



08, 09, 10 e 11 de novembro de 2022
ISSN 2177-3866

EXPERIÊNCIAS E ACESSIBILIDADE NO CONSUMO DE LAZER TURÍSTICO: histórias de vida de casais surdos

ALEXANDRE SOUZA DA SILVA

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO (PUC-RIO)

MARCELLO TOMÉ

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE (UFF)

LUÍS ALEXANDRE GRUBITS DE PAULA PESSÔA

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO (PUC-RIO)

EXPERIÊNCIAS E ACESSIBILIDADE NO CONSUMO DE LAZER TURÍSTICO: histórias de vida de casais surdos

Introdução

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). Em números absolutos, o quantitativo de pessoas com deficiência auditiva no Brasil supera as populações totais das maiores cidades brasileiras, atrás apenas da maior cidade do país - São Paulo/SP (IBGE, 2010), representando um amplo mercado potencial com características próprias e que busca valores a serem estudados e atendidos por meio da oferta de bens e serviços. É indispensável estudar o comportamento dos surdos.

Problema de Pesquisa e Objetivo

Nos últimos cinco anos, o consumo de pessoas com deficiência foi objeto de sete estudos internacionais, apenas três trataram sobre os consumidores surdos. No Brasil, onze estudos trouxeram o consumo de pessoas com deficiência e apenas um menciona os consumidores surdos. O presente estudo teve por objetivo analisar experiências de consumo de lazer turístico por casais surdos a partir da barreira comunicacional, buscando identificar eventuais práticas de acessibilidade disponíveis no mercado, bem como barreiras e limitações existentes na prestação dos serviços de lazer turístico aos surdos.

Fundamentação Teórica

A experiência de consumo 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 (LOPES KARSTEN et al., 2017). Lambez et al. (2020, p. 257) descreve o conceito de ser surdo como característica integrante da identidade dos surdos, pois eles se constituem como grupo, pela perspectiva sociocultural, como "uma comunidade que tem uma única língua, códigos culturais diferentes dos da comunidade não surda, seus próprios eventos e conferências, e estruturas culturais e de lazer".

Metodologia

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 e LOPES, 2014). 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).

Análise dos Resultados

A falha na prestação do serviço não se limita à carência de mão-de-obra especializada. Há uma péssima qualidade do atendimento gerada em situações de omissão, descaso e esquecimento dos hóspedes com necessidades específicas. Há relatos de experiências de acessibilidade que já vêm sendo adotadas de modo eficaz, tanto na dimensão comunicacional quanto na dimensão atitudinal, gerando não apenas uma experiência inclusiva pela garantia da acessibilidade, mas também gerando um marketing positivo pelo relato da experiência entre os membros da comunidade surda.

Conclusão

Observamos práticas omissivas que geram grave falha na prestação do serviço. Além da barreira comunicacional, houve relatos de práticas atitudinais habituais que não apenas impedem a

acessibilidade, bem como acentuam a exclusão. Os turistas surdos informam de sua condição, mas são esquecidos pelos prestadores de serviços de hospitalidade. Observamos que práticas de acessibilidade, quando efetivamente implementadas, são eficazes no que se propõem promovendo a inclusão dos turistas surdos, além do impacto positivo gerado na experiência, sendo posteriormente divulgada a outros surdos.

Referências Bibliográficas

Abreu, M. C. B. F. de. (2020); Barreto Borges, M., Brasil, A., Oliveira, Z. M. de, & Silva, J. E. da. (2020); Barros, V. A. de, & Lopes, F. T. (2014).; Casotti, L. M., & Suarez, M. C. (2016); Holbrook, M. B., & Hirschman, E. C. (1982); Lambez, T., Nagar, M., Shoshani, A., & Nakash, O. (2020); Lopes Karsten, R. M., Vianna, N. G., & Silva, E. M. (2017); Pinto, M. de R., Freitas, R. C. de, Resende, S. P., & Joaquim, A. de M. (2016); Saren, M., Parsons, E., & Goulding, C. (2019); Sassaki, R. K. (2009); Silva-Lacerda, J. O. da, Mano, R. F., Abreu, N. R. de, & Baldanza, R. F. (2016).