



Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília
Campus Riacho Fundo
Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria

AMANDA SILVA CRUZ

**ACESSIBILIDADE LINGUÍSTICA AOS SURDOS NA HOTELARIA:
AS INFORMAÇÕES DO PROGRAMA TURISMO ACESSÍVEL
CORRESPONDEM À REALIDADE DOS HOTÉIS DO DISTRITO
FEDERAL?**

Brasília-DF
2026

AMANDA SILVA CRUZ

**ACESSIBILIDADE LINGUÍSTICA AOS SURDOS NA HOTELARIA:
AS INFORMAÇÕES DO PROGRAMA TURISMO ACESSÍVEL
CORRESPONDEM À REALIDADE DOS HOTÉIS DO DISTRITO
FEDERAL?**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Instituto Federal de
Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília
- IFB, Campus Riacho Fundo, como
requisito parcial à obtenção do título de
Tecnólogo em Hotelaria.

Orientador: Dr. Falk Soares Ramos Moreira
Coorientadora: Ma. Lauanda Beatriz Matos
Costa

Cruz, Amanda Silva .

Acessibilidade Linguística aos Surdos na Hotelaria: As Informações do Programa Turismo Acessível correspondem à realidade dos hotéis do Distrito Federal? / Amanda Silva Cruz; orientação Falk Soares Ramos Moreira; coorientação Lauanda Beatriz Matos Costa. — Riacho Fundo, DF: 2026.
52 f: il. color; 30 cm.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnologia em Hotelaria) — Campus Riacho Fundo, Instituto Federal de Brasília, Riacho Fundo, DF, 2026.

Orientador(a): Falk Soares Ramos Moreira; Coorientador(a): Lauanda Beatriz Matos Costa.

1. Acessibilidade linguística. 2. Turismo acessível. 3. Meios de hospedagem. 4. Libras. 5. Distrito Federal. I. Moreira, Falk Soares Ramos, orient. II. Costa, Lauanda Beatriz Matos , coorient. III. Instituto Federal de Brasília. IV. Título.

Ficha catalográfica elaborada por sistema com dados fornecidos pelo(a) autor(a)
SISTEMA DE BIBLIOTECAS DO INSTITUTO FEDERAL DE BRASÍLIA

AMANDA SILVA CRUZ

**ACESSIBILIDADE LINGUÍSTICA AOS SURDOS NA HOTELARIA:
AS INFORMAÇÕES DO PROGRAMA TURISMO ACESSÍVEL
CORRESPONDEM À REALIDADE DOS HOTÉIS DO DISTRITO
FEDERAL?**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Instituto Federal de
Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília
- IFB, Campus Riacho Fundo, como
requisito parcial à obtenção do título de
Tecnólogo em Hotelaria.

Aprovada em 16 de junho de 2026.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Falk Soares Ramos Moreira– IFB/CRF
Orientador

Prof. Me. Sérgio Barbosa Gomes – IFB/CRF
Membro interno

Profa. Dra. Núbia Flávia Oliveira Mendes - IFB/CBRA
Membro externo

Profa. Kelly Sabrina Fernandes– IFB/CRF
Membro interno – suplente

Brasília-DF
2026

“Não há hospitalidade maior do que a acessibilidade.” – Amanda Silva Cruz.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus, por ter me feito exatamente como sou e por sempre guiar meus caminhos durante toda a minha trajetória. Também agradeço a Ele por ter me concedido uma família incrível, que sempre me apoiou em todas as decisões e escolhas da minha vida.

À minha família, em especial à minha mãe Cleide, ao meu pai Sanches, às minhas irmãs Bianca e Cris, deixo minha eterna gratidão pela educação, apoio, incentivo e amor durante todos esses anos. Vocês foram fundamentais para que eu chegasse até aqui.

À minha nanica, agradeço por sempre estar ao meu lado, me incentivando constantemente a seguir meus sonhos e acreditar no meu potencial.

Ao Luiz, meu agradecimento mais que especial por ser meu melhor amigo há mais de dez anos e por sempre estar presente nos momentos mais importantes da minha vida. Obrigada por todo apoio, incentivo e por acreditar em mim, especialmente quando decidi iniciar uma nova graduação, após minha primeira formação em Biomedicina. Sua amizade e companheirismo fizeram toda a diferença durante essa caminhada.

Aos meus sobrinhos, Samuel e Elis, deixo todo o meu amor e agradecimento. Vocês tornam meus dias mais leves e felizes e fazem toda a diferença na minha vida. Cada sorriso, abraço e momento ao lado de vocês me deram forças para continuar seguindo em frente.

Aos meus amigos, que me acompanham há muitos anos e estiveram presentes em diversas etapas da minha vida, tanto profissional quanto acadêmica, meu muito obrigada pelo apoio, companheirismo e pelas memórias construídas ao longo dessa caminhada.

Gostaria também de agradecer aos professores e professoras do curso de Hotelaria, pois aprendi com cada um e cada uma não apenas conteúdos específicos da área, mas também importantes ensinamentos sobre hospitalidade, empatia e dedicação profissional.

Em especial, agradeço à professora Vanessa, que despertou meu interesse pela acessibilidade ainda na primeira disciplina do curso, ao propor a elaboração de um artigo de opinião sobre um tema livre.

Foi a partir dessa experiência que decidi direcionar meus estudos para essa área e descobri minha paixão pela Língua Brasileira de Sinais (Libras), que passou a fazer parte da minha trajetória acadêmica e pessoal.

Por fim, agradeço a todas as pessoas que, de alguma forma, contribuíram para a realização deste trabalho e para a conclusão desta importante etapa da minha vida.

RESUMO

O presente trabalho analisou se as informações de acessibilidade linguística disponibilizadas pelo Programa Turismo Acessível correspondem à realidade dos meios de hospedagem do Distrito Federal. O objetivo geral foi comparar os dados da plataforma com as condições efetivamente encontradas nos estabelecimentos, verificando convergências, divergências e lacunas. A pesquisa, de natureza quali-quantitativa e caráter descritivo, utilizou como instrumento de coleta um questionário estruturado aplicado a gestores dos sete hotéis do Distrito Federal cadastrados na plataforma com ao menos uma avaliação de acessibilidade linguística. Foram investigados quatro recursos: atendimento em Língua Brasileira de Sinais (Libras), campanha luminosa nos apartamentos, dispositivo de chamada de emergência nos sanitários e relógio despertador vibratório. Os resultados evidenciaram que a plataforma apresenta avaliações escassas, desatualizadas e, em alguns casos, contraditórias, comprometendo sua confiabilidade como ferramenta de orientação para o turista Surdo. Dos sete hotéis analisados, apenas dois responderam ao questionário – Hotel A e Hotel F, ambos confirmaram a ausência de todos os recursos investigados, contrariando parcialmente as informações registradas na plataforma e o Hotel E informou que, em razão de diretrizes internas, não poderia participar do estudo. Concluiu-se que os meios de hospedagem analisados não estão em conformidade com a NBR 9050:2020, o Decreto nº 5.296/2004 e a Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015), e que a acessibilidade comunicacional para hóspedes Surdos permanece negligenciada em favor de adaptações físicas e arquitetônicas. Recomenda-se o aprimoramento dos mecanismos de validação da plataforma, a ampliação da capacitação em Libras nos quadros hoteleiros e a implementação de protocolos periódicos de fiscalização por parte dos órgãos competentes.

Palavras-chave: acessibilidade linguística; turismo acessível; meios de hospedagem; Libras; Distrito Federal.

ABSTRACT

This study analyzed whether the information on accessibility for deaf and hard-of-hearing people provided by the Accessible Tourism Program corresponds to the actual conditions found in accommodation establishments in the Federal District of Brazil. The general objective was to compare the data available on the platform with the conditions effectively found in the establishments, identifying convergences, divergences, and gaps. The research, qualitative-quantitative in nature and descriptive in character, used a structured questionnaire as a data collection instrument, applied to managers of the seven hotels in the Federal District registered on the platform with at least one evaluation related to accessibility for deaf and hard-of-hearing guests. Four resources were investigated: service in Brazilian Sign Language (Libras), visual doorbells in guest rooms, emergency call devices in restrooms, and vibrating alarm clocks. The results showed that the platform presents scarce, outdated, and, in some cases, contradictory evaluations, compromising its reliability as a guidance tool for Deaf tourists. Hotel E stated that, due to internal guidelines, it would not be able to participate in the study. In addition, technical visits conducted at Royal Tulip Brasília Alvorada and B Hotel Brasília revealed that, even in rooms classified as accessible, the investigated items were not fully available. It was concluded that the analyzed accommodation establishments are not in compliance with NBR 9050:2020, Decree No. 5.296/2004, and the Brazilian Inclusion Law (Law No. 13.146/2015), and that communication accessibility for deaf guests remains neglected in favor of physical and architectural adaptations. It is recommended that the platform's validation mechanisms be improved, that Libras training among hotel staff be expanded, and that periodic inspection protocols be implemented by the competent authorities.

Keywords: accessibility for deaf and hard-of-hearing people; accessible tourism; accommodation establishments; Libras; Federal District.

LISTA DE SIGLAS

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas

CNT - Conselho Nacional de Turismo

CONADE - Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência

dB - Decibéis

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IFB - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

LBI - Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência

Libras - Língua Brasileira de Sinais

NBR - Norma Brasileira

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 — Recursos de acessibilidade linguística nos hotéis do Distrito Federal, segundo o Programa Turismo Acessível

Sumário

INTRODUÇÃO	12
2.REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 Definição da Deficiência Auditiva	14
2.2 Definição de Pessoa Surda	16
2.3 Legislação e Meios de Hospedagem.....	18
2.3.1 Lei nº 13.146.....	19
2.3.2 Lei nº 10.098.....	20
2.3.3 Decreto nº 5.296.....	21
2.3.4 Lei nº 11.771	22
2.4 Programa Turismo Acessível	22
3.PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	26
4.RESULTADOS	28
4.1 Dados do Programa Turismo Acessível	28
4.2 Dados Coletados em Campo	29
4.3 Análise Comparativa: Plataforma Versus Realidade.....	30
4.4 Confronto com a Legislação Vigente	31
CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
APÊNDICE A — QUESTIONÁRIO AVALIAÇÃO DA ACESSIBILIDADE EM MEIOS DE HOSPEDAGEM.....	38
APÊNDICE B - CARTA APRESENTAÇÃO DA PESQUISA.....	40
APÊNDICE C - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	41
ANEXO A – AVALIAÇÕES DOS HOTÉIS.....	42
ANEXO B - RESPOSTAS DOS GERENTES.....	49

INTRODUÇÃO

O turismo é reconhecido como uma atividade social, cultural e econômica que deve ser acessível a todas as pessoas, independentemente de suas limitações físicas, sensoriais ou cognitivas. No setor da hotelaria, essa acessibilidade envolve não apenas adaptações físicas na infraestrutura dos empreendimentos, mas também a oferta de serviços e recursos comunicacionais que garantam conforto, segurança e autonomia aos hóspedes. Nesse contexto, pessoas Surdas — grupo que, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2022), soma aproximadamente 2,6 milhões de brasileiros — enfrentam barreiras específicas que vão além das arquitetônicas, relacionando-se sobretudo à comunicação e ao acesso à informação.

A discussão sobre turismo acessível tem se ampliado nas últimas décadas, impulsionada por políticas públicas e legislações voltadas à inclusão social. Conforme o art. 2º da Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015), considera-se pessoa com deficiência aquela que possui impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial que, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas. Essa definição orienta tanto a formulação de políticas públicas quanto as exigências direcionadas ao setor de meios de hospedagem.

No contexto da surdez, entretanto, é importante refletir sobre a perspectiva social da deficiência. Embora a legislação enquadre as pessoas Surdas como pessoas com deficiência para fins de garantia de direitos e acesso às políticas públicas, autores da área questionam a origem das barreiras enfrentadas por esse grupo. Nesse sentido, Mendes (2025) argumenta que a limitação não está na condição de ser Surdo, mas em uma sociedade que não oferece acesso linguístico adequado, restringindo a comunicação e a participação plena desses indivíduos nos diferentes espaços sociais.

O Ministério do Turismo instituiu, em 2012, o Programa Turismo Acessível, uma plataforma digital colaborativa que reúne informações sobre as condições de acessibilidade em estabelecimentos e atrativos turísticos em todo o território nacional. O objetivo da ferramenta é disponibilizar dados que auxiliem pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida no planejamento de suas viagens, permitindo que tenham acesso prévio às condições de acessibilidade dos empreendimentos cadastrados.

O próprio portal do Programa Turismo Acessível informa que o Ministério do Turismo não garante a precisão ou a veracidade das informações disponibilizadas pelos usuários na plataforma, cabendo aos usuários a responsabilidade pelas avaliações publicadas. Diante desse cenário, emerge o seguinte problema de pesquisa: as informações disponibilizadas pelo Programa Turismo Acessível acerca dos recursos de acessibilidade linguística refletem, de fato, as condições reais dos meios de hospedagem do Distrito Federal?

O presente trabalho tem como objetivo geral:

- Analisar se os dados apresentados na plataforma correspondem às condições reais de acessibilidade linguística nos hotéis selecionados no Distrito Federal, contribuindo para o debate sobre turismo acessível, confiabilidade das informações digitais e aprimoramento das práticas de acessibilidade no setor hoteleiro.

Para tanto, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- Levantar as informações de acessibilidade linguística, disponíveis no Programa Turismo Acessível para os hotéis selecionados;
- Verificar, por meio de questionário aplicado aos gestores dos empreendimentos, as condições reais desses estabelecimentos;
- Comparar as informações da plataforma com os dados coletados em campo e identificar convergências, divergências e lacunas entre o que é divulgado e o que existe na prática.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Definição da deficiência auditiva

A deficiência auditiva é caracterizada pela perda parcial ou total da capacidade de ouvir, podendo manifestar-se em diferentes graus - leve, moderado, severo ou profundo - e impactar diretamente a comunicação e a interação social do indivíduo (BRASIL, 2004). Essa condição pode ser congênita ou adquirida ao longo da vida, sendo decorrente de fatores como predisposição genética, doenças, acidentes ou processos naturais de envelhecimento.

Do ponto de vista técnico, a deficiência auditiva é definida como a perda bilateral, parcial ou total, igual ou superior a 41 decibéis (dB), aferida por meio de audiograma nas frequências de 500 Hz, 1.000 Hz, 2.000 Hz e 3.000 Hz (BRASIL, 2004). Essa definição reforça a necessidade de critérios objetivos para identificação da deficiência, especialmente no desenvolvimento de políticas públicas.

Embora a classificação técnica seja importante para fins diagnósticos e legais, a compreensão da deficiência auditiva também envolve aspectos culturais, linguísticos e identitários que influenciam a forma como diferentes pessoas se relacionam com o mundo e acessam os espaços sociais. Sob uma perspectiva mais ampla, a deficiência auditiva integra o grupo das deficiências sensoriais, que demandam adaptações específicas, principalmente no que se refere à comunicação. Conforme apontam Buhalis e Darcy (2011), o turismo acessível deve contemplar as diferentes especificidades humanas, incluindo mobilidade, visão, audição e cognição, garantindo que todas as pessoas possam usufruir dos serviços de forma independente, com equidade e dignidade. Nesse contexto, o uso de recursos como a Língua Brasileira de Sinais (Libras), legendas, sinalizações visuais e tecnologias assistivas torna-se essencial para garantir a autonomia e a participação plena dessas pessoas em diferentes ambientes, incluindo o setor turístico.

Além disso, é importante ressaltar que as pessoas com deficiência auditiva não constituem um grupo homogêneo. O Decreto nº 5.626/2005 distingue surdez de deficiência auditiva ao definir que a pessoa surda é aquela que, por ter perda auditiva, compreende e interage com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando sua cultura principalmente pelo uso da Língua Brasileira de Sinais (Libras) (BRASIL, 2005). Nessa perspectiva, Rodrigues (2021) argumenta que a pessoa com deficiência auditiva tende a

construir experiências comunicacionais mais relacionadas ao universo sonoro, diferentemente da pessoa Surda sinalizante, cuja identidade se constitui predominantemente a partir de experiências visuais e do uso da Libras.

Dados do IBGE (2022) evidenciam a relevância desse público no Brasil. De um total de 198,3 milhões de habitantes, aproximadamente 14,4 milhões possuem algum tipo de deficiência, sendo cerca de 2,6 milhões de pessoas com deficiência auditiva. Esses números demonstram a expressividade desse grupo populacional e seu potencial como público consumidor no setor turístico, conforme também sinalizado por Duarte e Borda (2013) ao analisar a experiência da hotelaria de Brasília frente a esse segmento de mercado.

Entretanto, apesar de sua representatividade, observa-se que tanto as pessoas com deficiência auditiva quanto a pessoa Surda ainda enfrentam diversas barreiras no acesso aos serviços turísticos, especialmente nos meios de hospedagem. Rodrigues et al. (2022), em estudo bibliométrico sobre turismo acessível no Brasil, apontam que a falta de acessibilidade comunicacional para pessoas Surdas, principalmente referente à comunicação em Língua de Sinais, é um dos problemas mais recorrentes identificados na literatura. A ausência de profissionais capacitados e de adaptações comunicacionais adequadas compromete a qualidade do atendimento e limita a experiência desses indivíduos como turistas.

As evidências empíricas também reforçam esse cenário. Silva (2025), em estudo realizado com pessoas com deficiência auditiva sobre suas experiências de hospedagem em Brasília, identificou que 90% das pessoas participantes preferem locais que ofereçam serviços capazes de facilitar a comunicação, e que apenas uma entre oito participantes havia se hospedado em hotel com atendimento em Libras. Além disso, nenhuma pessoa participante soube indicar um estabelecimento como referência em acessibilidade. O estudo evidencia que, na prática, os meios de hospedagem ainda não incorporaram a acessibilidade como um valor estrutural. De forma complementar, Fabrício, Silva e Figueiredo (2024) demonstraram que, mesmo em hotéis onde existem funcionários com algum conhecimento em Libras, o nível de fluência predominante é básico, insuficiente para assegurar uma comunicação segura e autônoma à pessoa hóspede Surda.

Essa distinção entre surdez e deficiência auditiva torna-se particularmente relevante para o setor hoteleiro, pois implica adequações de atendimento distintas. Enquanto a pessoa hóspede Surda usuária da Libras pode demandar recursos de comunicação visual e serviço

de tradução, a pessoa hóspede com deficiência auditiva oralizada pode necessitar principalmente de dispositivos de alerta e amplificação sonora. Bisol e Valentini (2011) reforçam essa perspectiva ao destacar que as diferenças entre surdez e deficiência auditiva são fundamentais para o planejamento de serviços inclusivos adequados.

Dessa forma, compreender as especificidades da deficiência auditiva e da pessoa Surda e reconhecer a diversidade desse público constitui um passo fundamental para o planejamento de serviços turísticos e meios de hospedagem mais acessíveis. Tal compreensão contribui para o desenvolvimento de práticas acessíveis, contribuindo para o desenvolvimento de um turismo mais acessível, equitativo e socialmente responsável, conforme preconizado tanto pela Legislação brasileira quanto pela literatura acadêmica da área (BUHALIS e DARCY, 2011; RODRIGUES et al., 2022; DUARTE e BORDA, 2013).

2.2 Definição de pessoa Surda

Conforme apresentado na seção anterior, o Decreto n.º 5.626/2005 já introduz uma distinção fundamental ao separar os conceitos de deficiência auditiva e surdez. Compreender essa distinção com maior profundidade é essencial para o planejamento de serviços turísticos verdadeiramente acessíveis, uma vez que as especificidades de atendimento desses dois grupos diferem de forma significativa. Enquanto a pessoa com deficiência auditiva oralizada pode necessitar, sobretudo, de dispositivos de amplificação sonora e alertas visuais, a pessoa Surda usuária da Língua Brasileira de Sinais (Libras) demanda recursos de comunicação visual e, em muitos casos, serviço de tradução (BISOL; VALENTINI, 2011).

Na literatura acadêmica da área de estudos surdos, é amplamente adotada a distinção gráfica entre *surdo* (com letra minúscula), referindo-se à condição audiológica de perda auditiva, e *Surdo* (com letra maiúscula), utilizado para designar o indivíduo que se reconhece como pertencente a uma comunidade linguística e cultural específica, usuária de uma língua de sinais. Essa diferenciação, consolidada pelos estudos surdos a partir das contribuições de Skliar (1998), evidencia que a surdez pode ser compreendida sob dois prismas distintos: o clínico-terapêutico e o socioantropológico.

A perspectiva clínica define a surdez a partir do grau de perda auditiva e das limitações funcionais decorrentes, orientando intervenções médicas, fonoaudiológicas e

educacionais voltadas à reabilitação da fala e à integração do indivíduo à sociedade majoritária ouvinte. Sob esse enfoque, o objetivo central é aproximar o sujeito Surdo do padrão comunicacional ouvinte, por meio do oralismo ou do uso de dispositivos como aparelhos auditivos e implantes cocleares (GOLDFELD, 1997). Embora essa abordagem tenha relevância diagnóstica e legal, ela não contempla plenamente a experiência identitária e cultural da pessoa Surda.

A perspectiva socioantropológica, por sua vez, propõe uma leitura distinta: o Surdo não é portador de uma deficiência a ser corrigida, mas membro de uma minoria linguística com identidade, história e modo de ser no mundo próprios. Strobel (2008) define a cultura surda como o jeito de o sujeito surdo entender o mundo e de modificá-lo a fim de torná-lo acessível e habitável, ajustando-o com as suas percepções visuais. Essa cultura abrange a língua de sinais, as crenças, os costumes, as práticas comunicativas e os modos de construção da subjetividade do povo Surdo, constituindo um conjunto de referências que estrutura sua identidade coletiva.

A definição legal de pessoa Surda adotada no Brasil incorpora elementos dessas duas perspectivas. O Decreto n.º 5.626/2005, em seu artigo 2.º, estabelece:

Considera-se pessoa surda aquela que, por ter perda auditiva, compreende e interage com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando sua cultura principalmente pelo uso da Língua Brasileira de Sinais – Libras. (BRASIL, 2005, art. 2.º)

Ao reconhecer a experiência visual e o uso da Libras como elementos constitutivos da identidade surda, o ordenamento jurídico brasileiro supera a visão estritamente audiológica e passa a considerar a língua de sinais como condição central para a participação social e cultural desse grupo. O reconhecimento oficial da Libras como língua da comunidade Surda brasileira, por meio da Lei n.º 10.436/2002, regulamentada pelo Decreto n.º 5.626/2005, representou um marco histórico, pois os Surdos foram, historicamente, privados do uso da língua de sinais nos contextos escolares e sociais (CASTRO JÚNIOR, 2011).

Para o setor hoteleiro, essa distinção entre surdez e deficiência auditiva tem implicações práticas diretas. Um hóspede Surdo usuário de Libras pode necessitar de tradutor, cardápios sinalizados, sistemas de alerta visual e atendimento por meio de comunicação escrita ou tecnológica. Já um hóspede com deficiência auditiva oralizada

pode demandar principalmente dispositivos de amplificação, subtítulos em televisores e sinalizações sonoras complementadas por recursos visuais. Rodrigues (2021) ressalta que essas distinções são fundamentais para o planejamento de serviços acessíveis adequados, uma vez que a ausência de diferenciação entre os dois perfis tende a resultar em soluções genéricas que não atendem plenamente a nenhum dos grupos.

Dessa forma, a definição de pessoa Surda ultrapassa os limites clínicos e se configura como um conceito essencialmente cultural, linguístico e identitário. Reconhecer essa complexidade é condição prévia para a elaboração de estratégias de inclusão efetivas nos meios de hospedagem, que não se restrinjam à eliminação de barreiras físicas, mas contemplem também as barreiras comunicacionais e culturais que afetam diretamente a experiência do turista Surdo.

2.3 Legislação e meios de hospedagem

A acessibilidade no setor de meios de hospedagem é respaldada por um conjunto de leis brasileiras que visam garantir igualdade de oportunidades e o direito ao acesso linguístico das pessoas com deficiência.

A Constituição Federal de 1988 já estabelece, em seus dispositivos, a obrigatoriedade de adaptação de espaços públicos e privados de uso coletivo, assegurando o acesso adequado às pessoas com deficiência. Esse princípio é reforçado por legislações específicas, como a Lei nº 10.098/2000, que dispõe sobre normas gerais de acessibilidade, e o Decreto nº 5.296/2004, que regulamenta essa lei e define critérios técnicos para a eliminação de barreiras arquitetônicas e comunicacionais.

No âmbito específico do turismo, destaca-se a Lei nº 11.771/2008 (Lei Geral do Turismo), que prevê a democratização do acesso à atividade turística, incluindo pessoas com deficiência como público prioritário. Essa Legislação orienta que o setor deve promover a inclusão social, reduzindo desigualdades e ampliando o acesso aos serviços turísticos.

Um dos marcos mais importantes é a Lei nº 13.146/2015, conhecida como Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), que estabelece diretrizes fundamentais para a promoção da acessibilidade. No capítulo IX,

que trata do direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer, é assegurado que a pessoa com deficiência deve ter acesso a esses direitos em igualdade de condições com as demais pessoas.

Além disso, conforme previsto no art. 45 da referida lei, regulamentado pelo Decreto nº 9.296/2018, os meios de hospedagem, como hotéis e pousadas, devem ser construídos e adequados seguindo os princípios do desenho universal, garantindo acessibilidade em suas instalações e serviços.

Outras normativas também reforçam essa obrigatoriedade, como a exigência de percentual mínimo de unidades habitacionais acessíveis e a adequação de espaços comuns, sinalizações e serviços. Tais medidas não apenas atendem à Legislação, mas também contribuem para a melhoria da qualidade dos serviços e para a competitividade dos empreendimentos no mercado turístico.

Portanto, a Legislação brasileira estabelece uma extensa base legal que obriga os meios de hospedagem a adotarem práticas acessíveis, sendo responsabilidade dos gestores garantir sua efetiva implementação.

2.3.1 Lei nº 13.146

A Lei nº 13.146 de 2015 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência – LBI), sancionada em 2015, é um dos principais marcos legais brasileiros voltados à garantia dos direitos das pessoas com deficiência, tendo como base a promoção da igualdade, da inclusão social e da autonomia. A Legislação adota uma perspectiva de direitos humanos, superando a visão assistencialista e reconhecendo a pessoa com deficiência como sujeito de direitos, com participação plena na sociedade. Estruturada em diferentes capítulos, a lei aborda diversas áreas, mas tem como eixo central o conceito de acessibilidade em sentido amplo, compreendendo não apenas a eliminação de barreiras físicas, mas também comunicacionais, informacionais, tecnológicas e atitudinais.

De forma geral, os capítulos iniciais da LBI tratam das disposições fundamentais, como a definição de pessoa com deficiência, os princípios de igualdade e não discriminação e o direito ao atendimento prioritário. Esses elementos estabelecem a base para a aplicação da lei em todos os setores, inclusive no turismo, ao reforçar que nenhum indivíduo pode ser impedido de acessar serviços ou espaços em razão da deficiência da sociedade. Já outros capítulos abordam direitos sociais mais amplos, como saúde, educação, trabalho e

assistência social, contribuindo indiretamente para a construção de uma sociedade mais acessível e preparada para atender ambos os públicos (deficientes auditivos e pessoas Surdas).

No entanto, para o setor de turismo e, especialmente, para os meios de hospedagem, destacam-se principalmente os dispositivos relacionados ao direito ao turismo, lazer e acessibilidade. A lei determina que as pessoas com deficiência devem ter acesso às atividades turísticas em igualdade de condições, o que implica que hotéis, pousadas e demais estabelecimentos devem garantir não apenas estruturas físicas acessíveis, mas também serviços adequados e informações claras sobre suas condições de atendimento. Isso inclui, por exemplo, a existência de unidades habitacionais adaptadas, áreas comuns acessíveis, sinalização adequada, cardápios acessíveis e, sempre que possível, recursos de tecnologia assistiva.

Além disso, o capítulo específico sobre acessibilidade reforça que edificações de uso coletivo, como os meios de hospedagem, devem seguir normas técnicas que assegurem autonomia e segurança às pessoas com deficiência. A lei também enfatiza a importância da acessibilidade na informação, determinando que dados divulgados ao público sejam compreensíveis, acessíveis e verídicos. Esse ponto é especialmente relevante quando relacionado a plataformas e programas governamentais de divulgação turística, pois evidencia a necessidade de que as informações disponibilizadas correspondam à realidade dos estabelecimentos.

Dessa forma, no contexto da hotelaria, a Lei nº 13.146/2015 não se limita a exigir adaptações estruturais, mas propõe uma mudança mais ampla na forma de prestar serviços, envolvendo capacitação de profissionais, adequação da comunicação e compromisso com a acessibilidade. Sua aplicação efetiva contribui para a promoção de um turismo mais acessível, ético e alinhado às necessidades reais das pessoas com deficiência, além de servir como parâmetro para a análise crítica das informações divulgadas por iniciativas como o Programa Turismo Acessível.

2.3.2 Lei nº 10.098

A Lei nº 10.098/2000 estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida no Brasil, sendo um dos primeiros marcos legais voltados especificamente à eliminação de barreiras nos

espaços e serviços. A Legislação define acessibilidade como a condição para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, edificações, transportes e sistemas de comunicação, introduzindo também o conceito de diferentes tipos de barreiras, como as arquitetônicas, urbanísticas e comunicacionais.

No contexto do turismo e dos meios de hospedagem, a Lei nº 10.098/2000 é especialmente relevante por determinar que edificações de uso coletivo, como hotéis, pousadas e demais estabelecimentos turísticos, devem ser planejadas, construídas e adaptadas de forma a garantir o acesso adequado a todas as pessoas. Isso inclui a eliminação de obstáculos físicos, a adaptação de entradas, circulação interna, sanitários e áreas comuns, além da previsão de sinalização acessível. A lei também aborda a importância da acessibilidade na comunicação, incentivando a adoção de recursos que facilitem o acesso à informação por pessoas com deficiência auditiva e pessoas Surdas.

2.3.3 Decreto nº 5.296

O Decreto nº 5.296/2004 é um instrumento fundamental para a efetivação da acessibilidade no Brasil, pois regulamenta as Leis nº 10.048/2000 (atendimento prioritário) e nº 10.098/2000 (normas gerais de acessibilidade), detalhando critérios técnicos e prazos para sua implementação. Diferentemente das leis, que apresentam diretrizes mais amplas, o decreto traz especificações mais concretas, especialmente no que se refere à eliminação de barreiras arquitetônicas, urbanísticas, nos transportes e na comunicação, além de estabelecer parâmetros baseados em normas técnicas, como as da ABNT.

No contexto do turismo e dos meios de hospedagem, o decreto possui grande relevância, pois determina que edificações de uso coletivo, como hotéis e pousadas, devem ser acessíveis desde sua concepção ou adaptadas conforme padrões específicos. Isso inclui exigências relacionadas a rampas, elevadores, largura de portas, banheiros adaptados, sinalização tátil e visual, além da garantia de rotas acessíveis dentro dos estabelecimentos. O decreto também estabelece a obrigatoriedade de um percentual mínimo de unidades habitacionais acessíveis em meios de hospedagem, assegurando que pessoas com deficiência possam usufruir dos serviços com autonomia e segurança.

Outro ponto importante é a acessibilidade na comunicação e informação, prevendo recursos como legendas, sinalização adequada e, quando possível, atendimento acessível, o que impacta diretamente a experiência do usuário no setor turístico. Além disso, o decreto

define prazos para adequação das edificações e prevê fiscalização, reforçando o caráter obrigatório das adaptações.

Dessa forma, o Decreto nº 5.296/2004 atua como um complemento essencial à Legislação de acessibilidade, tornando mais claras e aplicáveis as exigências legais. Para o setor hoteleiro, ele representa um guia prático para adequação dos espaços e serviços, sendo fundamental na análise da conformidade entre o que é exigido pela Legislação e o que é efetivamente oferecido pelos empreendimentos turísticos, especialmente no que diz respeito à veracidade das informações sobre acessibilidade divulgadas ao público.

2.3.4 Lei nº 11.771

A Lei nº 11.771/2008 institui a Política Nacional de Turismo e estabelece diretrizes para o desenvolvimento do setor no Brasil, incluindo a regulamentação, classificação e fiscalização dos serviços turísticos. No que se refere aos meios de hospedagem, a lei define esses empreendimentos como prestadores de serviços turísticos que devem estar devidamente cadastrados no Cadastur e atender a padrões mínimos de qualidade, segurança e infraestrutura.

No contexto da acessibilidade, a Legislação determina que os meios de hospedagem devem observar as normas vigentes, garantindo condições adequadas de uso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Isso implica a adaptação de estruturas físicas, a oferta de serviços acessíveis e o cumprimento das exigências estabelecidas por outras legislações específicas, como as normas de acessibilidade. Além disso, a lei reforça a importância da qualificação dos serviços prestados e da transparência nas informações disponibilizadas aos usuários.

Dessa forma, a Lei nº 11.771/2008 contribui para a organização e profissionalização do setor hoteleiro, ao mesmo tempo em que incorpora a acessibilidade como um requisito essencial para a prestação de serviços turísticos, sendo um importante parâmetro para avaliar a conformidade dos meios de hospedagem com as políticas públicas de turismo acessível.

2.4 Programa Turismo Acessível

O debate sobre turismo acessível no Brasil se intensificou nas últimas décadas, acompanhando o crescimento de pesquisas e políticas públicas voltadas à percepção de

inclusão social. Conforme Buhalis e Darcy (2011), o turismo acessível pode ser compreendido como uma forma de turismo que envolve um processo colaborativo entre diferentes atores: poder público, setor privado e sociedade civil, permitindo que pessoas com diferentes especificidades (mobilidade, visão, audição e cognição) usufruam dos serviços de forma independente, com equidade e dignidade. Nesse contexto, iniciativas governamentais voltadas à organização e à disponibilização de informações sobre acessibilidade turística tornam-se fundamentais.

O Programa Turismo Acessível, instituído pelo Ministério do Turismo em 2012, surge como resultado de uma construção coletiva entre diversos parceiros, como os Órgãos Oficiais de Turismo das Unidades Federadas, o Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência (CONADE), a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, instituições de ensino, outras pastas ministeriais e entidades ligadas ao Conselho Nacional de Turismo (CNT).

Trata-se de uma importante política pública voltada à promoção da inclusão social no setor turístico, com o objetivo de garantir que pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida tenham acesso à atividade turística com segurança, autonomia e igualdade de oportunidades. O programa foi estruturado com metas e entregas periódicas, organizadas em ciclos bienais, e baseado em diferentes eixos de atuação: estudos e pesquisas, informações turísticas, qualificação de serviços, infraestrutura, promoção e apoio à comercialização.

A relevância de tais iniciativas fica evidenciada quando se considera o tamanho do público potencial. Duarte e Borda (2013), ao analisarem a experiência da hotelaria de Brasília, destacam que mais de 14,5% da população brasileira declarou possuir algum tipo de deficiência, configurando um expressivo segmento de mercado ainda pouco atendido pelos empreendimentos turísticos. Essa realidade torna ferramentas de informação acessíveis, como o Programa Turismo Acessível, instrumentos estratégicos tanto para a inclusão social quanto para o desenvolvimento econômico do setor.

No eixo de estudos e pesquisas, destaca-se a realização, em 2013, de um estudo sobre o perfil dos turistas com deficiência, que permitiu identificar suas necessidades, comportamentos de consumo, principais barreiras enfrentadas e expectativas em relação às viagens. Os resultados evidenciaram, entre outros pontos, a falta de informações confiáveis sobre acessibilidade nos destinos turísticos, problema também identificado por Rodrigues

et al. (2022) como um dos principais obstáculos ao pleno exercício do turismo por pessoas com deficiência no Brasil.

Como resposta a essa demanda, foi desenvolvido, em 2014, o Guia Turismo Acessível, uma plataforma colaborativa que permite consultar, cadastrar e avaliar a acessibilidade de atrativos turísticos, meios de hospedagem, restaurantes e outros serviços. Além disso, o guia disponibiliza conteúdos sobre direitos das pessoas com deficiência, Legislações, normas e orientações práticas para o setor turístico, contribuindo para a disseminação de informação acessível.

Outro eixo fundamental do programa é a qualificação dos serviços turísticos, por meio da realização de ações de sensibilização e capacitação direcionadas a gestores e profissionais do setor. Com destaque para campanhas e materiais educativos, como a cartilha "Dicas para atender bem turistas com deficiência"¹, especialmente no contexto dos Jogos Paralímpicos Rio 2016. Essas iniciativas visam melhorar o atendimento e promover uma postura mais inclusiva no mercado turístico. Nessa perspectiva, Fukushima (2010) destaca que a hospitalidade plena está diretamente relacionada à capacidade de promover adequadamente todas as pessoas, garantindo condições para usufruírem dos serviços sem enfrentarem barreiras arquitetônicas ou de comunicação.

No que se refere à infraestrutura, o programa apoiou projetos de adaptação e ampliação da acessibilidade em destinos turísticos, com destaque para intervenções realizadas nas cidades-sede da Copa do Mundo FIFA 2014. Além disso, foram desenvolvidas ações de promoção e comercialização de destinos acessíveis, tanto no âmbito nacional quanto internacional, fortalecendo esse segmento no mercado.

O programa também contribuiu para o avanço da Legislação relacionada à acessibilidade, apoiando a construção de dispositivos legais, como o capítulo da Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015) que trata do direito ao turismo, cultura, esporte e lazer, além de regulamentações complementares.

¹ Na cartilha tem boas dicas para atendimento às pessoas Surdas, no entanto há confusão entre:

a) pessoas DA e pessoas Surdas.

b) trata a Libras como "gestos".

c) assistencialismo: "ajudar".

d) trata os Surdos e Surdocegos como "deficientes", mas depois afirma que os Surdos não gostam de ser tratados como "deficientes".

Para mais informações, acesse: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-publicacoes/DICASPARAATENDERBEMTURISTASPCDs.pdf>

Apesar dos avanços, a literatura aponta persistentes lacunas entre o que é previsto e o que é efetivamente implementado. Rodrigues et al. (2025), em levantamento sobre a produção científica brasileira de turismo, identificaram que as pessoas com deficiência representam apenas 1,31% das publicações da área, evidenciando a escassez de dados sistematizados e a invisibilidade desse grupo nas pesquisas nacionais. Essa lacuna também se reflete na qualidade e na confiabilidade das informações disponibilizadas em plataformas colaborativas como o Programa Turismo Acessível.

Dessa forma, o Programa Turismo Acessível representa um avanço significativo na construção de um turismo mais acessível e democrático, ao promover não apenas a eliminação de barreiras, mas também a conscientização do setor e o fortalecimento de políticas públicas voltadas à acessibilidade. No entanto, conforme alertam Buhalis e Darcy (2011), a efetividade de tais iniciativas depende da qualidade e da veracidade das informações disponibilizadas, aspecto que constitui o objeto central de investigação do presente trabalho.

Essa realidade é corroborada por estudos recentes que analisam o tema sob a perspectiva dos próprios hóspedes. Silva (2025), em pesquisa realizada em Brasília com pessoas com deficiência auditiva, constatou que 66,7% dos participantes já deixaram de se hospedar em algum estabelecimento pela falta de intérprete de Libras, e nenhum dos respondentes conseguiu indicar um meio de hospedagem como referência em acessibilidade linguística. Esses dados evidenciam que as barreiras comunicacionais não são percebidas apenas por pesquisadores ou gestores, mas são vivenciadas concretamente pelo público que mais necessita de adaptações, reforçando a urgência de investigar se ferramentas como o Programa Turismo Acessível refletem, de fato, as condições reais dos estabelecimentos.

Diante do exposto, observa-se que, embora exista uma ampla base legal e iniciativas voltadas à promoção da acessibilidade no turismo, ainda há desafios relacionados à efetiva implementação dessas diretrizes e à confiabilidade das informações disponibilizadas ao público. Nesse sentido, torna-se fundamental analisar a ferramenta Programa Turismo Acessível.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa caracteriza-se como qualitativa e quantitativa, de natureza descritiva, uma vez que busca analisar as condições de acessibilidade linguística nos meios de hospedagem do Distrito Federal, verificando se as informações disponibilizadas pelo Programa Turismo Acessível correspondem à realidade dos estabelecimentos selecionados. Conforme Gil (2002), a pesquisa descritiva tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno, sendo especialmente adequada para estudos que buscam identificar relações entre variáveis, como a comparação entre informações divulgadas e a realidade observada.

Quanto aos procedimentos técnicos, trata-se de uma pesquisa de levantamento (survey), realizada por meio da aplicação de um questionário estruturado, elaborado na plataforma Google Forms (Apêndice A). O uso de formulários digitais permite a coleta padronizada de dados, facilitando a organização e a análise das respostas (MARCONI; LAKATOS, 2022). O instrumento de coleta foi composto por perguntas objetivas de múltipla escolha, com o objetivo de verificar a presença ou ausência dos seguintes recursos de acessibilidade linguística: atendimento em Língua Brasileira de Sinais (Libras), campanha luminosa nos apartamentos, dispositivo de chamada nos sanitários para casos de emergência e relógio despertador vibratório.

A definição do universo da pesquisa partiu do levantamento completo dos meios de hospedagem do Distrito Federal cadastrados no Programa Turismo Acessível que possuíam ao menos uma avaliação registrada na categoria de acessibilidade linguística. Ao realizar esse mapeamento na plataforma, foram identificados sete estabelecimentos com esse perfil, todos localizados em Brasília: Hotel A; Hotel B; Hotel C; Hotel D; Hotel E; Hotel F e Hotel G². Portanto, não se trata de uma amostra intencional arbitrária, mas do universo total dos hotéis do Distrito Federal que atenderam ao critério de inclusão estabelecido: estar cadastrado na plataforma com ao menos uma avaliação de acessibilidade linguística registrada.

A opção por trabalhar com a totalidade dos casos identificados, e não com uma amostra deles, justifica-se pelo reduzido número de estabelecimentos que atendiam ao critério de inclusão e pela necessidade de garantir a representatividade máxima dos

² Para garantir o anonimato das instituições participantes da pesquisa, os hotéis foram identificados por letras do alfabeto

dados coletados.

Conforme orienta Yin (2015), quando o universo de casos é pequeno e todos são acessíveis, a pesquisa deve contemplar o conjunto total, de modo a possibilitar análises mais robustas e conclusões mais confiáveis. Dessa forma, os sete hotéis identificados constituem o universo completo da pesquisa, e não uma seleção parcial.

Como etapa preparatória à aplicação do questionário, foi realizado contato telefônico prévio com cada um dos estabelecimentos selecionados, com o objetivo de identificar os responsáveis pelo setor de atendimento e viabilizar o envio e a resposta ao instrumento de coleta. Os dados referentes a esse contato inicial, incluindo nome dos responsáveis contactados, telefones, endereços e e-mails institucionais, encontram-se sistematizados no Apêndice B deste trabalho.

O questionário foi direcionado a gerentes e/ou supervisores dos meios de hospedagem, por serem os profissionais com maior conhecimento sobre a infraestrutura e os serviços oferecidos pelos estabelecimentos. A coleta de dados foi realizada no período de 11 de maio a 18 de maio do corrente ano, garantindo o anonimato dos participantes e o uso das informações exclusivamente para fins acadêmicos.

Após a coleta, os dados foram organizados e analisados por meio de estatística descritiva, utilizando frequências e porcentagens, seguindo os procedimentos indicados por Marconi e Lakatos (2022). A análise comparativa entre as informações do Programa Turismo Acessível e a realidade dos hotéis foi realizada em três etapas: (1) levantamento dos dados disponíveis na plataforma para cada hotel e cada recurso de acessibilidade linguística; (2) sistematização das respostas obtidas por meio do questionário aplicado aos gestores; e (3) confronto direto entre as duas fontes de dados, identificando para cada hotel e cada recurso se havia convergência (plataforma e realidade coincidem), divergência (plataforma e realidade diferem) ou lacuna (ausência de informação em uma das fontes). Essa estrutura de análise permitiu avaliar de forma sistemática e transparente o grau de confiabilidade das informações divulgadas pelo Programa Turismo Acessível, respondendo ao problema de pesquisa proposto.

4. RESULTADOS

4.1 Dados do Programa Turismo Acessível

A primeira etapa desta pesquisa consistiu no levantamento das informações de acessibilidade linguística disponíveis no Programa Turismo Acessível³ para os sete hotéis que apresentavam avaliações no Distrito Federal (Anexo A). Os quatro recursos verificados foram: atendimento em Libras, campanha luminosa nos apartamentos, dispositivo de chamada nos sanitários para casos de emergência e relógio despertador vibratório.

Quadro 1 — Recursos de acessibilidade linguística nos hotéis do Distrito Federal, segundo o Programa Turismo Acessível

Hotel	Atendimento em Libras	Campainha luminosa	Dispositivo emergência	Relógio vibratório	Aval.
Hotel A					1
Hotel B					1
Hotel C					1
Hotel D					1
Hotel E		 	 	 	3
Hotel F	 	 	 	 	2
Hotel G	 	 	 	 	2
Legenda					
	Existência do recurso				
	Ausência do recurso				
 	Existência de respostas divergentes				
	Recurso não avaliado				
Notas: Hotel E: Libras apresentou maioria de respostas positivas (2 avaliações “Sim” e 1 “Não”). Hotel E: os demais itens apresentaram divergências entre avaliações. Hotel F: todos os itens apresentaram divisão igual entre respostas (1 “Sim” e 1 “Não”). Hotel G: todos os itens receberam uma resposta “Não” e uma resposta sem avaliação.					

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados do Programa Turismo Acessível (2026).

A análise dos dados revela um panorama marcado pela escassez de avaliações e por frequentes divergências entre os respondentes, o que levanta questionamentos importantes

³ O levantamento dos dados foi realizado no mês de março/2026.

sobre a real utilidade da plataforma como ferramenta de orientação para o turista Surdo ou com deficiência auditiva.

O fato de quatro dos sete hotéis possuírem apenas uma avaliação registrada é, por si só, um dado crítico. Uma única opinião não permite qualquer generalização confiável sobre a realidade do estabelecimento. Em sistemas colaborativos, a representatividade depende diretamente do volume de avaliações e, na amostra analisada, esse volume é insuficiente para garantir segurança nas informações divulgadas. Um hóspede Surdo que consultasse a plataforma encontraria, na maioria dos casos, dados baseados na percepção de uma única pessoa, sem qualquer mecanismo que ateste a veracidade ou a atualidade dessas informações.

As divergências identificadas nos três hotéis com mais de uma avaliação: Hotel E, Hotel F e Hotel G, aprofundam essa fragilidade. Quando dois avaliadores chegam a conclusões opostas sobre os mesmos recursos, como ocorreu no Hotel F, em que um indicou a presença de todos os itens e o outro indicou a ausência de todos, a plataforma se torna não apenas imprecisa, mas potencialmente enganosa. Divergências dessa magnitude sugerem que os avaliadores podem ter interpretado os critérios de forma distinta, avaliado o hotel em momentos ou contextos diferentes, ou simplesmente registrado informações incorretas e, sem mecanismos de verificação, é impossível distinguir qual resposta reflete a realidade.

Esse cenário evidencia um risco concreto de desinformação. Ao consultar a plataforma, o turista Surdo pode ser induzido a escolher um estabelecimento que, na prática, não oferece os recursos adequados. No contexto da acessibilidade, essa falha não é apenas um inconveniente, pode comprometer a segurança do hóspede, especialmente em emergências que dependem de dispositivos de alerta adequados. A plataforma, portanto, cumpre apenas parcialmente seu papel de auxiliar o turista Surdo ou com deficiência auditiva, oferece visibilidade ao tema da acessibilidade, mas ainda carece de confiabilidade suficiente para orientar decisões com segurança.

4.2 Dados coletados em campo

Dos sete hotéis integrantes da amostra, dois responderam ao questionário dentro do prazo estabelecido para esta pesquisa: o Hotel A e o Hotel F. Os demais estabelecimentos não retornaram o instrumento até o fechamento desta etapa. Após o encerramento do período de coleta, um dos hotéis contatados respondeu ao e-mail da pesquisa informando

que, em razão de diretrizes internas, não poderia participar do estudo, sendo este o Hotel E.

Os dois hotéis respondentes apresentaram resultados convergentes quanto à ausência dos recursos de acessibilidade linguística investigados. Em ambos os casos, os representantes declararam que o estabelecimento não dispõe de atendimento em Libras, campanha luminosa nos apartamentos, dispositivo de chamada nos sanitários para emergências, nem relógio despertador vibratório.

O Hotel A, representado por um recepcionista, informou não oferecer nenhum dos quatro recursos e não realizar treinamentos voltados ao atendimento de hóspedes Surdos ou com deficiência auditiva. Como única alternativa mencionada, o respondente citou a disponibilidade de informações em Braille nos andares e elevadores, recurso que, embora voltado à acessibilidade visual, não supre as necessidades comunicacionais de hóspedes Surdos. O hotel também relatou não enfrentar dificuldades expressivas na implementação de recursos de acessibilidade linguística, atribuindo essa percepção à baixa demanda por esse tipo de atendimento.

O Hotel F, representado pelo subgerente de recepção, igualmente declarou a ausência dos quatro recursos avaliados. Como alternativas adotadas, o hotel mencionou a comunicação escrita por meio de papel, WhatsApp e chat, além de informações visuais nos ambientes e suporte da equipe de recepção e concierge. O estabelecimento afirmou realizar orientações internas e treinamentos periódicos com as equipes de atendimento, por meio de *briefings* operacionais, alinhamentos internos e reciclagens com foco em acessibilidade, empatia e comunicação escrita e visual. As principais dificuldades apontadas foram a disponibilidade de recursos especializados, os investimentos em tecnologias assistivas, as capacitações contínuas das equipes e a adaptação de processos operacionais para ampliar as ferramentas de comunicação acessível.

4.3 Análise comparativa: plataforma versus realidade

A comparação entre os dados registrados no Programa Turismo Acessível e as respostas obtidas junto aos gestores hoteleiros permite identificar divergências relevantes, além de evidenciar o distanciamento entre o cenário informado na plataforma e a situação efetivamente constatada nos estabelecimentos.

Hotel A

No Programa Turismo Acessível, o Hotel A conta com uma única avaliação, que registra o atendimento em Libras como disponível e os demais recursos como ausentes. A resposta do hotel contradiz parcialmente esse dado: o representante declarou que o estabelecimento não oferece atendimento em Libras. Essa divergência pode decorrer do equívoco do avaliador da plataforma, de uma interpretação ampliada do recurso, ou ainda de mudanças ocorridas no estabelecimento entre o momento da avaliação e a data de aplicação do questionário. Os demais recursos: campainha luminosa, dispositivo de emergência e relógio vibratório foram confirmados como ausentes tanto pela plataforma quanto pelo hotel.

Hotel F

Para o Hotel F, o Programa Turismo Acessível registra duas avaliações completamente opostas: um avaliador indicou a presença de todos os quatro recursos, enquanto o outro indicou a ausência de todos. A resposta do hotel confirma a segunda avaliação, sinalizando que nenhum dos recursos está disponível. Esse caso ilustra de forma clara o risco de desinformação gerada por plataformas colaborativas sem mecanismos de verificação. Um hóspede Surdo que consultasse a plataforma poderia tomar decisões de hospedagem baseadas em dados incorretos.

4.4 Confronto com a Legislação vigente

A ausência generalizada dos recursos de acessibilidade linguística verificada nos estabelecimentos contrasta com as exigências estabelecidas pela Legislação brasileira. A NBR 9050:2020, da Associação Brasileira de Normas Técnicas, determina que edificações de uso coletivo devem dispor de sistemas de alarme e sinalização acessíveis a pessoas com deficiência auditiva, incluindo dispositivos luminosos e vibratórios. No âmbito hoteleiro especificamente, o Decreto nº 5.296/2004 e a Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015) estabelece que os meios de hospedagem devem garantir condições de acessibilidade a pessoas com deficiência, abrangendo tanto a estrutura física quanto a prestação de serviços. A ausência de campainhas luminosas, dispositivos de chamada de emergência nos banheiros e recursos de comunicação em Libras configura, portanto, descumprimento das diretrizes de acessibilidade previstas nesses marcos normativos.

Além da dimensão estrutural, a Lei nº 13.146/2015 assegura o direito à comunicação acessível como condição para a plena participação social das pessoas com deficiência. Nesse sentido, a inexistência de profissionais capacitados em Libras nos hotéis pesquisados representa uma barreira comunicacional que compromete a autonomia e a segurança do hóspede Surdo durante toda a sua estada desde o *check-in* até emergências.

A alternativa de comunicação escrita mencionada pelo Hotel F, embora represente uma iniciativa positiva, não substitui os recursos previstos em norma, especialmente em contextos de urgência, como a necessidade de acionamento em caso de emergência no interior do apartamento ou do sanitário. A informação em Braille citada pelo Hotel A, por sua vez, destina-se a pessoas com deficiência visual e não atende às necessidades específicas de hóspedes Surdos, evidenciando uma confusão conceitual entre diferentes tipos de deficiência que pode comprometer a efetividade das políticas de acessibilidade adotadas pelos estabelecimentos.

Esse cenário não é exclusivo ao Distrito Federal. Fabrício, Silva e Figueredo (2024), em pesquisa realizada com funcionários de quatro meios de hospedagem da Rota do Sol, em Pernambuco, identificaram que apenas 37,5% dos colaboradores possuíam algum conhecimento em Libras e que 85,7% dos estabelecimentos não dispunham de qualquer tecnologia assistiva voltada ao público Surdo. Ainda assim, 98,2% dos entrevistados reconheceram que os profissionais de hotelaria deveriam ter esse conhecimento, e 76,8% manifestaram interesse em aprendê-lo. Esses dados sugerem que a ausência de capacitação não decorre de falta de disposição dos profissionais, mas da inexistência de políticas institucionais que viabilizem essa formação — padrão que parece se repetir nos hotéis do Distrito Federal analisados nesta pesquisa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo analisar as condições de acessibilidade linguística oferecidas pelos meios de hospedagem do Distrito Federal avaliados pelo Programa Turismo Acessível, comparando as informações da plataforma com a realidade relatada pelos próprios estabelecimentos, à luz dos critérios e exigências previstos na Legislação brasileira vigente.

Os resultados evidenciam um cenário ainda incipiente no que se refere à acessibilidade linguística, marcado por importantes lacunas estruturais e operacionais. Em relação à plataforma analisada, observou-se que, embora o Programa Turismo Acessível represente uma boa iniciativa para promover o turismo acessível, ele possui limitações significativas. A maioria dos hotéis analisados possui baixo número de avaliações, com informações frequentemente incompletas, desatualizadas ou contraditórias. Essa situação compromete a confiabilidade dos dados disponibilizados e pode dificultar a tomada de decisão de pessoas Surdas ou com deficiência auditiva que utilizam a plataforma como referência para a escolha de meios de hospedagem.

Quanto aos estabelecimentos que participaram da pesquisa, os dois hotéis que responderam ao questionário: Hotel A e o Hotel F, confirmaram a ausência dos quatro recursos de acessibilidade linguística investigados: atendimento em Libras, campanha luminosa nos apartamentos, dispositivo de chamada de emergência nos sanitários e relógio despertador vibratório. Destaca-se ainda que um dos hotéis contatados respondeu ao e-mail da pesquisa informando que, em razão de diretrizes internas, não poderia participar do estudo, sendo este o Hotel E. Esse cenário indica que os estabelecimentos não estão em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela NBR 9050:2020, pelo Decreto nº 5.296/2004 e pela Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015), que garantem às pessoas com deficiência o direito à acessibilidade e à comunicação em espaços de uso coletivo, incluindo os meios de hospedagem.

A comparação entre os dados na plataforma e as respostas dos gestores revelou também inconsistências relevantes. Em um dos casos analisados, o atendimento em Libras aparecia como disponível no Programa Turismo Acessível, mas foi posteriormente negado pelo próprio hotel. Situações desse tipo podem levar hóspedes Surdos a decisões equivocadas, ressaltando a necessidade de mecanismos mais rigorosos de verificação e validação das informações divulgadas ao público.

Outro aspecto preocupante que surgiu na pesquisa foi a justificativa apresentada por um dos hotéis para a falta de adaptações: a baixa demanda de hóspedes Surdos. Essa percepção reforça a invisibilidade das pessoas Surdas como sujeitos de direitos no setor hoteleiro. A ausência de procura não deve ser entendida como uma falta de necessidade, mas possivelmente como consequência das barreiras de acessibilidade que dificultam o acesso desse público aos serviços de hospedagem em condições de igualdade. Assim, forma-se um ciclo em que a falta de adaptações reduz a demanda, e a baixa demanda é utilizada como justificativa para a manutenção da exclusão.

Concluindo, a acessibilidade linguística nos meios de hospedagem do Distrito Federal ainda está muito aquém do que exige a Legislação brasileira e do que é necessário para garantir dignidade, autonomia e plena participação das pessoas Surdas e com deficiência auditiva como turistas e hóspedes. Superar esse cenário requer não apenas melhorias físicas e tecnológicas, mas também mudanças estruturais na cultura de atendimento, na formação profissional e nas políticas de fiscalização do setor turístico-hoteleiro.

Portanto, é fundamental que órgãos competentes como o Ministério do Turismo, as Secretarias Estaduais e Distritais de Turismo e os órgãos de defesa do consumidor implementem protocolos periódicos de vistoria, monitoramento e certificação de acessibilidade nos meios de hospedagem. Esses procedimentos devem abranger não apenas aspectos arquitetônicos, mas também recursos de comunicação voltados para pessoas Surdas. A certificação de acessibilidade deve ser entendida como um requisito essencial para a prestação adequada do serviço, não apenas como um diferencial opcional no mercado.

Além disso, o Programa Turismo Acessível precisa melhorar seus mecanismos de validação das informações disponibilizadas na plataforma, por meio de ações como visitas técnicas, cruzamento de dados com órgãos fiscalizadores e exigência de documentação que comprove a acessibilidade. Somente com procedimentos mais rigorosos será possível garantir que a plataforma funcione efetivamente como uma orientação confiável para turistas com deficiência.

Na área de formação profissional, é urgente ampliar os programas de capacitação em Língua Brasileira de Sinais (Libras) voltados para os profissionais da hotelaria.

Diferentemente de algumas adequações estruturais que exigem investimentos financeiros altos e prazos longos para implementação, a formação em Libras representa uma medida relativamente acessível, com impacto direto na qualidade do atendimento e na experiência do hóspede Surdo.

Portanto, recomenda-se que o poder público, em colaboração com instituições de ensino, Associações de Surdos e entidades do setor turístico, desenvolva cursos específicos para a área de hospedagem, abrangendo vocabulário técnico e situações comunicativas próprias do contexto hoteleiro, como procedimentos de *check-in* e *check-out*, solicitações de serviços, orientações internas e protocolos de emergência. Esses cursos poderiam ser oferecidos em formatos presenciais e online, com certificação reconhecida pelo setor. Simultaneamente, os próprios meios de hospedagem deveriam incluir a formação em Libras nos programas de treinamento contínuos, garantindo que pelo menos um profissional capacitado esteja disponível em cada turno de atendimento. Investir nessa área não só cumpre uma obrigação legal, mas também é uma oportunidade concreta para ampliar a acessibilidade, fortalecer a hospitalidade e promover um turismo verdadeiramente acessível.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050: acessibilidade edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro: ABNT, 2020. 97 p.

BISOL, Cláudia Alquati; VALENTINI, Carla Beatriz. **Surdez e deficiência auditiva: diferenças que fazem diferença**. Cadernos de Educação, Pelotas, n. 38, p. 169–188, jan./abr. 2011.

BRASIL. **Decreto nº 9.296, de 1º de março de 2018**. Regulamenta o art. 45 da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência – Estatuto da Pessoa com Deficiência. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/d9296.htm>. Acesso em: 11 maio 2026.

BRASIL. **Lei nº 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. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/110098.htm>. Acesso em: 11 maio 2026.

BRASIL. **Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008**. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei nº 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei nº 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/11771.htm>. Acesso em: 11 maio 2026.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm>. Acesso em: 11 maio 2026.

BRASIL. **Programa Turismo Acessível: cartilha**. 1. ed. Brasília: Ministério do Turismo, 2014. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/-publicacoes/turismo-acessivel/Cartilha_Programa_Turismo_Acessivel.pdf>. Acesso em: 11 maio 2026.

BRASIL. **Turismo acessível: bem atender no turismo acessível**. Volume III. Brasília: Ministério do Turismo, 2009. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/-publicacoes/turismo-acessivel/VOLUME_III_Bem_Atender_no_Turismo_Acessivel.pdf>. Acesso em: 11 maio 2026.

BRASIL. **Turismo acessível: bem atender no turismo de aventura adaptada**. Volume IV. Brasília: Ministério do Turismo, 2009. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/-publicacoes/turismo-acessivel/VOLUME_IV_Bem_Atender_no_Turismo_de_Aventura_Adaptada.pdf>. Acesso em: 11 maio 2026.

BRASIL. **Turismo acessível: introdução a uma viagem de inclusão**. Volume I. Brasília: Ministério do Turismo, 2009. 48 p. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/-publicacoes/turismo-acessivel/VOLUME_I_Introducao_a_uma_Viagem_de_Inclusao.pdf>. Acesso em: 11 maio 2026.

BRASIL. **Turismo acessível: mapeamento e planejamento — acessibilidade em destinos turísticos**. Volume II. Brasília: Ministério do Turismo 2009. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/-publicacoes/turismo-acessivel/VOLUME_II_Mapeamento_e_Planejamento_Acessibilidade_em_Destinos_Turísticos.pdf>. Acesso em: 11 maio 2026.

BRASIL. **Turismo e acessibilidade: manual de orientações**. 2. ed. Brasília: Ministério do Turismo, 2006. 294 p.

BRASIL. **Viver sem Limite: Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência**. Brasília:

Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República - SDH/PR, 2013. 44 p. Disponível em: <<https://www.mdh.gov.br/biblioteca/pessoa-com-deficiencia/cartilha-viver-sem-limite-plano-nacional-dos-direitos-da-pessoa-com-deficiencia>>. Acesso em: 11 maio 2026.

BUHALIS, D., & Darcy, S.. **Conceptualising Disability**. In. D. Buhalis & S. Darcy (Eds.), *Accessible tourism: concepts and issues* (pp. 21-42). Great Britain: Channel View Publications. 2011.

CASTRO JÚNIOR, Gláucio de. **Variação linguística em Língua de Sinais Brasileira: foco no léxico**. 2011. Dissertação (Mestrado em Linguística) – Programa de Pós-Graduação em Linguística, Universidade de Brasília, Brasília, 2011

DUARTE, Donária Coelho; BORDA, Gilson Zehetmeyer. **Acessibilidade e sustentabilidade: a experiência da hotelaria de Brasília**. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, São Paulo, v. 7, n. 3, p. 365-383, set./dez. 2013.

FABRÍCIO, Júlya Gabriella dos Santos; SILVA, Roberta Tavares dos Anjos; FIGUEREDO, Thiago da Câmara. **Conhecimento em Língua Brasileira de Sinais pelos profissionais de hotelaria: análise de quatro empreendimentos hoteleiros da Rota do Sol**. Revista do Instituto Federal de Pernambuco, Cabo de Santo Agostinho, 2024.

FUKUSHIMA, Denílson. **Acessibilidade na hotelaria: com ênfase no Surdo**. Revista da FAE, v. 13, n. 1, p. 139-152, 2010.

GOLDFELD, Márcia. **A criança surda: linguagem e cognição numa perspectiva sócio-interacionista**. São Paulo: Plexus, 1997.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

MENDES, Núbia F. Oliveira. **Bula e embalagem de medicamentos, em Libras e em Português: uma proposta para acesso linguístico de mulheres surdas**. Tese de Doutorado (Doutorado em Estudos da Tradução) – Programa de Pós-Graduação em Linguística, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2025.

PEREIRA, Edilaine Maria Fialho; ZAPPE, Jan Luiz. **Uma análise da acessibilidade na hotelaria com ênfase no Surdo**. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha, 2021.

RODRIGUES, Camila. **Turismo e surdez: perspectivas de comunicação e inclusão nos meios de hospedagem**. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, São Paulo, v. 15, n. 2, 2021.

RODRIGUES, Igor Moraes. **Turismo acessível para pessoas com deficiências: um cenário (d)eficiente(?)**. 2021. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Setor de Ciências Humanas, Programa de Pós-Graduação em Turismo, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2021. Disponível em: <<https://hdl.handle.net/1884/74118>>. Acesso em: 11 maio 2026.

RODRIGUES, Igor Moraes; PERINOTTO, André Riani Costa. **Comunicação turística acessível a pessoas com deficiências: uma revisão bibliométrica e integrativa da literatura**. Revista Turismo em Análise, São Paulo, v. 33, n. 2, p. 213-234, 2022.

RODRIGUES, Igor Moraes; VALDUGA, Vander. **Turismo acessível a pessoas com deficiência: um estudo bibliométrico**. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, São Paulo, v. 19, e-2972, 2025. Acesso em: 11 maio 2026.

RODRIGUES, Camila. **Turismo e surdez: perspectivas de comunicação e inclusão nos meios de hospedagem**. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, São Paulo, v. 15, n. 2, 2021.

SILVA, Rayane Brito Carvalho da. **Acessibilidade na hotelaria: análise das experiências de pessoas com deficiência auditiva nos meios de hospedagem**. 2025. Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnologia em Hotelaria) — Instituto Federal de Brasília, Campus Riacho Fundo, Brasília, 2025.

SKLIAR, Carlos (org.). **A surdez: um olhar sobre as diferenças**. Porto Alegre: Mediação, 1998.

STROBEL, Karin. **As imagens do outro sobre a cultura surda**. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2008.

APÊNDICE A — QUESTIONÁRIO AVALIAÇÃO DA ACESSIBILIDADE EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

Avaliação da Acessibilidade em Meios de Hospedagem

Discente: Amanda Silva Cruz

Orientador: Falk Moreira

Co-Orientadora: Lauanda Costa

Curso Superior em Tecnologia em Hotelaria

Objetivo:

Este questionário tem como objetivo analisar as condições de acessibilidade em meios de hospedagem, com base nos recursos apresentados no site do Programa Turismo Acessível. A pesquisa busca verificar se os itens de acessibilidade informados na plataforma — como infraestrutura, sinalização e serviços — estão realmente presentes nos estabelecimentos.

Público-alvo: Gerentes e/ou supervisores de meios de hospedagem

Caráter da pesquisa: Acadêmico

* Indica uma pergunta obrigatória

Termo de Consentimento *

Ao responder este questionário, declaro que estou ciente de que minha participação é voluntária e autorizo o uso das minhas respostas para fins exclusivamente acadêmicos, vinculados à pesquisa sobre as condições de acessibilidade em meios de hospedagem, com base nos critérios do Programa Turismo Acessível.

Declaro, ainda, que minhas respostas serão tratadas de forma confidencial, sem identificação dos participantes.

☒ Li e concordo com os termos acima.

Avaliação da Acessibilidade em Meios de Hospedagem

* Indica uma pergunta obrigatória

Questionário

Instruções ao respondente:

Leia atentamente cada questão e assinale a alternativa que melhor representa a realidade do estabelecimento. As informações fornecidas serão tratadas de forma confidencial e utilizadas exclusivamente para fins acadêmicos

Tempo estimado de resposta: Aproximadamente 5 a 10 minutos.

Atendimento em LIBRAS *

- ☐ Sim
- ☐ Não

Campainha luminosa nos apartamentos *

- ☐ Sim
- ☐ Não

Dispositivo de chamada nos sanitários para casos de emergência *

- ☐ Sim
- ☐ Não

Relógio despertador vibratório *

- ☐ Sim
- ☐ Não

Nota da Biblioteca

Para fins de disponibilização deste trabalho no Repositório Institucional, foram suprimidas as páginas 40 e 41, por conterem informações pessoais identificáveis, em observância à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

ANEXO A – AVALIAÇÕES DOS HOTÉIS



Figura 1 - Avaliação Hotel A

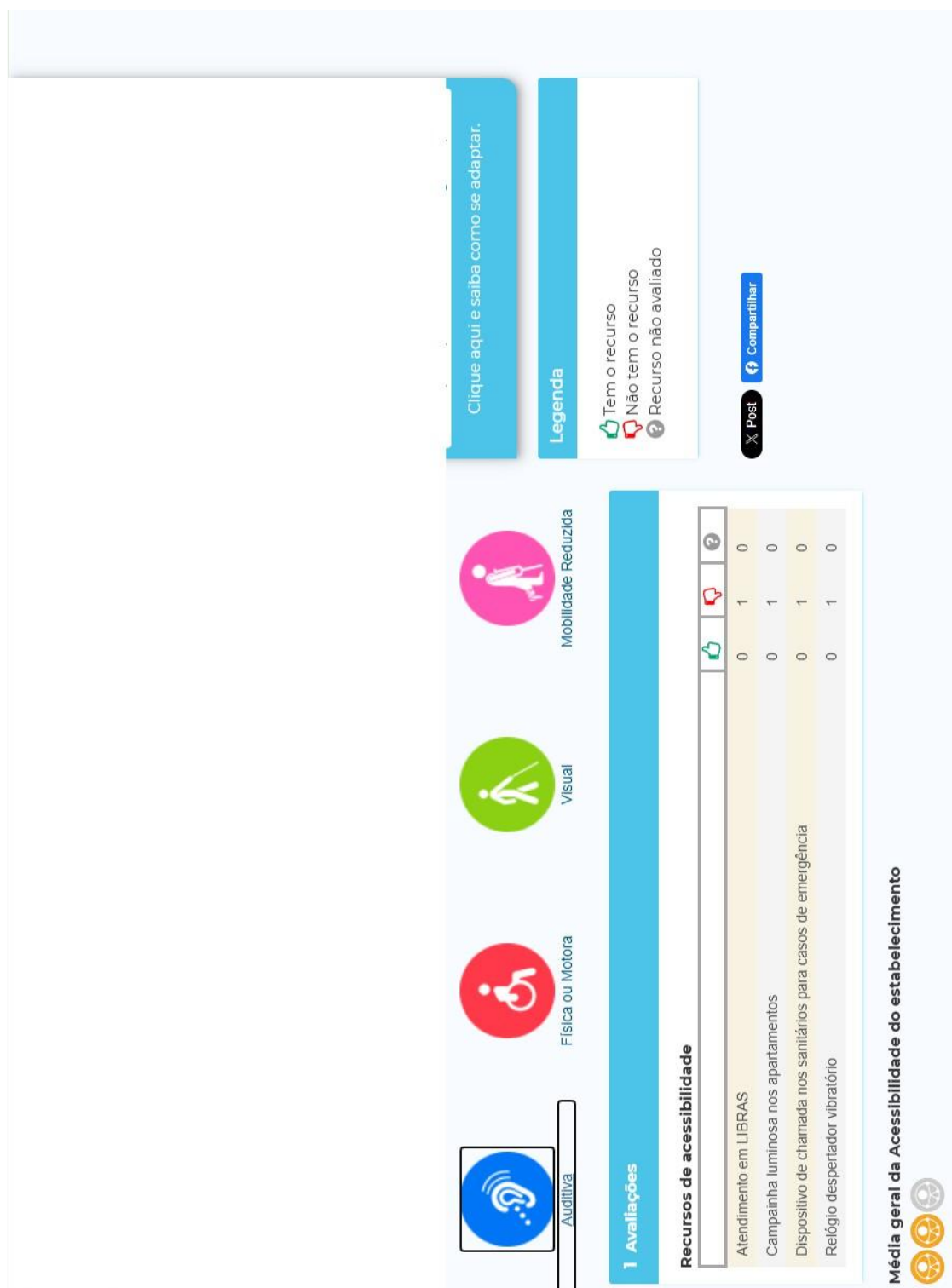
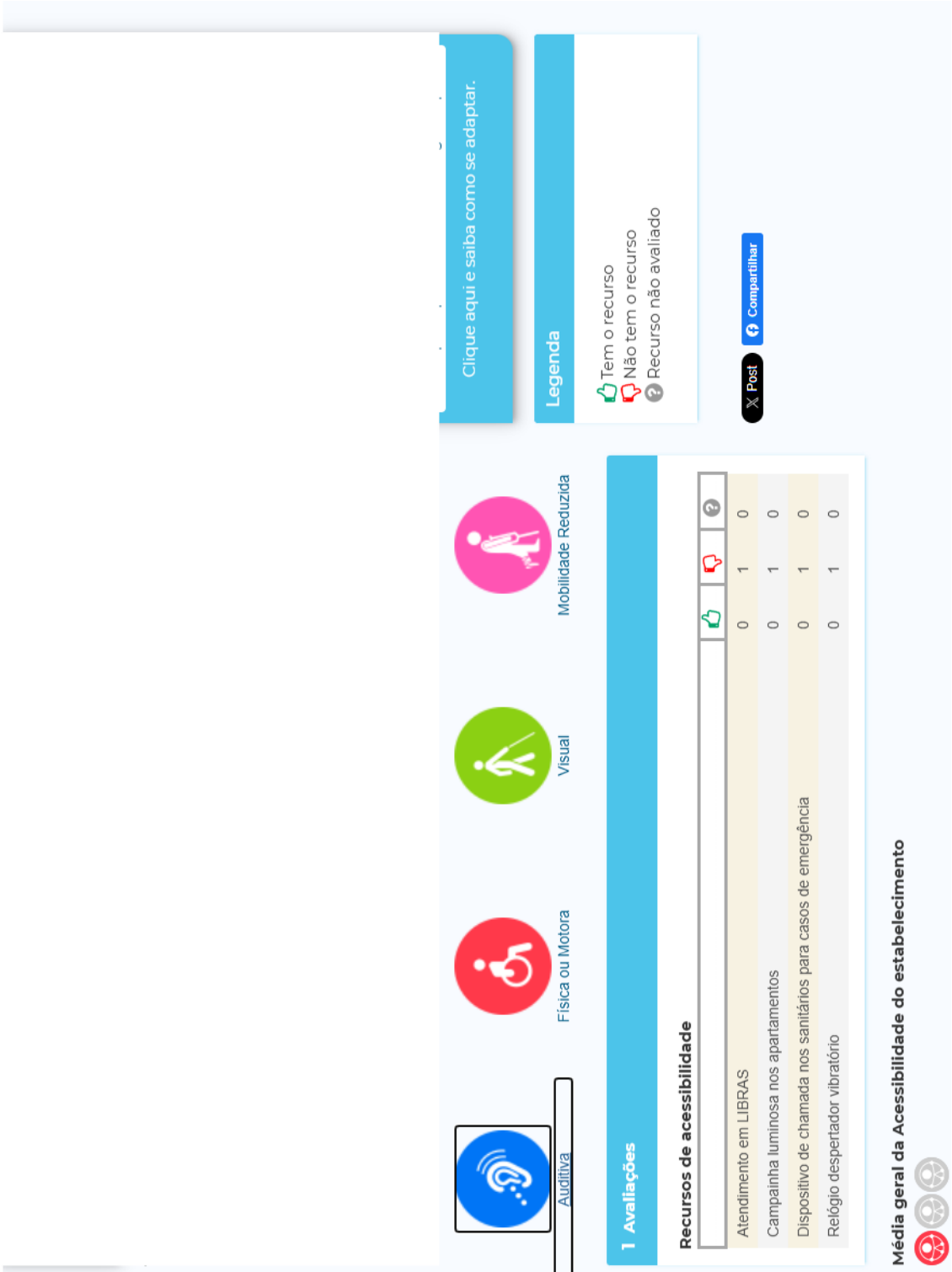
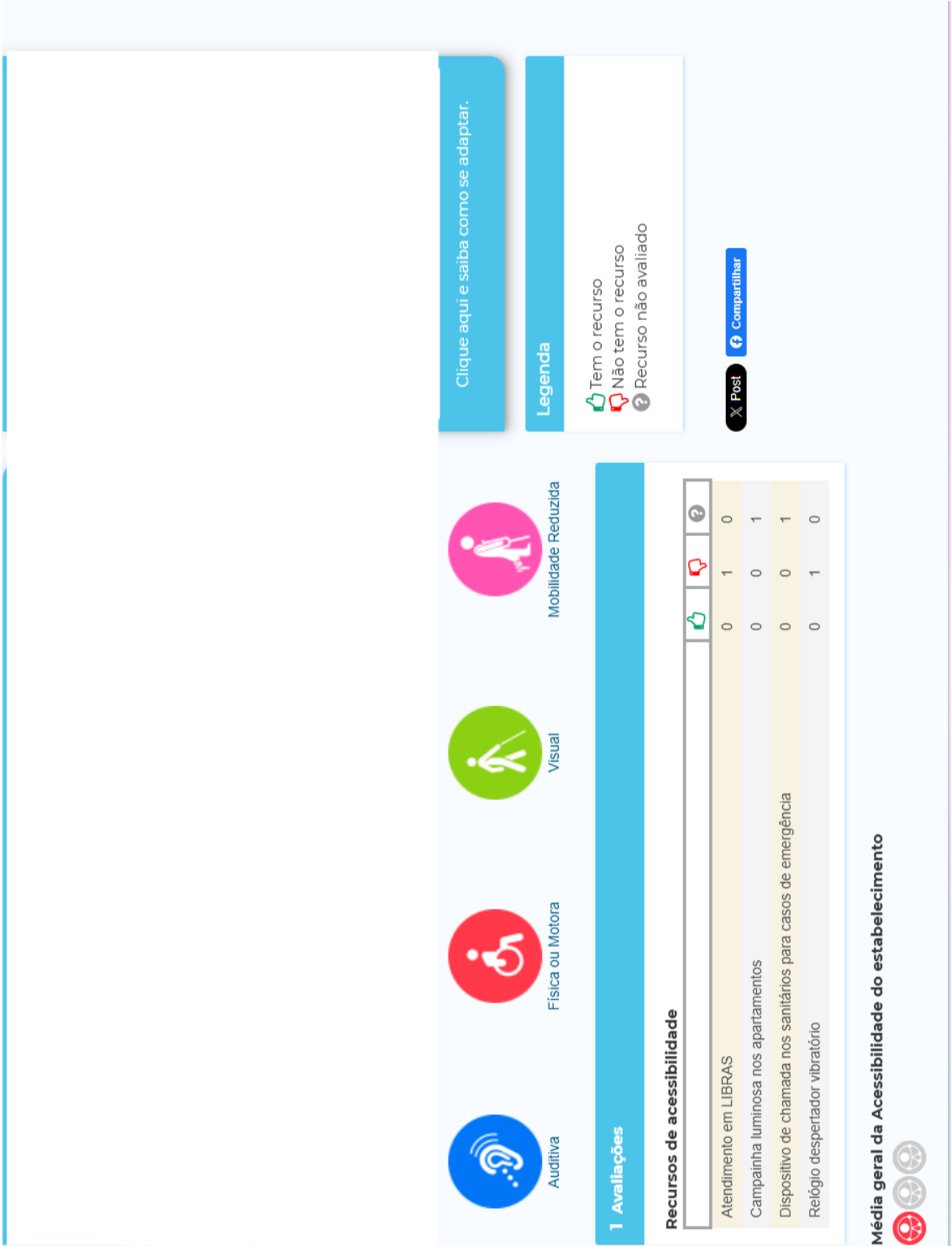


Figura 2 - Avaliação Hotel B





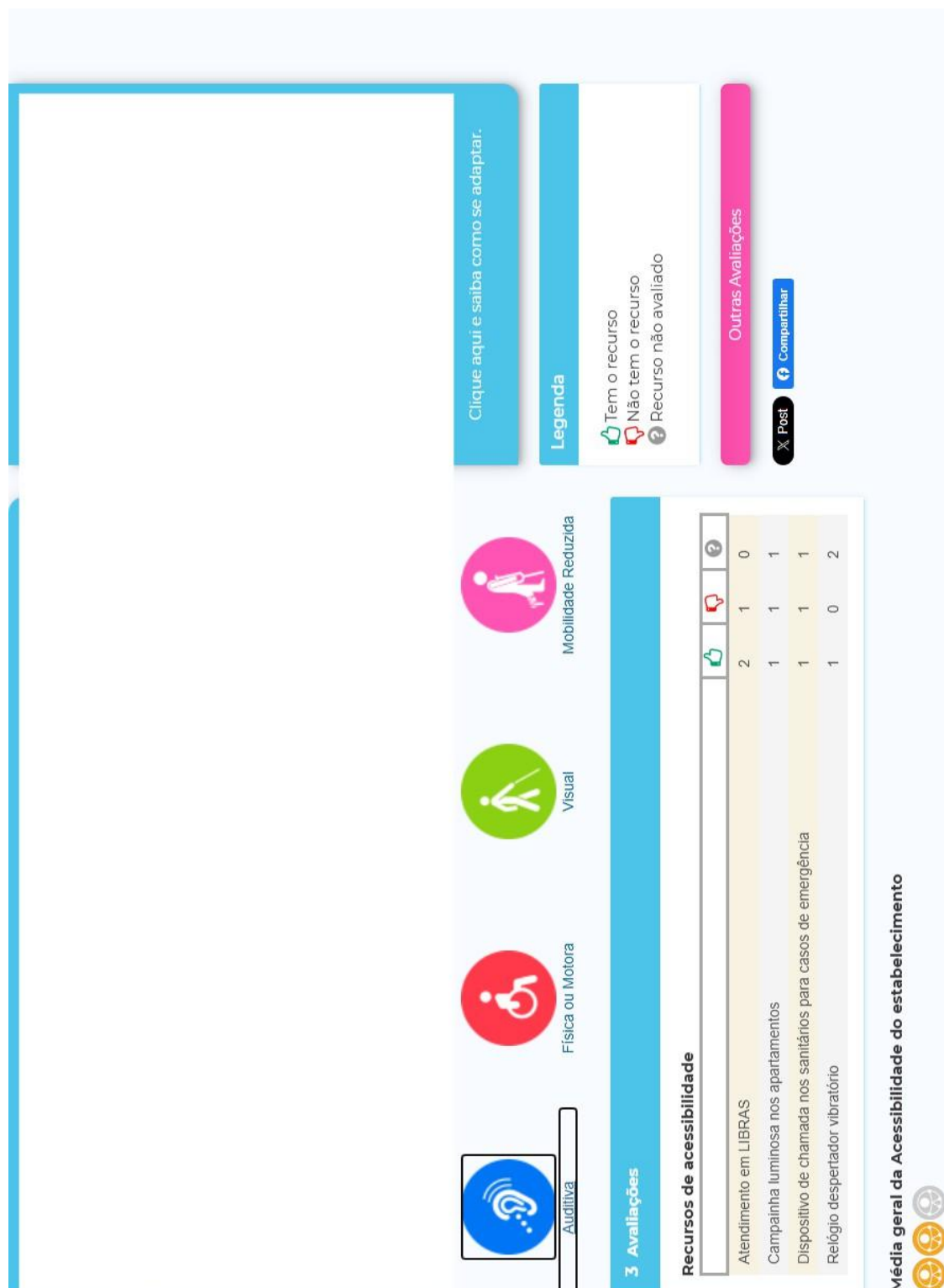


Figura 5 - Avaliação Hotel E



Figura 6 - Avaliação Hotel F

PÁGINA INICIAL > Você está aqui: **DETALHAR ESTABELECIMENTO** >


Auditiva


Física ou Motora


Visual


Mobilidade Reduzida

Clique aqui e saiba como se adaptar.

Legenda

 Tem o recurso
 Não tem o recurso
 Recurso não avaliado

2 Avaliações

Recursos de acessibilidade

			
Atendimento em LIBRAS	0	1	1
Campainha luminosa nos apartamentos	0	1	1
Dispositivo de chamada nos sanitários para casos de emergência	0	1	1
Relógio despertador vibratório	0	1	1

Média geral da Acessibilidade do estabelecimento






Outras Avaliações

 Post
  Compartilhar

Figura 7 - Avaliação Hotel G

ANEXO B - RESPOSTAS DOS GERENTES

Termo de Consentimento

Ao responder este questionário, declaro que estou ciente de que minha participação é voluntária e autorizo o uso das minhas respostas para fins exclusivamente acadêmicos, vinculados à pesquisa sobre as condições de acessibilidade em meios de hospedagem, com base nas avaliações do Programa Turismo Acessível.

Declaro, ainda, que minhas respostas serão tratadas de forma confidencial, sem identificação dos participantes.

[Ver opções](#) ▼

☒ Li e concordo com os termos acima.

[2 respostas](#)

< >

Cargo do Responsável

Subgerente de recepção

[1 resposta](#)

RECEPCIONISTA

[1 resposta](#)

1. Atendimento em LIBRAS[Ver opções](#) ▼☒ Não[2 respostas](#)**2. Campanha luminosa nos apartamentos**[Ver opções](#) ▼☒ Não[2 respostas](#)**3. Dispositivo de chamada nos sanitários para casos de emergência**[Ver opções](#) ▼☒ Não[2 respostas](#)**4. Relógio despertador vibratório**[Ver opções](#) ▼☒ Não[2 respostas](#)

Caso alguma das respostas anteriores tenha sido “não”, utilize este espaço para descrever quais recursos ou alternativas o hotel oferece para atender hóspedes surdos ou com deficiência auditiva.

Como alternativa para atendimento a hóspedes surdos ou com deficiência auditiva, o hotel disponibiliza comunicação escrita via papel, WhatsApp e chat, além de informações visuais nos ambientes e suporte direto da equipe de recepção e concierge para garantir uma experiência acessível e acolhedora

1 resposta

NOS ANDARES E ELEVADORES TEMOS INFORMAÇÕES EM BRAILLE

1 resposta

O hotel possui treinamentos ou capacitações voltadas para o atendimento de hóspedes surdos ou com deficiência auditiva? Se sim, descreva como são realizados.

O hotel realiza orientações internas e treinamentos periódicos com as equipes de atendimento, reforçando práticas de comunicação clara, acolhimento e suporte a hóspedes surdos ou com deficiência auditiva. As capacitações são realizadas por meio de briefings operacionais, alinhamentos internos e reciclagens de atendimento, com foco em acessibilidade, empatia e utilização de recursos de comunicação escrita e visual

1 resposta

NAO

1 resposta

Quais são as maiores dificuldades encontradas pelo hotel na implementação de recursos de acessibilidade para hóspedes surdos ou com deficiência auditiva?

Atualmente, o hotel não enfrenta muitas dificuldades na implementação de recursos de acessibilidade para hóspedes surdos ou com deficiência auditiva, principalmente porque a procura por esse tipo de atendimento ainda é baixa em nosso estabelecimento. Mesmo assim, buscamos oferecer atendimento adequado e estamos sempre disponíveis para auxiliar os hóspedes conforme suas necessidades.

1 resposta

As principais dificuldades estão relacionadas à disponibilidade de recursos especializados, investimentos em tecnologias assistivas e capacitações contínuas das equipes. Além disso, há desafios na adaptação de alguns processos operacionais e na ampliação de ferramentas de comunicação acessível que atendam diferentes perfis de hóspedes com deficiência auditiva

1 resposta