



ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL EM MUSEUS DE RECIFE: UMA ANÁLISE CRÍTICA DA COMUNICAÇÃO ACESSÍVEL

COMMUNICATION ACCESSIBILITY IN RECIFE'S MUSEUMS: A CRITICAL ANALYSIS FOR ACESSIBLE COMMUNICATION

*Prof.^a Luciana Pereira da Silva**

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco (IFPE), Pernambuco, Brasil

ORCID: 0000-0002-2708-6583

*Autor correspondente (e-mail: lu06pereira@gmail.com)

Luciana Lima da Silva

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco (IFPE), Pernambuco, Brasil

ORCID: 0009-0005-6537-1288

(e-mail: lima.lucianadsilva@gmail.com)

RESUMO

O turismo tem forte impacto no âmbito econômico, no entanto, também pode ser compreendido como uma atividade social que produz sentidos para os sujeitos nas suas mais distintas atividades, entre elas as visitas aos espaços museais. Partimos da compreensão de que o acesso à comunicação é um direito inalienável de todo cidadão. Diante disso, este trabalho tem como objetivo analisar a Acessibilidade Comunicacional (AC) em quatro museus da cidade de Recife. A metodologia de trabalho se constituiu em três etapas: na primeira, foi realizada a seleção dos museus na plataforma de viagens TripAdvisor, em que se utilizou o critério de selecionar os dez museus com maior quantidade de avaliações positivas pelos usuários. Na segunda etapa, foi elaborado, com o auxílio de uma pessoa cega e um intérprete de Libras, um formulário no qual constava os elementos de AC necessários para uma visita autônoma dessas pessoas aos museus. Na terceira etapa, realizamos a visita dos espaços museais para verificar como os aspectos da Acessibilidade Comunicacional são ofertados para atender as distinções da pessoa surda e da pessoa cega em suas experiências de visita. Os resultados apontaram que, muito embora esses museus estejam bem avaliados pelos usuários da plataforma TripAdvisor,

ABSTRACT

Tourism has a strong impact on the economic sphere. Nevertheless, it can also be understood as a social activity that produces meanings for individuals in various contexts. A visit to the museum is one example. We set out from the understanding that access to communication is every citizen's unalienable right. In the light of this, this work seeks to explore Communication Accessibility [Acessibilidade Comunicacional (AC)] in four of Recife's city museums. The work's methodology consists of three stages. In the first stage, where the selection of museums was made on the TripAdvisor platform, the greatest quantity of positive evaluations was the tool used to designate ten museums to pick from. In the second stage there was elaborated, with the aid of a blind person and a sign language interpreter, a form containing elements of Communication Accessibility necessary for an autonomous visit by these people to the museums. At the third stage, we performed visits to museum spaces to verify how Communication Accessibility aspects are offered to attend to the distinct needs of the deaf and blind in their experiences of visiting museums. Results highlighted that even though these museums gain full points on the TripAdvisor platform, visitation by the public is hampered by the lack of culture to understand Communication

a prática por esse público é prejudicada, uma vez que não há cultura de compreender a visitação acessível como um direito do cidadão, sendo as ações de AC pontuais.

Palavras-chave: Acessibilidade Comunicacional. Museus da cidade de Recife. Inclusão no turismo e no lazer. Pessoa surda e pessoa cega.

Accessibility as a basic right.

Keywords: Communicational Accessibility. Museums in the city of Recife. Inclusion in tourism and leisure. Persons with disabilities.

1. Introdução

A Acessibilidade Comunicacional (AC) pode ser compreendida como o uso de recursos que possibilitam intermediar as relações entre as pessoas e o acesso aos bens culturais, de turismo, lazer e trabalho. Desse modo, a AC pode ser concebida como a utilização de recursos, tais como audiodescrição, impressões em braile, legenda descritiva, letras ampliadas, janela de Libras, entre outros, com o objetivo de garantir à pessoa cega e à pessoa surda o acesso com autonomia aos bens culturais (Universidade Federal do Ceará, 2017). Esses recursos podem e devem ser incluídos em espaços culturais, educacionais, de hospedagem, alimentação, saúde e trabalho, a fim de garantir o acesso à comunicação plena. A ausência de tais mecanismos pode resultar na negação e exclusão do acesso desse grupo a uma comunicação efetiva.

Assim, a AC é crucial para a construção de uma sociedade mais inclusiva e equitativa. Além disso, ela se refere à garantia de que todas as pessoas, independentemente de suas distinções, possam receber e transmitir informações de maneira eficaz. Compreendemos que no âmago da AC está o reconhecimento à diversidade humana, particularmente, na forma distinta de que cada pessoa tem acesso à informação e à comunicação. Diante do exposto, é fundamental que as comunicações sejam pensadas e implementadas levando em consideração como cada grupo a percebe, estando atento que todos e todas devem ter o direito à informação, considerando a comunicação como direito à cidadania.

De outra parte, o turismo, para além de uma atividade econômica, tem grande impacto na vida social, isto é, "o turismo se constitui em um fenômeno sociocultural de profundo valor simbólico para sujeitos que o praticam" (Gastal e Moesch, 2007, p. 12). Nesse sentido, compreendemos que há necessidade de se propor ações que possibilitem uma visita autônoma das pessoas aos equipamentos turísticos, permitindo ao visitante experimentar de forma plena sua vivência no museu e em sua cidade, conforme orientam Gastal e Moesch (2007, p.59. grifo das autoras):

As pessoas, moradoras ou usuárias das cidades, fazem parte dos fluxos que percorrem esses espaços [...]. Este movimento irá transformar as pessoas em *turistas* que irão, no deslocamento, apropriar-se com maior competência dos espaços e situações, num novo exercício de cidadania.

Esse fluxo do morador na cidade, além de permitir a sua vivência nos ambientes, também possibilita uma relação de aproximação com o seu entorno, de certa forma, estabelecendo laços e influenciando a identidade local. É nesse ambiente dialógico em que se inserem os museus que, segundo a Lei 11904/2009, que institui o Estatuto dos Museus, podem ser configurados como "[...] as instituições sem fins lucrativos que conservam, investigam, comunicam, interpretam e expõem, para fins de preservação, estudo, pesquisa, educação, contemplação e turismo, [...]". Portanto, os museus, enquanto instituições sem fins lucrativos, desempenham uma função social fundamental na democratização do acesso ao conhecimento. Assim, tornar os espaços museais acessíveis não consiste meramente em adequações técnicas, mas diz respeito ao compromisso com a inclusão.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), na Norma Técnica 15599:2008, discorre sobre a acessibilidade comunicacional na prestação de serviços. De acordo com a norma, para a eficaz emissão, captação e troca de mensagens na prestação de serviços, convém observar cuidadosamente o público-alvo, ter sensibilidade na escolha dos recursos de comunicação adequados e aplicar o princípio da redundância, não restringindo jamais a emissão da mensagem a um único tipo de comunicação (ABNT, 2008, p. 33).

Segundo dados do Censo Demográfico do IBGE (2010), apresentamos o panorama de

pessoas com deficiência no Brasil, conforme a tabela abaixo:

Tabela 1 – Quantitativo de Pessoas com Deficiência Visual e Auditiva no Brasil

População do Brasil - 190.755.799 pessoas			
Pessoa com Deficiência	Não consegue de modo algum	Grande dificuldade	Alguma dificuldade
Deficiência visual	506.377	6.056.533	29.211.482
Deficiência auditiva	344.206	1.798.967	2.611.536

Fonte: IBGE, 2010

Como os dados acima apontam, há um determinado grupo social cujos direitos são violados a partir do momento em que a AC não se configura como política pública de inclusão nos espaços museais. Nesse sentido, estamos considerando que a visita aos museus precisa ser pensada como um momento de lazer e trabalho de pessoas que possuem alguma deficiência e têm o direito de exercerem plenamente a sua cidadania. Ademais, Sassaki (2010, p. 101) afirma que

O turismo, numa sociedade que se diz defensora da equiparação de oportunidades para todos, precisa ser adequado às necessidades especiais de um expressivo número de pessoas com deficiência a fim de que todos possam curtir a vida como turistas de vez em quando e/ou que alguns possam ser funcionários em atividades turísticas.

A afirmação de Sassaki (2010) revela quão distante estamos de uma sociedade com equidade de acesso e oportunidades para as pessoas com deficiência. Diante do exposto, temos os seguintes questionamentos: como garantir à cidadania sem o direito efetivo a uma comunicação plena? Os museus de Recife, com maior quantitativo de avaliações pelos usuários da plataforma TripAdvisor, possuem recursos de AC que possibilitem uma visita autônoma da pessoa surda ou cega? Como garantir que uma pessoa com deficiência surda ou cega tenha uma experiência autônoma nos ambientes museais?

Com base nesses questionamentos, partimos para o objetivo deste trabalho: analisar a acessibilidade comunicacional nos museus da cidade de Recife com maior quantitativo de avaliações pelos usuários do TripAdvisor. Esta comunicação está dividida em cinco seções. Na primeira, denominada Introdução, apresentamos uma contextualização sobre a Acessibilidade Comunicacional (AC) e sua importância para o desenvolvimento das atividades das pessoas com deficiência surdas e cegas, além dos nossos questionamentos, justificativa e objetivos deste artigo. Na segunda seção, discutimos o contexto da pessoa com deficiência no turismo e no lazer, compreendemos os museus como espaços culturais nos quais podem existir atividades de turismo, lazer e trabalho. Já na terceira seção, discutiremos brevemente sobre a AC e a tecnologia assistiva nos museus. Na quarta seção, tratamos do percurso metodológico adotado neste trabalho. Na seção seguinte, Resultados e discussão, apresentamos os achados sobre a AC nos museus pesquisados. Na última seção, Considerações finais, explanamos sobre a relação entre os achados da pesquisa, os objetivos deste trabalho e as perspectivas para trabalhos futuros.

2. A pessoa com deficiência: inclusão no turismo e no lazer

A trajetória social da pessoa com deficiência no Brasil é também uma luta na busca por

direitos e oportunidades. Sassaki (2010) afirma que a sociedade vivenciou várias fases no que diz respeito às práticas sociais e (acrescentamos a prática discursiva) à pessoa com deficiência, passando por: a) exclusão social; b) atendimento segregado; c) integração social; e, na atualidade, d) inclusão social. O autor acrescenta que essas fases não ocorreram ao mesmo tempo e atualmente ainda é possível identificarmos situações de exclusão e segregação contra determinados grupos sociais em situação de vulnerabilidade, tanto no Brasil como em outros países.

De acordo com Sassaki (2010), o movimento de inclusão social surgiu na segunda metade da década de 1980 nos países desenvolvidos e, nos primeiros anos do século XXI, expandiu-se globalmente. Esse movimento tem como propósito a construção de uma sociedade para todas as pessoas, levando em consideração os seguintes princípios: "celebração das diferenças, direito de pertencer, valorização da diversidade humana, solidariedade humanitária, igual importância das minorias e cidadania com qualidade de vida" (Sassaki, 2010, p.17). Acrescenta o autor que a "inclusão como um paradigma de sociedade" consiste no

Processo pelo qual os sistemas sociais comuns são tornados adequados para toda a diversidade humana – composta por etnia, raça, língua, nacionalidade, gênero, orientação sexual, deficiência e outros atributos – com a participação das próprias pessoas na formulação e execução dessas adequações. (Sassaki, 2009, p. 1)

A citação acima ressalta a diversidade humana e a relevância de se pensar todo um sistema social e institucional que venha a garantir a equidade de direitos e oportunidades para todas as pessoas. Além disso, tornar os sistemas sociais adequados a essa diversidade parte do pressuposto que as estruturas políticas, econômicas e sociais foram excludentes e desiguais com esses grupos sociais. A participação dessas pessoas no planejamento das ações que são a elas direcionadas demonstra que, com o protagonismo e o envolvimento, os produtos, serviços e as mudanças não serão impostos, mas, sim, eficazes para atender às particularidades de cada grupo.

Portanto, a inclusão pressupõe a adaptação dos sistemas sociais, a fim de garantir a participação efetiva de todas as pessoas; o turismo e o lazer não podem se furtar de seguir tal premissa. Essas atividades não se constituem apenas entretenimento, mas direitos fundamentais garantidos pela Constituição Federal do Brasil, no Art.6º:

São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, **o lazer**, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição. (CFB, 1988, Art.6º, grifo nosso)

Os direitos também são reforçados pela Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, no Estatuto da Pessoa com Deficiência, conforme veremos no trecho abaixo referente ao Art. 8º:

É dever do Estado, da sociedade e da família assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à sexualidade, à paternidade e à maternidade, à alimentação, à habitação, à educação, à profissionalização, ao trabalho, à previdência social, à habilitação e à reabilitação, ao transporte, à acessibilidade, **à cultura, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à informação, à comunicação**, aos avanços científicos e tecnológicos, à dignidade, ao respeito, à liberdade, à convivência familiar e comunitária, entre outros decorrentes da Constituição Federal, da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e das leis e de outras normas que garantam seu bem-estar pessoal, social e econômico. (BRASIL, 2015, Art. 8º, grifos nossos)

A Lei Brasileira de Inclusão (LBI) tem por base a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da Organização das Nações Unidas (ONU), da qual o Brasil é signatário, além de se relacionar com o princípio da cidadania, da dignidade da pessoa humana (Brasil, 1988, art. 1º, II e III) e ainda com a igualdade de direitos e da não discriminação (Brasil, 1988, art. 5º). Isso posto, é relevante observar que existe, no texto, não apenas o reforço ao direito, mas ao dever de que toda a sociedade se mobilize em ações concretas, a fim de garantir à pessoa com deficiência o pleno acesso à sua cidadania. Já a menção textual à cultura, ao turismo, ao lazer e à comunicação implica a adoção de políticas públicas inclusivas, com a participação desses atores, e a escuta da sociedade para que sejam eficientes e atendam às suas necessidades.

Diante disso, no âmbito da atividade do turismo e do lazer, há desafios diários vivenciados pelas pessoas com deficiência, como: a) as barreiras na dimensão arquitetônica: acesso aos aeroportos, terminais rodoviários, espaços urbanos, hotéis e similares, museus, teatros, transporte coletivo, locais de eventos etc; b) na dimensão comunicacional: adequação das sinalizações de locais (para pessoas cegas e com baixa visão), textos em braile, textos com ampliação para quem tem baixa visão; no caso de pessoas surdas e ensurdecidas, contratação de intérpretes de Libras; c) na dimensão instrumental: adequação dos equipamentos, ferramentas e dispositivos que fazem parte da estrutura do lazer, considerando as distinções físicas, sensoriais e mentais de algumas pessoas com deficiência; d) dimensão pragmática: eliminação das "barreiras visíveis e invisíveis" dos decretos, leis, normas, políticas públicas etc, que impeçam ou dificultem o acesso das pessoas aos serviços de lazer (e ao turismo, acréscimo nosso); e e) dimensão atitudinal: educação da sociedade como um todo, a fim de que com o esclarecimento sejam mitigados os preconceitos, os estereótipos e a discriminação contra a pessoa com deficiência (Sassaki, 2009, p. 2-5).

Diante do exposto, corroboramos o pensamento de Guareschi (2013, p. 18) ao afirmar: "[...] não se pode entender os indivíduos fora de sua sociabilidade, dos seus relacionamentos que enriquecem o sentido mais pleno na fala de si e da sua fala para o outro, que é ao mesmo tempo uma fala para si e para todos". A comunicação é um processo dialógico, isto é, a linguagem não é apenas um meio de transmissão de informações, mas uma construção de sentidos, conforme podemos sinalizar no trecho de Bakhtin (Volochinov, 2005, p. 111, grifos do autor): "na realidade, toda palavra comporta *duas faces*. Ela é determinada tanto pelo fato de que procede de alguém como pelo fato de que se dirige para alguém. Ela constitui justamente o *produto da interação do locutor e do ouvinte*".

Portanto, a comunicação é imprescindível para a experiência no turismo. Ela não consiste somente na transmissão de informações sobre os destinos, equipamentos turísticos, culturais e de lazer, mas envolve toda a construção de sentidos sobre a experiência e a vivência nesses ambientes. Isso posto, ao não se atentar para a comunicação no turismo, pode-se gerar barreiras comunicacionais que levam à exclusão de certos grupos, entre eles, a pessoa surda e ensurdecida e a pessoa cega ou com baixa visão. Logo, o acesso à acessibilidade comunicacional e à tecnologia assistiva nos meios culturais podem auxiliar na inclusão de tais grupos nos espaços culturais do turismo e do lazer. Assim, na próxima seção, discutiremos a AC e a Tecnologia Assistiva nos ambientes museais.

3. Acessibilidade Comunicacional e a Tecnologia Assistiva nos museus

A Acessibilidade Comunicacional (AC) surge como um elemento primordial para auxiliar a inclusão da pessoa com deficiência aos espaços culturais, do turismo, do lazer, nos museus

além de apresentações culturais, exposições e afins. Seu objetivo é mitigar as barreiras que dificultam a participação plena das pessoas com deficiências sensoriais, particularmente, as pessoas surdas e cegas, garantindo-lhes o direito à informação, à comunicação e ao patrimônio cultural.

Segundo Tojal (2015), a crescente presença de pessoas com deficiência nos museus resulta de um longo processo de abertura dessas instituições. Ao longo do tempo, esses espaços deixaram de ser vistos como exclusivos para um público elitizado e passaram a ser reconhecidos como equipamentos culturais com distintas funções, entre elas, a função educativa. A autora ainda acrescenta que tal função consiste em uma prática transformadora de mediar a relação entre o público e o objeto cultural, material e imaterial. Portanto, essa mediação acontece por meio de políticas de educação inclusiva, para que esses espaços possam receber a diversidade de pessoas que compõem a sociedade, conforme afirma Tojal (2015, p. 195, grifos nossos):

A conclusão que se impõe é de que pouca ou nada adiantarão iniciativas isoladas de inclusão e propostas de acessibilidade nos espaços expositivos **se não houver de verdade uma política de inclusão que assuma esse conceito de forma permanente e que venha a plasmar todas as áreas da instituição**, abrangendo não somente a área educativa, mas também as áreas de pesquisa, documentação, conservação e **comunicação**, além de todos os profissionais envolvidos com a recepção, segurança e o atendimento aos públicos do museu.

Conforme a citação acima apresenta, as ações de inclusão da pessoa com deficiência nos museus ainda é um desafio. Apesar de algumas instituições implementarem medidas de acessibilidade, em alguns casos, elas se limitam à adaptação de espaços físicos ou à oferta de visitas guiadas específicas, sem uma transformação estrutural que englobe todas as áreas do museu. Essas ações pontuais não garantem inclusão plena desses públicos.

À vista disso, Tojal (2015) afirma que os processos de comunicação para o conceito da nova museologia têm como objetivo:

Garantir o pleno acesso ao patrimônio cultural, o que significa não somente permitir a entrada dos diferentes públicos, mas também possibilitar a esses visitantes **estratégias de mediação que ofereçam plenas condições para que eles possam decodificar os conteúdos ali apresentados**, e consequentemente, o direito de se reconhecerem como parte intrínseca desse patrimônio cultural, principalmente por parte daqueles que, por razões de vulnerabilidade social ou por **deficiências sensoriais, físicas, emocionais e intelectuais** fazem parte de grupos menos privilegiados (Tojal, 2015, p. 197, grifos nossos)

É relevante que tenhamos a compreensão de que o acesso ao patrimônio cultural é um direito fundamental de todas as pessoas, garantido tanto por instituições internacionais, como a Unesco (2003), bem como pela Constituição Federal (1988). No entanto, para que esse direito seja efetivado, há a necessidade de adotar estratégias de mediação que possibilitem uma melhor efetividade no acesso aos conteúdos – entre essas estratégias, a tecnologia assistiva, que

é uma área do conhecimento, de característica interdisciplinar, que engloba **produtos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços** que objetivam promover a funcionalidade, relacionada à atividade e **participação de pessoas com deficiência**, incapacidades ou mobilidade reduzida, **visando sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social**. (Comitê de Ajudas Técnicas, 2007, p 3)

Nesse sentido, na apresentação do conceito da Tecnologia Assistiva podemos identificar

que há o destaque aos meios que podem ser ofertados, a fim de que as pessoas com deficiência possam usufruir do bem cultural com autonomia, de forma inclusiva. Na prática, isso significa, no caso da pessoa surda, que haja sinalização visual, intérprete de Libras e vídeos com tradução em Libras, entre outros recursos; e, no caso da pessoa cega ou com baixa visão, maquetes em 3D, sinalização em braile e leitores de tela, por exemplo.

No cenário específico dos museus, há uma necessidade premente de adotar uma comunicação acessível que aborde múltiplos formatos, linguagens, conteúdos e mecanismos, de maneira que um não substitua o outro, conforme sinaliza a NBR 15599 de 2008, mas seja mais uma forma disponibilizada para facilitar o acesso da pessoa com deficiência aos bens culturais, ao turismo e ao lazer. Além disso, é fundamental a capacitação das pessoas que fazem parte dos equipamentos culturais, no intuito de minimizar as barreiras comunicacionais e o capacitismo. Entretanto, acima de tudo, há a necessidade de propor políticas públicas de inclusão da pessoa com deficiência nos ambientes museais. Na seção seguinte, discutiremos o caminho metodológico adotado para a realização deste trabalho.

4. O percurso metodológico da pesquisa

Este trabalho, quanto ao tipo, consiste numa pesquisa exploratória e descritiva. Conforme Gil (2010, p. 27), "as pesquisas exploratórias têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo mais explícito ou construir hipóteses". No caso desta pesquisa, consideramos como o primeiro contato com a temática, a fim de compreender o universo pesquisado. Quanto a ser descritiva, tem por finalidade descrever um fenômeno, bem como estabelecer relações entre as situações analisadas (Gil, 2010).

Já quanto à técnica, consiste em pesquisa bibliográfica e documental, segundo Gil (2010). Neste trabalho, para a pesquisa bibliográfica, utilizamos as palavras-chave acessibilidade comunicacional, pessoa com deficiência, museus, pessoa surda, pessoa cega. Ademais, referenciamos cartilhas de acessibilidade comunicacional e Leis que amparam a inclusão da pessoa com deficiência.

No que tange à localização e abrangência da realização da pesquisa, optamos por museus localizados na cidade de Recife, capital do Estado de Pernambuco. Com uma população de aproximadamente 1.488.920 pessoas (IBGE, 2022), Recife é um importante destino turístico. Durante as festividades do final do ano de 2023 e o carnaval de 2024, período de alta estação, a cidade registrou uma taxa de ocupação de 98% de sua rede hoteleira, sendo a atividade um importante impulsionador da atividade econômica.

Quanto à natureza, consiste numa abordagem qualitativa. Para os instrumentos de coleta, foi utilizado um formulário de avaliação de Acessibilidade Comunicacional para pessoa surda e pessoa cega em museus e a observação direta.

O trabalho¹ foi realizado em três etapas, quais sejam: na primeira, selecionamos os museus² que fariam parte do estudo, a partir da plataforma TripAdvisor. O critério utilizado foi selecionar os dez museus localizados na cidade de Recife com maior quantidade de avaliações positivas pelos usuários da plataforma TripAdvisor, conforme quadro a seguir:

¹ Este trabalho é parte do Projeto de PIBEX – Acessibilidade Comunicacional em Museus da Cidade de Recife – desenvolvido pela estudante do Curso Superior Tecnológico em Gestão de Turismo, Luciana Lima e orientado pela docente Luciana Pereira da Silva, nos anos de 2023 e 2024.

² Para o desenvolvimento do Projeto de PIBEX selecionamos os dez museus com a maior quantitativo de avaliações pelos usuários do TripAdvisor. Neste artigo apresentamos os resultados da avaliação de AC de quatro museus.

Quadro 1 – 10 Museus com avaliação dos usuários do TripAdvisor

Posição	Museu	Nota (*)	Quant. de avaliações
01	Oficina Ricardo Brennand	5,0	9742
02	Oficina Francisco Brennand	4,5	3048
03	Casa da Cultura de Pernambuco	4,0	2824
04	Museu Cais do Sertão	4,5	2571
05	Museu Paço do Frevo	4,5	1836
06	Embaixada dos Bonecos Gigantes	4,0	1166
07	Museu da Cidade do Recife (Forte das Cinco Pontas)	4,0	342
08	Jardim Botânico do Recife	4,0	275
09	Fundação Gylberto Freire	4,5	227
10	Museu do Trem	4,0	119

Fonte: as autoras, 2023.

Na etapa seguinte, com a orientação de uma pessoa cega e uma intérprete de Libras, foi elaborado um formulário com os recursos de AC necessários para uma visitação autônoma da pessoa com deficiência surda e da pessoa cega, levando em consideração suas distinções, conforme os modelos propostos abaixo: Modelo 1- Formulário de Avaliação de Acessibilidade Comunicacional em Museus – Pessoa Cega; e Modelo 2 – Formulário de Avaliação de Acessibilidade Comunicacional em Museus – Pessoa Surda.

Quadro 2 - Modelo 1- Formulário de Avaliação de Acessibilidade Comunicacional em Museus – Pessoa Cega

Equipamento turístico	Site acessível	Audiodescrição	Materiais em braile	Legenda para cego ver – mídias	Sinalização em braile	Visitas agendadas	Capacitação de pessoal

Fonte: As autoras, 2024.

Quadro 3 - Modelo 2- Formulário de Avaliação de Acessibilidade Comunicacional em Museus – Pessoa Surda

Equipamento Turístico	Site acessível	Legenda descritiva	Sinalização visual	Guia-intérprete de Libras	Visitas agendadas	Capacitação de pessoal

Fonte: as autoras, 2024.

Já na terceira etapa, realizamos a visitação dos espaços museais para a aplicação do formulário, a fim de verificar se esses recursos existiam nos equipamentos culturais. Neste artigo, apresentamos os achados de quatro museus, são eles: Museu Cais do Sertão, Museu Oficina Francisco Brennand, Casa da Cultura e Paço do Frevo. Utilizamos os seguintes critérios para apresentá-los neste documento, de acordo com cada local: os museus Paço do Frevo e Cais do Sertão ficam localizados no bairro do Recife, área central, comumente chamada de Recife Antigo. Essa área recebe um grande fluxo de turistas e visitantes. A Casa da Cultura de Pernambuco, antiga Casa de Detenção de Pernambuco, localizada no bairro de São José, recebe a visitação de turistas de forma espontânea – acrescentamos uma informação empírica:

é possível verificar que as agências de turismo levam grupos para visitação ao equipamento turístico. O museu Oficina Francisco Brennand, localizado na UR Várzea, bairro da zona oeste da capital pernambucana e espaço de ampla visitação, promove oficinas para docentes e para o público externo, trilhas, exposições temporárias, entre outras atividades. Nos resultados e discussão apresentaremos de forma mais detalhada os achados a partir da visitação dos museus supracitados.

5. Resultados e discussão

5.1 Relato da experiência de visitação de uma pessoa cega

A estudante do curso de Turismo, pessoa com deficiência – cega, foi convidada a participar da atividade de visitação, com o propósito de avaliar a acessibilidade comunicacional no ambiente museológico. Inicialmente, explicamos a finalidade do projeto, que se fundamenta em analisar a AC nos museus para entendermos como esse recurso pode melhorar a experiência da pessoa cega nos ambientes estudados. A partir da primeira visita de observação com a estudante, elaboramos junto a ela o formulário de avaliação de AC em museus para pessoas cegas – documento que passou a orientar a nossa observação.

A convidada nos relatou que uma das dificuldades na visitação foi a falta de materiais, dos acervos próprios dos museus, que possam ser utilizados para uma experiência sensorial – em alguns casos, a exemplo do Museu Cais do Sertão, havendo o agendamento, algumas peças são reservadas para que a pessoa cega possa ter a experiência, porém, em visitas espontâneas, não é possível. Outro aspecto levantado pela estudante foi em relação aos materiais em braile. Em sua opinião, embora em alguns casos houvesse necessidade do recurso, em outras situações durante a visitação, a audiodescrição é o recurso mais efetivo para a compreensão de elementos visuais, composições e disposições espacial, preenchendo uma lacuna informacional que, na ausência de descrição, limita a participação autônoma na experiência expositiva. A participação da estudante foi fundamental para que ampliássemos o nosso olhar sobre como a visitação nos espaços museais sem os recursos de acessibilidade limitam sobremaneira a experiência da pessoa com deficiência visual – cega ou com baixa visão.

5.2 Observações da intérprete de Libras

Para iniciar o processo de avaliação da acessibilidade comunicacional para pessoas surdas ou ensurdecidas nos museus de Recife, primeiramente, buscamos uma pessoa surda ou ensurdecida que tivesse disponibilidade para atender às demandas das visitas. No entanto, diante da dificuldade de encontrar um voluntário, recorremos ao apoio de uma intérprete de Libras e professora, considerando o tempo disponível para a realização do projeto.

A intérprete nos orientou na elaboração do formulário de avaliação da AC para esse público-alvo, sendo estabelecidos os parâmetros mínimos necessários para garantir uma visita autônoma da pessoa surda ou ensurdecida. Durante o processo de visitação aos museus, consideramos que nem toda pessoa surda utiliza Libras como primeira língua e que algumas podem não ter sido alfabetizadas em português.

Realizamos a visitação aos espaços observando se atendiam a algum dos critérios mínimos que permitissem a autonomia desse público no ambiente. No entanto, constatamos que existe uma lacuna inquestionável na acessibilidade para o grupo social em questão, sendo

possível afirmar que, em alguns casos, consiste em uma comunidade silenciada.

6. Análise da Acessibilidade Comunicacional nos museus

No Museu Cais do Sertão, inaugurado em 2014 e administrado pela gestão pública, o acervo apresenta um olhar sobre o homem nordestino, na perspectiva da obra de Luiz Gonzaga. Nesse espaço, a AC para as pessoas cegas e surdas tem um longo caminho a ser percorrido. No que concerne ao pessoal do educativo, isto é, pessoas que conduzem a visita no museu, apenas alguns profissionais participaram de uma formação em Libras em parceria com os membros do museu Paço do Frevo. Assim, caso uma pessoa surda vá a uma visita sem agendamento, poderá não ser atendida por uma intérprete de Libras ou guia-intérprete de Libras, uma vez que o número de pessoas capacitadas não corresponde ao total de profissionais, pois a capacitação não foi partiu de um processo institucional, mas algo espontâneo que determinadas pessoas buscaram. Ressaltamos a importância da iniciativa por parte desses profissionais, no entanto, compreendemos que essas ações devem ser institucionalizadas para que todos possam ser capacitados.

Quanto ao site do museu, também não encontramos acessibilidade, já que não possui vídeos em Libras ou legendas descritivas sobre o acervo para a pessoa surda. Ao tratar da visita acessível, há a informação de que existem rampas, cadeiras de rodas e agendamento para pessoas cegas, porém não é informado se há guias-intérpretes de Libras e outros recursos afins à disposição da pessoa surda.

No que diz respeito à visita da pessoa com baixa visão ou cega, observamos que há poucos recursos de AC. Caso o visitante opte por uma visita agendada, algumas peças do acervo são disponibilizadas para que a pessoa cega possa ter uma experiência sensitiva, porém, no que concerne a textos em braile, com informações sobre as peças ou ambientes, esse recurso não existe, assim como também não há uma maquete com a descrição do espaço com legendas em braile. Alguns equipamentos possibilitam uma imersão sobre determinadas peças do acervo, porém, na época da visita, estavam sem funcionar.

Em relação aos recursos de AC nas mídias sociais do museu, observamos a ausência de inclusão na rede Instagram, como a falta de legendas descritivas com as *hashtags* “#paratodosverem” ou “#paracegover” nas imagens. Quanto aos vídeos em Libras, também não são utilizados. Diante do exposto, consideramos que a inclusão da pessoa com deficiência surda e cega no museu ainda está longe do ideal. A visita ao Museu Cais do Sertão é comprometida, uma vez que há escassez de recursos de AC, restringindo, assim, a experiência dessas pessoas no equipamento cultural.

O museu Oficina Francisco Brennand teve sua origem na antiga Fábrica São João de telhas e tijolos, fundada pelo pai do artista e desativada em 1940. A partir de 1971, aquele espaço passou a abrigar a Cerâmica Brennand e a obra do artista Francisco Brennand, falecido em 2019. Pensando na temática deste trabalho, também constatamos que há poucos recursos disponíveis, tanto para as pessoas cegas quanto surdas. Na Oficina, há exposições temporárias que dispõem de alguns recursos de acessibilidade, entretanto, nesses casos específicos, não são de responsabilidade da gestão do espaço, mas da curadoria da exposição.

Ao agendar visitas a esse espaço, é possível informar se há a necessidade de recursos de acessibilidade. Para isso, o educativo faz a contratação de um profissional que possa atender à demanda, por exemplo, um guia-intérprete de Libras. No entanto, para pessoas cegas, não há a experiência sensitiva para com as obras do acervo. Nesse sentido, a pessoa cega depende das descrições realizadas por algum profissional ou por seu acompanhante

durante a visitação.

Sobre as obras, observamos que a escassez de recursos de acessibilidade compromete significativamente o acesso das pessoas com baixa visão e cegas e das pessoas surdas ao conteúdo exposto. Considerando a dimensão histórica e cultural do acervo do IFB, a visitação ao espaço museal torna-se limitada, restringindo-se muitas vezes ao acompanhamento por terceiros ou à mediação humana, o que dificulta a vivência cultural plena e a inclusão efetiva desses grupos. No site do museu Oficina Francisco Brennand, não são encontrados recursos de acessibilidade, assim como, na página oficial do Instagram também não há o uso de legendas descritivas para pessoas surdas e ensurdecidas – as legendas nas fotos com as *hashtags* “#paracegover” ou “#paratodosverem” são utilizadas de forma esporádica.

O equipamento Casa da Cultura de Pernambuco, localizado no bairro de São José, centro da capital pernambucana, abrigou a Casa de Detenção de Recife, no século XIX, funcionando com essa finalidade até o ano de 1973 quando foi desativada. No mesmo ano, teve início um plano de restauração e, em 14 de abril de 1976, reabriu como a Casa da Cultura de Pernambuco. Atualmente, as celas deram lugar a espaços que divulgam e comercializam o artesanato pernambucano. Na estrutura antiga do prédio, foi instalado um elevador para acessar as lojas do piso superior (Pernambuco [2024?]).

Quanto à visitação ao ambiente, essa acontece de forma espontânea e não há sites para agendamentos. Nesse aspecto, a pessoa com deficiência surda ou cega tem sua experiência comprometida, pois dependerá da mediação de seu acompanhante pessoal ou, no caso de visitas em grupo, da medição do guia.

As informações sobre o local estão hospedadas em um site vinculado ao Governo do Estado de Pernambuco, no qual ficam listados outros equipamentos culturais. No entanto, a página não dispõe de recursos de acessibilidade para a pessoa cega e surda, dificultando sobremaneira a busca por informações por esse público. Observamos que, além do site institucional, nas mídias sociais, a acessibilidade comunicacional é utilizada de forma pontual com a *hashtag* “#paratodosverem”, porém não há vídeos em Libras. Fica evidente que o acesso à informação do público-alvo é prejudicado e há um longo caminho a ser percorrido na inclusão da pessoa com deficiência surda e cega.

O museu Paço do Frevo – Centro de Referência em Salvaguarda do Frevo, localizado no bairro do Recife e inaugurado em 2014, atualmente é administrado pelo Instituto de Desenvolvimento e Gestão (IDG), instituição privada sem fins lucrativos. O site institucional do museu, embora possua abas que apresentem a história, programação, venda de ingressos e o tour virtual, deixa a desejar na acessibilidade comunicacional, uma vez que a pessoa com deficiência surda ou cega terá o acesso à informação comprometido pela falta de inclusão no ambiente virtual. No que tange aos espaços de visitação, é possível encontrar alguns recursos de acessibilidade, como legendas em braile em algumas peças, todavia, não há legendas descritivas para pessoas surdas.

Em relação à equipe do educativo, os membros possuem formação em Libras. Nesse caso, quando o agendamento é realizado previamente por uma pessoa surda, o atendimento será feito por um guia-intérprete de Libras responsável pelo guiamento de grupos. No entanto, nas visitas espontâneas, pode acontecer de não haver a disponibilidade desse profissional, comprometendo a acessibilidade da visitação.

Nas mídias sociais, a acessibilidade não é tratada de forma contínua, mas pontual. Percebemos que algumas exposições possuem vídeos em Libras, contudo, são iniciativas isoladas. Da mesma forma, no Instagram, só algumas fotos aparecem com a *hashtag* “#paratodosverem”. As mídias são importantes meios utilizados como canais de divulgação

pelos museus. Entretanto, quando essa comunicação não é acessível, o grupo social tem o seu direito à informação e a participação no ambiente cultural e de lazer prejudicados.

Abaixo, apresentamos uma síntese da análise realizada nos quatro museus-objeto deste artigo:

Quadro 4 - Formulário de Avaliação de Acessibilidade Comunicacional em Museus – Pessoa Cega

Equipamento Turístico	Site acessível	Audiodescrição	Materiais em braile	Legenda para cego ver – mídias	Sinalização em braile	Visitas agendadas	Capacitação de pessoal
Museu Cais do Sertão	Não	Não	Não	Ação Pontual	Não	Não	Não
Oficina Francisco Brennand	Não	Não		Ação Pontual	Não	Sim	Sim
Casa da Cultura de Pernambuco	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Paço do Frevo	Não	Não	Em alguns espaços	Ação Pontual	Sim	Sim	Sim

Fonte: as autoras, 2024.

A seguir, temos a visualização da síntese da análise da AC dos quatro museus para a visita da pessoa surda:

Quadro 5 - Formulário de Avaliação de Acessibilidade Comunicacional em Museus – Pessoa Surda

Equipamento turístico	Site acessível	Legenda descritiva	Sinalização visual	Guia-intérprete de Libras	Visitas agendadas	Capacitação de pessoal
Museu Cais do Sertão	Não	Não	Não	Ação pontual	Não	Não
Oficina Francisco Brennand	Não	Não	Não	Ação pontual	Sim	Sim
Casa da Cultura de Pernambuco	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Paço do Frevo	Não	Não	Em alguns espaços	Sim	Sim	Sim

Fonte: as autoras, 2024.

7. Considerações finais

A Acessibilidade Comunicacional precisa ser compreendida como um direito inalienável de toda pessoa com deficiência – seja ela surda ou ensurdecida, cega ou com baixa visão – a um processo comunicativo autônomo, que respeite suas distinções.

Neste artigo, apresentamos³ uma análise de quatro museus da cidade de Recife, selecionados com base nas avaliações positivas dos usuários da plataforma TripAdvisor. Essas avaliações referem-se a aspectos gerais dos locais e não abordam as especificidades da acessibilidade comunicacional. Todavia, acreditamos que a comunicação acessível consiste em um direito fundamental do cidadão e que todos os profissionais dos espaços culturais, de turismo e de lazer devem ser capacitados para práticas inclusivas.

Da mesma forma, é imprescindível buscar estratégias para que o cidadão comum possa se engajar para tornar a sociedade inclusiva. Isso pode ocorrer com a proposição de campanhas de educação e sensibilização para uma prática inclusiva nos museus e em todos os demais espaços culturais.

Durante o processo de desenvolvimento do projeto de extensão, denominado "Acessibilidade Comunicacional em museus da cidade de Recife", trabalho que originou este artigo, os nossos achados apontaram que há um longo caminho a ser percorrido para que os museus possam se tornar espaços inclusivos para as pessoas surda e cega. Em algumas situações, é possível perceber o silenciamento desse grupo social, particularmente, quando a legitimidade de seus direitos não são efetivados e as ações para o acesso e a permanência desse público nos ambientes culturais têm dia e hora marcados.

Segundo informação do IBRAM, a cidade de Recife possui cinquenta e dois museus. No projeto de Pibex, visitamos os dez com melhores avaliações e, em sua maioria, a acessibilidade comunicacional existe em ações pontuais. Identificamos que nem mesmo nos museus com maior número de avaliações pelos usuários há uma política de inclusão em relação ao público-alvo em questão. Ficamos, portanto, com o questionamento: como está a AC nos museus que não recebem um fluxo de visitação expressivo?

A Acessibilidade Comunicacional pode auxiliar na promoção da igualdade social e na equidade de oportunidades de acesso à informação e comunicação. Nessa perspectiva, é necessário que se promova o diálogo entre a gestão dos equipamentos turísticos, a Academia e as instituições que representam pessoas com deficiência, a sociedade civil e o poder público, a fim de que políticas de inclusão sejam implementadas para garantir o direito não só a uma visitação plena e autônoma, mas que esses espaços também possam ser locais de trabalho de pessoas com deficiência, casos elas desejem.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 15599**: informação e documentação: Acessibilidade - Comunicação na prestação de serviços. ABNT: Rio de Janeiro, 2008.

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)**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF: 7 jul. 2015.

_____. Lei nº 11.904, de 14 de janeiro de 2009. **Institui o Estatuto de Museus e dá outras providências**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF: 15 jan. 2009.

³ Agradecimentos:

À estudante do Curso de Turismo do IFPE – Campus Recife Rita de Cássia Monteiro da Silva, por nos oportunizar conhecer as demandas de acessibilidade comunicacional de uma pessoa cega.

À Layse Costa, intérprete de Libras, mestra em Linguística, egressa do Curso de Turismo do IFPE – Campus Recife, que nos orientou sobre a AC para pessoas surdas.

Ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco (IFPE) – Campus Recife, por meio da Diretoria de Extensão do campus, pelo apoio no desenvolvimento deste trabalho.

À pessoa com deficiência surda e à pessoa com deficiência cega, por suas lutas incansáveis por uma sociedade verdadeiramente inclusiva.

_____. **Constituição**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: nov. 2023.

GASTAL, Susana; MOESCH, Marutschka Martini. **Turismo, Políticas Públicas e Cidadania**. Coleção ABC do Turismo. São Paulo: Aleph, 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GUARESCHI, Pedrinho. **O direito humano à comunicação**: pela democratização da mídia. Petrópolis: Editora Vozes, 2013.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo de 2010**. Disponível em: <https://censo2010.ibge.gov.br/>. Acesso em: 13 dez. 2024.

PERNAMBUCO. **Espaços culturais**. Governo do Estado de Pernambuco. Disponível em: <https://www.cultura.pe.gov.br/pagina/espacosculturais/>. Acesso em: 12 dez. 2024.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. **Revista Nacional de Reabilitação-Reação**. São Paulo, ano XII, mar./abr. 2009, p. 10-16.

_____. **Inclusão**: construindo uma sociedade para todos. 8ª ed. Rio de Janeiro: WVA, 2010.

TOJAL, Amanda Pinto da Fonseca. Política de acessibilidade comunicacional em museu: para quê e para quem? **Revista Museologia & Interdisciplinaridade**. Vol. IV, nº 7, out./nov. 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Acessibilidade Comunicacional**: você já ouviu falar?. Secretaria de Acessibilidade. Fortaleza: 8 jun. 2017. Disponível em: <https://acessibilidade.ufc.br/pt/acessibilidadecomunicacional-voce-ja-ouviu-falar/>. Acesso em: 10 set. 2022.

VOLOCHINOV, Valentin. **Marxismo e Filosofia da linguagem**: problemas fundamentais do método sociológico na ciência da linguagem. 13ª ed. Editora Hucitec: São Paulo, 2004.



A **Revista de Comunicação Dialógica** (RCD) é editada pela Faculdade de Comunicação Social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro e está licenciada sob uma licença Creative Commons Atribuição- Não Comercial- Compartilha Igual 4.0 Não Adaptada.

Link: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Recebido em: 29/04/2025
Aprovado em: 11/08/2025