos, a contratação de intérpretes de línguas de sinais para atuar junto aos trabalhadores em serviços de lazer garante a acessibilidade como medida da dimensão comunicacional, que visa derrubar barreiras na comunicação (Sasaki, 2009). Adequar a prestação de serviço ouvindo usuários com deficiência em suas queixas embasa novos métodos e técnicas de atendimento, atendendo à dimensão metodológica (Sasaki, 2009).

A dimensão instrumental passa pela adequação de aparelhos, equipamentos, ferramentas e outros dispositivos (Sasaki, 2009), enxergando a surdez para além da comunicação, como a impossibilidade de acesso aos hóspedes surdos dentro da unidade habitacional hoteleira por campainha, telefone sonoro e batidas à porta, com riscos à integridade em casos de emergência quando necessário evacuar o edifício hoteleiro.

Silva-Lacerda et al. (2016) discutem que, ocasionalmente, pessoas com deficiência são incitadas ao pagamento de serviços extras nos hotéis a título de “cuidados especiais”, elevando seu custo em relação aos outros hóspedes, quando na verdade é um direito assegurado em lei e um dever da sociedade com os mais vulneráveis (Silva-Lacerda et al., 2016).

Criar leis não é suficiente para a adoção de práticas inclusivas. O reconhecimento da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) como forma legal de comunicação e de expressão da comunidade surda está garantida na Lei nº 10.436/2002. Entretanto, inicialmente não se mostrou suficiente para o atendimento de surdos em sua língua natural. Nos primeiros cinco anos de vigência da lei, estudos de caso apontavam exemplos como Belo Horizonte—uma capital—que não contava com intérprete de LIBRAS em nenhum equipamento de hospedagem (Costa, 2006).

Problemas de comunicação nesse setor têm duas origens: o fato de a surdez não ser uma condição facilmente percebida e a dificuldade de encontrar indivíduos nesses estabelecimentos fluentes em LIBRAS, configurando-se como forte barreira comunicacional decorrente da carência de mão-de-obra qualificada, refletindo a ausência de uma cultura inclusiva da diversidade social (Faria & Carvalho, 2010; Faria et al., 2011; Faria & Motta, 2012; Faria & Silva, 2015; Silva-Lacerda et al., 2016).

Por fim, a dimensão atitudinal afeta toda a sociedade que precisa ser educada nas diferenças, onde o poder decisório no desenho e oferta de bens e serviços contemple necessidades específicas no lugar da manutenção da exclusão, o que reflete na postura adotada pelos prestadores de serviços não surdos no atendimento de pessoas surdas, evitando-se o chamado “capacitismo”, que enxerga as pessoas não por suas possibilidades e capacidades, mas por suas deficiências (Sasaki, 2009).

4. Metodologia

Nosso estudo mergulhou na realidade de um casal surdo como autores de suas histórias dentro do contexto sócio-histórico onde foram formados. Assim, não buscamos o critério da saturação que generaliza a realidade retratada pela repetição, pelo contrário, entendemos que isso macularia a profundidade do caráter singular das experiências buscado neste estudo (Minayo, 2017).

Além disso, este trabalho não é uma análise do consumo da comunidade surda, mas da realidade do casal estudado, servindo para chamar a atenção de pesquisadores e contribuir com futuros estudos sobre surdos.

4.1 Método e Escolha de Sujeitos

O método de Histórias de Vida busca compreender fenômenos sociais a partir da construção da ligação entre histórias individuais e história coletiva, sendo possível compreender o cenário social em que estão inseridos os informantes baseado nas narrativas de suas histórias individuais (Barros & Lopes, 2014).

O paradigma interpretativo acomoda o método destacando-se, entre suas principais características, a qualidade da confiança estabelecida entre pesquisador e pesquisados (Silva et al., 2017). A escolha dos sujeitos foi motivada pelo convívio profissional entre um dos pesquisadores e a informante como membro de uma comunidade surda minoritária inserida no contexto de uma comunidade ouvinte maior, sendo percebidas claras diferenças no convívio dos surdos com pessoas ouvintes, observando-se barreiras na comunicação devido à falta de profissionais daquele ambiente de trabalho proficientes na comunicação em língua de sinais.

Foi escolhido um casal surdo de mesma faixa etária que adquiriu a língua portuguesa como língua primeira (L1) e a proficiência em LIBRAS entre a adolescência e o início da vida adulta. Ela trabalha com ensino de LIBRAS e o relacionamento, iniciado há 8 anos, aumentou o contato dele com a LIBRAS melhorando sua proficiência, pois passou a conviver em uma família integralmente surda, visto que sua esposa tem um filho de 13 anos que nasceu surdo por fatores genéticos.

4.2 Descrição dos Sujeitos

Quadro 1
Perfil dos Informantes

Informantes	Família de Origem	Processo de Aquisição da Linguagem	Aquisição LIBRAS
Ela	Única Surda	Alfabetizada em Português, Recurso da Oralização e LIBRAS como Segunda Língua	15 anos
Ele	Único Surdo	Alfabetizado em Português e Recurso da Oralização	19 anos

Ela tem 39 anos, é professora de LIBRAS nos cursos de graduação em Letras-LIBRAS no magistério federal no Rio de Janeiro. É formada em pedagogia e mestra em educação por instituição privada no estado de Minas Gerais, além de licenciada em Letras/LIBRAS pela Universidade Federal de Santa Catarina. Ela possui pós-graduação em psicopedagogia e Atualmente cursa o último ano de doutorado em Letras, na área de Linguística, em instituição estadual no Rio de Janeiro.

Nasceu surda em decorrência de doença da mãe na gestação, crescendo em uma família de ouvintes: pai, mãe e irmã, além dos avós, sendo a única surda da família. Iniciou estudos em escola especial, onde aprendeu a falar (oralização) com uma fonoaudióloga. Convivia com alunos surdos, mas somente podia utilizar a língua oral, embora tivesse o suporte de intérprete em sala de aula.

Aprendeu LIBRAS aos 15 anos, quando trocou de escola para uma considerada inclusiva e iniciou contato com o mundo surdo. Foi a primeira aluna surda da instituição onde cursou Pedagogia e não tinha intérprete que garantisse sua acessibilidade, quando lutou para ter seu direito garantido.

Ele tem 37 anos, é analista de sistemas com atuação em programação e instrutor de desenvolvimento em TI em uma empresa multinacional, oferecendo seus treinamentos em LIBRAS com o apoio de um intérprete para português e inglês, pois tem alunos falantes do inglês. Formado em Sistemas de Informação por instituição privada no estado do Rio de Janeiro, possui pós-graduação em Informática.

Ele nasceu ouvinte, mas contraiu doença no primeiro ano de vida que deixou como seqüela a surdez. Esta não foi percebida de imediato pelos médicos, mas posteriormente pela família, devido à falta de interatividade e resposta a estímulos sonoros. Ele cresceu também como o único surdo em uma família de ouvintes: pai, mãe e irmãos, e todos os outros parentes.

Começou a oralização aos 2 anos com a fonoaudióloga e também tardiamente conheceu a LIBRAS, somente na faculdade—aos 19 anos—, quando teve contato com outros surdos, aumentando seu círculo de amizades com pessoas surdas. Concluiu a graduação sem suporte de intérprete, embora reconheça a importância e hoje utilize o apoio desse profissional para a acessibilidade em seu ambiente de trabalho.

4.3 Coleta de Dados

A técnica de coleta de dados foi Entrevista em Profundidade semiestruturada, registrada em vídeo com a mediação de um tradutor-intérprete de LIBRAS-Português (TILSP), respeitando a língua natural gestual como evidência básica da comunidade surda e condição essencial de expressão da cultura surda, garantindo-se aos informantes a comunicação em sua língua (Sá, 2006).

A mediação do TILSP foi escolhida como procedimento padrão para estudo com surdos, sendo a LIBRAS a sua língua de expressão, além de não precisar realizar entrevista por escrito, o que poderia limitar a expressão narrativa dos entrevistados. Adotamos esse protocolo desde o primeiro contato para convite aos sujeitos de pesquisa para participação no estudo e agendamento das entrevistas, sendo utilizado o primeiro contato pelo TILSP explicando do que se tratava o estudo, para posterior formalização do convite pelos pesquisadores.

Foram realizadas entrevistas com cada informante entre novembro de 2020 e fevereiro de 2021, com duração média de uma hora, via internet com a ferramenta Zoom para gravação em vídeo, em razão das medidas de isolamento decorrentes da pandemia da COVID-19, não tendo sido necessárias novas interlocuções para alcançar o objetivo do presente estudo. Ainda que presencialmente, o registro seria feito em vídeo com a mediação do TILSP conforme explicado anteriormente.

Reforçamos a importância do TILSP no contato com a comunidade surda, pois a língua, mais que um código de comunicação, é meio de expressão cultural de seus usuários. O uso da LIBRAS respeita os códigos e referências da cultura surda, não significando substituição pela pessoa surda da leitura labial pela sinalização.

5. Discussão

Os dados obtidos foram analisados à luz das narrativas de histórias de vida dos informantes, o que nos permitiu compreender com riqueza de detalhes as situações concretas e as percepções geradas em nossos informantes quanto ao tratamento que lhes fora dispensado pelos indivíduos não surdos nos meios e serviços de hospitalidade em que transitaram. O recorte para este artigo se limita aos relatos sobre serviços de hospitalidade, como hospedagem, transporte, visita a atrativos turísticos e hotelaria embarcada, pois tratamos das atividades de lazer na prática de turismo.

O lazer turístico se desenvolve pelas experiências de ócio desenvolvidas em lugares e com pessoas diferentes daqueles habituais, promovendo intercâmbio cultural (Camargo, 2003). Ainda que exista a barreira comunicacional, percebemos que isso não é suficiente para restringir o interesse do casal pelas experiências de contato com outras pessoas não surdas, outros locais e outras culturas:

Eu sou uma pessoa muito de mente aberta. Eu sou muito comunicativa. Eu não tenho medo. Eu me reconheço como pessoa surda, que o surdo é igual ao ouvinte. Mas como eu faço quando eu viajo, eu falo: Oh!... Eu explico logo: Olha, eu sou surda, por favor, faz a leitura labial, fala devagar pra eu poder entender, senão eu não entendo. Se eu não entender, se não houver comunicação, eu peço, eu passo pra escrita. Eu peço pra escrever (...) então, eu como surda, a comunidade surda, a gente tem muita dificuldade, a gente tem que se comunicar, a gente tem que passar as dicas. Às vezes, as pessoas não vão no lugar porque têm medo, então eu indo, conhecendo o lugar, eu passo bastante informação. Eu mostro e falo: Olha aqui, olha lá! Então eu sempre pesquiso com antecedência e me organizo pras pessoas perguntarem, eu saber explicar, e as pessoas ficam felizes com isso (...) seguem o exemplo e vão, têm vontade de conhecer o lugar, tem uma coisa satisfatória. Porque os surdos também não têm muita informação (...) A culpa é da sociedade, da questão da falta de acessibilidade... (Ela, grifo nosso)

As experiências significativas e enriquecedoras no lazer (Maciel et al., 2022) do casal informante são repassadas para outros membros da comunidade surda, que vivenciam barreira de acesso a informações, levando à exclusão do consumo (McClimens & Hyde, 2012), reforçando as relações sociais entre os membros da comunidade surda e permitindo maior participação desses indivíduos no mercado (Saren et al., 2019).

No lazer contemporâneo, as interações sociais e seus respectivos códigos culturais da sociedade de consumo carregam em si fantasia, sentimentos e diversão (Holbrook & Hirschman, 1982; Pinto & Freitas, 2012). Ainda que em contexto não surdo, percebemos o prazer da experiência de contato com novas culturas e línguas:

É bem diferente. É totalmente diferente, sim. No Brasil fala português, porque é minha L1, mas, fora do Brasil, espanhol. A gente tem que... não consigo falar em inglês muito bem. Aqui no Brasil eu entendo melhor português. Mas outras línguas pra comunicação é mais complicado, eu não consigo falar. (...) fora do Brasil eu me divirto mais. Porque é outra língua (...) outra cultura, eu me divirto mais com isso. Eu tento aprender, me comunicar com a língua de sinais de outros países, isso pra mim é divertido. (Ela, grifo nosso)

Interessante notar a barreira da comunicação em língua oral estrangeira, uma vez que se torna desvantagem para quem depende da informação visual (Lambez et al., 2020; Skliar, 1997; Quadros & Karnopp, 2004; Sá, 2006; Abreu, 2020), o que é ressignificado quando se trata de uma língua de sinais estrangeira como melhor meio para comunicação e troca de vivências (Skliar et al., 1995; Sá, 2006; McCleary, 2003; Bisol et al., 2008). A tentativa de aprendizado de um língua estrangeira de sinais adquire um caráter de diversão (Holbrook & Hirschman, 1982; Pinto & Freitas, 2012).

A experiência do lazer turístico enquanto relação social e antropológica sinaliza a vivência da surdez enquanto um meio de diferença, mas também de trocas culturais e linguísticas (Skliar et al., 1995; Skliar, 1997; Bisol et al., 2008), respeitando-se seus códigos culturais que diferem dos códigos de uma comunidade não surda (Lambez et al., 2020) e permitindo a acessibilidade, buscando garantir autonomia e independência (Karsten et al., 2017):

(...) tem mais acessibilidade em outros países. Porque eles utilizam mais a ASL, a língua de sinais americana. Lá nos Estados Unidos, lá é maravilhoso, tem muita acessibilidade... Eles utilizam a ASL... (...) se eu vou num restaurante, eles utilizam ASL. Aqui no Brasil não, aqui no Brasil, a acessibilidade no Brasil é péssima. A gente tem muita dificuldade, muita barreira (...) A gente vai nas lojas, o ouvinte não tem a comunicação que a gente gostaria. A diferença lá nos Estados Unidos, a acessibilidade lá é muito melhor do que no Brasil. Infelizmente... (Ela, grifo nosso)

Punta Cana, lá, na administração, na recepção, no resort que era imenso, e as pessoas falavam inglês, ok, tinha espanhol. E eu cheguei, eu falei: Eu sou surdo! Eu falei. Tem uma palavra em inglês: Deaf. Aí a pessoa pediu pra eu esperar, escrever, pediu um momentinho, chamou o intérprete e o intérprete veio até mim. E ele utilizava a ASL, e eu não sei falar em ASL, que é a língua de sinais americana. E a gente foi tentando se comunicar, aquilo pra mim foi um desafio. A gente aceitou o desafio. LIBRAS e ASL são duas línguas de sinais diferentes, mas eu recebi essa acessibilidade lá. (Ele, grifo nosso)

A falta de acessibilidade é percebida pelos informantes como uma falta de preparo da sociedade para lidar com a surdez, pois não há informação, ficando o atendimento a esse público em suas necessidades à margem do que é feito para a maioria (McCracken, 1990/2003).

(...) quando eu viajo, fico no hotel. Às vezes o hotel não tem acessibilidade. O que eu percebo, eu percebo que o hotel não tem acessibilidade. Eu chamo um funcionário e pergunto, e já aviso com antecedência: Oh, eu sou surdo! Eu vou ficar hospedado nesse hotel! Mas falta conhecimento, falta a sociedade conhecer sobre a cultura surda. Conhecer sobre o básico, poder saber o mínimo da LIBRAS porque o surdo, ele não tem condições de falar ao telefone, se bater na porta, se ligar, o surdo não atende essas chamadas, vai chamar o surdo como? Aí eu explico essa questão pra eles verem a necessidade, que falta acessibilidade. E eu passo as informações pra futuramente outras pessoas surdas forem naquele local, eles vão ter os mesmos problemas. Eles precisam fazer treinamentos. Eu entendo porque não são todas as pessoas surdas que vão ali naquele mesmo hotel. Existem muitos outros hotéis que as pessoas podem ir. Mas eu vou. Sempre nos locais onde eu vou, vou passando as informações, vou transmitindo conhecimentos. Se todos os locais tivessem acessibilidade seria ótimo, não precisaria eu ficar dando essas explicações. (Ele, grifo nosso)

Nos serviços de hospedagem, os informantes sinalizaram uma carência multidimensional para o atendimento de surdos, desde a falta de percepção da surdez até a não disponibilidade de intérpretes (dimensão comunicacional); e de adequação instrumental para os surdos, como infraestrutura de comunicação por meio luminoso (dimensão instrumental) (Sasaki, 2009; Faria & Carvalho, 2010; Faria et al., 2011; Faria & Motta, 2012; Faria & Silva, 2015; Silva-Lacerda et al., 2016).

Se por um lado não há uma metodologia de atendimento e satisfação do cliente (dimensão metodológica), os informantes tentam ser ouvidos em suas queixas e necessidades para que haja um atendimento eficaz para outros surdos (Sasaki, 2009).

A surdez vista como um problema está mais relacionada a uma questão social e pedagógica, pois a sociedade precisa ser formada para a diferença, para a inclusão e a diversidade social (Vygotsky, 2012):

*Só uma coisa que eu lembrei, na viagem de avião, no aeroporto foi um pouco confuso. Mas não foi culpa nossa, de nós surdos, porque houve uma mudança no voo, parece que o voo se atrasou. A gente teve que ter atenção no painel, ficar atento, porque às vezes as informações são passadas pelo microfone e a gente não recebe essa informação. A gente tem que ficar atento ao painel. E tinha que perguntar ao funcionário do aeroporto, e falar assim: **oh, eu sou surdo! Quando houver alguma mudança, vocês precisam avisar isso pra gente! E as pessoas respondiam: Ok!** A gente ficava lá sentado, eu ficava olhando e a informação era passada no microfone e a pessoa, essa funcionária não avisava, esquecia... Eu tinha que andar até lá e perguntar: **E aí? Você esqueceu? Isso é um incômodo. Eu tinha que ter atenção, ficar percebendo as informações de forma visual.** (Ele, grifo nosso)*

A formação para a diferença (dimensão atitudinal) impacta diretamente o acolhimento inerente ao conceito de hospitalidade, podendo também a atitude ser moldada pela prática. Ela é um desafio para a sociedade no aprendizado do respeito e do atendimento das necessidades dos surdos ao invés de excluí-los (Sassaki, 2009):

*(...) fui lá em Jalapão... Eu fui sozinha não. Fui com mais duas amigas e chegando lá, eu falei pro guia de turismo, pra agência, eu fui numa agência, eu falei: **Oh... eu e minhas amigas somos surdas! Então, por favor, fala devagar, e também quando for falar tire a máscara!** Eu sei que tem que manter uma certa distância, mas nós somos surdas e a gente quer entender tudo que for dito! **A gente quer saber tudo que vai acontecer por aqui! E eles aceitaram numa boa. A comunicação fluiu perfeitamente, eles se preocupavam se a gente entendia, se a gente não entendia. Eles digitavam, pegavam o celular e digitavam. Eles perguntavam.** Às vezes, na conversa, quando não dava pra entender, pra fazer a leitura, eu sempre falava: **Devagar!** (Ela, grifo nosso)*

*(...) minha esposa e meu filho viajaram pra Maragogi e ficaram num hotel que tinha uma hospedagem que **a recepção tinha comunicação em LIBRAS.** E aquilo foi super interessante, a gente se comunicou bastante e **a gente conseguiu comunicar aos outros surdos dizendo que aquele local tinha acessibilidade linguística.** (Ele, grifo nosso)*

A oferta de espaços e serviços que acolham pessoas surdas superando a barreira comunicacional, seja ela linguística ou substituindo o sonoro pelo visual, abre espaço para a expressão da identidade surda pelo compartilhamento em comunidade de sua língua, seus códigos culturais, bem como suas estruturas culturais, gerando autonomia e independência na fruição da experiência de lazer turístico (Karsten et al., 2017; Lambez et al., 2020):

(...) a gente participou de um cruzeiro também que tinha outros surdos e tinha um intérprete, tinha acessibilidade, a gente apertava uma campainha que acendia uma luz dentro do quarto. Aquilo foi muito bacana, a relação à acessibilidade, a gente se sentiu muito tranquilo. E essas coisas poderiam se espalhar pelo mundo pra dar acessibilidade pra nós surdos. Facilitaria bastante a vida da comunidade surda, a acessibilidade. (Ele, grifo nosso)

6. Conclusões

Os estudos realizados sobre pessoas surdas têm grande foco nas ciências da saúde sobre o tratamento da surdez enquanto condição médica e no campo da educação de surdos. No entanto, poucos estudos encaram esses indivíduos como agentes em outros espaços da vida social, a exemplo do fato de consumirem.

O objetivo do presente estudo foi analisar narrativas de histórias de vida de um casal surdo sobre acessibilidade no lazer turístico, buscando identificar vivências inclusivas e as barreiras e limitações encontradas.

O passo metodológico fundamental foi enfrentar a barreira comunicacional utilizando a tradução LIBRAS/Português mediada por um intérprete (TILSP), garantindo aos informantes a comunicação em sua língua natural, de maneira espontânea, sem interromper sua narrativa. Por isso, todo contato desde o convite para participar do estudo foi realizado com a mediação do TILSP.

O presente estudo tem a limitação de estudar a realidade de um casal surdo, sendo necessário estudar de maneira mais ampla um quantitativo maior de surdos. Nosso intuito foi conhecer a realidade da vida de uma pessoa surda em seu tempo de lazer turístico, pois são práticas que podem apresentar mais barreiras comunicacionais.

A principal dificuldade encontrada continua sendo a barreira comunicacional linguística. Embora a presença de um TILSP seja uma ferramenta para garantir a acessibilidade e o entrevistador tenha conhecimento intermediário da língua, o que tornou interessante a interação direta com os entrevistados, é preciso lembrar que a LIBRAS é uma língua diferente do Português. Por isso, a formulação de perguntas pelo entrevistador e a construção de sentido pelo interlocutor pode se dar de modo diferente, ainda que os entrevistados conheçam a língua portuguesa, não sendo um caso de simples tradução.

Em alguns momentos, ainda que o TILSP fosse mediador na construção em LIBRAS, algumas perguntas, por terem sido pensadas e construídas em Português, precisaram ser explicadas para que os entrevistados compreendessem sobre o que exatamente estava sendo dito, pois a LIBRAS é sua língua natural e possui sua estrutura diferente do Português.

Nesse sentido, ainda que seja importante a presença de um TILSP para que nenhum detalhe passe despercebido e para fins de registro, especialmente do áudio para transcrição e consulta de pessoas não proficientes em LIBRAS, é interessante que pesquisadores que trabalham com pessoas surdas tenham proficiência na língua de sinais, a fim de terem maior autonomia e independência no diálogo e para que a construção de sentido seja feita diretamente na língua utilizada pelo entrevistado surdo.

Observamos neste estudo que a carência de oferta de espaços acessíveis às pessoas surdas não se trata de uma questão de investimento econômico, por exemplo, na contratação de profissionais intérpretes de LIBRAS, mas de uma falta de formação social para as diferenças. Os surdos não são imediatamente percebidos devido à ausência de uma característica física que os identifique e as pessoas na sociedade, ao perceberem uma pessoa surda, não percebem que podem dividir os

espaços sociais com muitas outras pessoas na mesma condição sem serem notadas. A sociedade não percebe a existência desses indivíduos, bem como a importância de construir ambientes que os acolham e atendam. Observamos que a questão da falta de acessibilidade é um problema social na formação cultural das pessoas que não vivenciam a deficiência e, mais do que imposta pela lei, a acessibilidade poderá ser garantida, a médio e longo prazo, por meio da formação de cidadãos que reconheçam, respeitem e vivenciam a diversidade.

Sugerimos a realização de estudos com maior quantitativo e perfis mais diversos de surdos para ampliar e aprofundar o estudo sobre acessibilidade de membros da comunidade surda em suas práticas de lazer turístico, sendo essencial dar voz a esses sujeitos de pesquisa para a compreensão da acessibilidade que lhes é ofertada.

Referências

- ABREU, M. C. B. F. DE. (2020). ABORDAGEM SOCIOANTROPOLÓGICA DA SURDEZ, LÍNGUA DE SINAIS E EDUCAÇÃO BILÍNGUE. REVISTA OBTCHÉNIE, 4(3), 711–734. [HTTPS://DOI.ORG/10.14393/OBV4N3.A2020-58434](https://doi.org/10.14393/OBV4N3.A2020-58434)
- ARNOULD, E. J., & THOMPSON, C. J. (2005). CONSUMER CULTURE THEORY (CCT): TWENTY YEARS OF RESEARCH. JOURNAL OF CONSUMER RESEARCH, 31(4), 868–882. [HTTPS://DOI.ORG/10.1086/426626](https://doi.org/10.1086/426626)
- BARRETO, L. S., MEDEIROS, C. R. O., & PAULA, V. A. F. (2020). PODEM AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA CONSUMIR? A REPRESENTAÇÃO INCIDENTAL NA PUBLICIDADE E PROPAGANDA. REVISTA GESTÃO E PLANEJAMENTO, 21, 416–437. [HTTPS://DOI.ORG/10.21714/2178-8030GEP.V.21.6573](https://doi.org/10.21714/2178-8030GEP.V.21.6573)
- BARROS, V. A. DE, & LOPES, F. T. (2014). CONSIDERAÇÕES SOBRE A PESQUISA EM HISTÓRIA DE VIDA. IN E. M. DE SOUZA (ORG.), METODOLOGIAS E ANALÍTICAS QUALITATIVAS EM PESQUISA ORGANIZACIONAL: UMA ABORDAGEM TEÓRICO-CONCEITUAL (PP. 41–63). EDUFES. [HTTP://REPOSITORIO.UFES.BR/HANDLE/10/939](http://repositorio.ufes.br/handle/10/939)
- BEUDAERT, A. (2018). TOWARDS AN EMBODIED UNDERSTANDING OF CONSUMERS WITH DISABILITIES: INSIGHTS FROM THE FIELD OF DISABILITY STUDIES. CONSUMPTION MARKETS & CULTURE, 23(4), 361–375. [HTTPS://DOI.ORG/10.1080/10253866.2018.1534734](https://doi.org/10.1080/10253866.2018.1534734)
- BISOL, C. A., SIMIONI, J., & SPERB, T. (2008). CONTRIBUIÇÕES DA PSICOLOGIA BRASILEIRA PARA O ESTUDO DA SURDEZ. PSICOLOGIA: REFLEXÃO E CRÍTICA, 21(3), 392–400. [HTTPS://DOI.ORG/10.1590/S0102-79722008000300007](https://doi.org/10.1590/S0102-79722008000300007)
- BORGES, M. B., BRASIL, A., OLIVEIRA, Z. M., & SILVA, J. E. (2020). EU NÃO VEJO, MAS SOU VISTA – UM ESTUDO SOBRE O CONSUMO DE ROUPAS POR PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL. BRAZILIAN JOURNAL OF MARKETING, 19(1), 197–215. [HTTPS://DOI.ORG/10.5585/REMARK.V19I1.17140](https://doi.org/10.5585/REMARK.V19I1.17140)
- CAMARGO, L. O. DE L. (2003). O QUE É LAZER. BRASILIENSE.
- CASOTTI, L. M., & SUAREZ, M. C. (2016). DEZ ANOS DE CONSUMER CULTURE THEORY: DELIMITAÇÕES E ABERTURAS. REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS, 56(3), 353–359. [HTTPS://DOI.ORG/10.1590/S0034-759020160308](https://doi.org/10.1590/S0034-759020160308)
- CLOQUET, I., PALOMINO, M., SHAW, G., STEPHEN, G., & TAYLOR, T. (2017). DISABILITY, SOCIAL INCLUSION AND THE MARKETING OF TOURIST ATTRACTIONS. JOURNAL OF SUSTAINABLE TOURISM, 26(2), 221–237. [HTTPS://DOI.ORG/10.1080/09669582.2017.1339710](https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1339710)
- COELHO, P. F. C., & ABREU, N. R. (2017). AS CONSEQUÊNCIAS DAS FALHAS NOS ENCONTROS DE SERVIÇO EM SHOPPING CENTERS: UM ESTUDO COM CONSUMIDORES DEFICIENTES VISUAIS. REVISTA BRASILEIRA DE MARKETING, 16(2), 230–242. [HTTPS://DOI.ORG/10.5585/REMARK.V16I2.3475](https://doi.org/10.5585/REMARK.V16I2.3475)

- CONRAD, B., ALPERSTEDT, G. D., & SANTOS, A. R. (2019). INCLUSIVE SERVICE EXPERIENCE MANAGEMENT: A FRAMEWORK FROM THE PERSPECTIVE OF PEOPLE WITH VISUAL IMPAIRMENT. *REVIEW OF BUSINESS MANAGEMENT*, 21(4), 813–838. [HTTPS://DOI.ORG/10.7819/RBGN.V21I5.4027](https://doi.org/10.7819/RBGN.V21I5.4027)
- COSTA, R. (2006). ACESSIBILIDADE DO TURISMO DE BELO HORIZONTE – UM ESTUDO DE CASO DA HOTELARIA. ANAIS DO IV SEMINTUR. [HTTPS://WWW.UCS.BR/UCS/TPLSEMMENUS/EVENTOS/SEMINARIOS_SEMINTUR/SEMIN_TUR_4/ARQUIVOS_4_SEMINARIO/GT15-5.PDF](https://www.ucs.br/ucs/tplsemmenus/eventos/seminarios_semintur/semin_tur_4/arquivos_4_seminario/GT15-5.pdf)
- DARCY, S., MCKERCHER, B., & SCHWEINSBERG, S. (2020). FROM TOURISM AND DISABILITY TO ACCESSIBLE TOURISM: A PERSPECTIVE ARTICLE. *TOURISM REVIEW*, 75(1), 140–144. [HTTPS://DOI.ORG/10.1108/TR-07-2019-0323](https://doi.org/10.1108/TR-07-2019-0323)
- DAVIS, A. C., & HOFFMAN, H. J. (2019). HEARING LOSS: RISING PREVALENCE AND IMPACT. *BULLETIN OF THE WORLD HEALTH ORGANIZATION*, 97(10), 646–646A. [HTTPS://DOI.ORG/10.2471/BLT.19.224683](https://doi.org/10.2471/BLT.19.224683)
- DUBOST, N. (2018). DISABILITY AND CONSUMPTION: A STATE OF THE ART. *RECHERCHE ET APPLICATIONS EN MARKETING*, 33(2), 75–92. [HTTPS://DOI.ORG/10.1177/2051570718764882](https://doi.org/10.1177/2051570718764882)
- FARIA, M. D., & CARVALHO, J. L. F. (2010). LAZER TURÍSTICO E MARKETING ESTRATÉGICO: UM ESTUDO DAS RESTRIÇÕES AO CONSUMO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA MOTORA. ANAIS DO VII SEGET. [HTTPS://WWW.AEDB.BR/SEGET/ARQUIVOS/ARTIGOS10/157_SEGET_FARIA&CARVALHO_2010.PDF](https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos10/157_seget_faria&carvalho_2010.pdf)
- FARIA, M. D., & CASOTTI, L. M. (2017). BARREIRAS DO TER E PESSOAS COM SÍNDROME DE DOWN: O PAPEL DO MARKETING NA EXCLUSÃO SOCIAL. *REVISTA DE GESTÃO DO UNILASALLE*, 6(2), 9–29. [HTTPS://DOI.ORG/10.18316/DESENV.V6I2.3546](https://doi.org/10.18316/DESENV.V6I2.3546)
- FARIA, M. D., & MOTTA, P. C. (2012). PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL: BARREIRAS PARA O LAZER TURÍSTICO. *TURISMO EM ANÁLISE*, 23(3), 691–717. [HTTP://WWW.SPELL.ORG.BR/DOCUMENTOS/VER/9021/PESSOAS.COM.DEFICIENCIA.VISUAL--BARREIRAS-PARA-O-LAZER-TURISTICO/I/PT-BR](http://www.spell.org.br/documentos/ver/9021/PESSOAS.COM.DEFICIENCIA.VISUAL--BARREIRAS-PARA-O-LAZER-TURISTICO/I/PT-BR)
- FARIA, M. D., & SILVA, J. F. (2015). RESTAURANTE COMO OPÇÃO DE LAZER PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL: INVESTIGANDO PREFERÊNCIAS. *REVISTA ADMINISTRAÇÃO EM DIÁLOGO*, 16(1). [HTTPS://DOI.ORG/10.20946/RAD.V16I1.10258](https://doi.org/10.20946/RAD.V16I1.10258)
- FARIA, M. D., SOUTO, S. W., & ROCHA, A. M. C. (2011). POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO DE SERVIÇOS TURÍSTICOS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA: O CASO DA CIDADE DE SOCORRO, SP. *CADERNO VIRTUAL DE TURISMO*, 11(3), 308–324. RECUPERADO DE [HTTP://WWW.IVT.COPPE.UFRJ.BR/CADERNO/INDEX.PHP/CADERNO/ARTICLE/VIEW/581/300](http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/index.php/caderno/article/view/581/300)
- FELIZARDO N., JR., A., TROCCOLI, I. R., & SCATULINO, P. L. S. (2018) FORGOTTEN CUSTOMERS, INCLUSIVE CUSTOMERS: PERSONAL VALUES AND COPRODUCTION OF PHYSICALLY DISABLED PERSONS IN LEISURE CONSUMPTION. *TOURISM & MANAGEMENT STUDIES*, 14(3), 75–84. [HTTPS://DOI.ORG/10.18089/TMS.2018.14307](https://doi.org/10.18089/TMS.2018.14307)
- FERREIRA, M. C. O., CAMPOS, M. C. C., BIZARRIAS, F. S., CUCATO, J. S. T., & SILVA, J. G. (2019). A IMPORTÂNCIA DA ACESSIBILIDADE PARA A PERCEPÇÃO DE QUALIDADE E SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR COM DEFICIÊNCIA. ANAIS DO CONGRESSO INTERNACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO 2019. [HTTP://ADMPG.COM.BR/2019/ANAIS/ARQUIVOS/07142019_230716_5D2BE7CC2727D.PDF](http://admpg.com.br/2019/ANAIS/ARQUIVOS/07142019_230716_5D2BE7CC2727D.PDF)
- HOLBROOK, M. B., & HIRSCHMAN, E. C. (1982). THE EXPERIENTIAL ASPECTS OF CONSUMPTION: CONSUMER FANTASIES, FEELINGS, AND FUN. *JOURNAL OF CONSUMER RESEARCH*, 9(2), 132–140. [HTTPS://DOI.ORG/10.1086/208906](https://doi.org/10.1086/208906)
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. (2010). CENSO DEMOGRÁFICO 2010: CARACTERÍSTICAS GERAIS DA POPULAÇÃO, RELIGIÃO E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.

- KARSTEN, R. M. L., VIANNA, N. G., & SILVA, E. M. (2017). COMUNICAÇÃO DO SURDO COM PROFISSIONAIS DE SAÚDE NA BUSCA DA INTEGRALIDADE. *SAÚDE E PESQUISA*, 10(2), 213–221. [HTTPS://DOI.ORG/10.17765/1983-1870.2017V10N2P213-221](https://doi.org/10.17765/1983-1870.2017V10N2P213-221)
- KOEHLER, A. D., & FOERSTE, G. M. S. (2020). UMA PROPOSTA À LEITURA DE IMAGENS POR PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL. *REVISTA EDUCAÇÃO, ARTES E INCLUSÃO*, 16(3), 291–311. [HTTPS://DOI.ORG/10.5965/198431781632020291](https://doi.org/10.5965/198431781632020291)
- LAMBEZ, T., NAGAR, M., SHOSHANI, A., & NAKASH, O. (2020). THE ASSOCIATION BETWEEN DEAF IDENTITY AND EMOTIONAL DISTRESS AMONG ADOLESCENTS. *JOURNAL OF DEAF STUDIES AND DEAF EDUCATION*, 25(3), 251–260. [HTTPS://DOI.ORG/10.1093/DEAFED/ENZ051](https://doi.org/10.1093/deafed/enz051)
- LOW, J. (2020). STIGMA MANAGEMENT AS CELEBRATION: DISABILITY, DIFFERENCE, AND THE MARKETING OF DIVERSITY. *VISUAL STUDIES*, 347–358. [HTTPS://DOI.ORG/10.1080/1472586X.2020.1763194](https://doi.org/10.1080/1472586X.2020.1763194)
- MACIEL, M. G., HALLEY, G. F., ANDRADE, D., & UVINHA, R. R. (2022). REFLEXÕES SOBRE A COMPREENSÃO DOS PROFISSIONAIS DAS ÁREAS DO LAZER E DA SAÚDE A RESPEITO DESSA INTERFACE. *JOURNAL OF PHYSICAL EDUCATION*, 33(1). [HTTPS://DOI.ORG/10.4025/JPHYSEDUC.V33I1.3357](https://doi.org/10.4025/jphyseduc.v33i1.3357)
- MCCLEARY, L. (2003). TECHNOLOGIES OF LANGUAGE AND THE EMBODIED HISTORY OF THE DEAF. *SIGN LANGUAGE STUDIES*, 3(2), 104–124. [HTTPS://DOI.ORG/10.1353/SLS.2003.0002](https://doi.org/10.1353/sls.2003.0002)
- MCCLEIMENS, A., & HYDE, M. (2012). INTELLECTUAL DISABILITY, CONSUMERISM AND IDENTITY. *JOURNAL OF INTELLECTUAL DISABILITIES*, 16(2), 135–144. [HTTPS://DOI.ORG/10.1177/1744629512445844](https://doi.org/10.1177/1744629512445844)
- MCCRACKEN, G. (2003). CULTURA E CONSUMO (F. EUGÊNIO, TRAD.). MAUAD. (TRABALHO ORIGINAL PUBLICADO EM 1990)
- MCMILLEN, R. (2017). MUSEUM MARKETING AND DISABILITY ACCESS. *INTERNATIONAL JOURNAL OF BUSINESS MANAGEMENT AND COMMERCE*, 2(4), 1–9. [HTTPS://WWW.IJBMNET.COM/IMAGES/VOL2NO4/1.PDF](https://www.ijbmcnet.com/images/vol2no4/1.pdf)
- MINAYO, M. C. DE S. (2017) AMOSTRAGEM E SATURAÇÃO EM PESQUISA QUALITATIVA: CONSENSOS E CONTROVÉRSIAS. *REVISTA PESQUISA QUALITATIVA*, 5(7), 1–12. [HTTPS://EDITORA.SEPQ.ORG.BR/RPQ/ARTICLE/VIEW/82/59](https://editora.sepq.org.br/rpq/article/view/82/59)
- PINTO, M. DE R., BATINGA, G. L., ÁSSIMOS, B. M., & ALMEIDA, G. T. (2016). TRANSFORMATIVE CONSUMER RESEARCH (TCR): REFLEXÕES, DIRETRIZES E UMA ANÁLISE DO CAMPO NO BRASIL. *REVISTA INTERDISCIPLINAR DE MARKETING*, 6(2), 54–66. [HTTPS://DOI.ORG/10.4025/RIMAR.V6I2.32376](https://doi.org/10.4025/rimar.v6i2.32376)
- PINTO, M. DE R., & FREITAS, R. C. (2012) A TEORIA DA CULTURA DO CONSUMO NO CONTEXTO DAS EXPERIÊNCIAS DE CONSUMO DE SERVIÇOS: DISCUSSÕES E QUESTÕES PARA UM CAMPO AINDA INEXPLORADO PARA PESQUISAS. *ANAI DO XV SEMEAD*. [HTTP://SISTEMA.SEMEAD.COM.BR/15SEMEAD/RESULTADO/AN_RESUMO.ASP?COD_TRABALHO=229](http://sistema.semead.com.br/15semead/resultado/an_resumo.asp?cod_trabalho=229)
- PINTO, M. DE R., FREITAS, R. C. DE, RESENDE, S. P., & JOAQUIM, A. DE M. (2015). CONSUMER CULTURE THEORY (CCT) NO CONTEXTO DAS EXPERIÊNCIAS DE CONSUMO DE SERVIÇOS: EM BUSCA DE UMA AGENDA DE PESQUISAS. *REVISTA INTERDISCIPLINAR DE MARKETING*, 5(2), 49–68. [HTTPS://DOI.ORG/10.4025/RIMAR.V5I2.27102](https://doi.org/10.4025/rimar.v5i2.27102)
- QUADROS, R. M. DE, & KARNOPP, L. B. (2004). LÍNGUA DE SINAIS BRASILEIRA: ESTUDOS LINGUÍSTICOS. *ARTMED*.
- SÁ, N. R. L. DE. (2006). CULTURA, PODER E EDUCAÇÃO DE SURDOS. PAULINAS.
- SAREN, M., PARSONS, E., & GOULDING, C. (2019). DIMENSIONS OF MARKETPLACE EXCLUSION: REPRESENTATIONS, RESISTANCES AND RESPONSES. *CONSUMPTION MARKETS & CULTURE*, 22(5-6), 475–485. [HTTPS://DOI.ORG/10.1080/10253866.2018.1562684](https://doi.org/10.1080/10253866.2018.1562684)

- SASSAKI, R. K. (2009). INCLUSÃO: ACESSIBILIDADE NO LAZER, TRABALHO E EDUCAÇÃO. REVISTA NACIONAL DE REABILITAÇÃO (REAÇÃO), ANO XII, MAR./ABR. 2009, 10–16. [HTTPS://FILES.CERCOMP.UFG.BR/WEBY/UP/211/O/SASSAKI_-_ACCESSIBILIDADE.PDF?1473203319](https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/sassaki_-_acessibilidade.pdf?1473203319)
- SILVA, H. V. S. (2018). STORYTELLING IMERSIVO: O ÁUDIO BINAURAL COMO FERRAMENTA DE INCLUSÃO DE DEFICIENTES VISUAIS NO CONSUMO DE PUBLICIDADE. ANAIS DO 41º CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO. [HTTPS://WWW.PORTALINTERCOM.ORG.BR/ANAIS/NACIONAL2018/RESUMOS/R13-1871-1.PDF](https://www.portalintercom.org.br/anaiss/nacional2018/resumos/R13-1871-1.pdf)
- SILVA, A. P., BARROS, C. R., NOGUEIRA, M. L. M., & BARROS, V. A. (2017). “CONTE-ME SUA HISTÓRIA”: REFLEXÕES SOBRE O MÉTODO DE HISTÓRIA DE VIDA. MOSAICO: ESTUDOS EM PSICOLOGIA, 1(1). [HTTPS://PERIODICOS.UFMG.BR/INDEX.PHP/MOSAICO/ARTICLE/VIEW/6224](https://periodicos.ufmg.br/index.php/mosaico/article/view/6224)
- SILVA-LACERDA, J. O. DA, MANO, R. F., ABREU, N. R. DE, & BALDANZA, R. F. (2016). “O RESPEITO FEZ CHECK IN!”: ENTENDENDO A DIMENSÃO ATITUDINAL E PROGRAMÁTICA NOS HOTÉIS SOB A VISÃO DOS GESTORES HOTELEIROS E DOS CONSUMIDORES COM DEFICIÊNCIA FÍSICA. PODIUM SPORT, LEISURE AND TOURISM REVIEW, 5(2), 86–98. [HTTPS://DOI.ORG/10.5585/PODIUM.V5I2.148](https://doi.org/10.5585/podium.v5i2.148)
- SKLIAR, C. (1997). UMA PERSPECTIVA SÓCIO-HISTÓRICA SOBRE A PSICOLOGIA E A EDUCAÇÃO DOS SURDOS. IN C. SKLIAR (ORG.), EDUCAÇÃO E EXCLUSÃO: ABORDAGENS SÓCIO-ANTROPOLÓGICAS EM EDUCAÇÃO ESPECIAL (PP. 105–142). MEDIAÇÃO.
- SKLIAR, C., MASSONE, M. I., & VEINBERG, S. (1995). DEAF CHILDREN'S ACCESS TO BILINGUALISM AND BICULTURALISM. JOURNAL FOR THE STUDY OF EDUCATION AND DEVELOPMENT, 18(69-70), 85–100. [HTTPS://DOI.ORG/10.1174/021037095321263097](https://doi.org/10.1174/021037095321263097)
- TAYLOR, S. E., BALANDIN, S., WILSON, E., & MURFITT, K. (2019). CUSTOMER SERVICE COMMUNICATION WITH CUSTOMERS WITH DISABILITY. JOURNAL OF CONSUMER MARKETING, 36(1), 228–239. [HTTPS://DOI.ORG/10.1108/JCM-10-2017-2400](https://doi.org/10.1108/JCM-10-2017-2400)
- VERA, L. A. R., GOSLING, M. DE S., & SHIGAKI, H. B. (2019). TEORIA DA CULTURA DO CONSUMO: POSSIBILIDADES, LIMITAÇÕES E CAMINHOS EM ESTUDOS DE MARKETING NO BRASIL. REVISTA DE GESTÃO DOS PAÍSES DE LÍNGUA PORTUGUESA, 18(1), 15–32. [HTTPS://DOI.ORG/10.12660/RGPLP.V18N1.2019.78889](https://doi.org/10.12660/rgplp.v18n1.2019.78889)
- VYGOTSKY, L. S. (2012). FUNDAMENTOS DE DEFECTOLOGÍA. ANTONIO MACHADO LIBROS.
- WORLD HEALTH ORGANIZATION. (2018). GLOBAL HEALTH ESTIMATES 2016: DISEASE BURDEN BY CAUSE, AGE, SEX, BY COUNTRY AND BY REGION, 2000–2016.