



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
INSTITUTO INTERDISCIPLINAR DE SOCIEDADE, CULTURA E ARTE
CURSO DE LICENCIATURA EM LETRAS-LIBRAS**

STEFHANY DA SILVA SOUZA

**LIBRAS NO TURISMO: COMUNICAÇÃO INCLUSIVA NO ATENDIMENTO AO
PÚBLICO SURDO**

JUAZEIRO DO NORTE

2026

STEFHANY DA SILVA SOUZA

**LIBRAS NO TURISMO: COMUNICAÇÃO INCLUSIVA NO ATENDIMENTO AO
PÚBLICO SURDO**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
apresentado ao Curso de Licenciatura em
Letras-Libras, do Instituto Interdisciplinar
de Sociedade, Cultura e Arte (IISCA), da
Universidade Federal do Cariri (UFCA),
para a obtenção do grau de Licenciado(a)
em Letras-Libras.

**Orientador(a): Prof. Maria Tereza
Escariolano Santos**

**Coorientador(a): Prof. Dra.^a Miriam
Royer**

JUAZEIRO DO NORTE

2026

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Cariri
Sistema de Bibliotecas

S729l Souza, Stefhany da Silva.

LIBRAS no turismo: comunicação inclusiva no atendimento ao público surdo/
Stefhany da Silva Souza. – 2026.
37 f.: il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Licenciatura em Letras-Libras) –
Instituto Interdisciplinar de Sociedade, Cultura e Arte, Universidade Federal do Cariri,
Juazeiro do Norte, CE, 2026.

Orientadora: Profª. Dra. Maria Tereza Escariolano Santos.

Coorientadora: Profª. Dra. Miriam Royer.

1. Língua Brasileira de Sinais. 2. Turismo — Acessibilidade. 3. Acessibilidade comunicacional.
4. Pessoas surdas. 5. Ensino de Libras como L2. I. Santos, Maria Tereza Escariolano (Orient.).
II. Royer, Miriam (Coorient.). III. Universidade Federal do Cariri. IV. Título.

CDD 419.8138

STEFHANY DA SILVA SOUZA

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado ao Curso de Licenciatura em Letras-Libras, do Instituto Interdisciplinar de Sociedade, Cultura e Arte (IISCA), da Universidade Federal do Cariri (UFCA), para a obtenção do grau de Licenciado(a) em Letras-Libras.

Orientador(a): Prof. Maria Tereza Escariolano Santos

Coorientador(a): Prof. Dra^a. Miriam Royer

Este trabalho foi defendido e aprovado pela banca em 06/08/2026.

BANCA EXAMINADORA:

Documento assinado digitalmente
 MARIA TEREZA ESCARIOLOANO SANTOS
Data: 27/08/2026 06:57:49-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Profa. Maria Tereza Escariolano Santos – UFCA
Orientadora

Documento assinado digitalmente
 MIRIAM ROYER
Data: 26/08/2026 19:42:25-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Prof. Dra^a Miriam Royer – UFCA
Co-Orientadora

Documento assinado digitalmente
 IAGO FERRAZ NUNES
Data: 01/09/2026 16:54:37-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Profa. Me. Iago Nunes Ferraz – (UFCA)
Avaliador

Documento assinado digitalmente
 LIDIANE CRISTINA COELHO
Data: 31/08/2026 22:09:48-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Profa. Me. Lidiane Cristina Coelho – (UFCA)
Avaliadora

AGRADECIMENTOS

Concluir esta graduação representa muito mais do que alcançar um objetivo acadêmico. Ao ingressar no curso de Letras Libras, logo após concluir o ensino médio, eu carregava comigo muitos medos, inseguranças e dúvidas sobre o que encontraria ao longo dessa caminhada. Hoje, ao olhar para trás, percebo que esta trajetória me transformou de inúmeras maneiras. Aprendi muito, cresci como estudante, como profissional e, principalmente, como ser humano.

Durante muito tempo, essa conquista pareceu distante, quase impossível. Hoje, poder chegar até aqui representa a realização de um sonho que não é apenas meu, mas também de toda a minha família, que acreditou em mim e caminhou ao meu lado em cada etapa dessa jornada.

Entretanto, essa trajetória também foi marcada por momentos de profunda dor. Em meio ao curso, precisei enfrentar a perda do meu irmão, Michael, uma das pessoas mais importantes da minha vida. Sua partida deixou um vazio impossível de preencher, e chegar até este momento sem a sua presença é, ao mesmo tempo, motivo de orgulho e de saudade. Em muitos momentos pensei em desistir, mas sigo acreditando que, de alguma forma, ele continua presente em cada conquista que alcanço. Este trabalho também é dedicado à sua memória, porque uma parte desta vitória sempre será dele.

Agradeço a minha família, por nunca medir esforços para que eu pudesse chegar até aqui. Aos meus pais, por todo o apoio, incentivo, cuidado e por acreditarem em mim mesmo quando eu mesma duvidava. As longas viagens do Horto até a UFCA foram cansativas e desafiadoras, mas cada quilômetro percorrido valeu a pena porque vocês sempre estiveram ao meu lado, tornando possível a realização deste sonho. Esta conquista também pertence a vocês.

Ao meu amor, Kédyna, deixo minha mais profunda gratidão por tanto me ensinar. Obrigada por caminhar ao meu lado durante cada etapa desta trajetória, por me apoiar, me incentivar, me ouvir nos momentos difíceis e por nunca permitir que eu desistisse. Você tornou essa caminhada mais leve e foi essencial para que eu encontrasse forças para seguir em frente. Sua amizade foi um dos maiores presentes que a universidade me proporcionou.

Aos amigos que a UFCA me presenteou, agradeço por transformarem essa caminhada em algo muito mais leve. Compartilhamos alegrias, tristezas,

inseguranças, estresse, risadas e surtos coletivos. (Ana Beatriz, Amanda, Danilo e Cristina)

Em especial, agradeço à minha amiga Ana Beatriz, que foi muito mais do que uma colega de curso. Nossa parceria foi construída com companheirismo, respeito e apoio mútuo. Obrigada por dividir comigo tantos momentos, por me incentivar, por me acolher nos dias difíceis e por tornar essa caminhada muito mais feliz. Ainda é difícil imaginar a rotina sem encontrar você todos os dias.

Agradeço também a toda a família que ganhei ao longo dessa trajetória: Sila, Andrey, Adryanno e todos que, de alguma forma, contribuíram e estiveram presentes nesse processo. Sou imensamente grata por cada gesto de apoio e carinho.

Agradeço também aos professores que fizeram parte da minha formação, especialmente à minha orientadora, Tereza, por toda a dedicação, paciência e pelos ensinamentos que contribuíram significativamente para a construção deste trabalho e para minha formação profissional. Foi um longo caminho até chegar aqui.

Por fim, agradeço a Deus e a todas as pessoas que, de alguma forma, fizeram parte desta trajetória e contribuíram para que este sonho se tornasse realidade. Cada palavra de incentivo, cada gesto de carinho e cada oportunidade recebida foram fundamentais para que eu chegasse até aqui.

Como disse Paulo Freire, “a educação não transforma o mundo. A educação muda as pessoas. Pessoas transformam o mundo.” Esta conquista é resultado de muito esforço e perseverança. Que este seja apenas o começo de novos caminhos.

Para a menina que saiu do ensino médio cheia de medo e incertezas, eu diria que valeu a pena acreditar. E à minha família, deixo a certeza de que este diploma carrega muito mais do que um título: ele representa sonhos, renúncias, amor e a esperança de que novos caminhos podem ser construídos.

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo analisar as contribuições de uma oficina introdutória de Libras como segunda língua (L2) para trabalhadores do Teleférico do Horto do Padre Cícero, visando promover a acessibilidade comunicacional no atendimento ao público surdo. A pesquisa caracteriza-se como qualitativa e exploratória, desenvolvida por meio de pesquisa de campo. Fundamenta-se em Carlos Skliar (1998), Audrei Gesser (2012a; 2012b) e Neiva de Aquino Albres (2016), além da Lei nº 10.436/2002 e do Decreto nº 5.626/2005. Inicialmente, aplicou-se um questionário para identificar os conhecimentos prévios dos participantes sobre Libras, surdez e atendimento à pessoa surda. Em seguida, foi realizada uma oficina de oito horas, abordando cultura surda, legislação, ensino de Libras e sinais relacionados ao contexto turístico. Os resultados evidenciaram conhecimentos limitados sobre Libras e dificuldades no atendimento a pessoas surdas. Após a formação, observou-se maior compreensão sobre a Libras e a importância da capacitação contínua. Conclui-se que a oficina contribuiu para ampliar a compreensão sobre acessibilidade comunicacional e valorização da comunidade surda, favorecendo práticas mais inclusivas no ambiente turístico e fortalecendo um atendimento humanizado.

Palavras-chave: Libras; Turismo; Acessibilidade Comunicacional; Pessoa Surda; Ensino de Libras como L2.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the contributions of an introductory Brazilian Sign Language (Libras) workshop as a second language (L2) for workers at the Horto do Padre Cícero Cable Car, with the goal of promoting communication accessibility in services provided to deaf visitors. The research is characterized as qualitative and exploratory, conducted through field research. It is grounded in Carlos Skliar (1998), Audrei Gesser (2012a; 2012b), and Neiva de Aquino Albres (2016), as well as Law No. 10,436/2002 and Decree No. 5,626/2005. Initially, a questionnaire was administered to identify participants' prior knowledge of Libras, deafness, and service to deaf people. Subsequently, an eight-hour workshop was conducted, addressing deaf culture, legislation, Libras teaching, and signs related to the tourism context. The results revealed limited knowledge of Libras and difficulties in serving deaf visitors. After the training, greater understanding of Libras and the importance of continuous professional development was observed. It is concluded that the workshop contributed to expanding participants' understanding of communication accessibility and appreciation of the deaf community, fostering more inclusive practices in the tourism environment and strengthening humanized service.

Keywords: Brazilian Sign Language; Tourism; Communicational Accessibility; Deaf People; Libras as a Second Language.

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 - Participantes.....	20
Tabela 02 - Perguntas e Respostas do Questionário.....	22

Sumário

1 INTRODUÇÃO	8
2 BASES CONCEITUAIS E PERSPECTIVAS	11
2.1 Turismo acessível e a acessibilidade comunicacional no ambiente de trabalho	11
2.2 O ensino de Libras como segunda língua (L2): fundamentos e práticas para contextos profissionais	12
2.3 Acessibilidade linguística e inclusão no espaço turístico	14
2.4 Libras, cultura surda e atendimento humanizado	16
3 METODOLOGIA	17
3.1 Abordagem da Pesquisa	17
3.2. Contexto e local da Pesquisa	18
3.3. Participantes da Pesquisa	19
3.4. Realização do Questionário	21
3.5. Realização da Oficina	26
4 ANÁLISES E DISCUSSÕES	28
4.1. Concepções sobre a Surdez	28
4.2 Percepções sobre a Libras	29
4.3 Experiências de atendimento à pessoa surda	30
4.4 Importância da capacitação em Libras para o atendimento turístico	31
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
REFERÊNCIAS	35
APÊNDICES	37
ANEXOS	38

1 INTRODUÇÃO

A Língua Brasileira de Sinais (Libras) é reconhecida legalmente como meio de comunicação e expressão da comunidade surda brasileira por meio da Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, considerada um importante marco para a garantia dos direitos linguísticos das pessoas surdas no Brasil. Posteriormente, o Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005, regulamentou a referida lei, estabelecendo diretrizes relacionadas à difusão da Libras, à formação de profissionais e a promoção da acessibilidade comunicacional em diferentes espaços sociais e institucionais. Esses documentos legais representam avanços significativos nas políticas de inclusão, fortalecendo o reconhecimento da Libras como língua dos surdos no Brasil e assegurando maior participação social às pessoas surdas.

Segundo Carlos Skliar (1998), a surdez deve ser compreendida para além de uma perspectiva clínica, sendo necessária uma visão voltada às diferenças culturais, linguísticas e identitárias dos surdos. O autor destaca que as pessoas surdas possuem experiências visuais e culturais próprias, e que o respeito à Libras é fundamental para garantir inclusão e participação social. Nesse contexto, compreender a Libras enquanto língua legítima, torna-se essencial para o desenvolvimento de práticas inclusivas em diferentes setores da sociedade.

De acordo com Gesser (2012a; 2012b), aprender Libras vai além da memorização de sinais, pois envolve a compreensão da cultura surda e contribui para superar preconceitos e promover a acessibilidade e a inclusão social.

Nesse sentido, o ensino de Libras como segunda língua (L2)¹ para ouvintes, vem ganhando destaque, especialmente em áreas que envolvem atendimento ao público. Para Neiva de Aquino Albres (2016), o ensino de Libras deve ocorrer de maneira contextualizada, visual e interativa, favorecendo situações reais de comunicação. A autora enfatiza que práticas pedagógicas voltadas à interação social contribuem significativamente para o desenvolvimento de competências comunicativas em Libras, principalmente quando relacionadas ao cotidiano profissional dos participantes.

No contexto turístico, a acessibilidade comunicacional torna-se indispensável para garantir atendimento acessível às pessoas surdas. Ambientes turísticos recebem visitantes de diferentes culturas, regiões e necessidades comunicacionais,

¹ “A segunda língua (L2) é aquela adquirida após a língua materna, sendo aprendida em contextos formais ou sociais de interação.” (Quadros; Karnopp, 2004, p. 27).

exigindo dos profissionais, preparo para atender de forma inclusiva e acessível. A ausência de conhecimentos básicos em Libras pode dificultar a comunicação em situações simples, como: recepção, orientação, informações de segurança e atendimento geral, o que pode comprometer a experiência do visitante surdo nesses espaços.

O Horto do Padre Cícero, localizado em Juazeiro do Norte, é considerado um dos principais pontos turísticos religiosos do Nordeste brasileiro, recebendo diariamente turistas e romeiros de diferentes partes do país. Dentro desse espaço, o Teleférico possui grande relevância no acolhimento e circulação dos visitantes, sendo um ambiente que demanda comunicação constante entre equipe e público. Entretanto, observa-se que muitos colaboradores ainda não possuem conhecimentos básicos em Libras, o que evidencia a necessidade de ações formativas voltadas à acessibilidade comunicacional.

A escolha desta temática surgiu a partir da observação da ausência de acessibilidade em espaços turísticos do Horto e da necessidade de promover práticas mais inclusivas para o público surdo. Além da relevância acadêmica e social da pesquisa, existe também uma motivação pessoal relacionada à vivência cotidiana nesse ambiente, onde foi possível perceber que muitos visitantes surdos enfrentam dificuldades de comunicação e acesso às informações oferecidas no local. Dessa forma, entende-se que o ensino de Libras para equipe do turismo pode contribuir significativamente para a redução de barreiras comunicacionais e para o fortalecimento da inclusão social.

Diante disso, este trabalho propõe o ensino de Libras como L2 para os trabalhadores do Teleférico do Horto, por meio de uma oficina introdutória voltada ao desenvolvimento de competências comunicacionais básicas no contexto do atendimento turístico. A proposta busca ensinar sinais e expressões utilizados no cotidiano do turismo, favorecendo práticas de acolhimento, orientação e comunicação com visitantes surdos. Neste meandro, pretende sensibilizar os participantes sobre a importância da inclusão, do respeito às diferenças linguísticas e da valorização dessa comunidade.

Diante da necessidade de ampliar a acessibilidade comunicacional em espaços turísticos, especialmente no atendimento às pessoas surdas, esta pesquisa parte do seguinte problema: quais as contribuições de uma oficina introdutória de

Libras como segunda língua (L2) para a acessibilidade comunicacional no atendimento ao público surdo no Teleférico do Horto do Padre Cícero?

A pesquisa justifica-se pela necessidade de ampliar práticas inclusivas em espaços turísticos e fortalecer o direito das pessoas surdas à comunicação acessível. Considerando o grande fluxo de visitantes no Horto do Padre Cícero, torna-se fundamental que os trabalhadores do Teleférico possuam conhecimentos básicos em Libras para oferecer um atendimento mais acessível, acolhedor e humanizado. Espera-se, assim, contribuir para o fortalecimento da acessibilidade comunicacional em Juazeiro do Norte e incentivar outros espaços turísticos a refletirem sobre a importância da Libras e da inclusão das pessoas surdas na sociedade.

Desse modo, o objetivo geral desta pesquisa é analisar as contribuições de uma oficina introdutória de Libras como segunda língua (L2) para a acessibilidade comunicacional no atendimento ao público surdo no Teleférico do Horto do Padre Cícero. Como objetivos específicos, estabelecem-se:

- I) Identificar os conhecimentos prévios dos trabalhadores participantes sobre Libras, surdez e acessibilidade comunicacional;
- II) Descrever as experiências e dificuldades dos participantes no atendimento a pessoas surdas no contexto turístico;
- III) Compreender as percepções dos participantes sobre a importância da Libras para o atendimento ao público surdo;
- IV) Verificar as contribuições da oficina introdutória de Libras para a compreensão da acessibilidade comunicacional no contexto turístico.

2 BASES CONCEITUAIS E PERSPECTIVAS

2.1 Turismo acessível e a acessibilidade comunicacional no ambiente de trabalho

O turismo é reconhecido como um direito social e cultural, devendo garantir que todas as pessoas possam usufruir de seus serviços de maneira autônoma, segura e igualitária. Nesse contexto, a acessibilidade não se limita à eliminação de barreiras arquitetônicas, abrangendo também dimensões comunicacionais, atitudinais, tecnológicas e organizacionais. Conforme Sasaki (2009), a acessibilidade envolve a eliminação de diferentes barreiras que dificultam a participação plena das pessoas na sociedade, entre elas as barreiras comunicacionais. Para as pessoas surdas, a acessibilidade comunicacional constitui um dos principais fatores para que sua experiência turística ocorra de forma plena, permitindo o acesso às informações, aos serviços e às interações sociais durante toda a visita.

Segundo Beni (2006), o turismo contemporâneo deve ser planejado considerando a diversidade dos visitantes e suas diferentes necessidades, uma vez que a qualidade dos serviços turísticos depende da capacidade dos empreendimentos de oferecer experiências inclusivas e satisfatórias. O autor ressalta que a hospitalidade envolve não apenas infraestrutura adequada, mas também colaboradores preparados para acolher diferentes públicos.

Sob essa perspectiva, Tomelin (2001) destaca que a qualificação profissional representa um dos principais elementos para a melhoria dos serviços turísticos. Para o autor, a excelência no atendimento está diretamente relacionada ao desenvolvimento contínuo dos trabalhadores, especialmente daqueles que mantêm contato direto com os visitantes. Em ambientes turísticos, o atendimento humanizado exige competências que ultrapassam o conhecimento técnico, envolvendo habilidades comunicacionais, empatia e compreensão das necessidades específicas dos usuários.

Quando esse atendimento envolve pessoas surdas, a ausência de estratégias de comunicação torna-se uma importante barreira de acesso. Conforme Sasaki (2009), a acessibilidade comunicacional consiste na eliminação dos obstáculos que impedem a troca de informações entre pessoas com diferentes formas de

comunicação. O autor afirma, que a inclusão depende da eliminação simultânea das barreiras arquitetônicas, programáticas, metodológicas, instrumentais, atitudinais e comunicacionais, sendo esta última uma das mais recorrentes nos serviços de atendimento ao público.

No setor turístico, a comunicação representa um elemento central para a prestação de informações relacionadas ao deslocamento, à segurança, às orientações e aos serviços oferecidos pelo empreendimento. Assim, quando a equipe não possui conhecimentos mínimos sobre Libras ou sobre formas adequadas de comunicação com pessoas surdas, o atendimento torna-se limitado, comprometendo a autonomia do visitante e reduzindo a qualidade da experiência turística.

Essa discussão aproxima-se da proposta desta pesquisa, que busca contribuir para a qualificação dos trabalhadores do Teleférico do Horto do Padre Cícero por meio de uma oficina introdutória de Libras. Ao desenvolver competências comunicacionais básicas voltadas ao atendimento de turistas surdos, a pesquisa reforça que a acessibilidade no turismo depende tanto da estrutura física quanto da preparação dos trabalhadores responsáveis pelo acolhimento dos visitantes.

2.2 O ensino de Libras como segunda língua (L2): fundamentos e práticas para contextos profissionais

O ensino da Língua Brasileira de Sinais (Libras) como segunda língua (L2) para pessoas ouvintes possui características específicas, relacionadas às particularidades linguísticas e visuais da língua de sinais. Diferentemente do ensino de línguas orais, o processo de aprendizagem da Libras envolve experiências predominantemente visuais e o desenvolvimento de competências para a comunicação por meio de uma língua de modalidade visual espacial. Nesse sentido, o ensino de Libras como L2 para ouvintes busca favorecer a construção de conhecimentos linguísticos e comunicacionais que possibilitem interações com pessoas surdas em diferentes contextos sociais e profissionais.

Por tratar-se de uma língua de modalidade visual-espacial, a Libras requer metodologias de ensino centradas na visualidade, na interação e na contextualização. Conforme explicam Quadros e Karnopp (2004), a Libras possui estrutura gramatical própria, não sendo uma simples tradução da língua portuguesa.

Dessa forma, seu ensino deve favorecer experiências comunicativas reais, permitindo que os aprendizes compreendam o funcionamento da língua em situações concretas de uso.

Nessa perspectiva, Albres (2016, p. 58) destaca que "o ensino de Libras para ouvintes deve privilegiar experiências visuais e interativas que favoreçam a construção do significado". Assim, recursos como oficinas práticas, simulações, diálogos e atividades contextualizadas constituem estratégias metodológicas fundamentais para promover uma aprendizagem significativa.

Esse entendimento é reforçado por Gesser (2012b), ao afirmar que o ensino de Libras como segunda língua deve ultrapassar a simples memorização de sinais, priorizando práticas comunicativas que possibilitem a compreensão da língua em seus aspectos linguísticos, sociais, culturais e identitários. Aprender Libras significa também conhecer a comunidade surda, suas formas de interação e sua cultura, favorecendo uma comunicação mais efetiva e respeitosa.

De maneira semelhante, Leffa (2016) defende que o ensino de uma segunda língua deve priorizar situações reais de uso, desenvolvendo a competência comunicativa a partir de práticas contextualizadas e socialmente relevantes. No caso da Libras, Lacerda (2012) ressalta que o processo de ensino para ouvintes exige metodologias predominantemente visuais, interativas e contextualizadas, respeitando as especificidades da modalidade visual-espacial. Para a autora, estratégias baseadas em simulações e situações práticas aproximam o aprendiz da realidade vivenciada pela comunidade surda e favorecem o desenvolvimento da comunicação.

Corroborando essa perspectiva, Quadros (2019) afirma que o ensino de Libras como L2 deve contemplar não apenas os aspectos linguísticos, mas também os elementos culturais e pragmáticos da língua, uma vez que compreender a cultura surda e os contextos de uso da Libras é condição essencial para o desenvolvimento de uma comunicação inclusiva.

Além da dimensão linguística, o ensino de Libras em ambientes profissionais desempenha importante função social. Em espaços de atendimento ao público, especialmente no setor turístico, o conhecimento básico da língua de sinais amplia as possibilidades de interação, fortalece a autonomia das pessoas surdas e contribui para a promoção da acessibilidade comunicacional. Nesse contexto, cursos introdutórios relacionados a categorias profissionais específicas permitem que os

conteúdos sejam organizados de acordo com as necessidades reais do ambiente de trabalho.

2.3 Acessibilidade linguística e inclusão no espaço turístico

A acessibilidade no espaço turístico deve ser compreendida de maneira ampla, não se restringindo às condições físicas de circulação. Para as pessoas surdas, a possibilidade de acessar informações, compreender orientações e estabelecer comunicação com os profissionais constitui uma dimensão fundamental da experiência turística. Nesse sentido, a Lei nº 13.146/2015, conhecida como Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI), define acessibilidade como condição para a utilização, com segurança e autonomia, de espaços, equipamentos, transportes, informação e comunicação. A legislação também reconhece diferentes tipos de barreiras, entre elas as urbanísticas, arquitetônicas, nos transportes e, especialmente para este estudo, as barreiras nas comunicações e na informação.

A acessibilidade comunicacional representa um dos principais pilares para a construção de uma sociedade inclusiva. No contexto turístico, essa acessibilidade torna-se ainda mais necessária, considerando que o acolhimento ao público surdo envolve interação constante e troca de informações. A ausência de comunicação acessível pode gerar exclusão e dificultar a participação da pessoa surda em espaços culturais e turísticos. A Libras foi reconhecida oficialmente pela Lei nº 10.436/2002, sendo considerada meio legal de comunicação e expressão da comunidade surda brasileira. Nesse contexto, os espaços turísticos precisam estar preparados para receber visitantes surdos, garantindo atendimento adequado e inclusão social. O Teleférico do Horto, localizado em Juazeiro do Norte, Ceará, recebe diariamente turistas de diferentes regiões do país, tornando necessária a preparação dos trabalhadores para o atendimento acessível.

No âmbito específico do turismo, a Lei nº 11.771/2008, conhecida como Lei Geral do Turismo, estabelece normas relacionadas à Política Nacional de Turismo e à prestação de serviços turísticos. A legislação contempla a incorporação de segmentos especiais de demanda ao mercado turístico, incluindo pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Além disso, a Lei nº 14.978/2024 atualizou dispositivos da Lei Geral do Turismo e passou a prever sinalização turística

informativa, educativa e interativa acessível às pessoas com deficiência. Essas disposições reforçam a necessidade de que os espaços turísticos desenvolvam estratégias que favoreçam o acesso e a participação de diferentes públicos.

Assim, a Libras torna-se uma ferramenta indispensável para promover inclusão em ambientes turísticos, especialmente em locais de grande circulação de pessoas. Essa concepção fundamenta a presente pesquisa, cuja oficina foi estruturada a partir de situações típicas do atendimento turístico no Teleférico do Horto do Padre Cícero. O ensino de sinais relacionados à recepção, orientação, segurança e informações turísticas buscou aproximar a Libras da realidade profissional dos participantes, favorecendo uma aprendizagem funcional, contextualizada e aplicável ao cotidiano laboral.

Assim, ensinar Libras para trabalhadores do setor turístico vai além da transmissão de sinais isolados. Trata-se de promover uma formação comprometida com o desenvolvimento de competências comunicacionais, com a valorização da cultura surda e com a construção de práticas inclusivas que assegurem um atendimento mais acessível, humanizado e democrático às pessoas surdas.

É importante, entretanto, diferenciar a capacitação básica dos trabalhadores em Libras da atuação profissional do tradutor e intérprete de Libras. A Lei nº 12.319/2010 regulamenta a profissão de tradutor e intérprete de Libras, posteriormente atualizada pela Lei nº 14.704/2023, que passou a regulamentar também a atuação do guia-intérprete. A legislação estabelece que a atividade profissional de tradução e interpretação de Libras pode ocorrer em diferentes áreas e situações nas quais pessoas surdas ou surdocegas necessitem estabelecer comunicação com pessoas que não utilizam sua língua.

Nesse sentido, a oferta de uma oficina introdutória de Libras para trabalhadores do turismo não pretende substituir a atuação do tradutor e intérprete de Libras, mas contribuir para que os próprios profissionais desenvolvam competências comunicacionais básicas para situações cotidianas de atendimento. Enquanto o intérprete possui formação e atribuição profissional específica para realizar tradução e interpretação, o trabalhador capacitado em Libras pode utilizar conhecimentos básicos para cumprimentar, orientar, fornecer informações simples e estabelecer uma comunicação inicial com visitantes surdos. Essa diferenciação é fundamental para compreender a proposta da presente pesquisa como uma ação de formação continuada e de promoção da acessibilidade comunicacional.

Além da formação dos profissionais, a acessibilidade comunicacional no turismo pode ser fortalecida por meio da disponibilização de informações em diferentes formatos acessíveis. Vídeos institucionais e turísticos, por exemplo, podem contar com tradução e interpretação em Libras, enquanto painéis e materiais informativos podem utilizar recursos visuais que favoreçam a compreensão dos visitantes. A Lei Brasileira de Inclusão reconhece a comunicação de forma ampla e inclui a Libras, os recursos multimídia e as tecnologias da informação e comunicação entre os meios que podem favorecer o acesso à informação. Da mesma forma, a Lei Geral do Turismo, com as alterações promovidas pela Lei nº 14.978/2024, passou a contemplar a sinalização turística acessível às pessoas com deficiência. Assim, a inclusão no turismo deve ser pensada de maneira integrada, envolvendo tanto a qualificação dos trabalhadores quanto a adaptação dos recursos e das informações disponibilizadas aos visitantes.

2.4 Libras, cultura surda e atendimento humanizado

A comunicação com pessoas surdas exige mais do que conhecimento técnico da língua; envolve também respeito à cultura surda e compreensão das especificidades linguísticas dessa comunidade.

Strobel (2008, p. 24) afirma que "a cultura surda é o jeito de o sujeito surdo entender o mundo e modificá-lo a fim de torná-lo acessível e habitável". Essa compreensão evidencia que a acessibilidade não se limita à eliminação de barreiras físicas, mas envolve também o reconhecimento da língua e da cultura surda. No contexto turístico, esse entendimento contribui para que os trabalhadores adotem práticas comunicativas mais inclusivas, fortalecendo o acolhimento e o respeito às especificidades linguísticas dos visitantes surdos.

Desse modo, trabalhadores do turismo que possuem conhecimentos básicos em Libras tendem a proporcionar um atendimento mais acolhedor, respeitoso e inclusivo. No contexto do Teleférico do Horto, as práticas comunicacionais podem favorecer desde orientações simples até experiências turísticas mais positivas para visitantes surdos. Pequenas interações, como cumprimentos, informações sobre horários, localização e segurança, já representam avanços importantes na inclusão. Sendo assim, o ensino de Libras para funcionários do Teleférico contribui diretamente para práticas de inclusão social e valorização da diversidade humana.

3 METODOLOGIA

3.1 Abordagem da Pesquisa

A presente pesquisa possui abordagem qualitativa, pois busca compreender aspectos relacionados ao ensino de Libras como segunda língua (L2) para ouvintes no contexto do atendimento turístico. A pesquisa qualitativa permite compreender experiências, percepções e relações sociais construídas pelos participantes durante o processo investigativo. Sobre esse tipo de abordagem, Maria Cecília de Souza Minayo (2001, p.21) afirma:

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se ocupa, nas Ciências Sociais, com um nível de realidade que não pode ou não deveria ser quantificado.

A escolha dessa abordagem justifica-se pela necessidade de compreender as contribuições do ensino introdutório de Libras para os trabalhadores do Teleférico do Horto do Padre Cícero, considerando aspectos relacionados à inclusão social, acessibilidade comunicacional e atendimento humanizado. Quanto aos objetivos, a pesquisa caracteriza-se como exploratória. Segundo Antonio Carlos Gil (2008):

As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos (Gil, 2008, p. 27).

Diante disso, o estudo busca ampliar discussões sobre acessibilidade comunicacional em espaços turísticos e sobre a importância do ensino de Libras para colaboradores que atuam diretamente no atendimento à comunidade surda.

Em relação aos procedimentos técnicos, trata-se de uma pesquisa de campo, realizada diretamente no ambiente em que ocorre o fenômeno investigado. Conforme Gil (2008, p. 57):

O estudo de campo apresenta muitas semelhanças com o levantamento, distinguindo-se principalmente pela maior profundidade e flexibilidade.

Já Neiva de Aquino Albres (2016) destaca a importância de metodologias contextualizadas no ensino de Libras:

“O ensino de Libras deve considerar práticas visuais, interativas e contextualizadas, favorecendo situações reais de comunicação” (ALBRES, 2016, p. 83).

Para a coleta de dados, foi aplicado um questionário antes da realização da oficina, com o objetivo de identificar os conhecimentos prévios dos participantes sobre Libras, acessibilidade e atendimento à pessoa surda. A pesquisa caracteriza-se também como uma investigação de campo com intervenção, uma vez que, após o levantamento inicial, foi realizada uma oficina introdutória de Libras como segunda língua (L2) com os trabalhadores do Teleférico do Horto do Padre Cícero. A intervenção teve como finalidade proporcionar conhecimentos básicos de Libras, abordar aspectos relacionados à surdez, à acessibilidade comunicacional e à inclusão, além de desenvolver práticas de comunicação voltadas às situações de atendimento, recepção e orientação de visitantes surdos. Dessa forma, a oficina constituiu uma etapa prática da pesquisa, possibilitando observar e compreender as contribuições da formação para o atendimento turístico inclusivo.

3.2. Contexto e local da Pesquisa

A pesquisa foi realizada no Teleférico, localizado em Juazeiro do Norte, um dos principais polos de turismo religioso do Nordeste brasileiro. O espaço integra o complexo turístico e religioso do Horto do Padre Cícero, local que recebe diariamente turistas e romeiros de diferentes regiões do país.

O Teleférico desempenha importante função no acolhimento e deslocamento dos visitantes, sendo um ambiente marcado pelo contato constante entre os colaboradores e o público. Nesse contexto, observa-se a necessidade de práticas comunicacionais mais acessíveis, especialmente para o atendimento de visitantes surdos que utilizam a Libras como principal meio de comunicação.

Os participantes da pesquisa foram os trabalhadores do Teleférico que atuam diretamente no atendimento ao público. A oficina foi desenvolvida de forma introdutória, com foco no ensino de sinais básicos relacionados ao cotidiano turístico, como recepção, orientação, informações gerais, segurança e atendimento ao visitante surdo.

A proposta metodológica busca promover não apenas o aprendizado inicial da Libras, mas também reflexões sobre inclusão social, acessibilidade comunicacional e atendimento humanizado no contexto turístico, contribuindo para o fortalecimento de práticas inclusivas em um dos principais espaços turísticos religiosos do Ceará.

3.3. Participantes da Pesquisa

Os participantes da pesquisa foram indicados pelo próprio núcleo do Teleférico do Horto, contemplando diferentes setores da instituição, participaram, ao todo, 25 profissionais ouvintes do Teleférico e filial do Sesc, de modo a garantir uma visão abrangente do processo inclusivo. O grupo contou com supervisores, professores, coordenadores, recepcionistas, caixas e seguranças, assegurando a representatividade de diferentes funções no contexto do turismo.

Para a realização da pesquisa, foram selecionadas as respostas de apenas seis participantes, para representar cada setor, recepção, bilheteria, plataforma, assistente e professores do sesc, escolhidos de forma intencional entre os que apresentaram respostas mais completas e que representavam diferentes setores de atuação. Essa seleção seguiu o princípio da amostragem intencional, característico das pesquisas qualitativas. Segundo Minayo (2001, p. 43), "a pesquisa qualitativa não se baseia no critério numérico para garantir sua representatividade", sendo relevante identificar 'quais indivíduos sociais têm uma vinculação mais significativa para o problema a ser investigado'. Nesse sentido, a escolha dos seis funcionários cujas respostas apresentaram maior riqueza de detalhes e diversidade de percepções atende a esse critério metodológico, preservando a diversidade de perfis presentes na pesquisa sem comprometer sua validade qualitativa.

Entre os participantes selecionados, alguns demonstraram compreender que a Libras é uma língua própria da comunidade surda, com cultura e identidade próprias, assim como qualquer outra língua. Por outro lado, outros ainda a percebem de forma inadequada, referindo-se a ela como um conjunto de gestos, o que evidencia uma compreensão limitada sobre seu real significado.

Ao término da oficina, foi realizada uma roda de conversa com os participantes, configurando um momento de avaliação qualitativa da ação desenvolvida. Nesse momento, os trabalhadores compartilharam suas percepções

acerca da experiência vivenciada, destacando a ampliação do conhecimento sobre a comunidade surda, a importância da Libras para o atendimento turístico e o interesse na realização de novas capacitações. Essas manifestações foram consideradas como parte dos dados qualitativos da pesquisa, complementando as informações obtidas por meio dos questionários aplicados.

Tabela 01 - Participantes

	Gênero	Tempo de trabalho	Função
Trabalhador 1	Mulher	Menos de 1 ano	Recepcionista
Trabalhador 2	Mulher	1 a 3 anos	Analista de cultura Sesc
Trabalhador 3	Mulher	1 a 3 anos	Bilheteria
Trabalhador 4	Mulher	1 a 3 anos	Professora sesc
Trabalhador 5	Homem	1 a 3 anos	Recepcionista
Trabalhador 6	Mulher	1 a 3 anos	Auxiliar de plataforma
Trabalhador 7	Mulher	1 a 3 anos	Atendente Sesc
Trabalhador 8	Mulher	1 a 3 anos	Professora sesc
Trabalhador 9	Mulher	1 a 3 anos	Bilheteria
Trabalhador 10	Mulher	1 a 3 anos	Auxiliar de plataforma
Trabalhador 11	Mulher	1 a 3 anos	Bilheteria
Trabalhador 12	Homem	1 a 3 anos	Recepcionista
Trabalhador 13	Mulher	1 a 3 anos	Recepcionista
Trabalhador 14	Mulher	1 a 3 anos	Assistente pedagógica sesc
Trabalhador 15	Mulher	1 a 3 anos	Auxiliar de plataforma
Trabalhador 16	Homem	1 a 3 anos	Auxiliar operacional
Trabalhador 17	Homem	1 a 3 anos	Recepcionista
Trabalhador 18	Mulher	1 a 3 anos	Coordenadora de Operação
Trabalhador 19	Mulher	1 a 3 anos	Recepcionista

Trabalhador 20	Mulher	1 a 3 anos	Recepcionista
Trabalhador 21	Mulher	1 a 3 anos	Recepcionista
Trabalhador 22	Mulher	1 a 3 anos	Recepcionista
Trabalhador 23	Mulher	1 a 3 anos	Aux. plataforma
Trabalhador 24	Mulher	1 a 3 anos	Professora Sesc
Trabalhador 25	Homem	1 a 3 anos	Sesc

Fonte: produzido pela autora

3.4. Realização do Questionário

A coleta de dados ocorreu por meio da aplicação de um questionário escrito, disponibilizado aos participantes antes do início da oficina. O instrumento de pesquisa foi elaborado pela pesquisadora e aplicado presencialmente no momento de realização da oficina, com o objetivo de identificar os conhecimentos prévios dos participantes acerca da Libras e do atendimento à pessoa surda, possibilitando, assim, uma análise mais aprofundada de suas percepções e experiências no contexto da educação inclusiva.

Antes da aplicação do questionário, foi realizada uma breve conversa com os participantes, com o objetivo de apresentar a pesquisa, explicar os procedimentos que seriam desenvolvidos durante a oficina e esclarecer a finalidade do questionário. Nesse momento, também foram apresentadas informações relacionadas aos procedimentos éticos da pesquisa, incluindo os esclarecimentos referentes à participação dos profissionais e à submissão do estudo ao Comitê de Ética em Pesquisa. A conversa inicial possibilitou aos participantes compreenderem os objetivos da investigação, a forma de participação e a utilização das informações fornecidas para fins acadêmicos.

A coleta de dados ocorreu por meio da aplicação de um questionário aplicado presencialmente antes do início da oficina. O instrumento foi composto por dez questões abertas, permitindo que os participantes apresentassem livremente seus conhecimentos, percepções e experiências relacionadas à Libras e ao atendimento à pessoa surda. A opção por questões abertas possibilitou obter respostas mais descritivas, favorecendo a compreensão das concepções dos participantes acerca da comunicação com pessoas surdas no contexto do atendimento turístico.

Embora o questionário tenha sido composto por dez questões, para fins de análise foram selecionadas quatro questões com perguntas chaves que focam no atendimento às pessoas surdas, escolhidas por apresentarem maior relação com os objetivos desta pesquisa. As respostas foram transcritas e analisadas de acordo com as informações fornecidas pelos participantes, preservando o conteúdo apresentado nos questionários.

A partir dessas respostas, foi possível identificar e analisar conhecimentos prévios, percepções, experiências e possíveis dificuldades dos participantes em relação à Libras e ao atendimento de pessoas surdas. Nos quadros apresentados a seguir, os resultados são organizados individualmente, conforme cada profissional participante da pesquisa, possibilitando visualizar as diferentes perspectivas identificadas no grupo.

Tabela 2: Perguntas e Respostas do Questionário

Participante 01:	
1. O que você sabe sobre Libras?	“Sei que é uma língua criada para facilitar a comunicação com as pessoas surdas/mudas ² que utilizam sinais e expressões faciais, garantindo uma comunicação com as pessoas surdas assim gerando acessibilidade.”
2. Você já precisou atender uma pessoa surda no trabalho? Como aconteceu a comunicação durante esse atendimento?	“Sim, consegui fazer o atendimento de forma improvisada. Não foi muito boa, mas consegui captar a mensagem e passar a minha mensagem de forma improvisada.”
3. Você acredita que saber Libras pode melhorar o atendimento turístico? Por quê?	“Sim, é algo que torna o atendimento acessível e confortável para ambos. Também proporciona acolhimento a pessoas surdas.”
4. Na sua opinião, o que falta para tornar o atendimento mais acessível às pessoas surdas?	“Que as pessoas não surdas procurem aprender, e que as empresas proporcionem treinamentos, cursos e oficinas para seus funcionários.”
Participante 02:	

² A expressão foi mantida por fidelidade aos dados.

1. O que você sabe sobre Libras?	"Poucas coisas e pouca comunicação, tive contato na faculdade."
2. Você já precisou atender uma pessoa surda no trabalho? Como aconteceu a comunicação durante esse atendimento?	"Sim. Após identificar, tentei realizar a comunicação por gestos na fala e gestos de demonstração dos exercícios na aula e deu certo."
3. Você acredita que saber Libras pode melhorar o atendimento turístico? Por quê?	"Sim, porque vai melhorar a acessibilidade para as pessoas surdas que fazem turismo."
4. Na sua opinião, o que falta para tornar o atendimento mais acessível às pessoas surdas?	"Acredito que pessoas mais preparadas e capacitadas."

Participante 03:	
1. O que você sabe sobre Libras?	"Sei que a Libras é a Língua Brasileira de Sinais, muito importante para a comunidade surda, pois viabiliza a comunicação entre pessoas da própria comunidade e pessoas que não fazem parte."
2. Você já precisou atender uma pessoa surda no trabalho? Como aconteceu a comunicação durante esse atendimento?	"Já recebemos pessoas surdas nas atividades, que geralmente possuíam intérpretes, não tendo uma comunicação direta com eles." Como mencionei, só consegui falar o básico do básico. Apesar de já ter feito outro curso sobre Libras, não consegui me recordar das expressões como 'bem vindo(a)', 'tudo bem' etc, que poderiam estabelecer um vínculo maior."
3. Você acredita que saber Libras pode melhorar o atendimento turístico? Por quê?	"Com certeza. Diversos equipamentos recebem um grande fluxo de turismo na nossa região e é necessário que os profissionais estejam minimamente preparados para receber pessoas surdas, democratizando o acesso às informações básicas."
4. Na sua opinião, o que falta para tornar o atendimento mais acessível às pessoas surdas?	"Capacitar os profissionais de forma periódica e não somente 'uma vez perdida'."

Participante 04:	
1. O que você sabe sobre Libras?	“Cursei 6 meses na universidade uma disciplina de introdução a Libras. Já estudei por conta própria ou alfabeto e alguns sinais. Faço uso de um aplicativo de Libras para comunicação com terceiros.”
2. Você já precisou atender uma pessoa surda no trabalho? Como aconteceu a comunicação durante esse atendimento?	“Sim! Constantemente atendo no meu trabalho pessoas surdas e me sinto frustrado por não conseguir me comunicar com público específico. Para me comunicar com a comunidade surda utilizo um aplicativo que traduz para a linguagem de sinais apenas com este aplicativo é que consigo me comunicar com eficiência.”
3. Você acredita que saber Libras pode melhorar o atendimento turístico? Por quê?	“Sim! Seria um diferencial no currículo pois é uma das esquecidas além da inclusão com esse público.”
4. Na sua opinião, o que falta para tornar o atendimento mais acessível às pessoas surdas?	“Um programa nacional de inclusão de Libras no currículo escolar dos estudantes.”

Participante 05:	
1. O que você sabe sobre Libras?	“Sei alguns cumprimentos, meu nome, a forma mais básica da língua e como ela é importante no papel de inclusão dos surdos na sociedade.”
2. Você já precisou atender uma pessoa surda no trabalho? Como aconteceu a comunicação durante esse atendimento?	“Sim. A comunicação não ocorreu de uma forma que a conversa se prolongasse, alguns sinais são entendimentos sociais mas não de um jeito profundo.”
3. Você acredita que saber Libras pode melhorar o atendimento turístico? Por quê?	“Sim, a inclusão de pessoas que não falam o português é importante, para ele se sentirem acolhidos acessibilidade para esse público é nossa obrigação como sociedade.”
4. Na sua opinião, o que falta para tornar o atendimento mais acessível às pessoas surdas?	“Treinamentos contínuos e uso diário da língua.”

Participante 06:	
1. O que você sabe sobre Libras?	“Língua brasileira de sinais. São palavras, frases ditas através de sinais feito com as mãos e expressão corporal para pessoas que não ouvem e não falam.”
2. Você já precisou atender uma pessoa surda no trabalho? Como aconteceu a comunicação durante esse atendimento?	“Sim, acho que consegui ajudá-lo com informações básicas através de sinais. Passei informações através de alguns sinais que conheço e a pessoa faz leitura labial.”
3. Você acredita que saber Libras pode melhorar o atendimento turístico? Por quê?	“Sim. É uma oportunidade de inclusão para os surdos, levando-os a todos os lugares que tem interesse em conhecer, aumentando a economia do país.”
4. Na sua opinião, o que falta para tornar o atendimento mais acessível às pessoas surdas?	“Falta oferta de curso de libras para os que têm interesse nessa linguagem e vivência prática no nosso dia a dia com pessoas surdas em locais abertos ao público (tipo instituições e associações).”

Fonte: produzido pela autora

3.5. Realização da Oficina

A pesquisa foi realizada no auditório do Sesc, localizado no centro do município de Juazeiro do Norte–CE. A oficina ocorreu no dia 28 de julho de 2026, com início no período da manhã e término no período da tarde, totalizando aproximadamente oito horas de duração.

Após a aplicação do questionário inicial, deu-se início à oficina com uma exposição dialogada sobre os objetivos da capacitação e da pesquisa, apresentando aos participantes informações acerca do estudo do qual estavam participando. Em seguida, foram abordados temas relacionados à importância da acessibilidade no turismo, ao conceito de Libras, à cultura e à identidade surda, bem como aos principais dispositivos legais que asseguram os direitos linguísticos da comunidade surda, com destaque para a Lei nº 10.436/2002 e o Decreto nº 5.626/2005.

Na sequência, foi realizada a etapa prática da oficina, contemplando o ensino do alfabeto manual, dos números, de saudações e expressões básicas em Libras, além de sinais específicos relacionados ao Horto, ao Sesc e ao contexto de

atendimento voltado à acessibilidade comunicacional. As atividades práticas foram direcionadas ao contexto turístico do Teleférico do Horto, visando proporcionar aos participantes conhecimentos básicos para uma comunicação mais acessível com visitantes surdos.

Após a realização da oficina, foi promovida uma roda de conversa com os participantes, que teve como objetivo avaliar a experiência vivenciada e compreender as percepções construídas ao longo da formação. Nesse momento, os trabalhadores relataram que a oficina contribuiu para ampliar seus conhecimentos sobre a comunidade surda e para reconhecer a importância da Libras no atendimento turístico.

4 ANÁLISES E DISCUSSÕES

A análise dos dados obtidos por meio dos questionários aplicados aos trabalhadores participantes da oficina de Libras, aliada às observações realizadas durante as atividades desenvolvidas ao longo da formação, possibilitou compreender as concepções, percepções e necessidades dos funcionários em relação ao atendimento de pessoas surdas no contexto turístico. Para melhor organização da discussão, os resultados foram agrupados em categorias analíticas que refletem os principais aspectos identificados na pesquisa: (i) concepções sobre a surdez; (ii) percepções sobre a Libras; (iii) experiências de atendimento à pessoa surda; e (iv) percepções sobre a importância da capacitação em Libras para o turismo.

Cabe destacar que a seleção dos participantes foi realizada pela gestão do Teleférico do Horto, que indicou os colaboradores que participaram da oficina. A escolha teve como objetivo oportunizar a esses colaboradores conhecimentos básicos sobre a Língua Brasileira de Sinais (Libras), considerando o fluxo de turistas surdos que visitam o equipamento turístico e a necessidade de promover um atendimento mais acessível e inclusivo. As respostas analisadas demonstraram interesse dos participantes em aprender Libras e reconheceram a importância para o atendimento. Contudo, também evidenciaram conhecimentos ainda limitados sobre a língua e sobre a própria comunidade surda, revelando concepções baseadas no senso comum e dificuldades comunicacionais que reforçam a necessidade de ações formativas voltadas à acessibilidade no turismo.

4.1. Concepções sobre a Surdez

A análise das respostas dos participantes evidenciou que, antes da realização da oficina, predominava uma compreensão limitada sobre a surdez. Embora a maioria reconhecesse a pessoa surda como alguém que apresenta perda auditiva, as respostas também demonstraram que o conhecimento acerca das especificidades linguísticas, culturais e sociais da comunidade surda ainda era superficial. Em vários momentos, os participantes relacionaram a surdez apenas à deficiência, sem considerar aspectos ligados à identidade e à cultura surda.

Observou-se uma mudança nas concepções dos participantes, que passaram

a compreender que a pessoa surda possui uma língua própria, formas particulares de interação social e uma identidade cultural que deve ser respeitada. Essa transformação foi evidenciada nos relatos apresentados durante a roda de conversa, nos quais destacaram a necessidade de compreender a pessoa surda para além da deficiência auditiva, valorizando sua língua, sua cultura e sua participação nos diferentes espaços sociais.

Essa mudança de percepção dialoga diretamente com as discussões apresentadas por Skliar (1998), ao afirmar que a surdez não deve ser compreendida exclusivamente sob uma perspectiva clínica ou médica, mas também como uma diferença linguística e cultural. Para o autor, enxergar a surdez apenas como deficiência contribui para processos de exclusão, enquanto reconhecê-la como uma diferença favorece práticas inclusivas e o respeito à diversidade.

Nessa mesma perspectiva, Gesser (2012a) destaca que muitos dos preconceitos relacionados à surdez decorrem do desconhecimento da sociedade sobre a Libras e sobre a cultura surda. Segundo a autora, é comum que ouvintes construam uma imagem limitada da pessoa surda, associando-a exclusivamente à incapacidade de ouvir, desconsiderando sua competência linguística por meio da língua de sinais.

As respostas obtidas após a oficina demonstram justamente o rompimento com parte desses estereótipos. Os participantes passaram a compreender que o principal obstáculo enfrentado pela pessoa surda não está na surdez em si, mas nas barreiras comunicacionais impostas por uma sociedade que ainda desconhece a Libras. Dessa forma, os resultados indicam que a oficina contribuiu para ampliar a compreensão sobre a surdez sob uma perspectiva mais inclusiva, aproximando-se dos princípios defendidos pelos Estudos Surdos.

4.2 Percepções sobre a Libras

Outro aspecto analisado refere-se às percepções dos participantes sobre a Língua Brasileira de Sinais. Inicialmente, as respostas revelaram que a maioria conhecia apenas superficialmente a Libras, limitando esse conhecimento ao alfabeto manual que aprenderam com um funcionário que sabia. Alguns participantes afirmaram nunca ter tido contato direto com a língua.

Após a realização da oficina, percebeu-se uma ampliação significativa dessa percepção. Os participantes passaram a reconhecer a Libras como uma língua completa, estruturada gramaticalmente e fundamental para garantir a comunicação da comunidade surda. Também demonstraram compreender que aprender alguns sinais básicos já representa um importante passo para tornar o atendimento mais acessível.

Sob o ponto de vista linguístico, Quadros e Karnopp (2004) afirmam que a Libras possui estrutura gramatical própria, composta por elementos fonológicos, morfológicos, sintáticos e semânticos, não podendo ser considerada uma simples tradução do português ou um conjunto de gestos improvisados.

Da mesma forma, Gesser (2012a) ressalta que um dos maiores mitos existentes sobre a Libras consiste justamente em acreditar que ela é universal ou formada apenas por mímicas. Segundo a autora, cada país possui sua própria língua de sinais, desenvolvida historicamente dentro de sua comunidade surda.

As respostas dos participantes demonstraram que esses conhecimentos foram assimilados durante a oficina. Ao reconhecerem a Libras como uma língua legítima e indispensável para a inclusão, evidenciaram uma mudança importante de percepção, superando concepções equivocadas identificadas no questionário inicial.

4.3 Experiências de atendimento à pessoa surda

As respostas referentes às experiências de atendimento evidenciaram que a maior parte dos participantes já havia encontrado pessoas surdas durante o exercício profissional, especialmente considerando que o Teleférico do Horto do Padre Cícero recebe diariamente visitantes.

Entretanto, apesar desse contato frequente, praticamente todos relataram sentir insegurança para realizar o atendimento. Entre as principais dificuldades mencionadas destacaram-se a ausência de conhecimentos em Libras, a tentativa de comunicação por gestos improvisados, escrita ou leitura labial, além do receio de não conseguir compreender ou ser compreendido pela pessoa surda.

Esses relatos demonstram que o atendimento ocorria de forma intuitiva, dependendo da boa vontade do trabalhador, mas sem oferecer condições efetivas de acessibilidade comunicacional. Após a oficina, muitos participantes afirmaram sentir-se mais preparados para iniciar uma comunicação básica em Libras e

compreenderam que pequenas atitudes, como utilizar sinais de saudação, informações simples, já contribuem significativamente para tornar o atendimento mais acolhedor.

Essa realidade é discutida por Gesser (2012a), ao afirmar que a maior barreira enfrentada pela comunidade surda não está na deficiência auditiva, mas na ausência de interlocutores capazes de estabelecer uma comunicação mínima em Libras.

Sob a perspectiva da acessibilidade, Sasaki (2009) destaca que a inclusão depende da eliminação das barreiras físicas, atitudinais, tecnológicas e, principalmente, comunicacionais. Assim, garantir condições para que pessoas surdas possam compreender e ser compreendidas constitui um dos pilares da acessibilidade.

No contexto turístico, essas dificuldades tornam-se ainda mais relevantes, uma vez que o atendimento representa o primeiro contato entre visitante e instituição. Os resultados obtidos demonstram que a oficina contribuiu para reduzir a insegurança dos participantes, proporcionando conhecimentos básicos capazes de favorecer uma comunicação inicial mais eficiente.

4.4 Importância da capacitação em Libras para o atendimento turístico

Entre todas as categorias analisadas, esta foi a que apresentou maior consenso entre os participantes. Todos reconheceram que a capacitação em Libras é necessária para melhorar a qualidade do atendimento prestado às pessoas surdas e tornar o ambiente turístico mais inclusivo.

As respostas destacaram que o conhecimento básico da Libras permite transmitir informações com maior clareza, acolher melhor os visitantes, reduzir situações constrangedoras e oferecer maior autonomia às pessoas surdas durante sua visita ao equipamento turístico.

Além disso, diversos participantes manifestaram interesse em continuar aprendendo Libras, reconhecendo que a oficina representou apenas um primeiro contato com a língua. Esse aspecto demonstra que a experiência despertou uma percepção positiva acerca da necessidade de formação continuada.

Segundo Gohn (2006), a educação não formal caracteriza-se justamente pela oferta de conhecimentos voltados às necessidades práticas da comunidade, promovendo aprendizagens contextualizadas e socialmente significativas. A oficina desenvolvida nesta pesquisa enquadra-se nessa perspectiva ao responder diretamente às demandas vivenciadas pelos trabalhadores do setor turístico.

Da mesma forma, Albres (2016) defende que o ensino de Libras para ouvintes deve ocorrer em situações reais de comunicação, aproximando os conteúdos das experiências cotidianas dos aprendizes. Durante a oficina, a utilização de simulações de atendimento, diálogos e vocabulário específico do Teleférico do Horto permitiu que os participantes relacionassem imediatamente os conhecimentos adquiridos ao seu ambiente profissional.

Os resultados também reforçam os princípios estabelecidos pelo Decreto nº 5.626/2005, que incentiva a difusão da Libras e a formação de profissionais aptos a atender pessoas surdas em diferentes setores da sociedade.

Dessa maneira, verifica-se que a oficina não apenas ampliou os conhecimentos dos participantes sobre a Libras, mas também fortaleceu a consciência acerca da responsabilidade da equipe do turismo na promoção da acessibilidade comunicacional. Os relatos evidenciam que a capacitação representa uma estratégia concreta para reduzir barreiras de comunicação, promover a inclusão e oferecer um atendimento mais humanizado às pessoas surdas, especialmente em espaços turísticos de grande circulação como o Teleférico do Horto do Padre Cícero.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como propósito investigar as contribuições de uma oficina introdutória de Libras como segunda língua (L2) para trabalhadores do Teleférico do Horto do Padre Cícero, compreendendo sua importância para a promoção da acessibilidade comunicacional no acolhimento de visitantes surdos em um dos principais espaços de turismo religioso do Ceará. Ao longo do estudo, foi possível constatar que a acessibilidade comunicacional constitui um elemento essencial para a construção de práticas mais inclusivas e humanizadas no setor turístico, sobretudo em ambientes que recebem visitantes de diferentes regiões do país.

Os resultados obtidos permitiram verificar que os objetivos propostos foram alcançados. A oficina proporcionou aos participantes conhecimentos introdutórios sobre a Língua Brasileira de Sinais, apresentou aspectos relacionados à comunidade surda, à cultura e à identidade surda, além de possibilitar o aprendizado de sinais básicos voltados ao contexto do atendimento turístico. Da mesma forma, promoveu reflexões sobre a importância da acessibilidade comunicacional e do respeito às diferenças linguísticas, contribuindo para uma compreensão mais ampla acerca da inclusão das pessoas surdas nos espaços de atendimento ao público.

As análises realizadas evidenciaram que, antes da formação, muitos participantes possuíam conhecimentos limitados sobre a Libras e sobre a realidade da comunidade surda, recorrendo, quando necessário, a estratégias improvisadas de comunicação durante o atendimento. Ao longo da oficina, entretanto, observou-se uma mudança significativa nessas percepções, marcada pelo reconhecimento da Libras como uma língua legítima, pela valorização do atendimento acessível e pela compreensão de que o acolhimento de visitantes surdos depende também da preparação dos profissionais que atuam diretamente com o público.

Outro aspecto relevante identificado durante a pesquisa foi o interesse demonstrado pelos participantes em dar continuidade ao aprendizado da Libras. Esse resultado evidencia que iniciativas de formação como a desenvolvida neste estudo podem despertar o compromisso dos trabalhadores com práticas mais inclusivas, fortalecendo a compreensão de que a acessibilidade comunicacional deve fazer parte da rotina dos serviços turísticos e não se restringir a ações pontuais.

Além das contribuições para os participantes, esta pesquisa reforça a necessidade de que instituições turísticas invistam em processos permanentes de capacitação voltados à inclusão. A formação de profissionais preparados para atender pessoas surdas representa um passo importante para a redução das barreiras comunicacionais, para a ampliação da autonomia dos visitantes e para a oferta de um atendimento mais acolhedor, respeitoso e de melhor qualidade.

Embora os resultados obtidos sejam significativos, reconhece-se que esta pesquisa apresenta limitações, especialmente por ter sido desenvolvida em um único contexto institucional e por analisar um grupo específico de participantes. Portanto, sugere-se que estudos futuros ampliem essa discussão por meio da realização de novas oficinas, do acompanhamento dos participantes após a formação e da inclusão da perspectiva das próprias pessoas surdas acerca da qualidade do atendimento recebido em espaços turísticos.

Por fim, conclui-se que o ensino de Libras como segunda língua para a equipe do turismo constitui uma estratégia viável e necessária para fortalecer a acessibilidade comunicacional e promover práticas mais inclusivas. Espera-se que este trabalho contribua para ampliar as discussões sobre inclusão no turismo, incentive a implementação de ações formativas em outros pontos turísticos e sirva como referência para novas pesquisas que articulem Libras, acessibilidade e atendimento humanizado, colaborando para a construção de uma sociedade mais acessível, acolhedora e comprometida com o direito de todas as pessoas à comunicação e à participação social.

REFERÊNCIAS

ALBRES, Neiva de Aquino. **Ensino de Libras**: aspectos históricos e sociais para a formação didática de professores. Curitiba: Appris, 2016.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 12. ed. São Paulo: SENAC, 2006.

BRASIL. **Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005**. Regulamenta a Lei nº 10.436/2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 23 dez. 2005.

BRASIL. **Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002**. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras e dá outras providências. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 25 abr. 2002.

CARVALHO, Rosita Edler. **Educação inclusiva**: com os pingos nos "is". Porto Alegre: Mediação, 2011.

GESSER, Audrei. **Libras? Que língua é essa?**: crenças e preconceitos em torno da língua de sinais e da realidade surda. São Paulo: Parábola Editorial, 2012a.

GESSER, Audrei. **O ouvinte e a surdez**: sobre ensinar e aprender Libras. São Paulo: Parábola Editorial, 2012b.

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

LACERDA, Cristina Broglia Feitosa de. **Intérprete de Libras**: em atuação na educação infantil e no ensino fundamental. Porto Alegre: Mediação, 2012.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LEFFA, Vilson José. **Ensino de línguas**: passado, presente e futuro. Pelotas: EDUCAT, 2016.

MANTOAN, Maria Teresa Eglér. **Inclusão escolar**: o que é? por quê? como fazer? São Paulo: Moderna, 2003.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 18. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

QUADROS, Ronice Müller de. **Língua de herança**: língua brasileira de sinais. Porto Alegre: Penso, 2019.

QUADROS, Ronice Müller de; KARNOPP, Lodenir Becker. **Língua de sinais brasileira**: estudos linguísticos. Porto Alegre: Artmed, 2004.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão**: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. São Paulo: WVA, 2009.

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

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

TOMELIN, Carlos Alberto. **Qualidade em serviços turísticos**. São Paulo: Futura, 2001.

APÊNDICES

Apêndice A

PROPGPQ: DECLARAÇÃO DE USO DE IA

Juazeiro do Norte - CE, 13 de agosto de 2026

Declaração Obrigatória sobre o Uso de Inteligência Artificial Generativa (IAG) na produção de Trabalho de Conclusão de Curso.

Declaro, para os devidos fins, que este documento, intitulado **LIBRAS NO TURISMO: COMUNICAÇÃO INCLUSIVA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO SURDO**, e por mim, Stefhany da Silva Souza, assinado, contém conteúdo apoiado por ferramentas de **Inteligência Artificial Generativa (IAG)**.

O documento possui o(s) seguinte(s) conteúdo(s) gerado(s) ou apoiado por IAG: revisão e aprimoramento textual; entre outros, quando aplicável.

Nesta produção, houve utilização da(s) seguinte(s) Ferramenta(s) de Inteligência Artificial Generativa: Foi utilizada a inteligência artificial ChatGPT, em sua versão gratuita, para reescrever trechos dessa pesquisa, utilizando o prompt "reescreva esse trecho utilizando linguagem mais acadêmica", além de correções gramaticais, de coerência e coesão pontualmente a fim de deixar a leitura mais fluida.

Declaro, ainda, que tal ferramenta foi empregada exclusivamente como suporte às atividades acadêmicas, sob minha integral responsabilidade autoral, observando rigor científico, verificação dos resultados e total conformidade com as normativas e diretrizes de integridade da Universidade Federal do Cariri.

Nome do Autor: Stefhany da Silva Souza

Assinatura GovBr

 Documento assinado digitalmente
STEFHANY DA SILVA SOUZA
Data: 13/08/2026 14:36:00-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

ANEXOS

ANEXO DECLARAÇÃO

Declaro para os devidos fins que este Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia/Tese/Dissertação), escrito sob minha orientação, está em versão final, de acordo com as solicitações realizadas pela banca examinadora.

Informo também que procedi à revisão final do texto, constatando que atende às especificações das normas da ABNT para apresentação de trabalhos acadêmicos da UFCA, no que diz respeito ao conteúdo e à formatação.

Documento assinado digitalmente
 MARIA TEREZA ESCAROLANO SANTOS
Data: 08/09/2026 16:42:24-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Juazeiro do Norte, Ceará, 08/09/2026