



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE TURISMO**

**ALÉM DAS PALAVRAS: UMA ANÁLISE DAS EXPERIÊNCIAS  
TURÍSTICAS DE PESSOAS COM GAGUEIRA**

SÃO CRISTÓVÃO

2024

**YAN VITOR BATISTA DE ARAUJO**

**ALÉM DAS PALAVRAS: UMA ANÁLISE DAS EXPERIÊNCIAS  
TURÍSTICAS DE PESSOAS COM GAGUEIRA**

Monografia apresentada ao Curso de Turismo da Universidade Federal de Sergipe para obtenção do título de Bacharel em Turismo, elaborada sob a orientação da Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Daniella Pereira de Souza Silva.

**SÃO CRISTÓVÃO**

**2024**



## ATA DE DEFESA PÚBLICA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO

**Ata da sessão de defesa Pública do Trabalho de Conclusão de Curso do acadêmico Yan Vítor Batista de Araújo, realizada em 11 de abril de 2024.**

Ao décimo primeiro dia do mês de abril do ano dois mil e vinte quatro, com início às 09h30, realizou-se no Auditório do CCSA, a sessão pública de defesa do Trabalho de Conclusão de Curso do acadêmico Yan Vítor Batista de Araújo, sob o título “Além das Palavras: uma análise das experiências turísticas das pessoas com gagueira”, presidida pela Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Daniella Pereira de Souza Silva, que passou a palavra ao bacharelado para proceder à apresentação do seu trabalho. Após apresentação foram realizados questionamentos e comentários pelos membros da Banca examinadora composta pela Prof<sup>a</sup>. Msc. Sofia Araújo de Oliveira e pela Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Maraíza Santana dos Santos, que foram respondidos e esclarecidos pelo acadêmico, e em seguida foram realizadas as considerações da Profa. Orientadora. Encerrados os trabalhos, retirou-se do recinto a Banca examinadora para a atribuição da nota. A mesma decidiu APROVAR o discente com a média 10,0, considerando que seu trabalho foi desenvolvido de acordo com as normas estabelecidas. Nada mais a tratar, eu, Daniella Pereira de Souza Silva, lavrei a presente ata, que depois de lida e aprovada, será assinada por mim, pela banca examinadora e pelo acadêmico.

São Cristóvão, 11 de abril de 2024.

Daniella P. de S. Silva  
Orientador (a)

Sofia Araújo de Oliveira  
1º Examinador

Maraíza S. dos Santos  
2º Examinador

Yan Vítor Batista de Araújo  
Acadêmico (a)

Dedico esse trabalho a minha mãe, Euvaldina, minhas irmãs Gessica e Jaqueline, meu irmão Rafael e demais familiares, a minha orientadora Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Daniella Pereira. Aos meus amigos que a vida universitária me presenteou, Bruno, Fernanda, Lucas, Pérola, Rony, Rute, Romário (Xico), Ediclark, Reinan, Bruno, Bruna, Laisa, Danify, Danilo e a Anne. Aos queridos Eduardo, Mariana e Raquel. Ao Anderson Faustino. Ao Alex, ao Thiago e ao Ítalo.

## **AGRADECIMENTOS**

No momento de concretização de um trabalho muitos são aqueles que contribuem, sejam de forma direta ou indireta. Aos professores dos Departamentos de Turismo da UFS em especial a Prof<sup>a</sup> Laura, Prof<sup>o</sup> Dênio e Prof<sup>o</sup> Joab e da UNICENTRO, em especial Prof<sup>a</sup> Poliana, por todo apoio e aprendizado. A Prof<sup>a</sup> Daniella, por além de ser minha orientadora, foi uma grande incentivadora através das ações, como o Projeto de Extensão de Canindé de São Francisco, a Prof<sup>a</sup> Sofia, parceria na criação da Alumiar. Ao Adriano por apoiar ao longo desses últimos anos na UFS. Agradeço ao apoio da Secretaria Municipal de Turismo de Aracaju pela oportunidade de estagiar na ASPLANDI com Viviane Castro, Turismóloga e responsável. Ao CATUR e a Alumiar.

## RESUMO

O bom fluxo comunicativo influencia diretamente na experiência que um turista pode ter em determinado destino. Assim, a presente pesquisa, de caráter qualitativo e natureza exploratória, visa investigar se a gagueira pode, e em que medida, atrapalhar as experiências dos visitantes durante seus passeios ou viagens. Desse modo, o grupo pesquisado foram de pessoas que gaguejam. A metodologia utilizada foi dividida em três fases, sendo a primeira o levantamento bibliográfico, a segunda foi a adoção da metodologia bola de neve (*snowball*), que consiste na rede de contatos espontâneos e por último a aplicação de questionário via *google forms*, que ocorreu entre os dias 21 de fevereiro e 10 de março de 2024. Após análise dos dados, concluiu-se que é necessário preparar os prestadores de serviços no turismo no intuito de assegurar que um bom atendimento se faça presente para todos os visitantes, independentemente de se tratar ou não de uma pessoa com distúrbio do neurodesenvolvimento neste caso, com disfluência de fala. Para isso, é fundamental que entidades de classe que pesquisam a gagueira e aquelas que defendem os direitos da pessoa com gagueira possam se unir para combater a estigmatização, e atitudes preconceituosas que criam obstáculos à qualidade de vida da pessoa que gagueja. A inexistência de uma legislação federal que reconheça as dificuldades e desafios da população com gagueira, atrapalha diretamente no modo como essas pessoas ocupam os mesmos lugares que pessoas com fluência em suas falas, o que repercute também na forma como a experiência no turismo, podendo criar obstáculos à realização de viagens e dificultar um processo saudável de comunicação.

**Palavras-Chave:** Turismo; Gagueira; Experiência Turística; Turista com gagueira.

## ABSTRACT

Good communication directly influences the experience a tourist can have in a particular destination. Thus, this qualitative and exploratory research aims to investigate whether stuttering can, and to what extent, interfere with visitors' experiences during their outings or travels. Accordingly, the surveyed group consisted of people who stutter. The methodology employed was divided into three phases: the first phase involved a literature review, the second phase involved the adoption of the snowball methodology, which consists of spontaneous networking, and finally the administration of a survey questionnaire via Google Forms, conducted between February 21st and March 10th, 2024. After analyzing the data, it was concluded that it is necessary to prepare tourism service providers to ensure that good service is provided to all visitors, regardless of whether they have a neurodevelopmental disorder, in this case, speech disfluency. Therefore, it is crucial for professional associations researching stuttering and those advocating for the rights of people who stutter to come together to combat stigmatization and prejudiced attitudes that create obstacles to the quality of life of individuals who stutter. The absence of federal legislation recognizing the difficulties and challenges faced by the stuttering population directly hampers how these individuals occupy the same spaces as those fluent in their speech, which also affects the tourism experience, potentially creating barriers to travel and hindering a healthy communication process.

**Keywords:** Tourism; Stuttering; Tourist Experience; Tourist with Stuttering.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Gênero dos Participantes .....	25
Gráfico 2 - Percepção ao Grau de Gagueira .....	26
Gráfico 3 - Residência dos Participantes.....	27
Gráfico 4 - Hábito de Viajar.....	28
Gráfico 5 - Motivação das Viagens.....	29
Gráfico 6 - Destino Viagem A .....	29
Gráfico 7- Hospedagem Viagem A.....	30
Gráfico 8 - Destino Viagem B.....	30
Gráfico 9 - Hospedagem Viagem B.....	31
Gráfico 10 - Destino Viagem C.....	31
Gráfico 11 - Hospedagem Viagem C .....	32
Gráfico 12 - Constrangimento em Serviços de Apoio ao Turismo .....	33
Gráfico 13- Familiarização com a existência de legislações voltadas às pessoas com gagueira .....	35
Gráfico 14- Atendimento de Pessoas com Gagueira Trabalhando no Turismo .....	36
Gráfico 15 - Responsável pelo Treinamento/ Capacitação .....	37

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Legislações Brasileiras de Atenção à Gagueira.....	17
Quadro 2 - Profissão dos Participantes .....	27
Quadro 3 - Gagueira e a Experiência nas Viagens.....	34
Quadro 4 - Importância/ Avanços resultantes da Legislação .....	35
Quadro 5 - Evitar nos atendimentos às pessoas com gagueira .....	38
Quadro 6 - Organizações Sociais .....	42
Quadro 7 - Iniciativas para Melhorar a Experiências de Turistas com Gagueira no Brasil ....	47

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Nuvem de Palavras.....	38
Figura 2 - O profissional de turismo deve evitar.....	39
Figura 3 - Campanha ABRAGAGUEIRA de 2029.....	45
Figura 4 - Cartão "I Stutter Card".....	46
Figura 5 - Cartão "I Stutter Card".....	46

## **LISTA DE SIGLAS**

- ABRAGAGUEIRA – Associação Brasileira de Gagueira
- CCJ – Comissão de Constituição e Justiça
- CID – Classificação Internacional de Doenças
- CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
- IBF – Instituto Brasileiro de Fluência
- LBI – Lei Brasileira de Inclusão
- MTUR – Ministério do Turismo
- OMS – Organização Mundial da Saúde
- OMT – Organização Mundial do Turista
- ONG – Organização Não Governamental
- ONU – Organização das Nações Unidas
- PCD – Pessoa Com Deficiência
- PL – Projeto de Lei
- SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
- WSN – World Stuttering Network

## SUMÁRIO

1. <b>INTRODUÇÃO</b> .....	p.04
2. <b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	p.09
2.1 Diversidade e Inclusão no Turismo .....	p.09
2.2 Esclarecendo a relação entre Gagueira e Disfluência de fala .....	p.12
2.3 Dispositivos legais que respaldam a gagueira .....	p.14
2.4 A segmentação de mercado e a importância da comunicação na experiência como determinante para vivências no turismo .....	p.20
3. <b>A EXPERIÊNCIA TURÍSTICA DE PESSOAS COM GAGUEIRA</b> .....	p.25
3.1 O perfil do Turista com gagueira .....	p.25
3.2 Os serviços turísticos e a pessoa que gagueja .....	p.28
3.3 Análise do Perfil do Turista com Gagueira .....	p.40
4. <b>POR UM DIREITO AO TURISMO</b> .....	p.42
4.1 A Gagueira e as organizações sociais .....	p.42
4.2 Campanhas Publicitárias e Iniciativas Voltadas ao Turismo .....	p.44
4.3 Iniciativas para Turistas com gagueira no Brasil .....	p.47
5. <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	p.49
6. <b>REFERÊNCIAS</b> .....	p.50
7. <b>ANEXOS</b> .....	p.53
ANEXO 1 - PL Antônio Carlos Valadares.....	p.53
ANEXO 2 - Resposta Ministério do Turismo do Brasil .....	p.55
ANEXO 3 - Resposta Secretaria Estadual de Saúde de Sergipe ....	p.56
ANEXO 4 - Resposta Ministério da Saúde do Brasil .....	p.57

## 1. INTRODUÇÃO

A atividade turística reflete a realidade econômica, social, cultural e política dos agentes que estão envolvidos nesse processo, tanto no seu planejamento quanto na execução. Reflete também o processo de mudança de uma sociedade que sofre diversas intervenções por meio de mídias, políticas públicas e pelo ciclo social em que aquele grupo se encontra inserido.

Nos últimos anos tem-se observado a crescente visibilidade de grupos que antes eram marginalizados ou invisibilizados pelo estado ou gestores públicos. Com a democratização do acesso à educação, o leque de possibilidades de se inserir no mercado de trabalho cresceu e a atividade turística acompanha esse processo.

Grupos minoritários ou com pouca visibilidade como os LGBTQIAPN+, Negros, Mulheres, PCDs, pessoas neurodivergentes, entre outros, chegaram ao debate público e começaram a ocupar espaços, muitas vezes, devido às ações afirmativas. Esse trabalho de conclusão de curso tem como foco de discussão um desses grupos minoritários que ainda buscam seu espaço de voz que é o das pessoas com gagueira, um distúrbio do neurodesenvolvimento.

Segundo dados da OMS (Organização Mundial de Saúde), cerca de 5% da população mundial sofre com a gagueira (Organização Mundial de Saúde, 2021). Sua causa é multifatorial e quando não tratada na infância pode permanecer na vida adulta. Quando se pensa em pessoas que gaguejam, automaticamente associam-se ao nervosismo, insegurança, bem como personagens midiáticos característicos do gênero comédia, contribuindo com a estigmatização e a criação de estereótipos que criam barreiras à qualidade de vida das pessoas que gaguejam, e desconsideram os efeitos negativos ou até traumáticos decorrentes de atitudes preconceituosas devido à falta de conhecimento sobre a gagueira.

Desse modo, o presente trabalho lança luz sobre as experiências de pessoas com gagueira em seus passeios e viagens turísticas no Brasil, para entender assim suas dificuldades ao desfrutarem desses serviços. Um indivíduo ao contratar um serviço ou conhecer um destino, hospedar-se em um hotel de uma determinada rede franqueada ou de forma mais independente, nutre diversas motivações e

expectativas que tendem a enriquecer sua experiência naquele momento. Entretanto é necessário observar as particularidades de cada indivíduo.

O turista com gagueira passou ao longo de sua vida por diversas situações desafiadoras, em decorrência de tais desafios, evitam contratar serviços para preservar-se de tais situações. Entretanto, quando estes serviços são adquiridos, esperam que essa experiência seja enriquecedora.

Ao longo dos últimos anos vemos um processo de democratização do acesso a diversos serviços e áreas antes restritas a determinados grupos sociais que detinham poder econômico e influência política, predominantemente grandes empresários, líderes políticos e famílias tradicionais, com isso, a diversificação presente e crescente do perfil do turista vem se modificando, saindo desses círculos fechados e se expandindo para várias classes sociais, atingindo assim a maioria da população.

Diversos grupos buscam atrair visibilidade para suas causas, empoderando-se e criando meios de acesso aos seus membros. Entre os grupos que surgem reivindicando visibilidade está o das pessoas que gaguejam. O autor da presente pesquisa é uma pessoa com gagueira. Ao pesquisar dentro da academia, em periódicos, livros e demais recursos à sua disposição, constatou a inexistência de estudos sobre o presente grupo na atividade turística. Estes fatos relacionados, instigaram o autor a se questionar sobre a falta de pesquisas no meio acadêmico, em especial no turismo, o que significa que este grupo social tem sido negligenciado nas pesquisas sobre o perfil mais minucioso e detalhado das pessoas que viajam e suas demandas.

Diante do ineditismo do tema, a elaboração de uma pesquisa evidenciando a presença dessas pessoas na atividade turística faz-se necessário. O trabalho busca trazer essa discussão para conhecimento da sociedade, bem como as dificuldades e conflitos enfrentados diariamente por esse grupo social. Por esta razão, este trabalho se propõe a traçar um panorama atual de iniciativas e ações de inclusão e democratização de acesso aos espaços por esse grupo social, bem como, este resultado pode contribuir para o esclarecimento e a melhor formação dos prestadores de serviços turísticos, futuramente.

Uma vez que a comunicação é necessária para que exista interação entre os seres humanos e, sabendo que seu bom fluxo comunicativo influencia diretamente na experiência que um turista pode ter em determinado destino turístico, a presente pesquisa tem como objetivo geral investigar se a gagueira pode, e em que medida, atrapalhar as experiências dos visitantes durante seus passeios ou viagens. Para tanto, tem como objetivos específicos:

- Identificar os dispositivos legais que respaldam as pessoas que gaguejam no Brasil;
- Compreender o perfil dos viajantes que gaguejam;
- Analisar fatores que podem atrapalhar as experiências das pessoas que gaguejam em suas viagens e passeios;
- Propor alternativas que possam melhorar a qualidade da experiência dos viajantes que gaguejam.

Em relação à metodologia, a pesquisa é de caráter qualitativo e se caracteriza pela natureza exploratória e descritiva. De acordo com Gibbs (2009, p.8) uma pesquisa qualitativa tem por objetivo o aprofundamento da compreensão e explicação da dinâmica social de um grupo ou de indivíduos. Desse modo, o estudo concentra-se na descrição dessas dinâmicas e suas influências no grupo social, sem foco em dados numéricos. Ainda de acordo com o autor, a investigação em documentos e na observação da relação de comunicação dentro desses grupos podem ajudar na captação dos dados qualitativos que serão utilizados na pesquisa.

Dyniewicz (2009), argumenta que as pesquisas qualitativas são baseadas na premissa de que o conhecimento sobre as pessoas só é possível pela descrição das experiências humanas, tais como elas são vividas e definidas pelos próprios indivíduos que compõem o grupo. O caráter exploratório presente na pesquisa se deve à pouca familiaridade com a temática, visto o ineditismo do tema no campo dos estudos em turismo. Segundo Gil (2017, n.p.), o caráter exploratório:

Tem como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Seu planejamento tende a ser bastante flexível, pois interessa considerar os mais variados aspectos relativos ao fato ou fenômeno estudado.

Quanto ao caráter descritivo, Gil (2017,n.p.) afirma:

Têm como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno. Podem ser elaboradas também com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis. São em grande número as pesquisas que podem ser classificadas como descritivas e a maioria das que são realizadas com objetivos profissionais provavelmente se enquadra nesta categoria.

Quanto ao caráter descritivo, Gil (2017, n.p.) afirma que “têm como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno. Podem ser elaboradas também com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis”. Desse modo, ao descrever as características das pessoas com disfluências<sup>1</sup>, entre elas está a gagueira, será possível organizar esses dados de forma mais imersiva, destrinchando um perfil do público em análise.

Este trabalho foi dividido em três fases: a primeira delas utilizada para o levantamento bibliográfico em plataformas de periódicos científicos como a CAPES, *Scielo*, *Google Acadêmico*, *Oasis*, *RIUFS*, além dos demais repositórios acadêmicos dos cursos de turismo de instituições de ensino superior federais. Buscou-se por publicações científicas que respaldam os seguintes temas: diversidade e inclusão no turismo, gagueira e dispositivos legais que a respaldam, comunicação e experiência do turista. A pesquisa documental estará restrita ao levantamento e análise dos dispositivos legais que respaldam a gagueira.

Em seguida, os atores selecionados foram viajantes que integram comunidades virtuais as quais o autor deste trabalho já faz parte. São elas: *Discutindo Gagueira e Mochileiros LGBTQIAP+*; e também membros da *Associação Brasileira de Gagueira (ABRAGAGUEIRA<sup>2</sup>)* e do *Coletivo Orgulho Gago*. A partir do contato com os membros das referidas comunidades, além deles próprios serem pesquisados, foi solicitado que de maneira voluntária estes membros indicassem outras comunidades que tenham pessoas com gagueira. Por esta razão, foi utilizada a técnica bola de neve ou *snowball*. Ela consiste numa rede de contatos de forma espontânea. Atkinson e Flint (1999 *apud* VOGT, 2001) explicam que o formato é uma técnica para encontrar assuntos de pesquisa onde um sujeito dá ao

---

<sup>1</sup> Disfluência caracteriza-se pela dificuldade no fluxo de fala que variam com a intensidade (Springmann, 2020, s/p).

<sup>2</sup> Associação não-governamental sem fins lucrativos fundada em 2004.

pesquisador o nome de outro sujeito, que por sua vez fornece o nome de um terceiro, e assim por diante.

Vinuto (2014, pag. 205) argumenta que “a amostragem de bola de neve é utilizada principalmente para fins exploratórios, usualmente com três objetivos: desejo de melhor compreensão sobre um tema, testar a viabilidade de realização de um estudo mais amplo, e desenvolver os métodos a serem empregados em todos os estudos ou fases subsequentes”.

A última etapa da coleta de dados foi a estruturação de um questionário na plataforma *google forms*, destinado aos membros das comunidades virtuais supracitadas, que ocorreu entre os dias 21 de fevereiro e 10 de março de 2024. E por último, foi feita a análise dos dados coletados nas duas fases anteriores para possibilitar o alcance dos objetivos do trabalho e a proposição de alternativas para o problema de pesquisa trazido.

Segundo Minayo (2017, p.10) uma amostra qualitativa ideal é a que reflete, em quantidade e intensidade, as múltiplas dimensões de determinado fenômeno e busca a qualidade das ações e das interações em todo o decorrer do processo. Desse modo, essa pesquisa focou nos dados qualitativos compreendidos nas respostas dos participantes, quando se observou uma constância no padrão das respostas, compreendeu então o encerramento da coleta dos dados.

Esse trabalho apresenta quatro capítulos estruturantes, sendo o capítulo 2 a fundamentação teórica, trazendo as fundamentações sobre a diversidade e inclusão no turismo, esclarecendo a relação entre gagueira e difluência de fala, os dispositivos legais que respaldam a gagueira e a segmentação de mercado e a importância da comunicação na experiência como determinante para vivências no turismo.

No capítulo 3 abordamos a experiência turística de pessoas com gagueira, traçando inicialmente o perfil do turista com gagueira seguindo dos serviços turísticos e a pessoa com gagueira.

No capítulo 4 tratamos do direito ao turismo, apresentando um panorama de organizações sociais voltadas as pessoas com gagueira, ou com ações voltadas.

Seguindo de campanhas publicitárias e Iniciativas Voltadas ao Turismo finalizando com as propostas de iniciativas para turistas com gagueira no Brasil.

O capítulo 5 e último estruturante apresenta um panorama geral do trabalho, os objetivos traçados e alcançados, bem como ponderações finais sobre a atividade turística e as pessoas com gagueira no Brasil.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Neste capítulo compreenderemos os conceitos básicos estudados no turismo e que trouxeram embasamento teórico para a realização da presente pesquisa, abordando os seguintes temas: Diversidade e inclusão no turismo; a relação entre a gagueira e a disfluência de fala; os dispositivos legais que respaldam a gagueira e a segmentação de mercado; e a importância da comunicação na experiência como determinante para vivências no Turismo.

### **2.1 Diversidade e Inclusão no Turismo**

Quando trabalhamos ou pesquisamos no turismo, precisamos ter em mente que o contato direto com as pessoas é um dos pilares das relações humanas e seres humanos são seres diversos e comunicativos. Para compreendermos isso, precisamos conceituar o que vem a ser diversidade.

Para a Escola da Diversidade (2022), a diversidade abraça todas as variações físicas, psicológicas, sociais e emocionais que o ser humano pode ter. Desse modo, a diversidade relaciona-se com o ser humano e sua percepção, ou não, como sujeito dentro de uma sociedade. De acordo com Araújo (2018, p.11):

A diversidade pode ser assimilada como um conjunto de pessoas que se relacionam no mesmo ambiente social e possuem identidades diferentes. Geralmente, nesse ambiente social a maioria e minoria coexistem, sendo que, os primeiros historicamente têm privilégios sociais de poder e vantagens sobre os recursos econômicos em relação ao segundo.

A diversidade humana pode ser expressa de diferentes maneiras. Sua percepção enquanto sujeito, influencia na dinâmica socioespacial na medida em que o mesmo se identifica e se adapta ao espaço, relacionando e se reconhecendo como parte pertencente àquele local ou grupo.

Para compreendermos a dinâmica apresentada, primeiro, é necessário definir alguns conceitos que são cruciais para a fundamentação desta pesquisa. O primeiro deles é o de Turismo, que de acordo com a OMT (1994), compreende as atividades realizadas pelas pessoas durante suas viagens e estadias em lugares diferentes do seu habitual, por um período inferior a um ano e superior a 24 horas, com a finalidade de lazer, negócios ou outros.

Entretanto, ao longo dos últimos anos a OMT apresenta em seus seminários e conferências informações que ampliam o conceito apresentado anteriormente. Em 2008 apresentou o turismo como um fenômeno transformador da sociedade que envolve questões sociais, culturais e econômicas, mobilizando camadas da sociedade para sua fluidez, gerando assim ações que afetam diretamente a vida social, como a geração de postos de trabalho.

Da mesma forma que a definição de Turismo é necessária, definir quem é o turista é importante para compreensão das discussões apresentadas. Ainda segundo a OMT (1994), turista é aquela pessoa que se desloca de sua casa por um período de tempo superior a vinte e quatro horas por finalidade não profissional. Ao excursionista é atribuído o tempo inferior a vinte e quatro horas.

A atividade turística, assim como diversas atividades que sofrem a influência direta do público em geral, refletem a vida cotidiana da sociedade. Desse modo as expressões que diferem um padrão normativo também se refletem na atividade turística, visto que a atividade turística utiliza desses padrões como forma de se adaptarem às novas demandas de mercado.

Assim sendo, a prática inclusiva na atividade turística abrange a diversidade presente tanto no turista quanto nos prestadores de serviços. A inclusão é um processo contínuo, que tem por objetivo atrair e familiarizar determinados indivíduos ou grupos que são excluídos de um convívio com demais pessoas, bem como o acesso a determinados locais, por diversos fatores. Khater e Souza (2018)

consideram a inclusão como decorrente da integração, desse modo o processo envolve o espaço e o tempo de convivência no mesmo ambiente.

Segundo Mazzota (1982 *apud* Khater e Souza, 2018), o conceito de integração apresenta as dimensões físicas (oportunidade de convivência), funcionais (utilização dos mesmos recursos que os demais) e as sociais (comunicação e participação dos grupos). Embora os autores apresentados relatem a inclusão no processo educacional, suas aplicações são sociais.

Dessa mesma forma podemos ponderar o que é a sociedade. Ela não possui um significado definido, entretanto, Castro (2002) a compreende como o resultado da interação entre as pessoas de um grupo com características semelhantes. Historicamente, a inclusão de pessoas que tinham características diferentes daquele grupo sempre foi tratada com relutância pela sociedade. Adaptar os espaços e o discurso é um desafio que se faz necessário também na atividade turística.

A inclusão da pessoa com deficiência no setor do turismo reflete a necessidade de uma abordagem mais abrangente e acessível para garantir que todos possam desfrutar plenamente das experiências turísticas. Entretanto as dificuldades presentes são múltiplas.

Uma das principais dificuldades reside na falta de infraestrutura adaptada, incluindo hotéis, transporte público e atrações turísticas, o que limita significativamente a acessibilidade para pessoas com diferentes tipos de deficiência.

Além disso, a conscientização e a sensibilização sobre as necessidades específicas das pessoas com deficiência ainda são inadequadas em muitos destinos turísticos. Isso se caracteriza pela falta de treinamento dos profissionais do setor, resultando em atendimento inadequado e muitas vezes desrespeitoso.

A falta de conhecimento sobre a gagueira torna preocupante a questão dos estereótipos, pois algumas pessoas ainda mantêm preconceitos em relação às pessoas com deficiência, de um modo geral, o que pode levar à discriminação e à exclusão social. Isso também se reflete nas oportunidades de emprego no setor do turismo, onde as pessoas com deficiência muitas vezes enfrentam dificuldades para encontrar posições adequadas à sua condição.

Outro desafio enfrentado é a falta de informações sobre acessibilidade nos destinos turísticos. *Sites*, folhetos e outros materiais promocionais muitas vezes carecem de informações sobre a acessibilidade no destino, dificultando a obtenção

de informações relevantes para planejar uma viagem para pessoas com deficiência. A questão financeira também é um fator limitante, uma vez que os custos adicionais associados à acessibilidade podem tornar as viagens mais caras para algumas pessoas com deficiência. A falta de políticas públicas que incentivem a adaptação de espaços turísticos também contribui para a continuidade dessas dificuldades.

A ausência de uma legislação global de acessibilidade no turismo é mais um obstáculo, uma vez que diferentes países podem adotar abordagens distintas, tornando complexa a experiência de viagens internacionais para pessoas com deficiência. Os desafios para a inclusão de pessoas com deficiência no turismo são múltiplos e exigem uma resposta coordenada de diversos setores. É fundamental que governos, empresas do setor do turismo e organizações não governamentais trabalhem em conjunto para superar essas barreiras e criar um ambiente mais inclusivo, proporcionando a todos a oportunidade de desfrutar plenamente as experiências que o turismo pode proporcionar.

Exemplos como o município de Estância de Socorro, em São Paulo, mostram que a acessibilidade quando trabalhada de forma correta.

A cidade tem potencial para que os moradores tenham uma maior qualidade de vida com mais empregos em razão do turismo. A importância da atividade turística de Socorro é visível, mas para que isso perdure se faz necessário a participação de todos os membros da sociedade, os gestores públicos, os poderes legislativos e executivos. Só através dessa união é o que captam para a cidade recursos que poderiam ser gastos em outros destinos (Silva e Ferreira. 2021, p.13).

Ainda segundo Silva e Ferreira (2021, p.12), Socorro é referência internacional “como um modelo na estruturação de turismo acessível”. Seu exemplo mostra como a gestão responsável e comprometida dos recursos do destino tende a transformar qualquer realidade em um diferencial.

Podemos pensar assim na ideia da acessibilidade atitudinal apresentado por Débora Prates (2015, p.1), onde compreendemos ela como a mudança de nossos maus hábitos arraigados no cérebro humano desde o início da chamada civilização e encontra-se diretamente ligada com a modificação dos costumes individuais e coletivos.

É importante pensar a acessibilidade na intenção de que todas as pessoas, independentemente da sua condição física ou cognitiva, possam desfrutar plenamente desses espaços considerando principalmente o acesso físico, a

sinalização, a comunicação, a iluminação, o design universal e a escuta dos usuários. Para tanto faz-se necessário compreender as particularidades e diferenças entre a gagueira e a disfluência de fala.

## 2.2 Esclarecendo a Relação entre Gagueira e Disfluência de Fala

Com a democratização do acesso à informação por diversos meios de comunicação, muitos grupos emergiram nos últimos anos com o objetivo de buscar as suas reivindicações quanto ao seu reconhecimento enquanto sujeito de direitos. Entre esses grupos encontram-se as pessoas que possuem disfluência da fala, que normalmente é confundida com a gagueira.

Para Andrade (2003), a disfluência se caracteriza por rupturas no fluxo da fala que variam de menor ou maior intensidade na fala. Segundo Sassi, Campanati-Ostiz e Andrade (2001), esse distúrbio se traduz em repetições, pausas, inícios falsos, bloqueios, prolongamentos, entre outros.

A gagueira, por sua vez, segundo Yairi (1997 *apud* Gomes e Kerbauy 2007), é um distúrbio complexo e multidimensional em que a disfluência de fala é um dos componentes. A disfluência ainda é presente nas falas de pessoas que não gaguejam, percebida geralmente nos anos iniciais de vida, mas também pode ocorrer na fase adulta. Porém, para assegurar que se trata da gagueira, é necessário observar a persistência, a frequência e a duração destes sintomas. Segundo Büchel e Sommer (2004, s/p), a gagueira:

É uma interrupção na fluência verbal caracterizada por repetições ou prolongamentos, audíveis ou não, de sons e sílabas. Essas vacilações na fala não são prontamente controláveis e podem ser acompanhadas por outros movimentos e por emoções de natureza negativa, tais como medo, embaraço ou irritação. Para ser mais exato, a gagueira é um sintoma, não uma doença; mas o termo gagueira normalmente é usado para se referir a ambos, desordem e sintoma (Büchel e Sommer, 2004, s/p)

Ela se caracteriza por repetições de sons, sílabas, palavras ou frases, prolongamentos de sons e bloqueios na emissão da fala. Esse distúrbio pode ser mais notável em situações de ansiedade, estresse ou em contextos específicos, quando o locutor precisa passar uma informação em um contexto onde ele não se sente confortável, o que gera uma ruptura no fluxo da fala.

Para a Organização Mundial da Saúde - OMS (2001.s/p), a CID 10 F98.5 classifica a gagueira:

Por repetições ou prolongamentos frequentes de sons, de sílabas ou de palavras, ou por hesitações ou pausas frequentes que perturbam a fluência verbal. Só se considera como transtorno caso a intensidade de perturbação incapacite de modo marcante a fluidez da fala (OMS, 2001, s/p).

Segundo Gomes e Kerbauy (2007), para as pessoas que gaguejam qualquer situação de comunicação pode significar uma ameaça e despertar emoções negativas. Situações novas, imprevisíveis ou incontroláveis, podem desencadear respostas fisiológicas, como o aumento de cortisol [...], que é um dos principais hormônios nas situações de estresse.

Ainda segundo os autores, a sociedade de modo geral criou mitos a respeito da gagueira, e o estereótipo das pessoas que gaguejam é predominantemente negativo. Merlo e Silva (2020, s/p) indicam que fatores psicológicos não causam gagueira, embora possam agravá-la.

Além disso, também está incorreto assumir que pessoas que gaguejam sejam mais propensas a serem nervosas, medrosas, ansiosas, tímidas ou com baixa autoestima. Algumas pessoas com gagueira podem apresentar ansiedade, insegurança, timidez e/ou baixa autoestima para falar, mas essas características tendem a ser consequência de vivências comunicativas frustrantes relacionadas à gagueira e não causas da gagueira (Merlo e Silva. 2020, s/p).

Assim, é necessário assegurar às pessoas que gaguejam as mínimas condições de exercerem seus direitos individuais com segurança, sem a necessidade de preocupar-se sempre com situações de constrangimento que possam acontecer pela falta de preparo dos prestadores de serviços, neste caso, os turísticos.

Movimentações de ONGs e instituições ligadas às causas das pessoas que gaguejam tentam alterar as orientações atuais para melhor definir e classificar a gagueira na legislação brasileira. Embora exista um consenso sobre seu conceito, sua inclusão no rol de deficiências foi amplamente discutido entre as entidades e as pessoas que gaguejam, entendendo que o enquadramento não é o ideal, mas que com a ausência de qualquer legislação a discussão torna-se válida.

Por fim, a existência de legislação específica para atender as demandas desse público é essencial e este será um aspecto a ser abordado na próxima seção.

### 2.3 Dispositivos legais que respaldam a Gagueira

Após o fim do período do regime militar que vigorou no país entre 1964 e 1985, o processo constituinte para elaboração da nova constituição foi iniciado, tendo como desfecho a promulgação da constituição em 5 de outubro de 1988 em Brasília. O texto da carta magna traz vários avanços quanto a assuntos de cunho social.

No artigo 5º é apresentado que “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade”. (BRASIL, 1988, p.13)

Mesmo que a Constituição assegure que todos são iguais perante a lei, na prática, aquilo que foge do padrão social, gera ações de exclusão dentro daquele meio. Como apontado anteriormente, a sociedade tende a segregar o que difere do seu círculo, por diversos motivos. A existência de dispositivos legais que respaldam grupos minoritários faz-se necessária para democratização do acesso aos direitos, deveres e liberdades constitucionais, no qual todo cidadão é considerado um sujeito de direitos.

Entrando em vigor em 06 de julho de 2015, a Lei Brasileira de Inclusão – LBI, foi sancionada afim de cumprir as definições assinadas pelo Brasil na convenção internacional da Organização das Nações Unidas - ONU. Em seu 2º apresenta as considerações sobre o que é uma pessoa com deficiência, perante a legislação brasileira:

Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (Brasil, 2015, s/p).

No Brasil não existe uma legislação federal direcionada especificamente às pessoas que gaguejam. Porém, em 2018 foi apresentado um Projeto de Lei que prevê a adequação da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência para incluir a gagueira, e equipará-la para fins jurídicos, a pessoa com gagueira como uma pessoa com deficiência, assim como acontece com as pessoas dentro do Transtorno do Espectro do Autismo.

O projeto de lei nº 311/2018 (anexo 1), de autoria do então senador Antônio Carlos Valadares, tinha por objetivo alterar a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, para a inclusão da gagueira e mudez. Na justificativa, o senador argumentou que:

A pessoa com mudez ou gagueira passa por sérios obstáculos na vida cotidiana, e tem prejuízos especialmente pela dificuldade de interagir durante situações como, por exemplo, entrevistas de emprego, quando a empresa não está preparada para lidar com a questão. As dificuldades se tornam maiores quanto mais profunda for a disfluência da fala (Senado, 2018, s/p).

Mesmo com a aprovação da comissão, o PL 311/2018 recebeu críticas e ponderações das organizações e entidades que representam as pessoas que gaguejam, visto que elas não foram consultadas, tampouco foi o Conselho Federal de Fonoaudiologia e, por fim, o documento foi acusado de falta de embasamento científico. Segundo a ABRAGAGUEIRA (2019, s/p):

[...] A justificativa menciona exclusivamente os indivíduos que, nos termos do próprio PL 311/2018 “sofrem de mudez ou tartamudez, mais conhecida como gagueira”. Não há menção aos demais transtornos da comunicação existentes, o que é um grave equívoco visto que a alteração proposta terá influência em todos os distúrbios de comunicação [...] Notoriamente o debate sobre o PL 311/2018 vem transcorrendo na sociedade de maneira rasa, simplista e desvirtuada. Falta diálogo amplo e aprofundado com os profissionais das diversas áreas do conhecimento capazes de contribuir com o tema e, em especial com as pessoas que gaguejam e todas as que possuem os demais distúrbios de comunicação existentes.

Entretanto, a ABRAGAGUEIRA mostrou-se favorável ao PL, afirmando que:

Nosso posicionamento foi construído após meses de pesquisa e diálogo com pessoas que gaguejam, profissionais e instituições com atuação em diferentes áreas. [...] Projetamos que a inclusão dos distúrbios da comunicação nas previsões delimitadas por esta lei promoverá, para a pessoa que gagueja, benefícios como por exemplo a maior oportunidade de acesso e estabilização no mercado de trabalho e incremento na proteção proporcionada por políticas públicas e/ou redes de atendimento nos âmbitos ocupacional, educacional, jurídico, saúde e assistência social e previdenciária. (ABRAGAGUEIRA, 2020, s/p).

Além da ABRAGAGUEIRA, vemos no Brasil ainda a atuação do Instituto Brasileiro de Fluência (IBF) e do Conselho Federal de Fonoaudiologia, tanto na esfera federal, quanto nos estados. Desse modo, o Conselho Federal de Fonoaudiologia solicitou ao IBF parecer sobre o projeto de lei em questão no qual foi apresentado:

[...] Como organização não governamental direcionada para fonoaudiólogos e pessoas que gaguejam, o IBF entende que, no momento atual, não há dados científicos disponíveis para determinar se a gagueira persistente pode ou não acarretar em deficiência. [...] Por outro lado, quando pessoas com gagueira são aprovadas em concursos públicos, podem ser consideradas inaptas em avaliações médicas e psicológicas porque gaguejam (conforme demonstram alguns processos judiciais). Desta forma, as pessoas que gaguejam permanecem numa espécie de limbo: não podem concorrer a vagas como deficientes, mas também não são consideradas “normais” no momento da avaliação médica/psicológica. (IBF, 2020, s/p).

Essas divergências e questionamentos travaram a tramitação do projeto. Segundo o regimento interno do Senado Federal, com o fim da legislatura seguinte a qual o projeto foi apresentado, não havendo tramitação, o projeto foi arquivado. Entretanto, a Atragagueira (2023, s/p) aponta que “pela primeira vez em nosso país, os milhões de brasileiros que gaguejam se mobilizaram em torno de uma iniciativa legislativa voltada para nós”.

A ABRAGAGUEIRA sinalizou movimentações em estados e municípios para aprovação de legislações locais voltadas às pessoas que gaguejam. Na tabela a seguir podemos observar a distribuição das leis aprovadas.

Quadro 1- Legislações Brasileiras de Atenção à Gagueira

LEI Nº	ÂMBITO	ANO	LOCALIDADE
4.067	Municipal	2021	Teresópolis/ RJ
1.550	Municipal	2022	Matias Barbosa/ MG
5.485	Municipal	2022	Montes Claros/ MG
5.632	Municipal	2023	Aracaju/ SE
2.364	Municipal	2023	Casimiro de Abreu/ RJ
2.991	Municipal	2023	Votorantim/ SP
9.944	Estadual	2023	Pará
7.462	Municipal	2022	Itajaí/ SC

6.271	Municipal	2023	Volta Redonda/ RJ
9.245	Municipal	2022	Blumenau/ SC
2.715	Estadual	2022	Amapá
18.667	Estadual	2024	Ceará

Fonte: O autor, 2024.

A lei nº 5.632 de 12 de maio de 2023 de autoria da então vereadora Linda Brasil, no município de Aracaju, capital de Sergipe, estabelece a lei municipal de atenção à gagueira e a pessoa com gagueira. Essa legislação entende a gagueira:

Distúrbio da fluência da fala em que a pessoa sabe exatamente o que quer dizer, mas apresenta alteração no seu fluxo contínuo da fala devido às repetições de sons e sílabas, aos prolongamentos de sons e aos bloqueios de sons involuntários. É um distúrbio do neurodesenvolvimento, iniciado na infância. Sua origem é multifatorial, uma vez que a interação de vários fatores pode justificar o seu surgimento. A base genética para o distúrbio já é defendida e evidenciada. Pode gerar grande impacto biopsicossocial na vida do indivíduo que a apresenta. (Aracaju, 2023. s/p.).

A legislação aracajuana ainda prevê quem seria considerado uma pessoa com gagueira:

Aquela que possui diagnóstico de gagueira determinado por um fonoaudiólogo especialista em fluência. Diagnóstico pautado na avaliação quantitativa e qualitativa das disfluências da fala. Devendo-se levar em consideração a multidimensionalidade da gagueira e os subtipos existentes de gagueira. Portanto, define-se como pessoa que gagueja, aquela que possui disfluências típicas, explícitas na fala ou encobertas, com ou sem impacto na sua qualidade biopsicossocial. (Aracaju, 2023. s/p).

Atualmente na Câmara dos Deputados tramita o projeto de lei nº 2461/2022 que cria a Lei de Atenção à Gagueira e à Pessoa que Gagueja. O projeto é de autoria do Deputado José Nelto, do estado de Goiás. O projeto entende a gagueira como um “distúrbio do neurodesenvolvimento, iniciado na infância, que afeta a fluência da fala”. O texto atualmente encontra-se na Comissão de Constituição e Justiça (CCJ).

A relatora, Deputada Tabata Amaral, proferiu parecer favorável de constitucionalidade solicitando, entretanto, alteração na redação onde consta que a pessoa que gagueja apresenta disfluências típicas da fala, alterando para disfluências atípicas da fala. “A nova redação preserva o mérito pretendido pelo autor, afinal todas as pessoas apresentam disfluências na fala, mas é a disfluência

atípica que caracteriza a pessoa que gagueja” (Tabata Amaral, 2023 *apud* CCJ, 2023. s/p).

Ao contatar a Associação Brasileira de Gagueira (ABRAGAGUEIRA), foi direcionado um documento elaborado pelo Ministério do Trabalho em 2018 denominado “Caracterização das Deficiências”, na qual em sua 4ª sessão traz a deficiência intelectual que é subdividida em 8 características na qual a deficiência de comunicação é a primeira. Com base nesta instrução do Ministério do Trabalho, a gagueira é enquadrada no roll da deficiência de comunicação, que por sua vez encontra-se alocada nas subdivisões da deficiência intelectual, explicitada como sendo pessoas “(...) com diagnóstico de ‘retardo mental’ pela Classificação Internacional de Doenças”. (BRASIL, 2018, p.15)

Tal afirmação mostra-se divergente com o entendimento entre as organizações que estudam a gagueira. Embora sua origem ainda seja fonte de estudos e debates da comunidade científica ao redor do mundo, enquadrar a chamada “deficiência da comunicação” no roll da deficiência intelectual apenas reproduz um discurso que inferioriza as pessoas com gagueira. As questões referentes a fluência de fala não interferem no desenvolvimento de atividades intelectual do indivíduo com gagueira.

No que diz respeito a legislações ou ações voltadas à atividade turística, o Ministério do Turismo foi consultado e a entidade enviou materiais técnicos atualizados de ações voltadas ao público PCD. De acordo com a resposta dada por esta entidade, presente no anexo 2 deste trabalho, o mesmo “esclarece que não há, até o momento, nenhuma ação voltada especificamente para os turistas com gagueira” (Ministério do Turismo, 2024, s/p).

O Ministério da Saúde do Brasil também foi consultado (anexo 4) e, ao ser questionado sobre um possível banco de dados com informações em nível nacional sobre as pessoas com gagueira, informou o entendimento que:

[...] a pessoa acometida com gagueira poderá ser considerada pessoa com deficiência caso apresente comprometimento de sua capacidade funcional no tocante à execução de atividades cotidianas. Tal condição poderá ser constatada com a avaliação de uma equipe multiprofissional de saúde [...] O Ministério da Saúde não dispõe de dados individualizados, por pessoa, e utiliza, quando necessário, dados estatísticos sobre pessoa com deficiência, o Censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), os quais

são considerados oficiais por este órgão. [...] Cabe ressaltar que o Ministério da Saúde não dispõe de indicadores de pessoas com gagueira que utilizam o Sistema Nacional de Saúde, uma vez que os registros são feitos por procedimentos [...]. (MS, 2024, s/p)

Na esfera estadual, o governo de Sergipe através da secretaria estadual de saúde (anexo 3), informou que:

No âmbito da Atenção Primária à Saúde – APS, da Secretaria da Saúde do Estado de Sergipe, foram informados nos prontuários eletrônicos como atendidos com o CID-10 (F98.5 – Gagueira: distúrbio ou transtorno de influência da fala) no ano de 2023, 47 pacientes. Quanto a uma política pública ou material informativo que abrange e estejam disponíveis a população sobre a Gagueira, até o momento não existe algo específico nas APS's do Estado de Sergipe. (2024, s/p).

Desse modo, as legislações em vigor e em processo de aprovação têm por finalidade entender as necessidades das pessoas que gaguejam e criar mecanismos legais que atendam às suas necessidades básicas. Observa-se que o ponto central em todos é a comunicação como meio facilitador de acesso aos espaços e vivências individuais dos seres humanos. Desse modo, buscar estratégias de atratividade para nichos específicos mostra-se eficaz para se destacar entre empresas que oferecem serviços semelhantes.

#### 2.4 A segmentação de mercado e a importância da comunicação na experiência como determinante para vivências no turismo

A segmentação de mercado na atividade turística é uma prática estratégica essencial para compreender e atender às necessidades específicas de diferentes grupos de consumidores. Esse processo envolve a divisão do mercado turístico em segmentos distintos com características, comportamentos e preferências semelhantes.

Para Kotler (2017) essa segmentação pode ser realizada de diversas maneiras e na maioria das vezes, considerando fatores como demografia, psicografia, geografia e comportamento do consumidor. Ela se mostra importante visto a diversidade de demandas e expectativas que o turista traz consigo quando adquire um produto. A segmentação permite que as empresas se concentrem em grupos específicos, adaptando seus produtos e estratégias de marketing para atender às necessidades exclusivas de cada segmento. Isso resulta em vantagens

significativas, como maior eficácia nas campanhas de marketing, melhor alocação de recursos e maior satisfação do cliente (Middleton & Clarke, 2001).

Ainda de acordo com Kotler (2017), a compreensão profunda das características específicas de cada nicho de mercado permite que as empresas otimizem a alocação de recursos e ofereçam produtos e serviços mais alinhados às expectativas de seus clientes. A segmentação de mercado é uma estratégia essencial para compreender o público-alvo e atender às necessidades específicas de diferentes grupos de consumidores. No que diz respeito às pessoas com gagueira, a segmentação pode ser uma ferramenta valiosa para reconhecer suas particularidades e adaptar os serviços turísticos.

A segmentação pode auxiliar na identificação e compreensão do público-alvo, pois ao segmentar o mercado, é possível identificar grupos específicos de consumidores, incluindo aqueles que têm gagueira. Isso ajuda a compreender as características únicas desse público e suas necessidades específicas ao viajar. Ela também permite uma análise mais aprofundada das necessidades e desafios enfrentados, por exemplo, por pessoas com gagueira em seus passeios e viagens. Isso pode incluir questões relacionadas à comunicação, acessibilidade e conforto durante a experiência turística.

Uma vez que a comunicação oral é uma das formas que os seres humanos usam para se expressar, ela cria um elo de compreensão entre culturas e idiomas diferentes. A fundamentação básica para essa comunicação acontece através do processo da linguagem. Para Koch (2003), a linguagem é a capacidade do ser humano de se expressar através de um conjunto de signos, esses signos podem constituir a representação da linguagem sonora, pictórica, verbal.

Desse modo o ser humano utiliza de artifícios que o ajudam em seu processo de comunicação. Esses artifícios são mecanismos que utilizam, por exemplo, linguagem artística para expressar suas impressões sobre um determinado acontecimento, ou simplesmente expressar um sentimento. Para o ser humano, a comunicação assume um papel fundamental na constituição de sua experiência.

Com base na compreensão das necessidades específicas através de um eficaz processo de comunicação, as empresas do setor turístico podem adaptar ou

criar produtos e serviços específicos para atender ao público com gagueira. Isso pode incluir treinamento da equipe para lidar com a comunicação de maneira mais inclusiva, serviços de suporte adicional visto que a comunicação se encontra diretamente ligada à experiência pessoal do turista.

Desse modo, a comunicação caracteriza um dos elementos que formulam uma boa experiência turística e isso permeia o modo como as informações são repassadas ao interlocutor. Assim, para oferecer uma boa experiência ao usuário, muitas organizações tendem a utilizar estratégias de atendimento como uma forma de se diferenciar de concorrentes em potencial.

A atividade turística envolve a presença de diversos agentes que interagem entre si para a execução de uma tarefa. Esse fluxo de mensagens envolve diretamente a percepção do turista quanto àquele momento. Vindo de diferentes origens culturais, linguísticas e emocionais, os turistas que gaguejam podem sentir-se desafiados e desestimulados a não adquirir determinados serviços que demandam interações, para evitar situações que tendem a ser constrangedoras.

O SEBRAE apresentou em 2006 em parceria com o MTUR, a metodologia denominada "Tour de Experiência", caracterizada pela experiência que o turista adquire ao longo de todo o processo da compra de um produto. Essa metodologia é fundamentada nos elementos que precisam estar presentes pois eles são o centro da transformação de um serviço simples em um serviço orientado para a experiência: sentido, sentimento, pensamento, ação e identificação (SEBRAE, 2015, p.11).

Um dos elementos importantes que podem gerar uma experiência ao turista é a comunicação. Ela se estende desde a escolha do destino ao qual deseja conhecer até o retorno para casa. É nesse processo de comunicação que se pode definir se aquela experiência será positiva ou negativa para o turista, nesse caso nos referimos ao turista que gagueja.

A comunicação desempenha um papel crucial no turismo, sendo um fator determinante para o sucesso de destinos, empresas e serviços turísticos. Ela engloba uma variedade de elementos, como publicidade, relações públicas,

marketing digital e interações pessoais, todos fundamentais para criar uma imagem positiva de um destino e atrair visitantes.

Em contrapartida, a falta de comunicação ou uma comunicação equivocada pode levar a uma série de problemas no turismo, tendo como um dos desafios mais significativos a distorção da imagem do destino. Quando as mensagens comunicadas não refletem a realidade ou não atendem às expectativas dos visitantes, isso pode resultar em decepção, impactando a satisfação do turista e a reputação do destino pois o cliente compra também a imagem e passa a incorporá-la (Bignami, 2002, p.11).

Assim, toda a informação de um destino ou os serviços que serão contratados devem ser alinhados e adaptados para receber todo tipo de turista possível, entre eles as pessoas que gaguejam. Alguns pontos devem destacar a importância da comunicação na experiência turística, como disponibilizar informações claras e acessíveis com a finalidade de garantir que os viajantes compreendam facilmente os detalhes relacionados aos destinos, acomodações, atividades e serviços turísticos. Isso é especialmente relevante para pessoas com necessidades específicas, como gagueira, que podem se beneficiar de informações precisas e de fácil compreensão.

A comunicação eficaz por parte da equipe é essencial para garantir uma interação positiva com os turistas. O treinamento adequado pode ajudar os profissionais do setor turístico a lidar de maneira sensível e inclusiva com diferentes formas de comunicação, reconhecendo as necessidades específicas do público, como aqueles que tem gagueira.

A incorporação de tecnologias de assistência, como aplicativos de tradução, recursos de texto e comunicação visual, pode melhorar significativamente a experiência de comunicação para viajantes com gagueira. Essas ferramentas podem ajudar na compreensão mútua e na superação de barreiras linguísticas ou de comunicação.

A sinalização clara e universal em destinos turísticos, aeroportos, hotéis e outros locais é essencial. Isso facilita a orientação para os visitantes e contribui para uma experiência mais tranquila. Uma comunicação visual eficaz pode ser especialmente útil para pessoas com dificuldades de comunicação verbal.

A importância de facilitar os canais de *feedback* permite que os turistas expressem suas necessidades e sugestões em relação à comunicação. Esse *feedback* pode ser valioso para ajustar estratégias de comunicação e aprimorar constantemente a experiência turística, visto que as pessoas com gagueira podem possuir dificuldades e impressões distintas dos demais clientes.

### 3. EXPERIÊNCIA TURÍSTICA DE PESSOAS COM GAGUEIRA

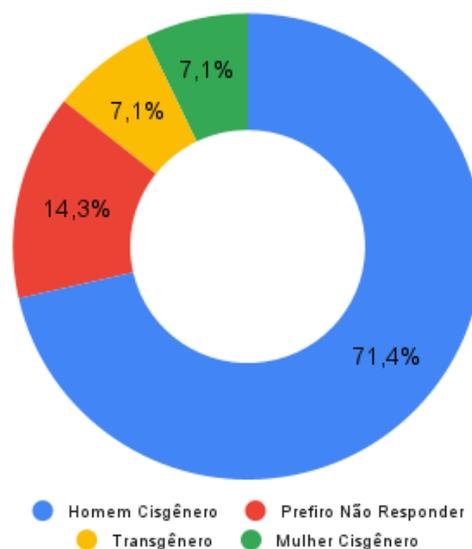
Este capítulo abordará a experiência turística de pessoas com gagueira, iniciando com o perfil desse turista, suas principais impressões, sua percepção sobre a experiência turística de pessoas com gagueira.

#### 3.1 O Perfil do Turista com Gagueira

Com o objetivo de compreender as dinâmicas da atividade turística para as pessoas com gagueira, foi aplicado um questionário em *google forms*, onde estavam disponíveis 24 perguntas abertas e fechadas divididas em 4 sessões distintas: Perfil do turista com gagueira, experiências pessoas e viagens, reflexões sobre a gagueira na atividade turística e ações.

Os respondentes poderiam encaminhar o questionário para outras pessoas que gaguejam e realizaram viagens, conforme a caracterização da metodologia *snowball*. Neste trabalho obtivemos um universo de amostragem de 14 pessoas que se consideram pessoas com gagueira, conforme podemos observar no gráfico a seguir.

Gráfico 1 - Gênero dos Participantes



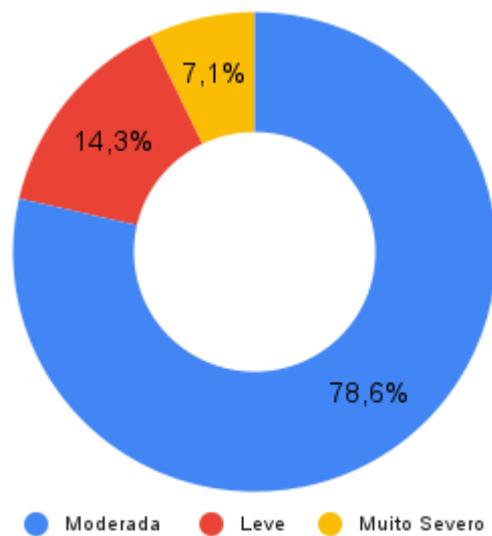
Fonte: O autor, 2024.

71,4% dos participantes são homens cisgêneros, enquanto 7,1% se identifica como mulher cisgênero e outros 7,1% como transgênero. 14,3% preferiram não

responder. Conforme podemos constatar em estudos anteriores voltados às pessoas que gaguejam, sua maioria identifica-se com sendo homens cisgêneros.

A maioria dos participantes possuem entre 36 e 45 anos, 35,7%. Seguido de 28,6% com pessoas entre 26 e 35 anos. 21,4% possuem mais de 45 anos e 14,3% possuem entre 18 e 25 anos. Quanto à percepção sobre sua gagueira, observa-se no gráfico a seguir que 78,6% consideram sua gagueira moderada. 14,3% consideram sua gagueira leve, enquanto 7,1% considera sua gagueira muito severa.

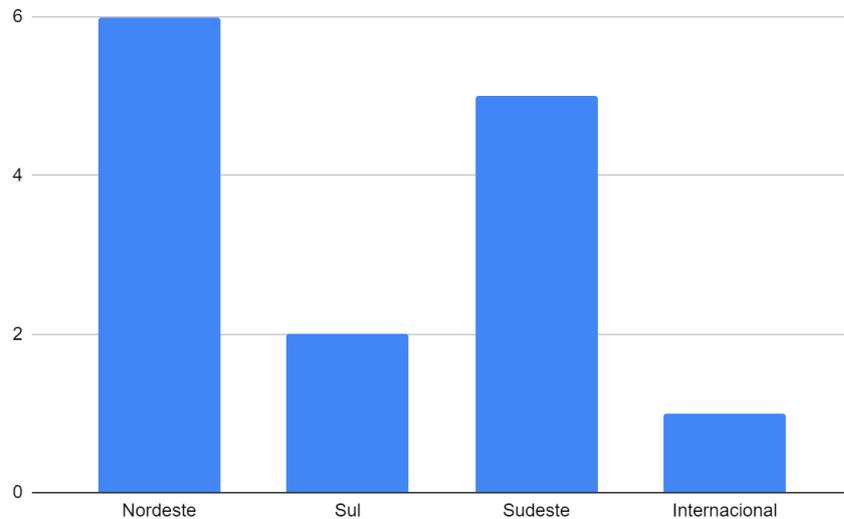
Gráfico 2 - Percepção ao Grau de Gagueira



Fonte: O autor, 2024.

Podemos observar no gráfico a seguir as localidades onde os participantes residem. Todos são brasileiros, todavia 1 respondente mora atualmente em outro país (Portugal). Os demais, em sua maioria, são da região nordeste, seguidos da sudeste e sul.

Gráfico 3 - Residência dos Participantes



Fonte: O autor, 2024.

Sobre a escolaridade dos participantes a maioria, 42,9% possuem pós-graduação e 28,6% ensino superior completo. Enquanto 14,3% não possuem ensino superior completo e os outros 14,3% possuem apenas o ensino médio completo. As profissões dos entrevistados inseridos no mercado de trabalho são diversas em várias áreas do conhecimento, como podemos observar a seguir:

Quadro 2 - Profissão dos Participantes

PROFISSÃO	QUANTIDADE
Advogado	1
Assistente em Administração	1
Artista e Editora de Vídeo	1
Contabilista	1
Coordenador Administrativo em Offshore	1
Engenheiro	2
Fonoaudiólogo	1
Policia Militar	1
Professor	1
Programador	1
Telemarketing	1

Aposentado	1
Desempregado	1
<b>Total</b>	<b>14</b>

Fonte: O autor, 2024

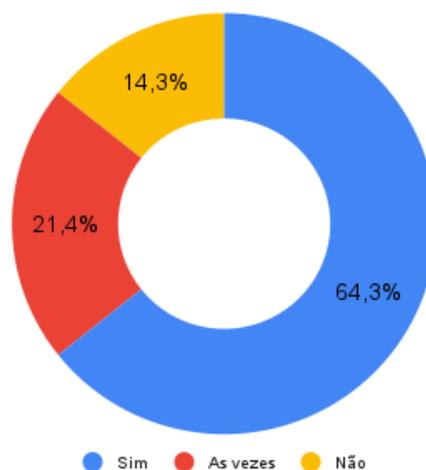
Pode-se observar que muitas profissões não lidam diretamente com o público-alvo final de seu trabalho. Nenhum dos entrevistados desenvolve ou trabalha diretamente na atividade turística.

### 3.2 Os Serviços Turísticos e a pessoa que gagueja

Os turistas com gagueira, assim como os demais turistas, apresentam particularidades e buscam ter experiências próprias ao adquirirem um serviço. Desse modo, analisaremos agora as percepções dos turistas com a gagueira quanto ao atendimento, ao serviço e em suas experiências individuais.

Inicialmente, foi perguntado se o respondente possui o hábito de viajar, conforme podemos observar no gráfico a seguir.

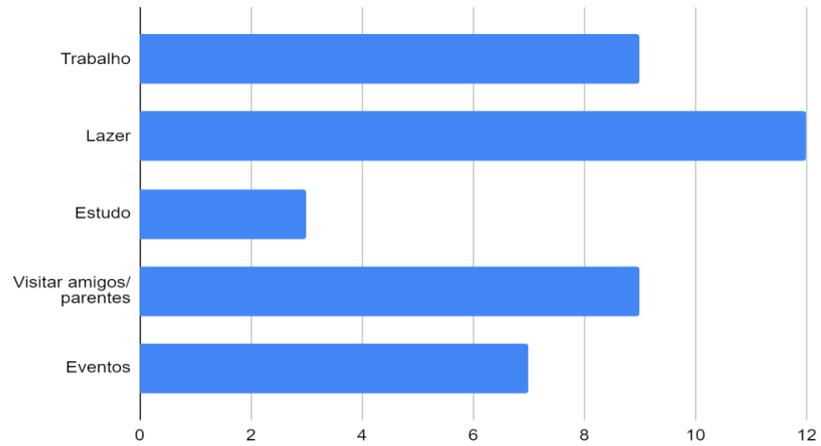
Gráfico 4 - Hábito de Viajar



Fonte: O autor, 2024.

64,3% responderam que possuem o hábito de viajar, enquanto 21,4% responderam que viajam às vezes e 14,3% responderam que não costumam viajar com frequência. No que diz a motivação para as viagens, observe o gráfico a seguir:

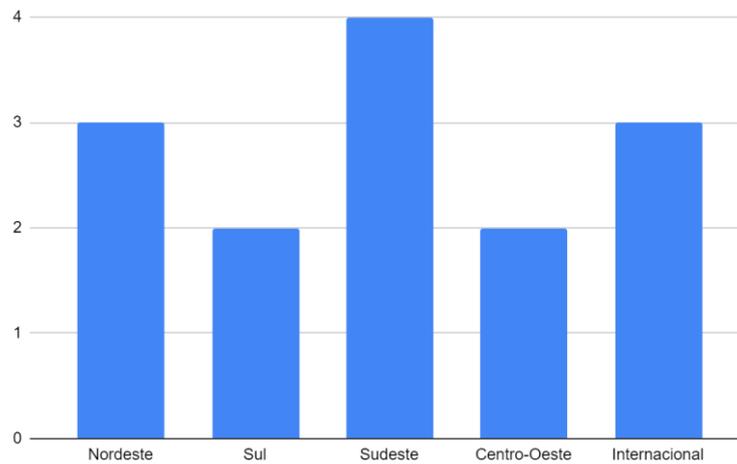
Gráfico 5 - Motivação das Viagens



Fonte: O autor, 2024.

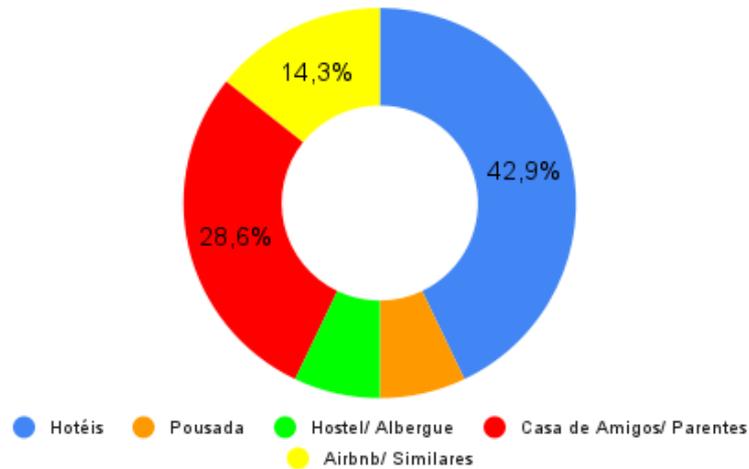
Com a possibilidade de múltiplas escolhas, o maior motivador para as viagens é o lazer para 85,7% dos respondentes, seguido de trabalho e visitar amigos/parentes, que receberam 64,3%. Eventos contou com 50% e estudos com 21,4%. Os participantes informaram as últimas 3 viagens que realizaram, sendo divididas as avaliações em viagem “A, B e C”, conforme se observa nas imagens a seguir:

Gráfico 6 - Destino Viagem A



Fonte: O autor, 2024.

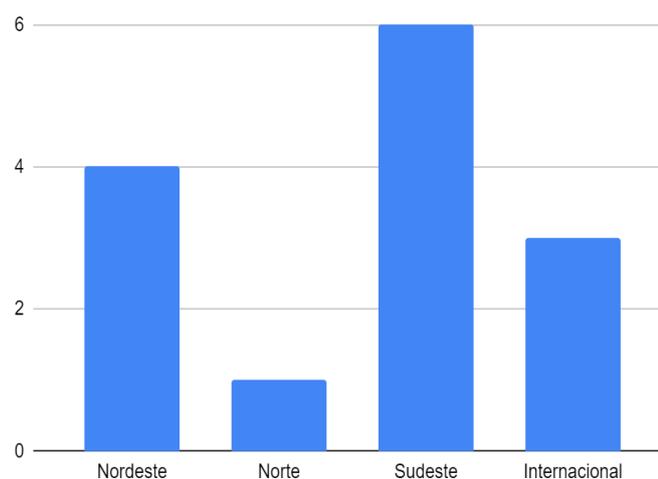
Gráfico 7- Hospedagem Viagem A



Fonte: O autor, 2024.

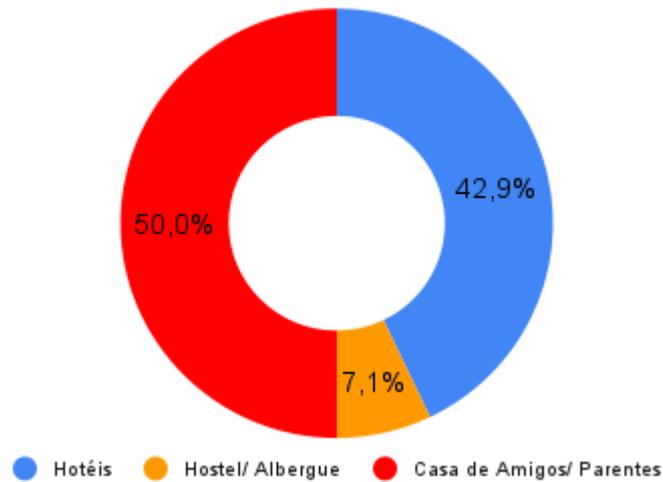
Na viagem “A” a maioria dos participantes, 28,6% responderam que viajaram para o Sudeste do Brasil, seguindo para o Nordeste, com 21,4% e destinos internacionais com a mesma porcentagem, 21,4%. 57,1% se hospedaram em meios de hospedagem (42,9% em hotéis, 7,1% em pousadas e 7,1% em hostels/ albergues), enquanto 28,6% se hospedaram na casa de amigos ou parentes. 14,3% utilizaram aplicativos de hospedagem como o Airbnb ou similares.

Gráfico 8 - Destino Viagem B



Fonte: O autor, 2024.

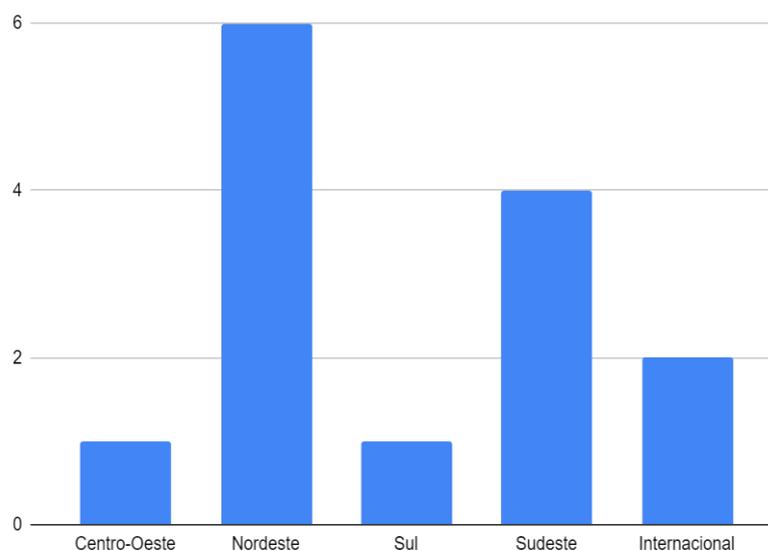
Gráfico 9 - Hospedagem Viagem B



Fonte: O autor, 2024.

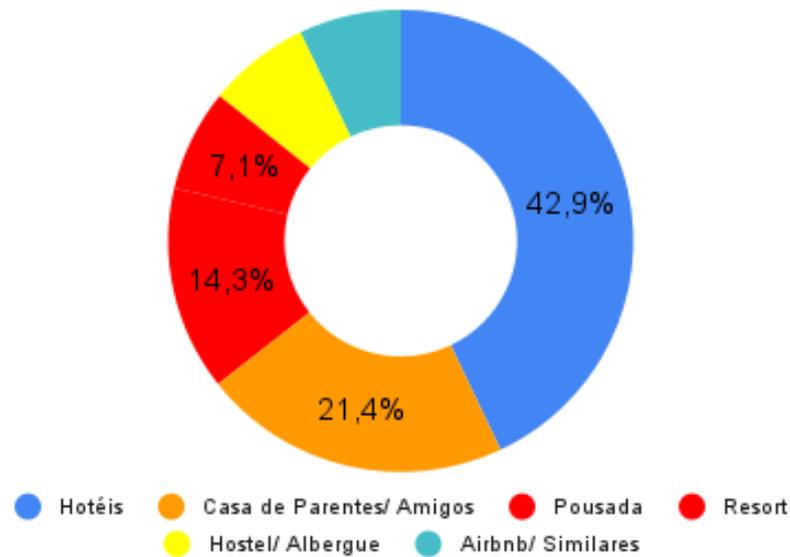
Na viagem “B” a maioria dos participantes, 42,9% responderam que viajaram para o Sudeste do Brasil, seguindo para o Nordeste, com 28,6%, o Norte com 7,1% e destinos internacionais com 21,4%. 50% se hospedaram em meios de hospedagem (42,9% em hotéis, 7,1% em hostels/ albergues), enquanto os outros 50% se hospedaram na casa de amigos ou parentes.

Gráfico 10 - Destino Viagem C



Fonte: O autor, 2024.

Gráfico 11 - Hospedagem Viagem C



Fonte: O autor, 2024.

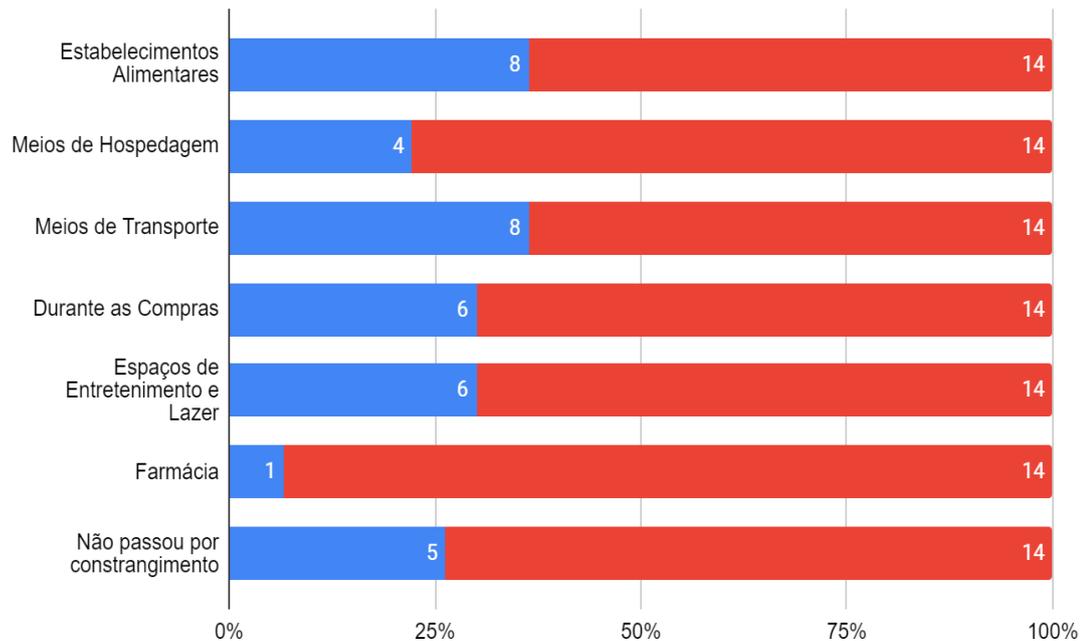
Na viagem “C” a maioria dos participantes, 42,9% responderam que viajaram para o Nordeste do Brasil, seguindo para o Sudeste, com 28,6%, o Centro-Oeste e Sul com 7,1% respectivamente e destinos internacionais com 14,3%. 71,4% se hospedaram em meios de hospedagem (42,9% em hotéis, 14,3% em pousadas e resort e hostels/ albergues com 7,1% respectivamente), enquanto os outros 21,4% se hospedaram na casa de amigos ou parentes e os demais 7,1% utilizaram aplicativos de hospedagem como o Airbnb ou similares.

As experiências individuais dos turistas podem ser positivas e singulares, o que pode transformar uma viagem em especial e única para cada pessoa, entretanto, muitas questões externas tendem a permear as relações entre os turistas, prestadores de serviço e a comunidade local.

Muitos agentes envolvidos no *trade* turístico podem não se encontrar preparados para situações adversas a sua realidade. Foi questionado aos respondentes se perceberam alguma atitude inadequada no relacionamento com os colaboradores do meio de hospedagem devido à sua gagueira. 64,3% disseram que não perceberam nenhuma atitude inadequada, enquanto 35,7% responderam que perceberam alguma atitude inadequada devido a sua gagueira.

Outro questionamento foi se os respondentes sofreram algum tipo de constrangimento relacionado à sua gagueira nos serviços de apoio ao turismo, como em estabelecimentos de alimentação, meios de hospedagem, transporte, entre outros, conforme observamos no gráfico a seguir.

Gráfico 12 - Constrangimento em Serviços de Apoio ao Turismo



Fonte: O autor, 2024.

Conforme pode-se observar no gráfico 12 acima que se trata de múltipla resposta, 75% afirmaram que passaram por algum tipo de constrangimento devido a sua gagueira. As principais situações aconteceram em serviços de alimentação como bares e restaurantes e em meios de transporte como ônibus, taxis, aplicativos de locomoção entre outros.

Partindo para uma perspectiva mais ampla, os respondentes foram questionados se a gagueira atrapalhou ou trouxe algum incômodo a experiências desses turistas durante alguma viagem ou passeio ao longo da vida. Para 21,4% a gagueira não trouxe nenhum incômodo, entretanto para 78,6% a gagueira apresentou vários desafios, conforme podemos observar nas respostas no Quadro 3 a seguir:

Quadro 3 - Gagueira e a Experiência nas Viagens

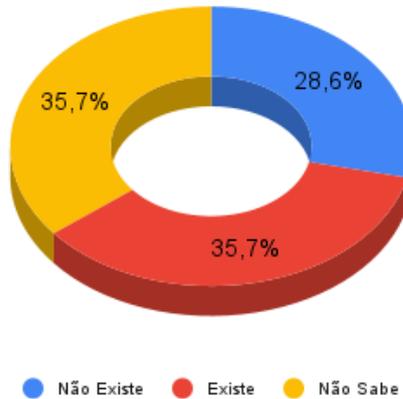
De alguma forma, a gagueira atrapalhou ou trouxe algum incômodo à sua experiência em alguma viagem ou passeio que o sr. (a) já realizou na sua vida? Se sim, comente	
Respondente 2	“Em todas as viagens. A gagueira é minha forma de comunicação. Não tem como camuflar a gagueira. Ou então eu fico calada sem me comunicar com ninguém. Muitas vezes eu me passei como uma pessoa tímida. A gagueira está comigo o tempo todo.”.
Respondente 4	“Às vezes eu evitei solicitar algo por conta do medo de gaguejar”.
Respondente 5	“Trouxe desconforto pois as pessoas completavam a frase que estava falando”.
Respondente 7	“É sempre difícil lidar com situações que exijam tempo para você falar como filas no Subway ou pedir informações em transportes coletivos”
Respondente 8	“Sim, percebemos uma certa paciência”.
Respondente 10	“Sim porque as pessoas não estão preparadas pra lidar com gagueira. Comumente riem ou tratam com desdém”
Respondente 11	“Sim, é comum as pessoas rirem ou não entenderem meu nome. Principalmente ao telefone”.
Respondente 12	“Sim. Eu fico travado quando vou falar até mesmo em outro idioma. Isso me irrita bastante”.
Respondente 13	“Ansiedade se o atendente seria paciente em escutar-me”.
Respondente 14	“Sim, já que a gagueira é lida de forma marginalizada pela sociedade neurotípica”.

Fonte: O autor, 2024.

Todas as impressões observadas nas respostas demonstram um sentimento de receio sobre como será esse contato com os prestadores de serviços. Para compreendermos essa dinâmica partimos para as informações que os respondentes possuem sobre seus direitos expressos através de normas jurídicas.

No gráfico 13 a seguir observamos a resposta ao questionar se estão familiarizados a existências de legislações voltadas às pessoas com gagueira.

Gráfico 13- Familiarização com a existência de legislações voltadas às pessoas com gagueira



Fonte: O autor, 2024.

A existência, ou não, de uma legislação voltada às pessoas que gaguejam mostrou-se um importante indicador. 28,6% afirmam que não existe uma legislação específica, enquanto 35,7% responderam que sim, existe uma legislação. Outros 35,7% responderam que não sabem se existe uma lei específica voltada às pessoas que gaguejam.

Como vimos anteriormente, de fato, no Brasil não existe uma legislação federal direcionada às pessoas que gaguejam, mas sim iniciativas estaduais e municipais. No Quadro 4 a seguir, podemos observar respostas apresentadas por quem respondeu favoravelmente a existência de uma legislação.

Quadro 4 - Importância/ Avanços resultantes da Legislação

Se o (a) sr. (a) marcou a primeira alternativa da questão anterior, poderia dizer porque é importante ou que avanços essa legislação trouxe?	
Respondente 1	"[...] Essa Lei dará visibilidade jurídica pra nossa comunidade. É uma garantia de direito adquirido. Mesmo gaguejando, posso falar com autonomia e com autoridade da nossa deficiência, que ninguém vai questionar debochando ou com chacota, preconceito ou ridicularizando. A existência da Lei reforça a consciência da sociedade. E também nos assegura socialmente a exposição de falas Gaguejadas. Viva nossa legislação!!!".
Respondente 2	"Trouxe o cuidado para nós pessoas que gaguejam e oportunidade de outras pessoas entenderem sobre a gagueira".
Respondente 4	"Existe alguns municípios com leis sobre atenção a gagueira, mas isso não é uma realidade em todo o Brasil. Ainda precisa melhorar!".
Respondente 6	"elas tiram a gagueira de um limbo legislativo e possibilitam ao poder

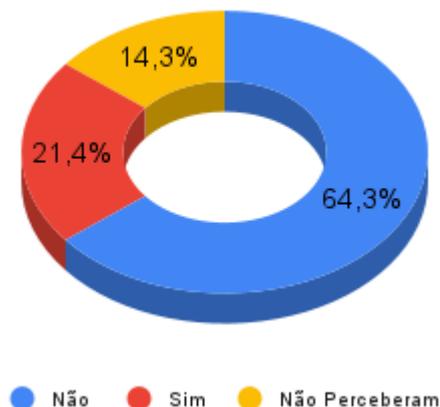
	público e a sociedade considerar a gagueira e a pessoa que gagueja nas políticas públicas e ações da iniciativa privada”.
Respondente 10	“Eu sei que há projetos de lei e algumas movimentações rolando em algumas cidades. Mas desconheço ter algo na prática da lei no dia a dia”.

Fonte: O autor, 2024.

Embora existam algumas leis nos âmbitos estaduais e municipais, a falta da existência de uma lei federal torna-se motivo de preocupação entre os respondentes que buscam o reconhecimento da sociedade quanto a sua condição de pessoa como sujeito de direito respaldado sobre uma legislação específica.

A presença das pessoas com gagueira em espaços de fala, e com fala, mostrou-se um desafio para os respondentes devido, muito provavelmente, às experiências pessoais passadas. Desse modo foi perguntado aos respondentes se já foram atendidos em algum meio de hospedagem, serviço de alimentação, serviço de transporte, agências de viagem ou demais atividades que envolvam o turismo, por uma pessoa que gagueja.

Gráfico 14- Atendimento de Pessoas com Gagueira Trabalhando no Turismo



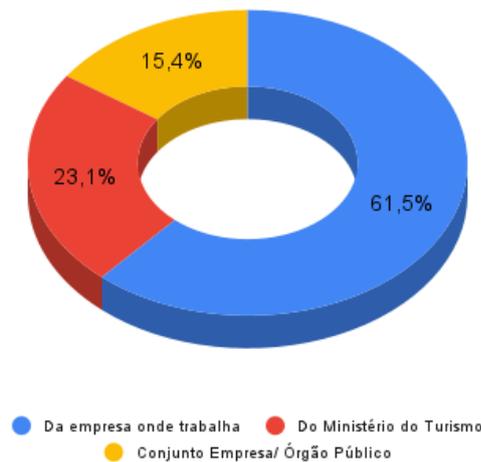
Fonte: O autor, 2024.

64,3% dos respondentes afirmaram que nunca foram atendidos por alguma pessoa que gagueja nos serviços turísticos e de apoio ao turismo. Já 21,4% afirmaram que já foram atendidos. Outros 14,3% afirmaram que não perceberam se o profissional que os atendeu era uma pessoa que gagueja.

Questionados se os profissionais de turismo devem passar por alguma capacitação para compreender e melhor atender as pessoas que gaguejam, 92,9% afirmaram que esses profissionais devem passar por uma capacitação, enquanto 7,1% preferiram não responder.

Dentre aqueles que responderam que os profissionais de turismo devem passar por uma capacitação, foram questionados sobre quem deveria ser o responsável pela aplicação do treinamento, como podemos ver no gráfico a seguir.

Gráfico 15 - Responsável pelo Treinamento/ Capacitação



Fonte: O autor, 2024.

Para 61,5% dos respondentes, a responsabilidade pela aplicação do treinamento deveria ser da empresa onde o prestador de serviços trabalha. 23,1% acredita que a responsabilidade deveria ser do Ministério do Turismo, já para 15,4% a responsabilidade deveria ser de uma parceria entre Instituições Públicas e Privadas.

Na imagem a seguir podemos observar uma nuvem de palavras, elaborada tendo como base palavras-chave que mais se repetiram nas respostas dos participantes quando questionados sobre o que deveria estar incluso em uma possível capacitação para os profissionais do turismo, no que diz respeito à sensibilização.



Respondente 9	“Ficar fazendo expressões faciais diferentes”.
Respondente 10	“Fazer piada, demonstrar perda de paciência porque ‘demora demais para falar”.
Respondente 11	“Completar as frases”.
Respondente 12	“Risos. Caras de deboche”.
Respondente 13	“Corrigir a pessoa com gagueira”.
Respondente 14	“Completar frases ou apressar a pessoa que gagueja”.

Fonte: O autor, 2024.

As experiências vivenciadas pelos respondentes corroboram para uma ansiedade ante situações estressantes. Pensar a gagueira como uma característica da condição humana faz-se necessário, conforme explicou a respondente 1 ao lembrar que “a gagueira é minha forma de comunicação. Não tem camuflagem pra gagueira”. Assim, pode-se observar na figura a seguir os principais pontos destacados entre as respostas.

Figura 2 - O profissional de turismo deve evitar



Fonte: O autor, 2024.

Desse modo, os respondentes expressaram suas opiniões quanto ao seu direito em ocupar um espaço com suas vozes e como muitos desses espaços não

estão preparados para receber um turista com gagueira, assim, comprar um pacote turístico, reservar um hotel e os serviços que a atividade turística proporciona, assume um caráter democrático de garantir o direito ao acesso de forma universal para todos os públicos, inclusive as pessoas com gagueira.

### 3.3 Análise do Perfil do Turista com Gagueira

A partir da pesquisa desenvolvida pode-se traçar um panorama geral do perfil do turista com gagueira. Observou-se que a maioria são homens cisgênero, com idades variadas. 78,6%, consideram o nível de sua gagueira como moderada e a maioria reside na região nordeste do Brasil.

No que diz respeito a escolaridade, a maioria possui nível superior, possuindo variadas profissões, entretanto observa-se que nenhum dos respondentes desenvolve ou trabalha diretamente com o turismo.

Observa-se que a maioria dos respondentes possui o hábito de viajar, sendo sua motivação principal o lazer, tendo como principais destinos a região nordeste e sudeste do Brasil. A maioria se hospedam em meios de hospedagem (hotéis, pousadas e hostels).

No que diz respeito à constrangimentos, 75% afirmaram que passaram por algum tipo de constrangimento devido a gagueira. Sobre a existência de uma legislação voltada às pessoas com gagueira, 64,3% responderam que não existe ou não sabem da existência de uma legislação, 35,7% afirmaram que existe, trazendo como pontos positivos a visibilidade e conscientização sobre a gagueira.

Sobre a presença de pessoas com gagueira trabalhando no turismo, 64,3% responderam que nunca foram atendidos por alguma pessoa com gagueira. A maioria respondeu que os profissionais de turismo deveriam passar por uma capacitação e essa, para 61,5%, deveria ser de responsabilidade da empresa onde o prestador trabalha.

Nessas capacitações deveriam ser abordados temas como respeito, acessibilidade e empatia. Para os respondentes devem ser evitados nas atuações

dos profissionais de turismo desrespeito, capacitismo, expressões faciais, completar palavras ou frases, além de demonstrar desdém.

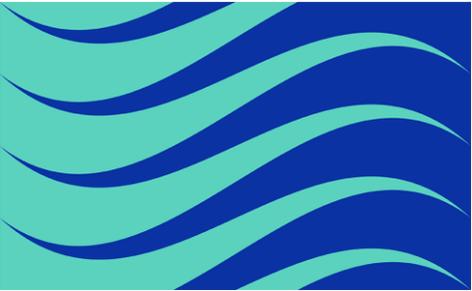
## 4. POR UM DIREITO AO TURISMO

Neste capítulo iremos ponderar a gagueira como uma característica da condição humana e suas particularidades em organizações sociais, as campanhas publicitárias sobre gagueira bem como as iniciativas e as sugestões de ações que buscam melhorar as experiências turísticas das pessoas que gaguejam.

### 4.1 A Gagueira e as Organizações Sociais

Pensar a comunicação como meio facilitador, e ao mesmo tempo excludente de determinados grupos humanos e sociais, é o que motiva algumas organizações a movimentarem-se em torno de projetos, como os analisados neste trabalho. No Quadro 6 a seguir podemos observar mais informações sobre essas organizações.

Quadro 6 - Organizações Sociais

Coletivo Orgulho Gago	
<p>O coletivo orgulho gago surgiu em meados de 2019 no Reino Unido e no Brasil no final de 2023 com a proposta de “discutir novas abordagens sobre a gagueira, a partir de uma perspectiva multidisciplinar e multidimensional”.</p>	
Rede Mundial da Gagueira (WSN)	
<p>Fundada em 2020, nos EUA, a Rede Mundial da Gagueira (WSN) surgiu de uma busca para inspirar e apoiar a comunidade que gagueja e de um desejo de que todas as melhores ideias sejam compartilhadas livremente, não possuindo grupos próprios de apoio, mas ajudando outras pessoas a construírem o seu.</p>	
Associação Brasileira de Gagueira - ABRAGAGUEIRA	

<p>Associação não-governamental sem fins lucrativos fundada oficialmente com estatuto, em 2004, entretanto, desde 2001 já existiam ações. A entidade procura defender, elevar e manter a qualidade de vida de pessoas que gaguejam incentivando a difusão de informações sobre a gagueira e as pessoas que gaguejam, através de grupos de apoio, campanhas de informação e apoio a políticas públicas para pessoas que gaguejam.</p>	
<p>Instituto Brasileiro de Fluência – IBF</p>	
<p>IBF - Instituto Brasileiro de Fluência, pretende viabilizar soluções para gerar, aplicar e disseminar conhecimentos sobre a fluência e seus distúrbios, principalmente a gagueira, a fim de ampliar a compreensão sobre estas temáticas nos diversos segmentos da sociedade.</p>	
<p>Fundação para Gagueira - Stuttering Foundation</p>	
<p>Fundada por Malcolm Fraser e outras pessoas que gaguejam em 1947, no Tennessee - EUA, com o objetivo de fornecer a melhor e mais atualizada informação e ajuda disponível para a prevenção da gagueira em crianças pequenas e o tratamento mais eficaz disponível para adolescentes e adultos.</p>	

Fonte: O autor, 2024.

No Brasil atuam efetivamente, segundo essa pesquisa, a ABRAGAGUEIRA, o IBF e o Coletivo Orgulho Gago. Em um campo maior e histórico de atuação em território nacional, a ABRAGAGUEIRA, em parceria com o IBF atuam em campanhas publicitárias, eventos acadêmicos e sociais, além de incentivarem a organização dos denominados “Grupos de Apoio”, liderados principalmente por pessoas com gagueira e fonoaudiólogos associados, além de buscar compreensão científica sobre a gagueira.

Além disso, a ABRAGAGUEIRA busca incentivar seus membros e apoiadores a proporem legislações regionais sobre a gagueira, ajudando assim a desmistificar as informações sobre as pessoas com gagueira.

Fundado recentemente no Brasil, o Coletivo Orgulho Gago busca trazer uma visão voltada as questões sociais que envolvem a gagueira, afastando assim a busca pela fluência e incentivando as pessoas com gagueira a assumir seu respectivo local de fala.

A bandeira do Orgulho Gago é a representação dessa fluidez e posicionamento da fala. Proposta pela Coletivo Orgulho Gago britânico, a bandeira foi elaborada por diversas pessoas que gaguejam. Sua cor verde-mar simboliza a comunidade existente que utiliza a cor desde 2009. A natureza (motivo da onda) simboliza a gagueira como fenômeno natural e variado. E por fim o ultramarino simboliza o progresso e a paixão do movimento.

Eventualmente podem existir conflitos entre membros dessas comunidades em decorrência ao trato da importância da busca pela fluência, todavia deve-se observar as aspirações individuais de cada pessoa com gagueira. Cada indivíduo possui sua vivência e dinâmica social, devendo assim ter amplo acesso em todas as possibilidades de vivência e convívio com sua gagueira, seja no campo científico ou social.

#### 4.2 Campanhas Publicitárias e Iniciativas Voltadas ao Turismo

No Brasil, atualmente, apenas a ABRAGAGUEIRA em parceria com o IBF e os conselhos regionais de fonoaudiologia produzem campanhas publicitárias com o objetivo de conscientizar a população sobre a gagueira. Anualmente na data preferível de 22 de outubro, dia internacional de atenção à gagueira, acontece o encontro brasileiro de pessoas que gaguejam. Ao longo do mês, peças publicitárias são divulgadas com o objetivo de conscientizar a população.

Uma das mais lembradas pela população é a campanha “Gagueira não tem graça, tem tratamento”, veiculada amplamente pelos meios de comunicação de grande porte do país, como a rede globo.

Figura 3 - Campanha ABRAGAGUEIRA de 2029



Fonte: ABRAGAGUEIRA, 2019

Nos EUA, a Stuttering Foundation criou em meados de 2016 o “I Stutter Card” após um episódio de constrangimento enfrentado por uma pessoa com gagueira no Aeroporto Internacional de Atlanta. Segundo relatos, a vítima foi “questionada repetidamente sobre sua gagueira por um agente da Alfândega e Proteção de Fronteiras dos EUA. [...] o agente disse repetidamente à Sra. Simmons que ela estava ‘mentindo’ sobre sua gagueira”.

O objetivo, segundo a Stuttering Foundation (2016, s/p) é ajudar as pessoas a se identificarem, de maneira não verbal, como alguém que pode ter dificuldade para falar. O cartão foi baixado mais de 313.000 vezes nos primeiros meses de funcionamento.

Figura 4 - Cartão "I Stutter Card"



Fonte: Stuttering Foudation, 2017.

Outra iniciativa utilizada para ajudar as pessoas com gagueira é o cordão de girassol, pois segundo a Hidden Disabilities, a gagueira é uma deficiência invisível. Com o mesmo princípio da "I Stutter Card", o cordão de girassol amplia a área de utilização para todas as experiências de conversação entre as pessoas que gaguejam e prestadores de serviços tanto da iniciativa pública quanto da privada.

Figura 5 - Cartão "I Stutter Card"



Fonte: Hidden Disabilities, 2024.

### 4.3 Iniciativas para os Turistas com gagueira no Brasil

Com o entendimento da percepção da experiência do turista com gagueira, faz-se necessário elaborar e planejar ações que busquem minimizar esses impactos nas vivências dessas pessoas. Muitas ferramentas podem ajudar na compreensão mútua e na superação de barreiras linguísticas ou de comunicação no processo de interação entre o turista e o prestador de serviços.

Além das impressões expostas pelos respondentes e observando as ações executadas tanto no Brasil, quanto em outros países, ponderar e propor ações que, em curto e médio prazo, ajudarão os turistas com gagueira a terem uma experiência enriquecedora com o mínimo de ansiedade sobre uma eventual situação constrangedora, mostra-se necessária.

Quadro 7 - Iniciativas para Melhorar a Experiências de Turistas com Gagueira no Brasil

<b>AÇÃO</b>	<b>JUSTIFICATIVA</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>	<b>NÍVEL</b>
Capacitações e Treinamentos sobre a gagueira	Elaborar e promover cursos de capacitações e sensibilização dos prestadores de serviços e servidores públicos que trabalham com o turismo. Treinamentos que abordam as peculiaridades da gagueira e promovem a empatia são essenciais para criar um ambiente acolhedor.	Parceria com a ABRAGAGUEIRA, IBF e Coletivos da sociedade civil para organizar e capacitar os servidores e prestadores de serviços, envolvendo ainda a presença de um turismólogo no processo para direcionar as atividades para o turismo.	Imediato
Campanhas de Conscientização	Campanhas publicitárias de conscientização sobre a gagueira em ambientes que envolvam a atividade turística, como hotéis, bares, aplicativos de locomoção, postos de informações turísticas.	Ministérios da saúde, turismo e direitos humanos, bem como as secretarias de turismo dos municípios.	Médio
Selo de Certificação	Criação de um selo de certificação que será oferecido após aprovação nas capacitações e treinamentos oferecidos pelo Ministério do Turismo ou Secretarias Estaduais de Turismo	Ministério do Turismo e as secretarias estaduais de Turismo.	Médio

Fonte: Elaborado pelo autor, 2024.

Todas as ações propostas devem envolver a participação ativa das organizações e entidades da sociedade civil na criação e elaboração do material a ser divulgado, bem como a presença e apoio de um turismólogo durante todo o processo.

A percepção da sensibilidade, o entendimento das necessidades específicas e a implementação de estratégias práticas contribuem para uma experiência turística mais positiva e acessível a todos, inclusive para os turistas que gaguejam. Investir na diversidade de métodos de comunicação não apenas atende às demandas de um público específico, mas também enriquece a experiência global para todos os visitantes.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através deste trabalho foi possível traçar o perfil desse turista com gagueira e suas dificuldades cotidianas em dinâmicas sociais e na aquisição de produtos e serviços turísticos, entendendo quais as dificuldades que atrapalham suas experiências. Observou-se ao longo da coleta e análise de dados e entrevistas que o estado brasileiro vem falhando com essas pessoas que, por iniciativa e dificuldades diárias, tiveram que se organizar para buscar o exercício pleno dos seus direitos e garantias constitucionais possíveis, visto que não existe até o presente momento uma legislação, em âmbito nacional, que assegura garantias para esse público.

Constatou-se a necessidade dos profissionais, empreendimentos e destinos turísticos de se prepararem para receber todos os tipos possíveis de clientes e respeitá-los de igual forma. O turista com gagueira compreende a necessidade de ter o direito a sua voz respeitado. Tratamentos como completar frases e expressões faciais podem atrapalhar e excluir esse turista da oportunidade de vivenciar as atividades.

Desse modo, o presente trabalho compreende como necessária a criação e implementação de mecanismos como campanhas publicitárias, treinamentos e capacitações para evitar situações constrangedoras que tendem a afastar o turista com gagueira e preservar a imagem dos destinos.

Espera-se que este trabalho tenha aberto um novo campo de visualização e possibilidades nos estudos da atividade turística e da acessibilidade, trazendo informações importantes para a atividade turística geral, como a sensibilização e o treinamento para profissionais da área, criando ambientes inclusivos e pensando na especialização de produtos e serviços voltados às pessoas com gagueira no turismo.

Por fim, entende-se que a comunicação é fundamental para uma plena vivência de tudo que o turismo pode proporcionar e as pessoas com gagueira tem voz, e suas vozes merecem ser ouvidas.

## 6. REFERÊNCIAS

ANDRADE, Cláudia Regina Furquim de. **A gagueira e o processo da comunicação humana**. Fonoaudiologia - Informação para a formação. Linguagem: desenvolvimento normal, alterações e distúrbios. Tradução . Rio de Janeiro: Gaunabara Koogan, 2003.

BENI, Mário Carlos. **Análise Estrutural do Turismo**. 3ª ed. rev. e ampl. Editora SENAC. São Paulo, 2000.

BÜCHEL, Christian e SOMMER, Martin.

BRASIL. **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988**. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm)>.

CASTRO, Eduardo Viveiros de. **O conceito de sociedade em Antropologia: um sobrevôo**. 2002. Disponível em: <[https://pedropeixotoferreira.files.wordpress.com/2010/03/viveiros-de-castro\\_2002\\_o-conceito-de-sociedade-em-antropologia\\_txt.pdf](https://pedropeixotoferreira.files.wordpress.com/2010/03/viveiros-de-castro_2002_o-conceito-de-sociedade-em-antropologia_txt.pdf)>. Acesso em 06 de setembro de 2023.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Comissão aprova criação de Lei de Atenção à Gagueira e à Pessoa que Gagueja**. Agência Câmara de Notícias. Brasília. 14/08/2023. Acesso em 21 de Setembro de 2023. Disponível em: <<https://www.camara.leg.br/noticias/986009-comissao-aprova-criacao-de-lei-de-atencao-a-gagueira-e-a-pessoa-que-gagueja>>.

**Comissão aprova inclusão de mudos e gagos entre pessoas com deficiência**. Abra Gagueira. Disponível em: <<https://www.abragagueira.org.br/2019/07/05/comissao-aprova-inclusao-de-mudos-e-gagos-entre-pessoas-com-deficiencia/>>. Acesso em 19 de dezembro de 2023.

DYNIEWICZ, Ana Maria. **Metodologia da pesquisa em saúde para iniciantes**. 2. ed. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2009.

ESCOLA DA DIVERSIDADE. **Embaixadores da Diversidade**. São Paulo, 2022. *E-book*. Disponível em: <<https://somos.profissas.com.br/ebook-embaixadores-diversidade>>. Acesso em 23 de Agosto de 2023.

F985 - Gagueira [tartamudez] - HiDoctor CID-10. Disponível em: <<https://www.hidoctor.com.br/cid10/p/capitulo/5/grupo/F90-F98/categoria/F98/subcategoria/F985>>. Acesso em 14 de outubro de 2023.

Gagueira | Gagueira levada a sério | INSTITUTO BRASILEIRO DE FLUÊNCIA - IBF. Disponível em: <<https://www.gagueira.org.br/>>. Acesso em 14 de Outubro de 2023.

GIBBS, Graham. **Análise de Dados Qualitativos**. Porto Alegre. Artmed Editora S.A. 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 6ª Edição., Editora Atlas. São Paulo, 2017.

GOMES, Maria José Carli. KERBAUY, Rachel Rodrigues. Estratégias de enfrentamento utilizadas por gagos adultos, não submetidos à terapia. **Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva**, São Paulo, v. 9, p. 81-102, jun. 2007. Disponível em :<[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1517-55452007000100007#:~:text=As%20interrup%C3%A7%C3%B5es%20no%20fluxo%20da,disflu%C3%A7%C3%A9%20um%20dos%20componentes](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-55452007000100007#:~:text=As%20interrup%C3%A7%C3%B5es%20no%20fluxo%20da,disflu%C3%A7%C3%A9%20um%20dos%20componentes)>. Acesso em 17 de Setembro de 2023.

HIDDEN DISABILITIES SUNFLOWER. Stuttering. Disponível em: <<https://hdsunflower.com/us/insights/post/stuttering>> . Acesso em 08 de Fevereiro de 2024.

KHATER, Eduardo. SOUZA, Kelen Cristina Silva de. Diversidade X Inclusão: Conceito, teoria e prática na educação infantil. **Revista Educação em Foco**, Registo, São Paulo. 2018. Disponível em: <[https://portal.unisepe.com.br/unifia/wp-content/uploads/sites/10001/2018/06/003\\_DIVERSIDADE\\_X\\_INCLUS%C3%83O.pdf](https://portal.unisepe.com.br/unifia/wp-content/uploads/sites/10001/2018/06/003_DIVERSIDADE_X_INCLUS%C3%83O.pdf)>. Acesso em 05 de setembro de 2023.

KOTLER, P., BOWEN, J. T., MAKENS, J. C., & BALOGLU, S. (2017). **Marketing for hospitality and tourism**. Pearson.

MERLO, Sandra. SILVA, Hugo. **25 mitos sobre a gagueira**. Instituto Brasileiro de Fluência. 2020. Acesso em 18/09/2023. Disponível em: <<https://gagueira.org.br/gagueira-etilogia/o-que-causa-a-gagueira>>.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Amostragem e Saturação em Pesquisa Qualitativa: Consensos e Controvérsia**. Revista Pesquisa Qualitativa. São Paulo. v. 5, n. 7, p. 01-12, abril. 2017. Acesso em 24 de abril de 2024. Disponível em: [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7429265/mod\\_resource/content/1/amostragem%20e%20saturac%C3%A7%C3%83o%20pesq%20qualitat%20Minayo%202017.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7429265/mod_resource/content/1/amostragem%20e%20saturac%C3%A7%C3%83o%20pesq%20qualitat%20Minayo%202017.pdf).

MIDDLETON, V. T., & CLARKE, J. (2001). **Marketing in travel and tourism**. Routledge.

PRATES, Débora. **Acessibilidade Atitudinal**. (2015). Grama.

**Posicionamento do IBF sobre gagueira e deficiência**. Disponível em: <<https://gagueira.org.br/releases/posicionamento-do-ibf-sobre-gagueira-e-deficiencia>>. Acesso em 19 de dezembro de 2023.

**Senado arquiva em definitivo Projeto de Lei para incluir dificuldades de comunicação como característica de pessoa com deficiência**. Abra Gagueira. Disponível em: <<https://www.abragagueira.org.br/2023/04/12/senado-arquiva-em-definitivo-projeto-de-lei-para-incluir-dificuldades-de-comunicacao-como-caracteristica-de-pessoa-com-deficiencia/>>. Acesso em: 13 mar. 2024.

SENADO FEDERAL. **Projeto de Lei do Senado - 311/2018** . Disponível em: <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/133715>>. Acesso em: 13 de novembro de 2023.

SENADO FEDERAL. **Comissão aprova inclusão de mudos e gagos entre pessoas com deficiência.** Senado Notícias. Brasília. 03/07/2019. Acesso em 21 de Setembro de 2023. Disponível em:

<<https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2019/07/03/comissao-aprova-inclusao-de-mudos-e-gagos-entre-pessoas-com-deficiencia#:~:text=Comiss%C3%A3o%20aprova%20inclus%C3%A3o%20de%20mudos%20e%20gagos%20entre%20pessoas%20com%20defici%C3%Aancia,-Compartilhe%20este%20conte%C3%BAdo&text=A%20Comiss%C3%A3o%20de%20Assuntos%20Sociais,gagos%20entre%20pessoas%20com%20defici%C3%Aancia.>>.

SILVA, Romero de Oliveira. FERREIRA, Lissa Valéria Fernandes. **Posicionamento de um destino turístico acessível: uma análise da cidade de Socorro, São Paulo, Brasil.** Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal – RN. 2021. Disponível em: <<https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/53982/1/PosicionamentodeumDestinoTuristico.pdf>>. Acesso em 27 de março de 2024.

SPRINGMANN, Lavinia. **Como saber se seu filho sofre uma disfluência ou gagueira patológica.** Disponível em: <<https://nuk.com.br/blog/post/como-saber-se-seu-filho-sofre-uma-disflu%C3%Aancia-ou-gagueira-patol%C3%B3gica>>. Acesso em 27 de março de 2024.

STUTTERING FOUNDATION. **Brief History.** Disponível em: <<https://www.stutteringhelp.org/brief-history>>. Acesso em 13 de fevereiro de 2024.

STUTTERING FOUNDATION. **Stuttering Foundation Launches ID Card for People Who Stutter.** Disponível em: <<https://www.stutteringhelp.org/content/stuttering-foundation-launches-id-card-people-who-stutter-0>>.

STUTTERING FOUNDATION. **TSA Service for Travelers Who Stutter.** 2017. p. 1.

VINUTO, Juliana. A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. **Temáticas**, Campinas, SP, v. 22, n. 44, p. 203–220, 2014. DOI: 10.20396/tematicas.v22i44.10977. Disponível em: <https://econtents.bc.unicamp.br/inpec/index.php/tematicas/article/view/10977>. Acesso em: 3 set. 2023.

## 7. ANEXOS

### ANEXO 1- PL Antônio Carlos Valadares



SENADO FEDERAL  
Gabinete do Senador ANTONIO CARLOS VALADARES

### PROJETO DE LEI DO SENADO Nº , DE 2018

Altera a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência), para incluir as dificuldades de comunicação e expressão no rol dos impedimentos que caracterizam a pessoa com deficiência.



SF/18336.55078-41

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

**Art. 1º** O art. 2º da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, passa a vigorar com a seguinte redação:

“**Art. 2º** Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual, de comunicação ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

..... (NR)”

**Art. 2º** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

### JUSTIFICAÇÃO

Há um contingente significativo de pessoas que apresentam dificuldades de se comunicar, especialmente por meio da fala, e de expressar pensamentos, sem que a causa dessa dificuldade esteja relacionada a impedimentos de natureza mental ou intelectual. Tais cidadãos e cidadãs, com destaque para as que sofrem de mudez ou tartamudez, mais conhecida como gagueira, não se veem incluídas, como deveriam, nas proteções sociais devidas às pessoas com deficiência.

Ora, os impedimentos para se comunicar e se expressar constituem barreiras adicionais e acarretam intenso sofrimento.



SENADO FEDERAL  
Gabinete do Senador ANTONIO CARLOS VALADARES

A pessoa com mudez ou gagueira passa por sérios obstáculos na vida cotidiana, e tem prejuízos especialmente pela dificuldade de interagir durante situações como, por exemplo, entrevistas de emprego, quando a empresa não está preparada para lidar com a questão. As dificuldades se tornam maiores quanto mais profunda for a disfluência da fala.

Ressalte-se que a Classificação Internacional de Deficiências, Incapacidades e Desvantagens (CIF), aprovada em 2001 pela Organização Mundial da Saúde (OMS), considera a gagueira como uma deficiência (código b3300), incluindo aí dificuldades associadas à velocidade e melodia da fala; prosódia e entoação; funções de conexão uniforme da fala; deficiências, repetição de sons, palavras ou parte de palavras e pausas irregulares na fala.

A CIF reconhece as interações ambientais como parte importante dos impedimentos enfrentados em sociedade pelas pessoas com deficiência.

O Estatuto da Pessoa com Deficiência, a Convenção das Nações Unidas sobre os direitos das pessoas com deficiência e a Classificação da OMS apontam para o desenvolvimento de políticas públicas consoantes com esse novo paradigma, o que implica tratar a deficiência como uma condição que se torna tanto mais desvantajosa quanto mais precário for o contexto social em que a pessoa precisa viver.

Portanto, indica nossa obrigação de atuar para diminuir as desvantagens da pessoa com deficiência e implica, também, reconhecer as mudanças nessas desvantagens, e, portanto, na condição da pessoa com deficiência, da maneira mais célere possível.

Sala das Sessões,

Senador ANTONIO CARLOS VALADARES  
PSB-SE



SF/18336.55078-41

## ANEXO 2 - Resposta Ministério do Turismo do Brasil

14/03/2024, 14:49

Gmail - [SIC] Anexos do pedido NUP 72020.003415/2023-11



Yan Vitor <yantobiase@gmail.com>

---

### [SIC] Anexos do pedido NUP 72020.003415/2023-11

---

SIC <sic@turismo.gov.br>  
Para: Yan Vitor <yantobiase@gmail.com>

16 de janeiro de 2024 às 10:19

Prezado Senhor,

A área respondente do seu pedido - Coordenação de Sustentabilidade e Ações Climáticas no Turismo - ao receber a sua nova pergunta feita no e-mail abaixo nos pediu para reforçar o que foi escrito ao final do Ofício resposta:

" ... Por fim, esclarecemos que não há, até o momento, nenhuma ação voltada especificamente para os turistas com gagueira."

Aproveitando a oportunidade, gostaríamos de esclarecer do motivo pelo o qual a área técnica enviou ao Senhor a resposta (ofício e anexos) mesmo não sendo o exato conteúdo da sua pergunta.

Tal ação do Departamento respondente é consequência do dever de atender às orientações normativas de boas práticas no atendimento ao cidadão.

Dentro desse dever que a Controladoria Geral da União - CGU nos impõe, está a prática de: caso o assunto da pergunta passe por algum tema que o Ministério trabalhe, é de bom tom informar ao cidadão a forma como o tema é tratado internamente. Além disso, por óbvio, informar no texto de resposta que o assunto ainda não é objeto de nenhuma ação pelo Ministério.

São esses os esclarecimentos.

Qualquer dúvida estamos à disposição.

Atenciosamente,



Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério do Turismo - SIC/MTUR

Ouvidoria - OUV  
Gabinete do Ministro de Estado do Turismo - GM

Ministério do Turismo - MTUR  
[sic@turismo.gov.br](mailto:sic@turismo.gov.br)

<https://falabr.cgu.gov.br/web/home?modoOuvidoria=1>

## ANEXO 3 - Resposta Secretaria Estadual de Saúde de Sergipe



GOVERNO DE SERGIPE  
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE  
DIRETORIA DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE  
COORDENAÇÃO ESTADUAL DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

Aracaju, 22 de Fevereiro de 2024.

### RESPOSTA À OUVIDORIA

Protocolo: 29138/24-3

**Solicitante: Yan Vitor Batista de Araujo**

**Tipo de Manifestação:** Pedido de Informação (e-SIC)

**Assunto:** Pacientes com Gagueira em Atendimento no Sistema de Saúde do Estado de Sergipe.

Cumprimentando cordialmente, vimos por meio deste, responder a Manifestação em relação a pacientes com Gagueira em atendimento no Sistema de Saúde do Estado de Sergipe.

No âmbito da Atenção Primária à Saúde – APS, da Secretaria da Saúde do Estado de Sergipe, foram informados nos prontuários eletrônicos como atendidos com o CID-10 (F98.5 – Gagueira: distúrbio ou transtorno de influência da fala) no ano de 2023, 47 pacientes. (Fonte: Centralizador Estadual do e-SUS).

Quanto a uma política pública ou material informativo que abrange e estejam disponíveis a população sobre a Gagueira, até o momento não existe algo específico nas APS's do Estado de Sergipe.

Desde já coloco-me à disposição para maiores elucidações.

Atenciosamente,

**Luan Cardoso de Araújo**  
Diretor da Atenção Primária em Saúde - DAPS  
Secretaria de Estado da Saúde - SES

## ANEXO 4 - Resposta Ministério da Saúde do Brasil

11/03/24, 23:44

SEI/MS - 0039340946 - Formulário: Resposta ao Cidadão



Ministério da Saúde  
Secretaria de Atenção Especializada à Saúde  
Departamento de Atenção Especializada e Temática  
Coordenação-Geral de Saúde da Pessoa com Deficiência

### FORMULÁRIO: RESPOSTA AO CIDADÃO

**ASSUNTO:**

Solicitação de Acesso à Informação - Plataforma "Fala.BR" - Protocolo NUP nº 25072.012095/2024-77.

**RESPOSTA:**

Prezado Cidadão (ã),

Em resposta ao Pedido de Acesso à Informação, registrado na Plataforma "Fala.BR" sob o protocolo NUP nº 25072.012095/2024-77, a Coordenação-Geral de Saúde da Pessoa com Deficiência (CGSPD/DAET/SAES/MS) informa que:

Conforme a Lei Brasileira de Inclusão (LBI), também denominada de Estatuto da Pessoa com Deficiência, no seu art 2º traz a definição da pessoa com deficiência, os aspectos para avaliação da deficiência e instrumentos para a referida avaliação. Segue:

Art. 2º Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

§ 1º A avaliação da deficiência, quando necessária, será biopsicossocial, realizada por equipe multiprofissional e interdisciplinar e considerará:

- I - os impedimentos nas funções e nas estruturas do corpo;
- II - os fatores socioambientais, psicológicos e pessoais;
- III - a limitação no desempenho de atividades; e
- IV - a restrição de participação.

§ 2º O Poder Executivo criará instrumentos para avaliação da deficiência.

Nesse sentido, a pessoa acometida com gagueira poderá ser considerada pessoa com deficiência caso apresente comprometimento de sua capacidade funcional no tocante à execução de atividades cotidianas. Tal condição poderá ser constatada com a avaliação de uma equipe multiprofissional de saúde em reabilitação, que poderá apontar se o caso em questão pode ser revertido ou amenizado por meio de processo de tratamento clínico, cirúrgico e/ou reabilitação, devidamente traçado em um Projeto Terapêutico Singular (PTS). Com isso, destaca-se que a condição de deficiência, sob o ponto de vista da funcionalidade, deverá passar por processos de reavaliação, sempre que a equipe de saúde e o usuário acharem necessários.

O Ministério da Saúde não dispõe de dados individualizados, por pessoa, e utiliza, quando necessário, dados estatísticos sobre pessoa com deficiência, o Censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), os quais são considerados oficiais por este órgão. Abaixo, seguem os links para consulta:

11/03/24, 23:44

SEI/MS - 0039340946 - Formulário: Resposta ao Cidadão

<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pesquisa/23/23612>

<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/saude/9160-pesquisa-nacional-de-saude.html>

<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/9662-censo-demografico-2010.html?edicao=9749&t=resultados>

Cabe ressaltar que o Ministério da Saúde não dispõe de indicadores de pessoas com gagueira que utilizam o Sistema Nacional de Saúde, uma vez que os registros são feitos por procedimentos.

Por fim, salienta-se que, enquanto órgão gestor do SUS no âmbito Federal, atua em regime de responsabilidade compartilhada com estados, municípios e o Distrito Federal, de acordo com a [Lei Orgânica do SUS, Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990](#). A gestão do SUS é compartilhada entre as três esferas federativas, sendo de incumbência dos gestores municipais e estaduais estabelecerem normas, definirem processos e fluxos assistenciais, bem como programar e organizar as Redes de Atenção à Saúde (RAS) no território, de forma a garantir a integralidade do cuidado às necessidades de saúde da sua população e o acesso regulado a cada ponto de atenção.

#### INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

<p><input type="checkbox"/> <b>Acesso concedido</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>Acesso negado, justificar a negativa:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Dados pessoais;</p> <p><input type="checkbox"/> Informação sigilosa de acordo classificada conforme a Lei nº 12.527/2011;</p> <p><input type="checkbox"/> Informação sigilosa de acordo com a legislação específica;</p> <p><input type="checkbox"/> Pedido desproporcional ou desarrazoado;</p> <p><input type="checkbox"/> Pedido exige tratamento adicional de dados;</p> <p><input type="checkbox"/> Pedido genérico;</p> <p><input type="checkbox"/> Pedido incompreensível;</p> <p><input type="checkbox"/> Processo decisório em curso.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <b>Acesso parcialmente concedido, justificar:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Parte da informação contém dados pessoais;</p> <p><input type="checkbox"/> Parte da informação demandará mais tempo para produção;</p> <p><input type="checkbox"/> Parte da informação é de competência de outro órgão/entidade;</p> <p><input type="checkbox"/> Parte da informação é sigilosa de acordo com legislação específica;</p> <p><input type="checkbox"/> Parte da informação é sigilosa e classificada conforme a Lei nº 12.527/2011;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parte da informação é inexistente;</p> <p><input type="checkbox"/> Parte do pedido é desproporcional ou desarrazoado;</p> <p><input type="checkbox"/> Parte do pedido é genérico;</p> <p><input type="checkbox"/> Parte do pedido é incompreensível;</p> <p><input type="checkbox"/> Processo decisório em curso.</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Informação inexistente.</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>Órgão não tem competência para responder sobre o assunto.</b></p> <p><b>O pedido de acesso ou sua resposta contém informações sujeitas à restrição de acesso, conforme previsto na Lei nº 12.527/2011?</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Não                      <input type="checkbox"/> Sim</p> <p>Área responsável pela resposta Coordenação-Geral de saúde da Pessoa com Deficiência - CGSPD/DAET/SAES/MS</p>
---

11/03/24, 23:44

SEI/MS - 0039340946 - Formulário: Resposta ao Cidadão

Atenciosamente,

**ARTHUR MEDEIROS**

Coordenador-Geral

Coordenação-Geral de Saúde da Pessoa com Deficiência - CGSPD/DAET/SAES/MS



Documento assinado eletronicamente por **Arthur de Almeida Medeiros, Coordenador(a)-Geral de Saúde da Pessoa com Deficiência**, em 08/03/2024, às 17:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º, do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#); e art. 8º, da [Portaria nº 900 de 31 de Março de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.saude.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.saude.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0039340946** e o código CRC **97FF1E60**.

Referência: Processo nº 25072.012095/2024-77

SEI nº 0039340946

Coordenação-Geral de Saúde da Pessoa com Deficiência - CGSPD  
Esplanada dos Ministérios, Bloco G - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70058-900  
Site - [saude.gov.br](http://saude.gov.br)