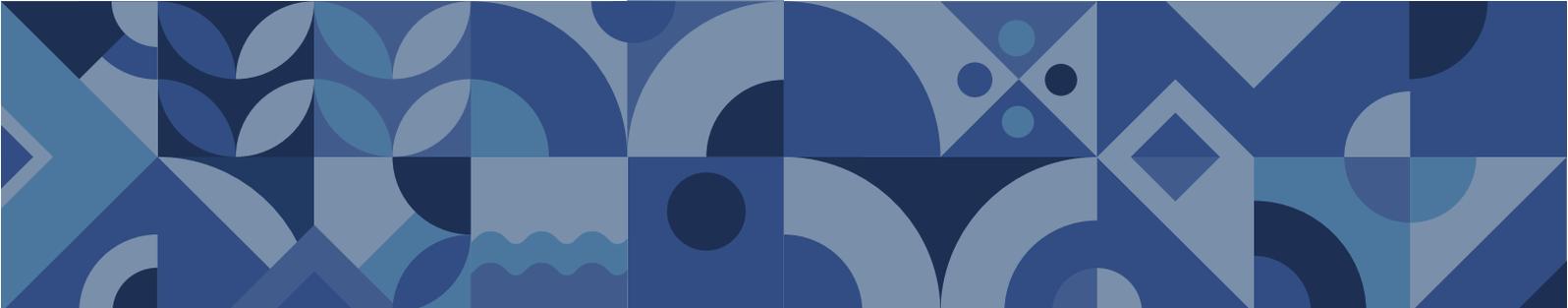




Turismo Acessível

Bem atender no Turismo Acessível





Ficha técnica

PRESIDENTE DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

Luiz Inácio Lula da Silva

MINISTRO DE ESTADO DO TURISMO

Celso Sabino de Oliveira

SECRETÁRIO-EXECUTIVO

Wallace Nunes da Silva

**SECRETARIA NACIONAL DE PLANEJAMENTO,
SUSTENTABILIDADE E COMPETITIVIDADE NO TURISMO (SNPTur)**

Milton Sérgio Silveira Zuanazzi

**DEPARTAMENTO DE QUALIDADE,
SUSTENTABILIDADE E AÇÕES
CLIMÁTICAS NO TURISMO (DEQUA)**

Gabriela Cyríaco da Silva Frota

**COORDENAÇÃO-GERAL DE
QUALIDADE NO TURISMO (CGQT)**

**COORDENAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO
DE PRESTADORES DE SERVIÇOS
TURÍSTICOS (COPRES)**

Angela Cascão - substituta

**COORDENAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO
PROFISSIONAL DO TURISMO
(CPROF)**

Jéssica de Oliveira Queiroga

**COORDENAÇÃO GERAL DE
SUSTENTABILIDADE E AÇÕES
CLIMÁTICAS NO TURISMO
(CGCLIMA)**

Marcelo Garcia Macedo

**COORDENAÇÃO DE
SUSTENTABILIDADE E AÇÕES
CLIMÁTICAS NO TURISMO
(CGCLIMA)**

Carolina Fávero de Souza

**COORDENAÇÃO DE TURISMO
RESPONSÁVEL**

Laís Campelo Corrêa Torres

EQUIPE TÉCNICA DA CGCLIMA

Edson Barros

Regina Motta

Créditos

**REITOR DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO MARANHÃO - UFMA**
Natalino Salgado Filho

**VICE-REITOR DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO MARANHÃO - UFMA**
Marcos Fábio Belo Matos

**COORDENAÇÃO GERAL DA
DIRETORIA DE TECNOLOGIAS NA
EDUCAÇÃO/GRUPO SAITE - UFMA**
Ana Emilia Figueiredo de Oliveira

**COORDENAÇÃO GERAL DO
PROJETO - UFMA**
Mário Antônio Meireles Teixeira

**COORDENADORES DE ÁREA DO
GRUPO SAITE - UFMA**
Deysianne Costa das Chagas
Paola Trindade Garcia
Elza Bernardes Monier
Bruno Serviliano Santos Farias

ASSESSORA TÉCNICA - UFMA
Rosélis de Jesus Barbosa Câmara

**AUTORES RESPONSÁVEIS PELA
ATUALIZAÇÃO - APOIO TÉCNICO**
Clara Caribé
Cristiane Ecker Fornazieri
Denilson Gobbo Nalin
Desiree Nunes do Sacramento

REVISÃO TEXTUAL
Vitória Regina de Alencar Araújo

DESIGN INSTRUCIONAL
Karoline Corrêa Trindade
Artemis Lisboa Freire

DESIGN GRÁFICO
Caio Marques Gomes
Diego da Silva e Silva

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. Turismo Acessível: Bem atender no Turismo Acessível. Volume III. Brasília-DF: Ministério do Turismo, 2023, 77 p.1. Turismo 2. Acessibilidade 3. Deficiência

© 2023. Ministério do Turismo - MTur. Grupo de Pesquisa em Saúde, Inovação, Tecnologia e Educação – SAITE, vinculado à Universidade Federal do Maranhão - UFMA. É permitida a reprodução, a disseminação e a utilização desta obra, em parte ou em sua totalidade, na forma da legislação ao mesmo tempo em que deve ser citada a fonte e é vedada sua utilização comercial, sem a autorização, conjunta, expressa dos seus autores e do MTur, conforme a Lei de Direitos Autorais – LDA (Lei n.º 9.610, de 19 de fevereiro de 1998).

Apresentação

O Ministério do Turismo tem buscado promover a acessibilidade a todos, independentemente das diferenças, apoiando projetos que visem à acessibilidade, à adaptação de atividades turísticas e à sensibilização e disseminação de orientações acerca da acessibilidade nos mais diversos setores ligados direta e indiretamente à atividade turística.

Em 2012, foi criado o Programa Turismo Acessível, o qual foi relançado em 2021, com o objetivo de transformar o turismo em um importante mecanismo de desenvolvimento econômico do Brasil, e em um grande indutor de inclusão social.

O Programa Turismo Acessível visa promover inclusão com segurança e autonomia em atividades turísticas e suas ações, contemplando as iniciativas de estímulo ao desenvolvimento de um turismo acessível a todos e de sensibilização do setor para a inclusão das pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida.

Os beneficiários diretos desse Programa são as pessoa com deficiência e/ou com mobilidade reduzida (turistas e não turistas), gestores públicos e privados, empreendimentos turísticos, destinos turísticos e profissionais da linha de frente do turismo.

Conforme o Artigo 42 da Lei Brasileira de Inclusão, a Pessoa com Deficiência tem direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer em igualdade de oportunidades com as demais pessoas. O Turismo Inclusivo é, para além de uma responsabilidade coletiva, uma oportunidade de negócio e uma vantagem competitiva.

Neste Volume III da Cartilha “Turismo Acessível”, serão apresentados subsídios para os prestadores de serviços turísticos adaptarem suas instalações e equipamentos, assim como orientações básicas para o bem atender ao turista com deficiência e/ou com mobilidade reduzida.

Ministério do Turismo

Sumário

Apresentação.....	04
1. Introdução.....	07
2. Turismo Acessível e o mercado.....	09
2.1 O potencial de mercado de viagens para pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida	09
2.2 A tipologia do turismo e a organização de viagens.....	11
3. Organizando e adaptando o mercado para a acessibilidade no turismo.....	17
3.1 Avaliando as necessidades de qualificação para bem atender a Pessoa com Deficiência.....	17
3.2 Avaliando as necessidades de adaptação de equipamentos e instalações físicas.....	19
3.3 Comunicação e sinalização para a acessibilidade.....	38
3.4 Planejando os serviços e os meios de transporte.....	41
3.5 Organizando e comercializando produtos e serviços.....	46
4. O bem atender ao turista com deficiência e/ou com mobilidade reduzida.....	51
4.1 Qualificação profissional para o Turismo Acessível.....	51
4.2 Orientações básicas para atender bem.....	59
4.3 Segurança	71
4.4 Tecnologias e equipamentos.....	72
5. Referências.....	74

1

INTRODUÇÃO

1. INTRODUÇÃO

Nesta publicação, foram compilados conteúdos informativos com o objetivo de fornecer orientações para melhorar a qualificação profissional, a fim de atender adequadamente às necessidades das pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Essa abordagem pode representar o primeiro passo para que as empresas incluam em sua base de clientes uma demanda significativa de consumidores. Além disso, a adaptação das instalações e a aquisição de equipamentos específicos são ações complementares que proporcionarão ao empreendedor novas oportunidades de negócio.

Para tanto, é necessário envolver e sensibilizar os diferentes prestadores de serviços turísticos, tais como os estabelecimentos de alimentação (restaurantes, bares, cafés, lanchonetes, sorveterias, docerias etc.), os meios de hospedagem (resorts, hotéis, hotéis-fazenda, pousadas, hostels, campings etc.), as agências de turismo (emissivas e receptivas), os meios de transporte privados (táxis, transporte por aplicativo, vans de aluguel etc.), atrativos, espaço para eventos e parques temáticos, entre outros, assim como os serviços de guias e condutores locais.

Além disso, cabe incluir no conjunto de atores envolvidos outros prestadores de serviços, que servem de apoio ao turismo, tais como estabelecimentos comerciais, terminais rodoviários, correios, delegacias, unidades de saúde, farmácias, bancos, prefeituras etc.

Sob a liderança de prefeituras e o engajamento concreto do setor privado, aliadas às parcerias estratégicas com entidades de apoio e organizações financeiras, essas ações podem ser viabilizadas visando à preparação de receptivos turísticos e demais prestadores de serviços para atender às necessidades desse público específico

2

TURISMO ACESSÍVEL E O MERCADO

2.1 O potencial de mercado de viagens para pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida

2.2 A tipologia do turismo e a organização de viagens

2. TURISMO ACESSÍVEL E O MERCADO

2.1 O potencial do mercado de viagens para pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida

Ainda existem lacunas de dados específicos sobre o perfil das pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida e seu comportamento como consumidores no setor de turismo.

Se faz necessário obter mais informações sobre a atual demanda de consumo, assim como a demanda potencial e disseminar cases de sucesso para demonstrar a viabilidade do mercado em feiras e eventos oficiais de turismo, sites e nas mídias sociais.

Outras questões importantes são a qualificação de recursos humanos para o atendimento dos turistas com deficiência, qualificação para o desenvolvimento de projetos executivos que contemplem acessibilidade nos destinos turísticos e a disponibilização de programas com fontes de financiamento para a realização de obras e compra de equipamentos de acessibilidade.

Em 2023, com o objetivo de suprir a carência de dados sobre o turista com deficiência, o Ministério do Turismo, em cooperação técnica com Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura - UNESCO através do Edital 914BRZ4024 01/2022, contratou uma consultoria especializada para o levantamento de dados.

Dois documentos técnicos foram criados e já estão disponíveis no site do Ministério do Turismo para orientação a todos os grupos interessados no desenvolvimento do turismo acessível. Estes documentos subsidiarão ações para melhorias do Programa Turismo Acessível do Ministério do Turismo.

A partir desses dados pretende-se que os prestadores de serviços turísticos façam as adequações necessárias para que a sua oferta seja inclusiva e acessível a todas as pessoas e que elas sejam atendidas de forma equânime ou seja respeitando as diferenças.

Potencializar a construção de políticas públicas para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida faz parte da pauta do Programa Turismo Acessível do Ministério do Turismo.

Pessoas com deficiência

No Brasil, segundo o censo do IBGE de 2010, vivem 45,6 milhões de pessoas com deficiência, o que equivale a 24,5% da população. A partir da releitura de dados em 2019, o IBGE estima que atualmente os brasileiros com alguma deficiência têm idade a partir de dois anos, somando 17,3 milhões de pessoas, ou seja, 8,4% da população em geral. Quase metade dessa parcela (49,4%) é de idosos (IBGE, 2010).

Das pessoas com deficiência que tinham vínculo formal em 2019, a maioria era do sexo masculino (63,2%); a participação de negros e não negros era relativamente bem equilibrada, como também de pessoas com até 39 anos e aquelas com idade superior;

porém, a participação de jovens era inferior à verificada no mercado de trabalho geral, ou seja, a média de idade era mais alta entre as pessoas com deficiência. O tipo de deficiência predominante nesses vínculos era a física, seguida pela Deficiência Auditiva e, depois, a visual. Entre 2018 e 2019, houve crescimento numérico, principalmente de profissionais reabilitados (+13.517) e de trabalhadores(as) com deficiência visual (+10.094).

O rendimento médio dos(as) trabalhadores(as) com deficiência, em 2019, era 10,1% menor do que o rendimento médio total dos vínculos, diferença menor do que a verificada em 2018 (-12,3%), mas ainda relevante, indicando algo mais estrutural e menos conjuntural. Houve uma maior concentração de pessoas com deficiência nas faixas de rendimento médio até dois salários mínimos no ano considerado, em relação ao total dos vínculos formais. Isso pode ser resultado direto da maior especificidade de inclusão desse grupo populacional na comparação com o total de trabalhadores(as) com vínculo formal, tendo como hipóteses de diferenciação o tipo de ocupação, setor e a rotatividade mesmo quando várias características são semelhantes, como o nível de instrução e a jornada de trabalho.

Obesos

Considera-se excesso de peso o Índice de Massa Corporal (IMC) acima de 25. A pessoa obesa tem IMC maior que 30. O IMC é calculado pelo peso em quilograma dividido pelo quadrado da altura em metro. Dados do segundo volume da Pesquisa Nacional de Saúde de 2019, divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), indicam que a proporção de obesos na população a partir de 20 anos de idade mais que dobrou no país entre 2003 e 2019, passando de 12,2% para 26,8%. Nesse período, a obesidade feminina subiu de 14,5% para 30,2%, enquanto a obesidade masculina passou de 9,6% para 22,8%. Outro dado mostra que, em 2019, uma em cada quatro pessoas de 18 anos de idade ou mais, no Brasil, estava obesa, o equivalente a 41 milhões de pessoas.

Idosos

Homens e mulheres acima de 60 anos representam aproximadamente 14,26% (2020) da população brasileira. Segundo projeções do IBGE, em 2060, os idosos devem chegar a ser aproximadamente um terço dos brasileiros (32,2% da população).

Em 2008, a expectativa de vida chegou a quase 73 anos. Caso as projeções se confirmem, em 2050, será atingido o patamar dos 81,29 anos, semelhante a atual estimativa da Islândia, Hong Kong, China e Japão. Esse crescimento representa uma importante conquista social e resulta da melhoria das condições de vida, com ampliação do acesso a serviços médicos preventivos e curativos, avanço da tecnologia médica,

ampliação da cobertura de saneamento básico, aumento da escolaridade e da renda, entre outros determinantes.

De fato, enquanto a proporção de crianças e adolescentes vem diminuindo, a proporção de pessoas idosas na população total tem aumentado consideravelmente, tornando-as uma realidade cada vez mais presente.

2.2 A tipologia do turismo e a organização de viagens

O turismo pode ser entendido, de forma operacional, como o conjunto de cinco elementos – atrativos, infraestrutura, serviços, comunidade e turista. O Ministério do Turismo adota conceitos específicos para esses termos, porém, para fins de entendimento, neste documento, considera-se:

Atrativos

O que faz alguém ir a um destino (atrativos naturais ou artificiais, eventos especiais, entretenimento, história, cultura, família e amigos, negócios etc.);

Infraestrutura

Acessos, sistemas de informação e comunicação, sistemas de abastecimento e saneamento etc.;

Serviços

Agenciamento, alimentação, meios de hospedagem, transportes, comércio, guias etc.;

Comunidade

Moradores locais, associações e o governo local;

Turista

Consumidor de diferentes classes sociais, motivações e interesses, que realiza viagens turísticas.

Além disso, para o desenvolvimento do turismo, deve-se observar alguns condicionantes:

Ter pesquisa de mercado

Quem é o mercado, qual é o perfil do turista, do que ele gosta e do que ele não gosta, como ele descobriu o destino, como é seu comportamento etc.;

Realizar ações de promoção e comercialização

Como trazer o mercado ao destino.

Ao agente de turismo cabe entender as alternativas compatíveis com as condições das pessoas com deficiência ao decidir empreender uma viagem. Por outro lado, ao planejar uma viagem, o turista com deficiência estará atento às condições gerais e específicas da experiência, dos meios de transporte utilizados, e precisará saber se a rede de serviços ligada ao destino turístico dispõe de acessibilidade e atendimento especializado.

Para uma viagem com segurança e comodidade desde a sua saída até o seu retorno, o turista com deficiência levará em conta as seguintes questões de organização:

Reserva dos Serviços (por telefone, internet, aplicativo ou pessoalmente)	<ul style="list-style-type: none">• Direta: reserva realizada pelo consumidor, diretamente com o fornecedor local;• Indireta: reserva realizada por meio de agências de turismo.
Meios de Transporte	<ul style="list-style-type: none">• Deslocamento de sua residência até o ponto de partida de sua viagem (terminal rodoviário, terminal aquaviário, aeroporto etc.);• Chegada ao destino e deslocamento até o meio de hospedagem;• Deslocamento no destino;• Retorno para sua cidade e deslocamento até sua residência.
Serviços e Atrativos no Destino	<ul style="list-style-type: none">• Acessibilidade nos meios de hospedagem e estabelecimentos de alimentação;• Visita aos atrativos naturais, culturais e outros;• Visita a estabelecimentos comerciais;• Demais atividades de lazer.

Diante da necessidade de atender a essa demanda de viagens, o prestador de serviço deverá estar atento a essas questões. Cabe lembrar, ainda, que ter profissionais com deficiência atuando nas áreas do turismo é questão de responsabilidade e inclusão social.

O fluxograma a seguir apresenta como se dá o funcionamento e as alternativas de organização das viagens por parte dos clientes e o papel de cada componente do turismo (BRASIL, 2009).

FLUXO - CADEIA PRODUTIVA DO TURISMO



Como prestadores de Serviços Turísticos, segundo a Lei do Turismo, temos:

Agência de Turismo

Pessoa jurídica que exerce a atividade econômica de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos ou os fornece diretamente.

Meios de Hospedagem

Empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária.

Transportadoras Turísticas

Empresas que tenham por objeto social a prestação de serviços de transporte turístico de superfície, caracterizado pelo deslocamento de pessoas em veículos e embarcações por vias terrestres e aquáticas, compreendendo as seguintes modalidades:

- I - Pacote de Viagem:** itinerário realizado em âmbito municipal, intermunicipal, interestadual ou internacional que inclua, além do transporte, outros serviços turísticos, como hospedagem, visita a locais turísticos, alimentação e outros;
- II - Passeio Local:** itinerário realizado para visitação a locais de interesse turístico do município ou vizinhança, sem incluir pernoite;
- III - Traslado:** percurso realizado entre as estações terminais de embarque e desembarque de passageiros, meios de hospedagem e locais onde são realizados congressos, convenções, feiras, exposições de negócios e respectivas programações sociais; e
- IV - Especial:** ajustado diretamente por entidades civis associativas, sindicais, de classe, desportivas, educacionais, culturais, religiosas, recreativas e grupo de pessoas físicas e de pessoas jurídicas, sem objetivo de lucro, com transportadoras turísticas, em âmbito municipal, intermunicipal, interestadual e internacional.

Organizadoras de Eventos

Empresas que têm por objeto social a prestação de serviços de gestão, planejamento, organização, promoção, coordenação, operacionalização, produção e assessoria de eventos.

Parques Temáticos

Empreendimentos ou estabelecimentos que tenham por objeto social a prestação de serviços e atividades, implantados em local fixo e de forma permanente, ambientados tematicamente, considerados de interesse turístico pelo Ministério do Turismo.

Acampamentos Turísticos

Áreas especialmente preparadas para a montagem de barracas e para o estacionamento de reboques habitáveis, ou equipamento similar, dispendo, ainda, de instalações, equipamentos e serviços específicos para facilitar a permanência dos usuários ao ar livre.

3

ORGANIZANDO E ADAPTANDO O MERCADO PARA A ACESSIBILIDADE NO TURISMO

3.1 Avaliando as necessidades de qualificação para bem atender a Pessoa com Deficiência

3.2 Avaliando as necessidades de adaptação de equipamentos e instalações físicas

3.3 Comunicação e sinalização para a acessibilidade

3.4 Planejando os serviços e os meios de transporte

3.5 Organizando e comercializando produtos e serviços da cadeia turística

3. ORGANIZANDO E ADAPTANDO O MERCADO PARA A ACESSIBILIDADE NO TURISMO

O setor turístico deve empreender ações visando ao atendimento às pessoas com deficiência e, para tanto, deve fazer uma análise crítica da situação em que se encontra sua empresa nos seguintes pontos:

Qualificação para bem atender a Pessoa com Deficiência;

Adaptação de equipamentos e instalações;

Comunicação e sinalização;

Adequação dos meios de transporte;

Elaboração de produtos e serviços turísticos adaptados;

Promoção e comercialização.

A avaliação desses elementos se dá pelo processo de mapeamento e diagnóstico da acessibilidade turística, conforme descrito na Cartilha “Mapeamento e Planejamento da Acessibilidade em Destinos Turísticos”.

Neste capítulo, serão detalhadas as exigências e as necessidades para um bom atendimento ao turista com deficiência, boa parte delas previstas em dispositivos legais.

3.1 Avaliando as necessidades de qualificação para bem atender a Pessoa com Deficiência

O prestador de serviços turísticos deve empreender uma avaliação de seu pessoal para um atendimento diferenciado ao turista com deficiência. Além das questões dispostas nos formulários de mapeamento que dizem respeito ao atendimento, cabe ao prestador de serviços aprofundar a análise especificamente ao seu negócio, em acordo com sua visão empresarial e em função de sua proposta para um atendimento eficiente e eficaz.

O questionário a seguir foi elaborado para auxiliar gestores de empresas privadas a refletir e identificar de forma mais precisa as questões relacionadas à acessibilidade no setor privado. Seu objetivo é capacitar os profissionais a receber de maneira adequada as pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida.

Decerto, a garantia de satisfação no atendimento será um diferencial significativo para um amplo mercado consumidor, o de viajantes com deficiência e/ou com mobilidade reduzida, naquelas localidades que estejam acessíveis às suas necessidades, desde agências de turismo, aeroportos, companhias aéreas, receptivos com transporte acessível, meios de hospedagem, passeios, bares, restaurantes e similares.

Questionário ao Empreendedor – Turismo Acessível

1. Em qual dos setores você trabalha:

- Agências - emissivo
- Agências de turismo - receptivo
- Guias e condutores
- Resort
- Hotel
- Hotel-fazenda
- Pousadas
- Albergue
- Camping
- Local de Eventos
- Restaurante
- Bares
- Lanchonete
- Sorveteria
- Doceria
- Táxi
- Veículo por aplicativo
- Transportes – vans de aluguel/ônibus
- Outros: _____

2. Há quanto tempo você trabalha com turismo?

- Menos de 2 anos.
- De 2 a 5 anos.
- Mais de 5 anos.

3. Você possui ou já teve contato no atendimento a pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida? () Sim

- Não (Pule para a Pergunta 6)

4. Com quais tipos de pessoas com deficiência teve contato?

- Deficiência Física
- Deficiência Visual
- Deficiência Intelectual
- Deficiência Auditiva
- Deficiência Motora
- Transtorno do Espectro Autista (TEA)

8. Assinale as alternativas que na sua opinião justificam a abertura do mercado turístico para atender à Pessoa com Deficiência e/ou com mobilidade reduzida?

- Aumento da demanda e do lucro.
- Satisfação do turista com deficiência.
- Satisfação por contribuir com os direitos da Pessoa com Deficiência.
- Reconhecimento perante o mercado.
- Outros motivos: _____

9. A empresa ou organização em que você trabalha possui quais estratégias para atendimento ao turista com deficiência e/ou com mobilidade reduzida? (Resposta múltipla)

- Acessibilidade arquitetônica.
- Formas de atendimento diferenciado. () Serviços e/ou roteiros adaptados.
- Envolvimento, treinamento e conscientização de funcionários.
- Não temos ações nesse sentido.
- Outros: _____

10. Sua empresa ou organização compreende a necessidade de cumprir a legislação sobre acessibilidade em suas instalações, atrativos, passeios, meios de transporte etc.?

- Sim
- Não (Responda e pule para a pergunta 12)

5. Você sentiu algum tipo de dificuldade no atendimento a pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida?

- Sim – não sabia como proceder.
- Sim – passou o atendimento para outro funcionário.
- Sim – encaminhou cliente para outra empresa.
- Não, o atendimento foi normal.

6. Em sua opinião, o que é Turismo Acessível? (Resposta múltipla)

- Um novo produto para uma minoria de consumidores.
- Uma forma de inclusão social de viajantes especiais.
- Uma forma de vender mais serviços.
- Um segmento de viagens.
- Outros: _____

7. Você conhece alguma lei ou norma que assegura os direitos deste consumidor?

- Sim
- Não

11. Quais ações ou procedimentos sua empresa pretende implantar? (Resposta múltipla)

- Acessibilidade arquitetônica.
- Novas formas de atendimento.
- Formatação de novos serviços e/ou roteiros adaptados.
- Envolvimento, treinamento e conscientização de funcionários.

12. Quais são os possíveis motivos para não se implantar a acessibilidade no empreendimento em que trabalha? (Resposta múltipla)

- Custo elevado em treinamento de pessoal.
- Custo elevado em equipamentos.
- Não vejo vantagem financeira.
- Não acredito que haverá reconhecimento.
- Entendo que a operação atual já é acessível.
- Não sei.
- Outros: _____

Fonte: Adaptado de BRASIL. Ministério do Turismo. Turismo Acessível: Bem Atender no Turismo Acessível. Volume III. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 60 p.

3.2 Avaliando as necessidades de adaptação de equipamentos e instalações físicas

Qualquer que seja o estabelecimento, deve possuir adaptações que proporcionem ao turista com deficiência independência, autonomia e dignidade, de forma coletiva ou individual. Essas edificações deverão seguir o Desenho Universal que será utilizado na produção de espaços ou de objetos, permitindo a igualdade no seu emprego por todos, inclusive pelas pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida.

De modo geral, para os estabelecimentos tornarem-se acessíveis, alguns importantes aspectos devem ser observados (AGUIRRE, 2003):

Estabelecimentos para alojamento/meios de hospedagem

Hotéis, pousadas, campings e outros: acessos (estacionamento, percurso até o edifício, zona de manobra, desníveis e portas de entrada e saída), circulação interior (passagens e percursos, zonas de manobra, elevadores e revestimentos), dormitórios, banheiros e cozinhas (dimensões, zona de manobra, porta de acesso), uso de sanitários (acessórios, comandos, ajudas técnicas, revestimentos, alarmes), mobiliário (mesa e cadeiras, camas e armários) e instalações (telefone, televisão, iluminação e temperatura - comando e controles).

Estabelecimentos para informação e comercialização

Portais, centros de visitantes, centros de atendimento ao turista, agências e operadores de viagens e turismo: acessos (estacionamento, desníveis e portas), circulação interior (desníveis, passagens livres, iluminação e revestimentos), mobiliário (mesa, balcões e expositores).

Estabelecimentos de alimentação

Restaurantes, bares, lanchonetes e afins: acessos (igual aos anteriores), circulação interior (distribuição do espaço, passagens entre móveis e desníveis), sanitários (acesso e área de manobra, acessórios, comandos, ajudas técnicas, revestimentos e alarmes) e mobiliário (mesa, cadeiras, barras e balcões).

Estabelecimentos para lazer e recreação

Atrativos, parques temáticos, fazendas, museus, espaços para eventos. Em todos esses espaços, é preciso estudar a acessibilidade individual a cada elemento e a acessibilidade ao conjunto geral.

A acessibilidade a hotéis, pousadas e similares deve ser garantida às pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida, conforme determina o Decreto Federal n.º 9.296/2018, que regulamenta o Art. 45 da Lei n.º 13.146, de 06/07/15, que estabelece o percentual de dormitórios acessíveis em empreendimentos de hospedagem existentes e a aplicação do Desenho Universal em novos estabelecimentos; e as normas da ABNT, a NBR 9050:2020 Versão Corrigida: 2021 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos, e a NBR 16537:2016 - Acessibilidade - Sinalização tátil no piso - Diretrizes para elaboração de projetos e instalação.

A seguir, serão apresentadas as recomendações gerais e específicas de acessibilidade que poderão auxiliar nas adaptações das edificações turísticas existentes ou em novos projetos, de modo que os ambientes possam oferecer aos turistas com deficiência conforto e segurança.

Condições Gerais de Acessibilidade em Organizações Turísticas

CALÇADA

As calçadas geralmente são projetadas com padrões específicos por toda a sua extensão e devem priorizar a segurança e a autonomia de todos os pedestres.

A rota acessível deve incorporar estacionamentos, calçadas rebaixadas, faixas de travessia de pedestres e rampas.

A calçada ideal é aquela em que o trajeto é contínuo, desobstruído e sinalizado, e que conecta ambientes externos ou internos de espaços e edificações.

Os pisos devem ter superfície regular, firme, estável, resistente e, principalmente, antiderrapante sob qualquer condição, e não pode provocar trepidação em dispositivos com rodas, como cadeira de rodas ou carrinhos de bebê.

Deve existir sinalização tátil no piso para auxiliar as pessoas com Deficiência Visual, tanto as pessoas cegas como as de Baixa Visão, a se locomoverem com autonomia e segurança, podendo se utilizar de linha-guia, conforme estudo do caso em questão. Para a pessoa que tem Baixa Visão, será possível ver o contraste de luminância entre os pisos táteis e o pavimento adjacente.

A calçada é composta por uma faixa livre, onde transitam os pedestres, e uma faixa de serviço, onde estão alocados os mobiliários urbanos, postes e vegetação, e a faixa de acesso às edificações.

ESTACIONAMENTO

As vagas para estacionamento de veículos que conduzam ou que sejam conduzidos por pessoas com deficiência devem ter sinalização horizontal, contar com um espaço adicional de circulação com, no mínimo, 1,20 m de largura, quando afastada da faixa de travessia de pedestres.

Também deve haver uma área para a passagem da cadeira de rodas, que deve sempre estar associada à calçada e à rampa de acesso.

As vagas reservadas devem estar próximas de entradas ou do acesso de pedestres e estar sinalizadas com o Símbolo Internacional de Acesso – SIA na forma horizontal e vertical.

As vagas sinalizadas para idosos devem ter legenda “IDOSO”, que deve ser branca, com altura de letra de 0,40 m e comprimento de 1,75 m. Admite-se uso de fundo azul para destacar a legenda. A sinalização visual em áreas de circulação, quando suspensa, deve ser instalada a uma altura livre mínima de 2,10 m do piso.

Conforme menciona o caput do Art. 47 da Lei Federal n.º 13.146/15, as vagas devem equivaler a 2% (dois por cento) do total, devidamente sinalizadas, com as especificações de desenho e traçado de acordo com as normas técnicas vigentes de acessibilidade.

A Lei n.º 9.503/97 - Código de Trânsito Brasileiro, suas resoluções complementares e as leis estaduais e municipais que complementam a legislação por meio de Portarias e Decretos, às vezes, podem indicar outros modelos de placas de estacionamento e percentuais de vagas diferentes da lei federal, devendo ser observados caso a caso.

ACESSO À ENTRADA E AO INTERIOR DOS ESTABELECIMENTOS

A entrada dos estabelecimentos deve estar livre de obstáculos. Desnível superior a 15 mm deve ser tratado como degrau e deve ser substituído por rampa com inclinação adequada para o acesso de usuários de cadeira de rodas.

Em construções novas, todas as entradas devem ser acessíveis; nas existentes, pelo menos uma das entradas deve ser acessível.

As dimensões corretas para construção de rampas podem ser consultadas na ABNT NBR 9050:2020. Quando não houver espaço suficiente para a construção de rampas, pode ser utilizado equipamento eletromecânico, como plataforma elevatória ou elevador de uso específico para pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida.

Deve-se criar facilidade no acesso a elevadores, escadas rolantes, telefones públicos acessíveis e sanitários adaptados, e todos os acessos para pessoas com deficiência devem ser sinalizados com o Símbolo Internacional de Acesso - SIA.

Os corredores devem ter largura mínima de 0,90 m, com extensão de até 4 m, 1,20 m para até 10 m de extensão e 1,50 m para corredores com mais de 10 metros. Corredores de uso público deverão ter 1,50 m de largura, e para grandes fluxos, dimensões maiores de 1,50 m de largura, além de possuir área de 1,50 m por 1,50 m que permita manobrar a cadeira de rodas. No interior do estabelecimento, a pessoa deve poder realizar a manobra da cadeira de rodas e, ao mesmo tempo, alcançar manualmente os produtos.

Balcões de atendimento acessíveis devem possuir superfície com largura mínima de 0,90 m e altura entre 0,75 m a 0,85 m do piso acabado, assegurando-se largura livre mínima sob a superfície de 0,80 m. Devem ser asseguradas altura livre sob o tampo de, no mínimo, 0,73 m e profundidade livre mínima de 0,30 m, de modo que a pessoa em cadeira de rodas tenha a possibilidade de avançar sob o balcão.

Deve ser garantida a aproximação frontal da pessoa usuária de cadeira de rodas. Os objetos expostos para alcance devem estar na altura máxima de 1,20 m.

SANITÁRIOS

Os sanitários, banheiros e vestiários acessíveis devem possuir entrada independente, de modo a possibilitar que a Pessoa com Deficiência possa utilizar a instalação sanitária acompanhada de uma pessoa do sexo oposto.

Deve ser disponibilizado 5% do total de cada peça sanitária, com, no mínimo, uma para cada sexo em cada pavimento em que houver sanitários.

Os sanitários devem estar localizados em rotas acessíveis, próximos à circulação principal, preferencialmente próximos ou integrados às demais instalações sanitárias.

Para identificação do sanitário, a porta deve ter uma placa com o Símbolo Internacional de Acesso – SIA, com informação tátil na parede, em alto relevo e cor contrastante com o fundo, e a mesma informação em braille na linha de baixo.

A porta deve abrir para fora, ter a largura mínima de 0,80 m entre os batentes, dispor de sinalização tátil na altura da maçaneta, dispor de maçaneta tipo alavanca, puxador horizontal interno de 0,40 m e revestimento resistente a impactos na parte inferior da porta até a altura de 0,40 m a partir do piso.

O sanitário deve disponibilizar um alarme ao lado da bacia para acionamento em caso de emergência. O uso é obrigatório em sanitários acessíveis isolados. Além do mais, deve possuir barras de apoio com material resistente, fixadas em superfícies rígidas e estáveis, com dimensões, alturas e área de transferência (lateral, diagonal e perpendicular) adequadas.

• Acessórios	Os acessórios devem ter sua área de utilização dentro da faixa de alcance acessível. O acionamento de torneira deve ser do tipo alavanca, monocomando ou com sensor.
• Mictórios	Quando houver, pelo menos um mictório em cada sanitário deve prever aproximação frontal e barras verticais que auxiliam no apoio. Recomenda-se que os mictórios para pessoa com mobilidade reduzida sejam instalados o mais próximo possível da entrada dos sanitários. Deve ser equipado com válvula de mictório instalada a uma altura de até 1 metro do piso acabado, preferencialmente por sensor eletrônico ou de fechamento automático.
• Boxes para banho	Os banheiros acessíveis e vestiários com banheiros conjugados devem prever área de manobra para rotação de 360° para circulação de pessoa em cadeira de rodas. Para boxes de chuveiros, deve ser prevista área de transferência externa ao box, de forma a permitir a aproximação e a entrada de cadeiras de rodas, cadeiras de banho ou similar.

Os boxes devem ser providos de banco articulado ou removível, com cantos arredondados e superfície antiderrapante impermeável, ter profundidade mínima de 0,45 m, altura de 0,46 m do piso acabado e comprimento mínimo de 0,70 m, instalados no eixo entre as barras.

Condições Específicas de Acessibilidade em Organizações Turísticas

MEIOS DE HOSPEDAGEM

Conforme disposto na ABNT NBR 9050:2020, os Meios de Hospedagem são considerados edificações de uso coletivo, que são aquelas destinadas às atividades de natureza comercial, hoteleira, cultural, esportiva, turística, recreativa, social, religiosa, educacional e de saúde.

Além das recomendações já mencionadas, nas edificações hoteleiras e similares, recomenda-se que, pelo menos, 5% do total de Unidades Habitacionais (UH) tenham banheiros adaptados. A UH deverá ter porta larga e faixa livre mínima de circulação interna de 0,90 m de largura, área de manobra confortável para pessoas usuárias de cadeiras de rodas, permitindo a rotação completa de 360 graus e o acesso a sanitários, camas e armários. Armários e demais itens do mobiliário devem ter altura acessível. A UH também deve dispor de sinalizadores de telefone e campainha para a comunicação entre a recepção e a pessoa com Deficiência Auditiva.



IMPORTANTE

Recomenda-se, além disso, que outros 10% do total de dormitórios sejam adaptáveis para acessibilidade.

As UH devem estar localizadas em rota acessível e, de preferência, em andares térreos (não devem estar isoladas das demais, mas distribuídas em toda a edificação, por todos os níveis de serviços), e vinculadas a uma rota de fuga para situações de emergência. É importante ter uma estrutura de sinalização e alarme de emergência para alertar pessoas com todos os tipos de deficiência.

A recepção deve ter balcão de atendimento com uma parte da superfície com extensão de, no mínimo, 0,90 m, a uma altura máxima de 0,90 m do piso, de forma a permitir o alcance e a aproximação frontal de usuários de cadeira de rodas. O estabelecimento deve dispor de telefone em altura compatível para pessoas em cadeira de rodas.

Nas áreas comuns e de lazer, os sanitários e os vestiários acessíveis devem localizar-se em rotas acessíveis, preferencialmente próximos à circulação principal e integrados às demais instalações sanitárias, que devem ser devidamente sinalizadas com o símbolo internacional de sanitário.

Nas áreas esportivas, os espaços devem ser acessíveis, exceto os campos gramados, arenosos ou similares.

O acesso à piscina deve ser garantido por meio de degraus, rampas submersas, bancos para transferência, equipamentos de transferência ou, em último caso, por meio do atendimento de funcionários capacitados na transferência de pessoas com deficiência física.

No caso de pessoa com Deficiência Visual, o hotel deverá utilizar placas táteis com identificação do número do quarto em braille, indicação para uso da fechadura eletrônica e torneiras, abertura de portas, teclado de telefone, sinalização em produtos para higiene pessoal, cardápios e lista de canais de TV, informações sobre os serviços de quarto e também um mapa tátil com as informações pertinentes à rota de fuga e horários de alimentação.

BARES E RESTAURANTES

No caso de restaurantes e bares, além das recomendações anteriormente mencionadas, pelo menos uma mesa ou 5% do total deve ser acessível à pessoa em cadeira de rodas, devendo haver sobre a mesa o Símbolo Internacional de Acesso (SIA). Os balcões de autosserviço (self-service) devem ter altura de 0,85 m e a edificação deve oferecer pelo menos um sanitário unissex adaptado. É muito importante dispor de, ao menos, um exemplar do cardápio em braille, com descrição do nome do prato, ingredientes utilizados no seu preparo e o preço.

CINEMA E TEATROS

O Art. 44 da Lei n.º 13.146, de 2015 (Lei Brasileira de Inclusão), garante que em teatros, cinemas, auditórios, estádios, ginásios de esporte, locais de espetáculos e de conferências e similares sejam reservados espaços livres e assentos para a Pessoa com Deficiência, de acordo com a capacidade de lotação da edificação, observado o disposto em regulamento.

As bilheterias devem estar próximas da entrada, em rotas acessíveis, ser identificadas, ter sinalização tátil, e possuir superfície com extensão mínima de 0,90 m a 1,05 m do piso acabado.



IMPORTANTE

Esses equipamentos devem possuir área destinada ao público em geral, mas é importante prever a reserva de lugares com a identificação do módulo de referência para pessoas em cadeiras de rodas e poltronas especiais para pessoas obesas em diferentes setores, atendendo aos critérios de boa visibilidade, conforto e segurança. Também deve-se prever o espaço para o cão-guia junto ao assento preferencial.

Nos cinemas, a exibição de filmes deve atender às condições de acessibilidade em comunicação (ABNT NBR 15599:2008).

No caso de teatros e auditórios, o palco deve ter sinalização tátil de alerta para resguardar pessoas com Deficiência Visual. Para a realização de peças teatrais, deve ser utilizado o sistema de audiodescrição, com a descrição de imagens e sons por fone de ouvido para pessoas com Deficiência Visual, o que torna mais acessíveis os espetáculos de palco.

Para o atendimento à pessoa com Deficiência Auditiva, é necessário disponibilizar o atendimento através de funcionários intérpretes na Língua Brasileira de Sinais - Libras.

Deve existir pelo menos um camarim unissex e que tenha um sanitário acessível, instalações para banho e superfície para troca de roupas em posição deitada. Os sanitários acessíveis devem estar localizados próximos à circulação principal.

TERMINAIS RODOVIÁRIOS E AEROPORTOS

Além dessas recomendações, o atendimento das centrais de informações deve ser realizado por funcionários capacitados para esse tipo de público, inclusive com atendimento em Língua Brasileira de Sinais - Libras, se necessário. Os terminais rodoviários e aeroportos também devem disponibilizar canais de relacionamento para o usuário com deficiência tirar dúvidas antes e após a sua viagem, para obtenção de informações sobre destinos, itinerários, horários, tarifas e gratuidades, facilidades nos terminais rodoviários, pontos de parada e veículos.

MUSEUS

O Art. 42. da Lei n.º 13.146, de 2015 (Lei Brasileira de Inclusão), garante à Pessoa com Deficiência o direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, sendo-lhe garantido o acesso:

- I - A bens culturais em formato acessível;
- II - A programas de televisão, cinema, teatro e outras atividades culturais e desportivas em formato acessível; e
- III - A monumentos e locais de importância cultural e a espaços que ofereçam serviços ou eventos culturais e esportivos;

§ 1º É vedada a recusa de oferta de obra intelectual em formato acessível à Pessoa com Deficiência, sob qualquer argumento, inclusive sob a alegação de proteção dos direitos de propriedade intelectual.

§ 2º O poder público deve adotar soluções destinadas à eliminação, à redução ou à superação de barreiras para a promoção do acesso a todo patrimônio cultural, observadas as normas de acessibilidade, ambientais e de proteção do patrimônio histórico e artístico nacional.

Sabemos que os museus são instituições que fazem parte das visitas em viagens turísticas. As pessoas com deficiência devem ter atendimento apropriado nesses espaços, para que possam desfrutar das obras de arte, das instalações artísticas e dos textos informativos de maneira inclusiva.

Para que o acesso seja inclusivo, é necessário:

Equipe treinada para atendimento ao público em geral, incluindo as pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida;

Apresentar materiais acessíveis para as pessoas com diferentes tipos de deficiência, como visual, auditiva, física, intelectual e psicossocial;

Oferecer Tecnologia Assistiva para atender às necessidades das pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida. Entende-se por Tecnologia Assistiva aquela que proporciona autonomia, equiparação de igualdade quanto ao acesso à informação e às atividades que o espaço museológico proporciona ao público em geral.

Pode-se considerar Tecnologia Assistiva:

Folhetos em braille para pessoas com Deficiência Visual;

QR Code que apresente informações acessíveis dos elementos presentes no espaço museológico e nas exposições permanentes ou temporárias. A indicação do QR Code deve estar em relevo para que possa ser identificado pelas pessoas com Deficiência Visual;

Audiodescrição para pessoas com Deficiência Visual; ou com déficit de atenção, ou que apresentem dificuldade de compreensão das informações;

Audioguia acessível para pessoas com Deficiência Visual;

Legendas e videolibras para o público com Deficiência Auditiva.

No que se refere ao aspecto arquitetônico, é importante salientar que pisos táteis, rampas e elevadores permitem o livre acesso do público em geral, inclusive das pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida.

Em muitas ocasiões, não é possível reunir todo o aparato exigido para a acessibilidade, porém as informações aqui mencionadas abrangem algumas das possibilidades de acessibilidade para o público com deficiência e devem ser de conhecimento de todos.

Os museus são acervos da história do país, sendo assim, é imprescindível que possuam elementos de acessibilidade para que possam receber diferentes públicos, inclusive o turista com deficiência e/ou com mobilidade reduzida.

• Bens tombados

Boa parte dos municípios brasileiros promove a adequação de prédios tombados, principalmente para exposições de arte, atividades culturais, educativas e recreacionais para a população em geral.

Geralmente, os projetos de arquitetura definem que o bem cultural não pode se descaracterizar, e sugerem adequações mínimas para o acesso e a circulação de todos, mas nem sempre atendem totalmente às exigências do Desenho Universal.

Se o imóvel contar com pavimentos e não tiver elevador ou plataformas elevatórias, dificilmente ocorrerá o acesso de pessoas com deficiência física usuárias de cadeiras de rodas ou de pessoas com mobilidade reduzida que utilizam andadores ou muletas.

A acessibilidade deve ter peso igual às outras adaptações necessárias ao novo uso do edifício tombado (CAMBIAGHI, 2004).

No âmbito da preservação, o Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN) criou uma Instrução Normativa, em 2003, com o objetivo de orientar a adequação à acessibilidade aos bens culturais imóveis (da Instrução Normativa n.º 1 do IPHAN, de 25 de novembro de 2003). O objetivo da normativa é o de estabelecer diretrizes, critérios e recomendações para a promoção das devidas condições de acessibilidade aos bens culturais imóveis, a fim de equiparar as oportunidades de fruição destes bens pelo conjunto da sociedade, em especial pelas pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida.

PARQUES / ZOOLOGICOS

As bilheterias devem estar próximas da entrada, em rotas acessíveis, ser identificadas, ter sinalização tátil e possuir superfície com extensão mínima de 0,90 m a 1,05 m do piso acabado. Os balcões e equipamentos de autoatendimento devem atender a todos e disponibilizar pelo menos um que seja acessível.

Deve ser prevista a instalação de 50% de bebedouros acessíveis por pavimento, respeitando o mínimo de um, devendo estar localizados em rotas acessíveis.

Com relação às áreas comuns, os sanitários acessíveis devem localizar-se em rotas acessíveis, próximos à circulação principal, preferencialmente próximos ou integrados às demais instalações sanitárias, e ser devidamente sinalizados. Todos os sanitários devem ser sinalizados com o Símbolo Internacional de Acesso (SIA).

Além das adaptações padrão, poderão desenvolver materiais adaptados para atendimento de deficiências sensoriais, tais como maquetes, brinquedos, pranchas táteis, jogos e réplicas.

No caso de parques temáticos, muitos já possuem serviço especializado para atendimento à Pessoa com Deficiência. Cabe ao Serviço de Atendimento ao Visitante esclarecer sobre a inadequação no uso de certos brinquedos, sempre visando à integridade física dos visitantes com deficiência.

PRAIAS

A calçada deve facilitar, de modo seguro, a circulação de qualquer pedestre. Os rebaixamentos devem ser construídos na direção do fluxo da travessia de pedestres e contar com piso tátil direcional e alerta em locais ainda não contemplados.

As faixas elevadas devem estar sinalizadas e as travessias devem dispor de semáforos sonoros nos sinais de trânsito existentes.

O transporte público coletivo deve disponibilizar o uso de plataformas elevatórias. Os pontos de parada devem ter sinalização, painel informativo com mapa de localização, itinerário e orientações gerais ao usuário.

A praia deve contar com rotas acessíveis, a partir do local de embarque e/ou desembarque, das vagas de estacionamento e dos pontos de parada de ônibus.

O estacionamento deve disponibilizar vagas reservadas e sinalizadas para pessoas com deficiência e idosas nas vias de acesso à praia.



IMPORTANTE

É muito importante disponibilizar mapas táteis na orla da praia.

Os assentos públicos na orla devem ter altura máxima de 0,45 m, medida na parte mais alta e frontal do assento. O piso da rota até o playground deve ser firme, sem buracos e obstáculos que apresentem risco para o usuário de cadeira de rodas e para as crianças.

Nas áreas voltadas para a prática esportiva recomenda-se que junto a cada área de acesso adaptado à praia exista um sanitário unissex acessível (ABNT NBR 9050:2020).

Os meios de alimentação no entorno da praia devem estar sensibilizados quanto à importância da adaptação e do atendimento à Pessoa com Deficiência. A qualificação dos comerciantes que atuam na área e dos receptivos turísticos localizados nas imediações é essencial, pois devem estar preparados para o atendimento à Pessoa com Deficiência e saber de suas limitações para a execução do serviço.



Fonte: pch.vector. Freepik

Além das recomendações acima mencionadas, as praias devem dispor de acesso para o banhista usuário de cadeira de rodas por meio de rampa fixa ou removível que se prolongue em direção ao mar, bem como de cadeiras do tipo anfíbia.

ATIVIDADES REALIZADAS AO AR LIVRE

Nos locais onde as características ambientais sejam legalmente preservadas, deve-se buscar o máximo grau de acessibilidade, com mínima intervenção no meio ambiente. Os elementos da vegetação, tais como ramos pendentes, plantas entouceiradas e galhos de arbustos e de árvores, podem interferir na circulação de pessoas com deficiência física e visual.

Caso seja criado um novo percurso de trilha em nível ou inclinada, delimitada em um ou ambos os lados por uma superfície que se incline para baixo com desnível igual ou inferior a 0,60 m, devem ser previstas proteções laterais ao longo de rotas acessíveis, para impedir que pessoas sofram ferimentos em decorrência de quedas.

Ao longo da trilha, deve-se instalar elementos de orientação e direcionamento, como corrimãos ou cordas, diretórios e mapas táteis, placas com descritivos sobre flora e a fauna local. As guias ou linhas de balizamento também podem ajudar o turista cego na execução do percurso com autonomia.

Com a ajuda do condutor, outros elementos podem ser explorados, como as experiências olfativas através de cheiros de uma planta; e também acústicos, como o barulho da mata ou dos pássaros.

• Área de camping

Deve contar com estacionamento, acesso por meio de rampa à área de montagem de barracas, pontos de energia elétrica para equipamentos, sanitário acessível, vestiários com box acessível e chuveiro quente, local para lavar louça, área de convívio e quiosque com acesso à churrasqueira.

• Playground

O playground tem que oferecer brinquedos acessíveis e integrados aos demais. Deve existir uma placa informativa com a exigência de idade e altura para o uso. É importante salientar que existem no mercado diferentes tipos de brinquedos adaptados para uso de crianças com deficiência ou brinquedos com características que permitem o uso universal.

• Atendimento nas atividades de aventura

Para o atendimento da Pessoa com Deficiência e/ou com mobilidade reduzida, esses locais devem contar com acessibilidade no embarque e desembarque dos atrativos e, ao mesmo tempo, devem respeitar as leis relacionadas ao meio ambiente. Para o atendimento a pessoas com deficiências sensoriais, poderão ser criadas maquetes e réplicas para auxiliar na apresentação de cada atividade ao ar livre, de aventura ou não.

As atividades de aventura realizadas devem ser seguras, ter condutores capacitados no atendimento à Pessoa com Deficiência, adotar procedimentos de segurança e planos de emergência para casos de resgates.

O empreendimento deve contar com a matriz de atividades, que serve como referência para identificar quais são as atividades que podem ser praticadas por pessoas com deficiência.

Ao iniciar a atividade, devem ser repassadas algumas orientações básicas que podem facilitar a prática da atividade no início, durante e ao final da atividade de aventura.

Dependendo da atividade realizada, deverão ser utilizados equipamentos adequados para cada tipo de deficiência, sendo necessário que o condutor tenha conhecimento básico dos tipos de deficiência e das dificuldades que este visitante possa vir a ter durante a execução.

Os locais de espera, tanto de saída como de chegada, devem possuir abrigos para proteção contra o sol. Devem ser tomados cuidados especiais com os turistas paraplégicos e tetraplégicos, pois a perda de sensibilidade (da cintura ou do ombro para baixo, respectivamente) faz com que não percebam as queimaduras provocadas pelo sol ou lesões causadas pela má postura.

Ao final da atividade de aventura, os turistas com deficiência física devem ser conduzidos até as suas cadeiras ou até um local em que possam aguardar a chegada de veículos para o transporte que os levará de volta à base.

Quando houver local com assentos fixos para espera na chegada da atividade, 5% do total deve ser reservado para pessoas com deficiência, e pelo menos um assento para pessoas obesas.

É necessário que a equipe de condutores esteja atenta às variáveis que poderão ocorrer com a Pessoa com Deficiência, e preparada para prestar os primeiros socorros, caso seja necessário.

No caso de práticas de aventura, normas específicas devem ser observadas, tais como:

NBR/ISO 21101 – Sistema de Gestão de Segurança

Esta norma visa o fortalecimento do turismo de aventura e ecoturismo, onde se observa destacado crescimento de mercado nos últimos anos, trazendo o turismo de natureza como um dos segmentos de relevância para o país, tendo em vista a expressiva quantidade de destinos em todo o território nacional, buscando ampliar a cultura da vida ao ar livre. Poderão ser desenvolvidos, pelas empresas de turismo de aventura, protótipos de segurança para utilização na prática de aventura pela Pessoa com Deficiência, desde que certificados por profissional devidamente habilitado.

NBR/ISO 21102 – Competência de pessoal

Esta norma estabelece os requisitos e as recomendações de competências e os respectivos resultados esperados de competências para líderes de atividades de turismo de aventura comuns a qualquer atividade de turismo de aventura, que podem afetar a qualidade e a segurança dos serviços prestados. Pode ser usado por todos os tipos e tamanhos de prestadores que operem em diferentes ambientes geográficos, culturais e sociais.

NBR/ISO 21103 – Informações para participantes

Esta norma especifica os requisitos mínimos para a informação a ser fornecida aos participantes antes, durante e após as atividades de turismo de aventura. Pode ser utilizada por todos os tipos e tamanhos de prestadores, operando em diferentes ambientes geográficos, culturais e sociais.

AGÊNCIAS DE TURISMO

Além das recomendações sobre estacionamento, calçadas e acessos à loja, recepção e sanitários, a agência de turismo deve promover meios acessíveis de comunicação, ter pelo menos um exemplar de seu book de viagens com informações em braille sobre os pacotes oferecidos, assim como os cartões comerciais de visitas, e oferecer acessibilidade nos portais e sites da internet.

TRANSPORTADORAS TURÍSTICAS

Os serviços de transporte coletivo terrestre, aquaviário e aéreo deverão se preocupar em garantir o uso pleno, com acessibilidade, segurança e autonomia para todas as pessoas, incluindo-se como integrantes desses serviços os veículos, terminais, estações, pontos de parada, vias principais, acessos e operação.

Deverá ser formada uma cadeia de parceiros, sendo eles responsáveis pelos terminais, estações, pontos de parada e pelos veículos, no âmbito de suas competências, para que possam assegurar espaços para atendimento, assentos preferenciais e meios de acesso devidamente sinalizados.

• Passeios em embarcações

Para acesso às embarcações do tipo barcas de travessia, escunas e catamarãs, deve-se garantir a acessibilidade (ABNT NBR 15450:2006). Deve existir um dispositivo de acesso no cais ou píer, interligando a embarcação e

garantindo a movimentação segura de passageiros.

A inclinação máxima deve ser de 10%, contar com área de circulação para pedestres, guarda-corpo em ambos os lados com altura de 1,10 m, largura mínima de 1,50 m, piso antiderrapante e fosco, iluminação e piso tátil de alerta no início e término da área de circulação.

ESPAÇOS PARA EVENTOS

Organizadores de eventos e gestores de teatros, cinemas, auditórios, estádios, ginásios de esporte, casas de espetáculos, salas de conferências e similares deverão reservar, pelo menos, 2% da lotação do estabelecimento para pessoas em cadeira de rodas, distribuídos pelo recinto em locais diversos, de boa visibilidade, próximos aos corredores, devidamente sinalizados, evitando-se áreas segregadas de público e a obstrução das saídas, em conformidade com as normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

Os teatros, auditórios e similares devem possuir, na área destinada ao público, espaços reservados para Pessoa em Cadeira de Rodas, assentos para Pessoa com Mobilidade Reduzida e assentos para Pessoa Obesa, atendendo às seguintes condições:

Estar localizado em rota acessível, vinculada a uma rota de fuga;

Estar distribuído pelo recinto. Recomenda-se que seja nos diferentes setores e com as mesmas condições de serviço;

Estar localizado junto a assento para acompanhantes;

Garantir conforto, segurança, boa visibilidade e acústica;

Estar instalado em local de piso plano horizontal;

Ser identificado por sinalização no local e na bilheteria;

Estar preferencialmente instalado ao lado de cadeiras removíveis e articuladas para permitir ampliação da área de uso por acompanhantes ou outros usuários (Pessoa em Cadeira de Rodas ou Pessoa com Mobilidade Reduzida).

Pensando nas pessoas com deficiência, é importante realizar eventos inclusivos e que promovam a equiparação de oportunidades, a mútua interação de pessoas com e sem deficiência e o pleno acesso ao evento. Nesse sentido, é preciso se atentar aos detalhes a seguir.

Antes do evento Previsão de todos os custos referentes à implantação da acessibilidade, como construção de rampas, contratação de intérprete de Libras e recepcionistas para auxiliarem na locomoção de pessoas com Deficiência Visual, produção de material em braille, tinta e com caracteres ampliados, audiobooks, e disponibilização de audiodescrição durante as palestras (ABNT NBR: 15599:2008).

Para a divulgação em sites da internet, a Lei Brasileira de Inclusão dispõe, em seu Capítulo II, Art. 63, que é obrigatória a acessibilidade nos sites da internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no país ou por órgãos de governo, para uso da Pessoa com Deficiência, garantindo-lhe acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente.

Durante o evento O local do evento deve ter acesso fácil, perto de pontos de parada de ônibus, estacionamento com vaga para pessoas com deficiência e idosos, acesso à edificação, à recepção, ao auditório e sanitários acessíveis.

Na recepção do evento, deve haver pelo menos um profissional que tenha experiência no atendimento à Pessoa com Deficiência ou à pessoa com mobilidade reduzida. Deve-se tomar cuidado com a nomenclatura utilizada, que deve estar de acordo com a legislação vigente, que denomina chamá-la de Pessoa com Deficiência.

Caso tenha distribuição de material do evento, recomenda-se entregar material em braille, tinta e com fonte ampliada, e audiobooks.

O auditório deve dispor de espaço reservado para Pessoas em Cadeiras de Rodas (PCR) e acompanhantes, assentos para Pessoas com Mobilidade Reduzida (PMR) e para Pessoas Obesas (PO).

Para a sua autonomia, a pessoa com Deficiência Visual poderá circular por todas as dependências com o cão-guia.

Disponibilize pelo menos três intérpretes de Libras, sendo um para a recepção e dois para a tradução no palco, e audiodescrição durante as palestras.

PRAÇAS PÚBLICAS

Devem dispor de estacionamento com vaga para pessoas com deficiência e idosos.

A calçada deve facilitar, de modo seguro, a circulação, e contar com piso tátil direcional e alerta. Sempre que os parques, praças e locais turísticos admitirem pavimentação, mobiliário ou equipamentos edificados ou montados, esses devem ser acessíveis.

Nos locais em que as características ambientais sejam legalmente preservadas, deve-se buscar o máximo grau de acessibilidade, com mínima intervenção no meio ambiente. Os elementos da vegetação, tais como ramos pendentes, plantas entouceiradas, galhos de arbustos e de árvores, não devem interferir na faixa livre de circulação.

O playground deve ter brinquedos que permitam o uso universal e diferenciado por faixas etárias, devidamente sinalizados. O design de produtos acessíveis não precisa ser especialmente destinado somente às pessoas com deficiência, eles podem ser utilizados por qualquer pessoa, deficientes ou não (SASSAKI, 1999).

PARQUES TEMÁTICOS

Além das demais condições exigidas, as bilheterias e atendimentos rápidos, exclusivamente para troca de valores, devem ser acessíveis. Os balcões e equipamentos de autoatendimento devem atender a todos e disponibilizar pelo menos um com acessibilidade.

Deve ser prevista a instalação de 50% de bebedouros acessíveis por pavimento, respeitando o mínimo de um, e eles devem estar localizados em rotas acessíveis.

Com relação às áreas comuns do Parque, os sanitários e os vestiários acessíveis devem localizar-se em rotas acessíveis, próximos à circulação principal, preferencialmente próximos ou integrados às demais instalações sanitárias, e ser devidamente sinalizados. Todos os sanitários devem ser sinalizados com o Símbolo Internacional de Acesso (SIA).

CENTROS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS

Os centros de informações turísticas das prefeituras funcionam como importante fonte de informação turística e de utilidade pública sobre os meios de hospedagem, meios de alimentação, transportes, entretenimento, atrativos turísticos, entre outros, e têm a obrigação de prestar informações sobre as reais condições de acessibilidade do município.

Todos os estabelecimentos turísticos devem informar a sua situação atual e as possibilidades reais de prestar um serviço turístico de qualidade à Pessoa com Deficiência (AGUIRRE, 2003).

O órgão oficial de turismo, quiosques de informações turísticas e receptivos turísticos devem ter as condições mínimas de acessibilidade em suas edificações para receber o turista com deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida (ABNT NBR 15599:2008).

O local deve dispor de, pelo menos:

- Vagas para estacionamento de pessoas com deficiência e idosos;
- Uma rota acessível e rampas de acesso à edificação;
- Piso antiderrapante e sinalização tátil alerta e direcional;
- Balcões de atendimento projetados com, pelo menos, uma parte da superfície adequada à aproximação da Pessoa em Cadeira de Rodas na altura de 0,90 m;
- Divulgação em lugar visível do direito ao atendimento prioritário das pessoas com mobilidade reduzida;
- Dispor de pessoal qualificado para prestar atendimento às pessoas com deficiência e contar com funcionários qualificados em Língua Brasileira de Sinais – Libras;
- Disponibilizar formulários impressos em braille, tinta e com caracteres ampliados; e admitir a entrada e a permanência de cão-guia junto da Pessoa com Deficiência no ambiente.

LOJAS DE COMÉRCIO

Caso o estabelecimento de comércio disponibilize área de estacionamento aberto ao público, deve reservar vagas para pessoas com deficiência e idosos perto dos acessos de circulação de pedestres, devidamente sinalizadas com as especificações de desenho e traçado de acordo com as normas técnicas vigentes de acessibilidade.

Quando o estabelecimento for acessível, deve-se fixar no acesso à edificação o Símbolo Internacional de Acesso (SIA). Também deve ser disponibilizada a divulgação, em lugar visível, sobre o direito de atendimento prioritário às pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida, de assentos de uso preferencial sinalizados para pessoas com mobilidade reduzida e da admissão do acesso e permanência de cães-guia nos ambientes.

3.3 Comunicação e sinalização para a acessibilidade

Não se faz turismo sem comunicação. Esse é um elemento de extrema importância que deve ser desenvolvido para ser compreendido por todos os usuários de qualquer produto ou serviço, incluindo aqueles que apresentam alguma deficiência.

A sinalização tem objetivo de informar, alertar ou orientar os usuários sobre as condições de acessibilidade existentes e a tipologia dos serviços oferecidos. Conheça alguns símbolos a seguir:

Símbolo Internacional de Acesso



Fonte: Cedida por Cristiane Ecker e Ricardo Andrade de Ponte.

Indica a acessibilidade da edificação, dos mobiliários, dos espaços e dos equipamentos urbanos. Deve ser fixado em entradas de edificações, áreas e vagas de estacionamento de veículos, áreas acessíveis de embarque e desembarque, sanitários, áreas de assistência para resgate, áreas de refúgio, saídas de emergência e áreas reservadas para Pessoas em Cadeira de Rodas em cinemas, teatros, escolas e repartições públicas.

Símbolo Internacional de Pessoas com Deficiência Visual



Fonte: Cedida por Cristiane Ecker e Ricardo Andrade de Ponte.

Indica a acessibilidade da edificação, dos mobiliários, dos espaços e dos equipamentos urbanos e serviços voltados para o atendimento, seja através da condução realizada por funcionários ou da utilização de Tecnologias Assistivas.

Símbolo Internacional de Pessoa com Deficiência Auditiva



Fonte: Cedida por Cristiane Ecker e Ricardo Andrade de Ponte.

Indica locais e serviços preparados para o atendimento através da Língua Brasileira de Sinais - Libras.



Fonte: Cedida por Cristiane Ecker e Ricardo Andrade de Ponte.

Indica a acessibilidade nos programas de televisão, exibição de vídeos e projeção de filmes de cinema.



Pessoas com Deficiência Visual que possuem o cão como um guia. Por lei, todo local deve permitir a entrada do animal.

Fonte: Cedida por Cristiane Ecker e Ricardo Andrade de Ponte.



Indica pessoas que têm Baixa Visão, quando apresentam 30% ou menos de visão no melhor olho, após todos os procedimentos clínicos, cirúrgicos e correção com óculos comuns.

Fonte: Cedida por Cristiane Ecker e Ricardo Andrade de Ponte.



Símbolo Telebobina (aro magnético)

Utilizado para indicar que o local possui um sistema de aro magnético instalado. Dessa forma, basta colocar o seu aparelho no modo “T” (telecoil) e o sistema de som do ambiente será transmitido diretamente para o seu aparelho auditivo ou implante coclear. Locais com esse sistema são praticamente inexistentes no Brasil, mas, em outros países, é possível encontrá-lo em cinemas, teatros, igrejas, museus, trens, táxis e caixas de lojas.

Fonte: Cedida por Cristiane Ecker e Ricardo Andrade de Ponte.

Símbolo de Sistemas de Audição Assistida



Indica que no local há alguma forma de tecnologia que fornece acessibilidade para pessoas com Deficiência Auditiva, seja na forma de sistema FM, telebobina ou alguma outra opção que transmita o som diretamente para o aparelho do usuário. Por exemplo: museus que oferecem audioguias para ouvintes também podem oferecer aparelhos portáteis especialmente para quem usa aparelho auditivo ou implante coclear. Este símbolo também pode vir acompanhado do “T” do telecoil.

Fonte: Cedida por Cristiane Ecker e Ricardo Andrade de Ponte.



Indica que o evento, palestra, filme ou visita guiada conta com intérprete de Língua de Sinais. No Brasil, também é comum encontrar este símbolo em alguns sites que oferecem um tradutor de português para Libras.

Fonte: Cedida por Cristiane Ecker e Ricardo Andrade de Ponte.



Telefone com amplificador sonoro

Indica que o aparelho de telefone possui um controle de volume amplificado que pode ser usado por pessoas que possuem perda auditiva leve ou moderada.

Fonte: Cedida por Cristiane Ecker e Ricardo Andrade de Ponte.



Telefone para Surdos (TTY/TDD)

Indica que o local possui um telefone para surdos ou que o serviço (um banco, por exemplo) possui um número de telefone que pode ser contatado utilizando um telefone para surdos. No Brasil, existem orelhões com este aparelho, normalmente localizados em locais cobertos, como shoppings.

Fonte: Cedida por Cristiane Ecker e Ricardo Andrade de Ponte.



Closed Caption (legendas ocultas)

Indica que a programação televisiva ou um vídeo possui legendas ocultas que podem ser ativadas. Esse símbolo pode ser visto em programas de TV, caixas de DVDs ou em vídeos na internet. No Brasil, todo aparelho de TV à venda deve possuir um receptor de legendas ocultas e todos os canais abertos são obrigados a transmitir legendas em sua programação. Ainda não há legislação para vídeos na internet.

Fonte: Cedida por Cristiane Ecker e Ricardo Andrade de Ponte.



Closed Caption (legendas visíveis)

As legendas visíveis são aquelas legendas que já vêm no vídeo e não podem ser desativadas. São as legendas que costumamos ver em filmes estrangeiros transmitidos em cinemas e canais de televisão. Também é possível encontrar esse tipo de legenda em filmes nacionais com sessões voltadas para pessoas com Deficiência Auditiva, propaganda política ou vídeos mudos feitos para serem assistidos em ambientes públicos (como em ônibus, metrô e elevador).

Fonte: Cedida por Cristiane Ecker e Ricardo Andrade de Ponte.

3.4 Planejando os serviços e os meios de transporte

De acordo com Lei Federal n.º 13.146/2015, o direito ao transporte e à mobilidade da Pessoa com Deficiência e/ou com mobilidade reduzida será assegurado em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, por meio de identificação e de eliminação de todos os obstáculos e barreiras ao seu acesso. Para fins de acessibilidade aos serviços de transporte coletivo terrestre, aquaviário e aéreo, em todas as jurisdições, consideram-se como integrantes desses serviços os veículos, os terminais, as estações, os pontos de parada, o sistema viário e a prestação do serviço.

Para o prestador de serviço turístico, é importante saber orientar adequadamente o turista com deficiência e/ou com mobilidade reduzida quanto a alguns procedimentos com relação aos meios de transporte das viagens.

A seguir, serão apresentados os requisitos legais exigidos de cada setor de transporte, e os procedimentos gerais e específicos para cada meio de transporte.



Fonte: pch.vector. Freepik.

Viagens Rodoviárias – recomendações gerais da NBR 15320:2005

TERMINAL RODOVIÁRIO

- Obedecer aos padrões e critérios de acessibilidade, possibilitando a integração e a acessibilidade a outros meios de transporte;
- O estacionamento deverá contar com sinalização e demarcação horizontal e vertical para pessoas com deficiência e idosos;
- Os acessos (escadas, elevadores e rampas) deverão oferecer acesso à edificação;
- Disponibilizar funcionários qualificados na condução de pessoas com deficiência e no atendimento a pessoas com Deficiência Auditiva;
- As empresas de ônibus deverão dispor de bilheterias com um balcão de atendimento rebaixado, mesmo que automático, obedecendo às especificações de acessibilidade;
- O usuário com deficiência poderá ser orientado por um sistema eficaz de sinalização sonora, tátil e visual integrado e padronizado em toda a estrutura do terminal rodoviário e de transporte;
- Disponibilizar áreas para refeições com mobiliário acessível;
- Disponibilizar sanitários acessíveis;
- Disponibilizar telefones públicos acessíveis;
- Equipamentos de autoatendimento bancário acessíveis;
- O terminal rodoviário deverá contar com área de refúgio e evacuação para emergência;

- A área de espera das plataformas deverá dispor de área destinada à Pessoa com Deficiência e identificada com o Símbolo Internacional de Acesso - SIA;
- Dispor de cadeira de transbordo, especificamente para uso interno.

Pontos de Parada:

- Obedecer aos padrões e critérios de acessibilidade, possibilitando a integração e a acessibilidade a outros meios de transporte;
- Dispor de cadeira de transbordo, especificamente para uso interno;
- Contar com equipamentos de autoatendimento acessíveis, áreas para refeições e sanitários acessíveis.

Dicas práticas para atender pessoas com deficiência em viagens rodoviárias

ANTES DA VIAGEM

- Reservar a passagem na empresa de transporte rodoviário, obter informações sobre a forma de atendimento no dia da viagem, auxiliar no embarque, providenciar embarque da bagagem e da cadeira de rodas, e, se necessário, solicitar o uso da cadeira de transbordo para entrar no ônibus.

DURANTE A VIAGEM

- Orientar a Pessoa com Deficiência para que solicite auxílio durante a viagem e no embarque e desembarque nos pontos de parada.

NO DESEMBARQUE

- Auxiliar a Pessoa com Deficiência no desembarque da bagagem e da cadeira de rodas e conduzi-la até a saída do terminal rodoviário ou sistema integrado de transporte;
Colocar à disposição da Pessoa com Deficiência um sistema eficaz de sinalização sonora, tátil e visual, integrado e padronizado, em toda a estrutura do terminal rodoviário e no sistema integrado de transporte.

Viagens aéreas – Recomendações gerais da NBR 14273:1999 e da Resolução n.º 280, de 11/07/13

NO DESEMBARQUE

- O estacionamento deverá contar com sinalização e demarcação horizontal e vertical para pessoas com deficiência e idosos;
- Em cada acesso, deve existir área específica para embarque e desembarque para veículos que transportam pessoas com deficiência;

- Deverá contar com balcão de informações, sendo este identificado com o Símbolo Internacional de Acesso - SIA. O balcão deverá ser acessível e dispor de informações relacionadas ao voo e encaminhamento para as empresas e serviços em geral, tais como equipamentos de autoatendimento acessíveis, áreas para refeições, banheiros adaptados e telefones públicos acessíveis.

SERVIÇOS DAS EMPRESAS AÉREAS

- Devem auxiliar no despacho de bagagem, no embarque e no desembarque da Pessoa com Deficiência;
- Devem orientar sobre a necessidade de apresentação de atestado médico, nos casos evidentes de doenças ou alterações mentais;
- No caso do cão-guia, é necessário que o passageiro apresente o atestado, garantindo que o animal está a serviço para ajudar e em acordo com as condições de saúde e higiene. Nesse caso, o cão-guia deverá ficar preso a uma coleira, usar protetor de focinho e permanecer no chão da aeronave, em uma fileira com espaço suficiente. O cão-guia não poderá bloquear os corredores ou outras áreas utilizadas para escape, em situações de emergência. Não existe encargo adicional por animais de serviços utilizados por clientes com Deficiência Visual. É recomendável usar guia, coleira ou colete específicos para indicar que está acompanhado(a) de animal de serviço. Isso facilitará que o pessoal do aeroporto possa distingui-lo de outros passageiros mais facilmente;
- O funcionário da empresa, durante o voo, assessora a pessoa com deficiência física e/ou com mobilidade reduzida, por meio de uma cadeira de rodas dobrável, no deslocamento do assento ao banheiro da aeronave;
- Para o desembarque, o usuário e sua bagagem são conduzidos até a saída do aeroporto.

Dicas práticas para atender pessoas com deficiência em viagens aéreas

ANTES DA VIAGEM

- Verifique as condições de transporte do cão-guia no avião. Providencie atestado de saúde do animal e faça reserva antecipada de assento na primeira fila;
- Reserve a passagem e obtenha informações sobre a forma de atendimento no dia da viagem, auxílio para embarque e desembarque, procedimento para embarque de bagagem e de cadeira de rodas;
- Solicite, com antecedência, caso necessite:
 - Oxigênio terapêutico durante a viagem;

- Refeições especiais;
- Assistência para entrar e sair do avião;
- Assentos contíguos para si e para acompanhante;
- Por motivos de segurança, as empresas aéreas examinam todas as baterias das cadeiras de rodas motorizadas. Fazem isso para determinar o tipo de manuseio adequado. Em casos de baterias sem etiqueta emitida pelo fabricante indicando serem à prova de vazamento, serão aplicados os procedimentos de remoção e de empacotamento de produtos frágeis da companhia. Vale o mesmo para cadeiras de rodas que não podem ser carregadas, acondicionadas, fixadas e descarregadas em posição vertical.

DURANTE A VIAGEM

- Solicite a ajuda de um funcionário da empresa para utilização da cadeira de rodas dobrável quando precisar se deslocar do assento ao banheiro da aeronave. É importante salientar que todos os aviões de corpo largo (dois corredores) têm, pelo menos, um banheiro com acesso para cadeiras de rodas a bordo; Lembre-se de acomodar o cão-guia que viaja na cabine de passageiros no chão da aeronave e em uma fileira com espaço suficiente, preso a uma coleira e usando protetor de focinho.

NO DESEMBARQUE

- Peça o auxílio de pessoal qualificado para desembarque da bagagem, da cadeira de rodas e para sua condução até a saída do aeroporto; Solicite orientação sobre a existência de sistema eficaz de sinalização sonora, tátil e visual integrado e padronizado em toda a estrutura do terminal rodoviário e do sistema integrado de transporte. Na ausência deste, peça ajuda a um funcionário da empresa ou terminal.

Viagens náuticas – Recomendações da NBR 15450:2006

TERMINAL AQUAVIÁRIO

- O estacionamento deverá contar com sinalização e demarcação horizontal e vertical para pessoas com deficiência e idosos;
- Em cada acesso, deve existir área específica para embarque e desembarque para veículos que transportam pessoas com deficiência;
- Obedecer aos padrões e critérios de acessibilidade, possibilitando a integração e a acessibilidade a outros meios de transporte;
- Deverá dispor de bilheterias com um balcão de atendimento, mesmo que automático, obedecendo às especificações de acessibilidade;

- O terminal deverá contar com área de refúgio e evacuação para emergência;
- No salão de passageiros, deverá existir pelo menos um sanitário acessível.

EQUIPAMENTOS DE EMBARQUE E DESEMBARQUE

- Devem estar providos de equipamentos que garantam a segurança do usuário entre o píer e a embarcação;
- Em embarcações com capacidade inferior a 100 passageiros, deverão ser oferecidas duas áreas reservadas e identificadas para usuários de cadeira de rodas, um assento preferencial comum e outro para obesos, e um sanitário acessível no convés;
- Em embarcações de viagens de longa duração, deverá ser oferecida uma cabine acessível.

GERAL

- Os Terminais Aquaviários devem dispor permanentemente de funcionários treinados para as diversas situações, inclusive situações de emergência;
- A empresa de navegação deverá oferecer ao passageiro serviço especializado, no atendimento durante o embarque, na viagem e no desembarque;
- O cão-guia deverá ser acomodado ao lado do passageiro com deficiência;
- O passageiro deverá ser assistido em situações de emergência;
- Em grandes cruzeiros marítimos, as pessoas com Deficiência Auditiva receberão kits portáteis, incluindo telefone com display para mensagens escritas, além do atendimento através da Língua Brasileira de Sinais – Libras.

Dicas práticas para atender pessoas com deficiência em viagens náuticas

ANTES DA VIAGEM

- Pesquisar a aceitação do cão-guia, verificar as condições de transporte do animal no navio e providenciar o seu atestado de saúde;
- Obter informações sobre a acessibilidade do terminal marítimo, a forma de atendimento no dia da viagem, auxílio para embarque e desembarque, e sobre o procedimento para embarque da bagagem e da cadeira de rodas.

DURANTE A VIAGEM

- Pessoas com Deficiência Auditiva receberão kits portáteis, incluindo telefone com display para mensagens escritas;
- Receber auxílio de pessoal capacitado para desembarque nas cidades turísticas visitadas pelo grupo.

NO DESEMBARQUE

- Receber auxílio de pessoal capacitado para desembarque da bagagem e da cadeira de rodas e ser conduzido até a saída do terminal marítimo;
- Ser orientado por um sistema eficaz de sinalização sonora, tátil e visual integrado e padronizado em toda a estrutura do terminal marítimo.

3.5 Organizando e comercializando produtos e serviços

Um produto turístico é o conjunto de atrativos, equipamentos e serviços, acrescido de facilidades, ofertado de forma organizada e por um determinado preço, já o Turismo Acessível é uma forma de turismo que implica processos de colaboração planejados estrategicamente, e que permite às pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida usufruir de maneira independente, com equidade e com dignidade de produtos, serviços e destinos turísticos baseados no Desenho Universal (UWTO, 2014).

A elaboração de um produto é um trabalho comum para agentes e operadores de viagens e turismo e, no caso específico de viagens para pessoas com deficiência, o processo e as fases para sua elaboração não diferem muito de uma viagem convencional, conforme apresentado no quadro a seguir.

O passo principal para a elaboração de um produto de Turismo Acessível é a definição do tour, ou seja, a elaboração de roteiros personalizados em que inclui-se a seleção dos atrativos, dos fornecedores e a definição do público-alvo.

O levantamento realizado na fase de mapeamento e diagnóstico de acessibilidade permite visualizar as possibilidades de roteirização turística a partir da confirmação de acessibilidade nas instalações e no atendimento por parte dos prestadores de serviços turísticos e nos atrativos naturais e culturais.

Partindo-se da definição dos atores locais sobre os segmentos de interesse em que desejam trabalhar, tais como ecoturismo, turismo rural, turismo cultural, turismo de saúde e turismo de aventura, por exemplo, é possível avaliar cada componente para a montagem do roteiro adaptado.



Fonte: storyset. Freepik.

A roteirização para os diferentes segmentos deve ser pensada por uma combinação dos atrativos e atividades de lazer e o segmento da demanda de interesse. No caso do Turismo Acessível, os segmentos de demanda são conjunto de pessoas com deficiência, os idosos e obesos. É importante estar atento às características de cada deficiência. Entretanto, é importante saber que um bom roteiro deve contemplar igualmente as especificidades dessas pessoas.

A Libras para pessoas surdas, a audiodescrição e o braille para pessoas cegas, e instruções com descrição de sinais de comandos por toques específicos para surdocegos são alguns dos recursos para atender a esse público. A listagem de atrativos acessíveis é resultado de um mapeamento que pode ser realizado utilizando a tabela a seguir.

Tabela de combinação entre a demanda de turistas com deficiência, equipamentos e serviços turísticos adaptados:

Especificidades	Atrativos e Serviços Adaptados				
	Atrativos	Hospedagem	Alimentação	Transportes	Comércio e outros
Deficiência Física					
Deficiência Visual (Cegueira)					
Deficiência Visual (Baixa Visão)					
Deficiência Auditiva (Surdez)					
Deficiência Intelectual					
Deficiência Múltipla					
Nanismo					
Surdocegueira					
Síndrome de Down					
Paralisia Cerebral					
TEA					
Obesos					
Idosos					
Outros (ex.: gestantes)					

Fonte: Adaptado de BRASIL. Ministério do Turismo. Turismo Acessível: Bem Atender no Turismo Acessível. Volume III. Brasília: 47 Ministério do Turismo, 2009, 60 p.

Dessa forma, surgem roteiros específicos para as diferentes condições, com duração variada e com diferentes atividades de lazer (ecoturismo, aventura etc.), compondo as diversas opções que atingirão uma ampla camada de interessados pelo Turismo Acessível.



IMPORTANTE

Esse papel de roteirização costuma ser feito pelas agências de turismo. Porém, cabe ao conjunto dos atores locais de turismo estabelecer, após debates participativos, os diferentes roteiros turísticos que podem ser elaborados para cada público-alvo.

Se o destino apresenta como fator de principal atratividade a paisagem natural e as práticas de aventura, no caso do Turismo Acessível, o público-alvo a ser atingido pode ser de jovens com deficiência.

A elaboração do roteiro turístico de forma conjunta e padronizada facilita a comercialização aos agentes emissivos e ao consumidor, caso este deseje fazer turismo sem intermediários.

É oportuno ressaltar que, antes de comercializar o produto turístico, pode-se fazer testes com convidados (sejam ou não profissionais do mercado) para se certificar de que todos os elementos do roteiro estão funcionando conforme o previsto, se há necessidade de ajustes, se estão de acordo com as necessidades do mercado. Enfim, se o produto turístico está pronto para ser amplamente comercializado.

Para a operação, será importante definir os atrativos, os dias e os horários de funcionamento, o número mínimo e máximo de participantes por atendimento, estabelecer canais de articulação da cadeia produtiva de serviços envolvidos, definir os serviços a serem ofertados e, finalmente, elaborar os materiais de comunicação voltados aos canais de distribuição dos roteiros, sempre enfatizando a acessibilidade local e o atendimento especializado.

Após a montagem dos roteiros e dos produtos turísticos acessíveis, a tarefa de divulgar aos agentes de mercados emissivos é um trabalho que exige experiência e visão do mercado turístico regional e nacional.

A elaboração de livretos serve para que os agentes turísticos disponibilizem seus diferentes produtos ao público consumidor. Já os folhetos têm função de atingir o consumidor diretamente. Tanto um quanto outro devem ter informações mínimas inerentes a um pacote turístico, tais como informações sobre o local, mapas, atrativos e contatos, porém ressaltando a acessibilidade como diferencial em cada um dos atrativos e serviços oferecidos.

A distribuição pode se dar diretamente aos consumidores em feiras de turismo, mas também em feiras e congressos que envolvam tema da deficiência em seus conteúdos. Ao mesmo tempo, deve-se procurar contatos com as diversas associações que promovam trabalhos

voltados ao atendimento à Pessoa com Deficiência.

Se for utilizar a internet para vendas, é interessante disponibilizá-la por meio de sítio eletrônico acessível à Pessoa com Deficiência Visual.

Ao agente de viagens, cabe organizar os cadastros de fornecedores que atendam ao viajante com deficiência em um banco de dados que permita sistematizar aqueles que dispõem de atendimento diferenciado voltados a este consumidor. Segue abaixo um modelo de ficha de cadastro de fornecedores - meios de hospedagem.

FICHA TÉCNICA E INFORMAÇÕES ÚTEIS	
Nome do hotel	
Localização	
Telefone	
Site / E-mail	
Acomodações adaptadas para pessoas com deficiência	X% de unidades localizadas em andares acessíveis, dispendo de: Para surdos: aparelho TPS (Telefone para surdos), TV com Closed Caption e campainha com sistema de alerta através da luz. Para a pessoa com deficiência física: espaço acessível para manobras e mobiliário acessível (guarda-roupa, cama e mesa). O banheiro possui vaso sanitário com barras de segurança, o espelho é reclinável, os porta-toalhas são acessíveis. O box do chuveiro conta com cortinas de plástico, barras de segurança e banco para banho. Para a pessoa com Deficiência Visual: apartamento e mobiliário acessível (guarda-roupa, cama e mesa), dispõe de cardápio e mapa tátil em braille.
Restaurante e bar	Disponer cardápio em braille, em QRCode ou em um aplicativo.
Animais	Permissão para o cão-guia que fará acompanhamento à pessoa com Deficiência Visual.
Área de Lazer	Descrever quais opções de lazer acessível dispõe.
Atrações da cidade	Breve descrição da cidade e seus pontos turísticos. Se possível, ressaltando os locais acessíveis.

Fonte: BRASIL. Ministério do Turismo. Turismo Acessível: Bem Atender no Turismo Acessível. Volume III. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 60 p.

4

O BEM ATENDER AO TURISTA COM DEFICIÊNCIA E/OU COM MOBILIDADE REDUZIDA

4.1 Qualificação profissional para o Turismo Acessível

4.2 Orientações básicas para bem atender

4.3 Segurança

4.4 Tecnologias e equipamentos

4. O BEM ATENDER AO TURISTA COM DEFICIÊNCIA E/OU COM MOBILIDADE REDUZIDA

4.1 Qualificação profissional para o Turismo Acessível

As propostas de qualificação de pessoas em um projeto de acessibilidade no turismo devem focar diferentes estratégias em função dos resultados esperados a partir do mapeamento e do perfil de cada público-alvo, conforme sugere a tabela a seguir:

Propostas de Qualificação Profissional para o Turismo Acessível

Cursos/Palestras	Público-alvo	Objetivos	Temas
Palestra de Sensibilização para o Turismo Acessível	Gestores públicos, iniciativa privada e sociedade civil	Mobilizar a comunidade para inclusão social das pessoas com deficiência e promover o engajamento ao projeto de acessibilidade	Sensibilização para desenvolvimento do Turismo Acessível
Qualificação Bem Atender no Turismo Acessível	Gestores públicos e iniciativa privada, em especial os prestadores de serviços turísticos	Ter pessoal qualificado para o atendimento	Qualificação para Prestadores de Serviços Turísticos e de Apoio
Qualificação Bem Atender e Segurança para o Turismo Acessível	Gestores públicos e iniciativa privada, em especial os prestadores de serviços turísticos. Prestadores de serviços turísticos e de aventura e ecoturismo	Ter pessoal qualificado para atendimento nos equipamentos e atrativos de turismo de aventura e ecoturismo adaptados	Qualificação para Prestadores de serviços de turismo de aventura e ecoturismo

Fonte: Brasil. Ministério do Turismo. Turismo Acessível: Mapeamento e Planejamento do Turismo Acessível nos Destinos Turísticos. Volume II. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 52 p.

PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO PARA DESENVOLVIMENTO DO TURISMO ACESSÍVEL

As palestras de sensibilização para o poder público, iniciativa privada e comunidade local têm por finalidade orientar sobre a necessidade de qualificação dos prestadores de serviços turísticos para receber turistas com deficiência. Para que isso ocorra, é necessário promover a acessibilidade e treinar os gestores públicos e privados para o atendimento.

Outra ação importante é qualificar as pessoas com deficiência, abrindo oportunidades de trabalho, pois a existência de pessoas com deficiência nos quadros de uma empresa ajuda a formar uma cultura adequada para o atendimento desse público nos fluxos turísticos domésticos e internacionais.

Durante as palestras, poderão ser entregues cartilhas e folhetos voltados à implementação da acessibilidade universal e sobre as formas de convivência com a Pessoa com Deficiência. Esse poderá ser mais um instrumento para a garantia da inclusão social das pessoas com deficiência.

CURSOS DE QUALIFICAÇÃO PARA BEM ATENDER NO TURISMO ACESSÍVEL

A qualificação dos prestadores de serviços turísticos e de serviços de apoio ao turismo para o atendimento adequado a pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida deve seguir um planejamento e uma metodologia adequados para cumprir os objetivos propostos.

De modo geral, cabe ao Poder Público estimular a qualificação no conjunto do setor privado. A Prefeitura do destino turístico só terá sucesso no desenvolvimento do Turismo Acessível se o setor privado der um atendimento de qualidade às pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida.

É importante lembrar que muitos profissionais de órgãos públicos também prestam atendimento ao visitante, como é o caso das secretarias de turismo, museus e demais atrativos culturais, balcão de informações nos terminais de transporte coletivo, portais e centros de visitantes. Para esse público-alvo, os cursos de bem atender no Turismo Acessível têm o mesmo conteúdo do curso voltado para profissionais do comércio local.

Com os resultados sobre atendimento oriundos do diagnóstico, são promovidas reuniões de articulação da Comissão de Acessibilidade com a Prefeitura e demais atores locais para a definição conjunta das estratégias sobre o alcance e a qualidade dos cursos, definição dos locais de sua realização, formas de divulgação, processo de inscrição e de seleção dos participantes, entre outros detalhes da logística, de forma a permitir o maior envolvimento e participação do público-alvo.

Com base nos dados do mapeamento, elaborase uma planilha de planejamento para melhor desenvolvimento dos cursos, observando-se o público-alvo definido, os objetivos e os resultados esperados, entre outros itens, conforme demonstrado a seguir.

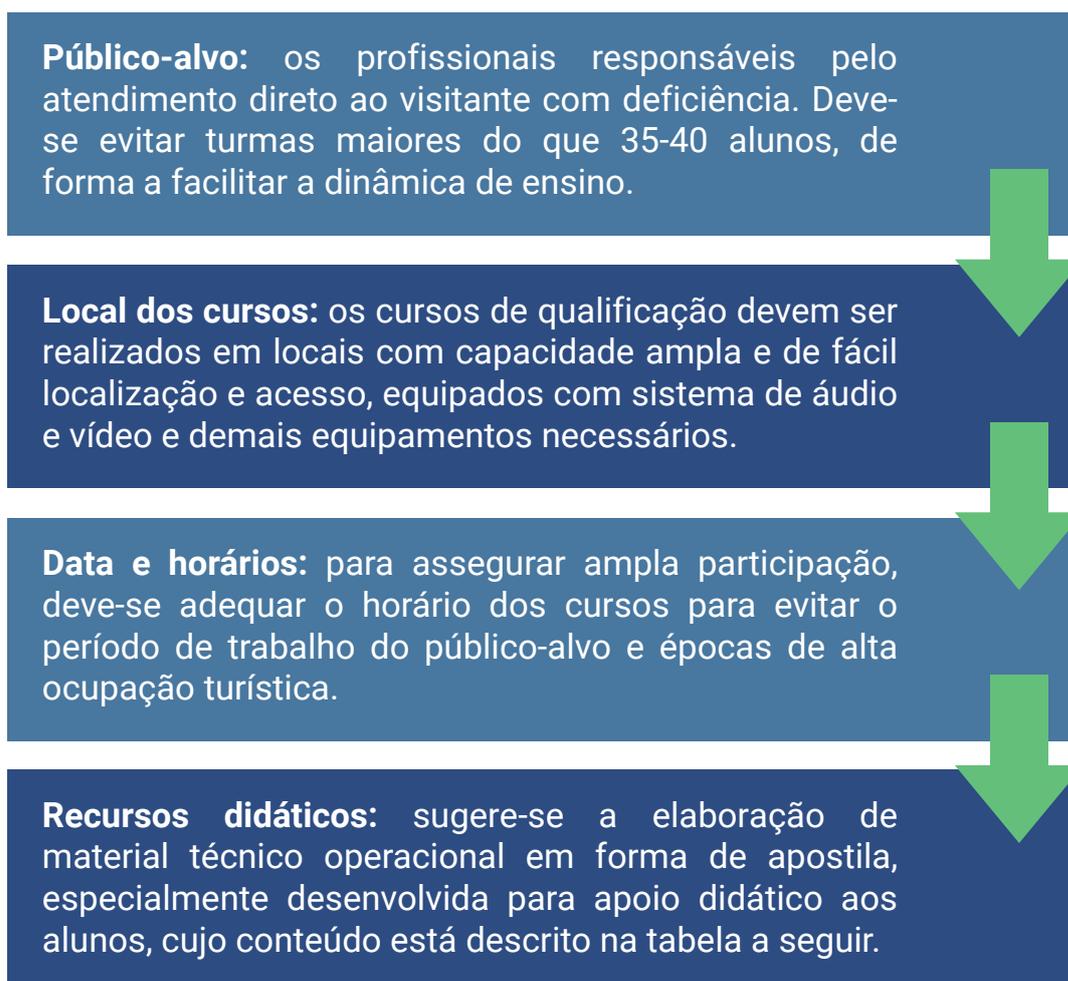
Programação dos Cursos

Plano do Curso	Especificações		
	Grupo 1 Prestadores de Serviços Turísticos Lazer	Grupo 2 Prestadores de Serviços de Apoio ao Turismo	Grupo 3 Prestadores de Serviços Turísticos Aventura
Público-alvo	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecimentos de alimentação (restaurantes, lanchonetes, docerias, sorveterias etc.); • Meios de Hospedagem (resorts, hotéis, hotéis-fazenda, pousadas, hostels, campings etc.); • Agência e operadoras de receptivos; • Meios de Transporte (táxis, veículos de aplicativo, vans de aluguel etc.); • Guias e condutores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comércio em geral; • Mercados; • Terminal Rodoviário; • Correios; • Delegacias da Polícia Civil, Militar e Municipal; • Hospital e Farmácias; • Bancos; • Prefeitura; • Bancas de Jornal; • Lan Houses; • Outros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Receptivos Turísticos; • Parques de Aventura; • Operadores de Aventura; • Guias de turismo e condutores de Aventura.
Carga Horária	• A Definir	• A Definir	• A Definir
Objetivos Específicos	• Desenvolver as habilidades necessárias para o atendimento nos diversos serviços turísticos.	• Desenvolver as habilidades necessárias para o atendimento no comércio e outros.	• Adoção de procedimentos corretos para atender o turista na atividade de aventura.
Resultados Esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar aos participantes o contato com a Língua Brasileira de Sinais – Libras; • Proporcionar aos participantes o contato com a Audiodescrição; • Discutir a questão do atendimento à pessoa surda na área do turismo; • Desenvolver habilidades no contato com diversos públicos com deficiência; • Desenvolver habilidades no contato com diversos públicos com mobilidade reduzida; • Desenvolver conteúdos ligados à acessibilidade; • Desenvolver conteúdos ligados ao atendimento prioritário. 		

Estratégias / Metodologia de Intervenção	<ul style="list-style-type: none"> • Dinâmicas de grupo; • Aulas expositivas simulando a deficiência; • Aulas práticas simulando a deficiência; • Apresentação do alfabeto de Língua Brasileira de Sinais - Libras; • Apresentação de símbolos utilizados na linguagem de sinais; • Criação de sinais ligados à região, turismo e comércio local; • Apresentação do alfabeto em braille; • Apresentação da legislação; • Apresentação de vídeos; • Apresentação de casos de sucesso; • Apresentação de sinais de comandos por toques específicos para surdocegos; • Elaboração de audiodescrição para pessoas com Deficiência Visual ou com déficit de atenção, ou que apresentem dificuldade de compreensão das informações.
---	---

Fonte: Brasil. Ministério do Turismo. Turismo Acessível: Mapeamento e Planejamento do Turismo Acessíveis Destinos Turísticos. Volume II. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 52 p.

Desta forma, os seguintes passos devem ser observados para o desenvolvimento dos cursos:



Este conteúdo servirá de consulta para os participantes, assim como serve como instrumento de aprendizagem para outros profissionais que não tiveram a oportunidade de se qualificar.

Curso de Qualificação para Prestadores de Serviços Turísticos e de Apoio

Tópico	Conteúdo
Introdução	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação; • Objetivos;
Entendendo a Deficiência	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos Conceituais; • Quadro de Deficiência no Brasil; • Marcos Legais e Normas; • Acessibilidade e Turismo;
Entendendo o Turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Turismo e Lazer – tipologia e segmentação; • Hospitalidade; • Qualidade, Segurança e Sustentabilidade nos Serviços;
Atendimento ao Turista com Deficiência e/ou com Mobilidade Reduzida	<ul style="list-style-type: none"> • Lidando com a Diversidade no Turismo; • Comunicação e Sinalização; • Uso de Tecnologias; • Segurança; • Meios de transporte; • Técnicas e Dicas de Atendimento ao Turista com deficiência;
Bibliografia	<ul style="list-style-type: none"> • Referências bibliográficas e Leituras complementares;
Anexos	<ul style="list-style-type: none"> • Leis, Decretos e Normas.

Fonte: Brasil. Ministério do Turismo. Turismo Acessível: Mapeamento e Planejamento do Turismo Acessível nos Destinos Turísticos. Volume II. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 52 p

Didática de Ensino

Com o propósito de garantir maior e melhor aproveitamento dos alunos, os cursos devem ser executados aliando teoria e prática, e incluindo:

Exposição teórica de conceitos a partir do estímulo à participação do grupo;

Promoção de discussões sobre ações mais práticas dirigidas ao público-alvo;

Dinâmicas e jogos lúdicos em que o grupo pode envolver-se física e emocionalmente com o tema proposto;

Simulações e vivências dramatizadas, discutidas posteriormente;

Filmes ilustrativos;

Abertura de espaço durante e após os cursos, para questionamentos de assuntos relativos ao treinamento efetuado.

Outros Recursos Didáticos

Os seguintes materiais de apoio devem ser disponibilizados nos cursos:

Materiais de Apoio a Serem Disponibilizados nos Cursos

Item	Descrição
Mobiliário e Equipamentos	<ul style="list-style-type: none">• Tela de projetor;• Flip chart;• Pincel atômico;• Cadeira com braço;• Mesa e cadeira para o instrutor;• Projetor;• Microcomputador;• Microfone.
Materiais para atividade teórica em sala de aula	<ul style="list-style-type: none">• Crachás;• Apostilas;• Pastas;• Canetas;• Dicionário de Libras.
Materiais para atividade prática em campo	<ul style="list-style-type: none">• Bengalas e vendas de olhos;• Pares de muletas e cadeiras de rodas;• Abafadores e protetores auriculares;• Óculos de segurança;• Faixas;• Tipoiás.

Divulgação dos Cursos

Cabe à Comissão de Acessibilidade, com o apoio da assessoria de comunicação da Prefeitura e demais agentes do turismo, promover e divulgar os cursos junto às empresas privadas e ao Poder Público para que participem do processo de qualificação oferecido. Para tanto, pode-se utilizar dos seguintes meios:

Comunicador
via site

Lista de e-mails

Cartazes e
faixas

Distribuição direta
de folhetos

Artigos e notas em
jornais e radios

A seleção dos participantes deve ser feita de forma a se otimizar os resultados esperados e a assegurar que a participação esteja focada nos estabelecimentos que possuem potencial de atendimento ao turista com deficiência e de acordo com o número de vagas ofertadas para cada curso.

Como forma de multiplicar o alcance dos cursos, sugere-se limitar a participação de profissionais ao número máximo de dois por estabelecimento, visto que os profissionais treinados podem repassar o conteúdo para seus colegas de trabalho.

Instrutores e Facilitadores

Os cursos devem ser desenvolvidos por profissionais especializados em seus temas de interesse, tais como turismo, acessibilidade, pessoas com deficiência, Libras e atividades de aventura.

Avaliação

Sugere-se que as avaliações sejam feitas de forma quantitativa e qualitativa, o que permite diagnosticar melhor a efetividade da aprendizagem e as possíveis dificuldades de interação entre o aluno qualificado e o turista com deficiência. Em termos quantitativos, deve-se avaliar a porcentagem de inscritos em relação ao número total de empresas em cada setor, assim como verificar os índices de presença e de evasão.

Qualitativamente, a seguinte metodologia pode ser aplicada para se assegurar a assiduidade e a qualidade dos cursos:

No início de cada curso, as turmas respondem a um questionário elaborado pela equipe técnica, chamado de Pré-teste, de forma a medir o grau de conhecimento acerca dos conteúdos do Curso;

Todos os módulos devem exigir presença obrigatória, por meio de assinatura de lista de presença;

No final de cada curso, a turma responde a um segundo questionário, elaborado pela equipe técnica, chamado de Pós-teste, que permitirá medir a qualidade na transmissão dos conteúdos do curso;

Aplica-se também um questionário de reação contendo questões pertinentes à qualidade dos conteúdos e dos instrutores, da infraestrutura e da logística dos cursos, entre outros itens;

No final do processo, os instrutores e facilitadores elaboram relatórios de parecer sobre o desenvolvimento dos cursos, envolvimento dos participantes e sugestões de continuidade para consolidar os conceitos apresentados;

Também são enviadas as “Avaliações de Reação” tabuladas, com a percepção dos participantes sobre a aplicação dos cursos;

Todos os participantes receberão certificado de presença.

Ao final do processo, os seguintes indicadores de avaliação devem ser analisados:

Avaliação quantitativa

Total de pessoas aprovadas versus número de inscritos, índices de evasão.

Avaliação qualitativa

Pré-teste versus Pós-teste, avaliação de reação, avaliação final de aprendizagem.

Modelo de Avaliação Quantitativa - Número de Inscritos e Efetivamente Qualificados

Cursos e Turmas	Total de pessoas inscritas	Total de pessoas qualificadas	Índice de evasão	Índice de aproveitamento
Prestadores de Serviços Turísticos Lazer				
Prestadores de Serviços de Apoio ao Turismo				
Gestores Públicos				

Fonte: Brasil. Ministério do Turismo. Turismo Acessível: Mapeamento e Planejamento do Turismo Acessível nos Destinos Turísticos. Volume II. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 52 p.

Questões que podem ser submetidas aos participantes dos cursos, tabuladas no quadro abaixo para avaliação da qualidade.

Modelo de Avaliação Qualitativa em Relação aos Objetivos do Plano de Curso

Descritivo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	S/R	Total
Estrutura da Sala						
Equipamentos Utilizados						
Qualidade dos Instrutores						
Didática de ensino						
Importância do Curso na sua convivência com a Pessoa com Deficiência						
Treinamento para atendimento da Pessoa com Deficiência						
Atividades Práticas						
Instrutores						
Duração do treinamento						
Conhecimento anterior – Pré-teste						
Importância do assunto na sua atividade						
Alcance de objetivos de aprendizagem						
Conhecimento posterior – Pós-teste						
Oficina de Libras						
Realização das atividades de vivência						
Material utilizado para as vivências						

Fonte: Brasil. Ministério do Turismo. Turismo Acessível: Mapeamento e Planejamento do Turismo Acessível nos Destinos Turísticos. Volume II. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 52 p.

O Curso para os Prestadores de Serviços Turísticos de Aventura está disponível na Cartilha 4 – Turismo Acessível Bem Atender no Turismo de Aventura Adaptada.

4.2 Orientações básicas para atender bem

Pessoas com Deficiência e/ou com mobilidade reduzida demandam atitudes e atendimento condizentes com suas necessidades. Neste capítulo, são apresentadas várias técnicas e dicas para auxiliar no atendimento ao turista com deficiência e/ou com mobilidade reduzida.

Pessoas com Deficiência e idosos sempre devem ser consultados sobre a melhor maneira de serem atendidos ou abordados, evitando-se, assim, constrangimentos desnecessários. No entanto, algumas recomendações ou dicas podem ajudar no dia a dia dessas pessoas.

Quando interagir com alguém com deficiência, não faça rodeios. Seja direto, perguntando como pode ajudá-lo.

ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida devem ter atendimento imediato e diferenciado, conforme a Lei n.º 13.146/015, que prevê:

I - Assentos de uso preferencial sinalizados, espaços e instalações acessíveis;

II - Mobiliário de recepção e atendimento obrigatoriamente adaptado à altura e à condição física de Pessoas em Cadeira de Rodas, conforme estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT;

III - Disponibilidade de área especial para embarque e desembarque de pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida;

IV - Sinalização ambiental para orientação das pessoas;

V - Divulgação, em lugar visível, informando sobre o direito de atendimento prioritário das pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida.

COMO ATENDER BEM AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA

O atendimento a pessoas com deficiência física e/ou com mobilidade reduzida guarda uma relação direta com as instalações e mobiliário do ambiente de viagem, hospedagem e passeios. Portanto, grande parte das soluções de acessibilidade no turismo depende de uma boa estrutura do ambiente construído. Antes, porém, convém tomarmos conhecimento de algumas recomendações para uma interação assertiva com nossos clientes.

Certifique-se de que o seu equipamento reúne as mínimas condições de acolhimento a uma Pessoa em Cadeira de Rodas. Algumas pessoas viajam com acompanhantes e outras tantas se deslocam sozinhas com

autonomia e segurança. Entretanto, vamos admitir a possibilidade de recebermos um cliente desacompanhado e sem muita liberdade de movimentos.

Comece interagindo com gentileza e naturalidade: nunca movimente a cadeira de rodas sem antes pedir permissão para a pessoa.

Cadeiras de rodas, bengalas e muletas são parte do espaço corporal da pessoa, quase uma extensão do seu corpo.



Agarrar ou apoiar-se na cadeira de rodas não é como agarrar ou apoiar-se numa pessoa sentada em uma cadeira comum. Isso muitas vezes é uma atitude simpática, se vocês forem amigos, mas não deve ser feito em contextos de trabalho. Empurrar uma pessoa em cadeira de rodas não é como empurrar um carrinho de supermercado.

Ao parar para conversar com alguém, lembre-se de virar a cadeira de frente, para que a pessoa também possa participar da conversa.

O ideal é ter as instalações acessíveis, como um balcão de altura que obedeça às normas, mas se não for o caso, contorne o balcão para permitir o atendimento sem outros contratempos.

Ao se deparar com degraus, incline a cadeira para trás para levantar as rodinhas da frente e apoiá-las sobre a elevação. Para descer um degrau, é mais seguro fazê-lo de marcha à ré, sempre apoiando para que a descida seja sem solavancos. Para subir ou descer mais de um degrau em sequência, será melhor pedir a ajuda de mais uma pessoa.



IMPORTANTE

Lembrando que as condições de acessibilidade são previstas em lei e, como tal, devem ser oferecidas a todas as pessoas. Esses são arranjos excepcionais e só devem ser executados com a permissão do cliente.

Cuide para que os sanitários, espaços comuns e vagas de estacionamento acessíveis estejam livres para receber pessoas em cadeiras de rodas.

No trajeto com uma pessoa que anda devagar, com auxílio ou não de aparelhos ou bengalas, procure acompanhar o passo dela.

Mantenha as muletas ou bengalas sempre próximas a ela.

A mobilidade reduzida é contornada com o auxílio de equipamentos de Tecnologia Assistiva e as pessoas têm suas técnicas pessoais para subir escadas, por exemplo. Contudo, uma tentativa de ajuda inadequada pode até mesmo atrapalhar.



Outras vezes, a ajuda é essencial. Pergunte e saberá como agir, e não se ofenda se a ajuda for recusada. Em uma caminhada ou mesmo em ambientes fechados, se você presenciar um tombo de uma Pessoa com Deficiência, ofereça ajuda imediatamente. Mas nunca ajude sem perguntar antes como deve fazê-lo.

Ao indicar ou programar passeios, esteja atento(a) para a existência de barreiras arquitetônicas quando for escolher uma casa, restaurante, parque, teatro ou qualquer outro local que queira visitar com uma pessoa com deficiência física.

Pessoas com paralisia cerebral podem ter dificuldades para andar, podem fazer movimentos involuntários com pernas e braços e apresentar expressões estranhas no rosto. Não se intimide com isso. São pessoas comuns como você. Geralmente, têm inteligência equivalente a qualquer pessoa ou, às vezes, até acima da média. A convivência e o conhecimento dessas especificidades darão conta de um atendimento digno e prazeroso.

Se a pessoa tiver dificuldade na fala e você não compreender imediatamente o que ela está dizendo, peça para que repita. Pessoas com dificuldades desse tipo não se incomodam de repetir quantas vezes for necessário para que se façam entender. Não se acanhe em usar palavras como "andar" e "correr". As pessoas com deficiência física empregam naturalmente essas mesmas palavras.

COMO ATENDER BEM AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA E SURDAS

O termo pessoa com Deficiência Auditiva segue o conceito médico-patológico, ou seja, uma visão clínica. Portanto, em lugar de pessoa com Deficiência Auditiva, recomenda-se utilizar a terminologia surdo, que é como a maioria prefere ser conhecida.

A grande maioria dos surdos não utiliza aparelho auditivo, não possui fala oral ou realiza leitura labial. Esse grupo comunica-se, de forma eficiente, apenas através da Libras, a língua oficial da comunidade surda brasileira. Porém, a língua de sinais não é universal. Surdos de diferentes países usam diferentes línguas de sinais. Num país de dimensões continentais, como o Brasil, também podem ser verificadas algumas diferenças entre a Libras usada em uma e outra região.

É bom lembrar que, além das pessoas surdas falantes da Língua Brasileira de Sinais - Libras, existe uma considerável parcela desse segmento que faz uso de legendas descritivas e/ou que são oralizadas; essas últimas falam português. A comunicação com pessoas surdas tem sido facilitada com o uso de chamadas de vídeo e troca de mensagens visuais.

Saiba que a Libras é a primeira língua dos surdos e não se deve abrir mão desse meio de interação.

É imperativo o uso da Libras na comunicação com pessoas surdas.

Para tanto, é recomendável que as equipes de atendimento sejam treinadas e preparadas para mediar essa comunicação.



Fonte: Freepik.

Para se comunicar face a face com uma pessoa surda, fale claramente e em velocidade normal, de frente para ela, tomando cuidado para que ela enxergue a sua boca. Não grite, fale com o tom de voz normal, a não ser que lhe peçam para levantar a voz. Seja expressivo na comunicação com pessoas com Deficiência Auditiva. Os surdos não podem ouvir as mudanças sutis do tom de sua voz indicando sarcasmo ou seriedade.

Ao interagir com uma pessoa surda acompanhada de um intérprete, é importante direcionar-se diretamente à pessoa surda, não ao intérprete, mantendo contato visual ao conversar com ela, pois se desviar o olhar, pode ser interpretado como o fim da conversa. Para chamar a atenção de uma pessoa surda, sinalize ou toque levemente em seu braço antes de iniciar a comunicação. Essas práticas ajudam a estabelecer uma conexão efetiva e respeitosa durante a interação com pessoas surdas.

Se você não entender o que ela está falando, peça que repita. Se mesmo assim não conseguir entender, peça que escreva. O importante é comunicar-se. Pessoas surdas costumam "ler" suas expressões faciais, seus gestos ou movimentos do seu corpo para entender o que você quer comunicar.

Além dos serviços de intérprete de língua de sinais, ao planejar um evento, utilize avisos visuais. Se for exibir um filme, providencie um script ou um resumo, caso a obra não seja legendada ou não tenha janela de Libras.

Em ambientes de interação com pessoas com Deficiência Auditiva, retire qualquer barreira que possa atrapalhar a visão dela com o intérprete. Além disso, evite passar na frente do intérprete durante a tradução, pois isso pode atrapalhar pessoas surdas na percepção da informação.



IMPORTANTE

Atente-se ao uso adequado dos termos: não é correto dizer que alguém é surdo-mudo. Muitas pessoas surdas não falam porque não aprenderam a falar. Muitas fazem a leitura labial, outras não. Faça com que a sua boca esteja bem visível. Gesticular ou segurar algo em frente à boca torna impossível a leitura labial. Usar bigode também atrapalha. Evite ficar contra a luz (de uma janela, por exemplo), pois isso também dificulta a visualização do seu rosto.

Nem sempre a pessoa surda tem uma boa dicção. Se tiver dificuldade para compreender o que ela está dizendo, não se acanhe em pedir para que repita. Geralmente, as pessoas surdas não se incomodam de repetir quantas vezes forem necessárias para que sejam entendidas.

LIBRAS

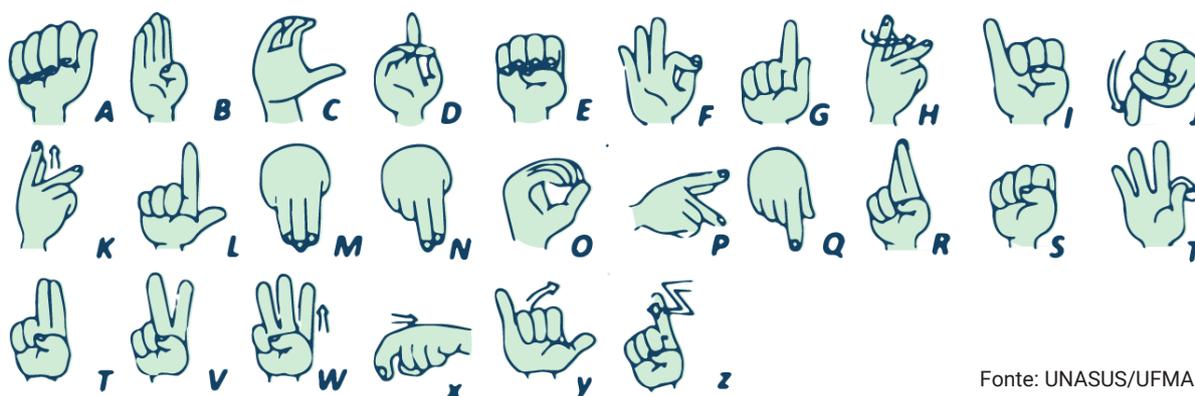
A língua de sinais é uma *“linguagem autônoma, independente da língua falada, que tem mecanismos próprios de natureza espacial para relacionar a forma ao significado”* (CAPOVILLA; RAPHAEL, 2001). Dessa definição, depreende-se que a língua de sinais é visual-espacial, ao contrário da língua oral, que é oro-auditiva.

Estudos disponíveis na literatura demonstram que a leitura labial, embora facilite a comunicação ouvinte-surdo, é ineficaz para a perfeita compreensão da mensagem (FERNANDES, 2006). Diversos fatores, como expressão fisionômica, falha na percepção dos fonemas e movimentações paralelas por parte de quem fala, dificultam a leitura labial. Sem contar as peculiaridades nas características dos lábios do falante, como a presença de bigode, lábios imperfeitos, trejeitos articulatórios, mobilidade labial, dentre outros fatores que potencializam a dificuldade da leitura labial pelo surdo, segundo Fernandes (2006).

Por esses e outros fatores, na interação oral, os surdos, mesmo aqueles com resto auditivo e intensivo treino fonoterápico, não conseguem compreender mais do que 50% da mensagem. Ou seja, praticamente metade do discurso emitido pelo falante perde-se sem que o interlocutor surdo tenha condições de absorvê-lo.

A Libras é muito mais que uma alternativa de comunicação dos surdos brasileiros. Ela é um direito conquistado pelas comunidades surdas de se comunicarem em sua própria língua materna. A Lei da Libras foi regulamentada por meio do Decreto n.º 5.626/2005.

ALFABETO EM LIBRAS



Fonte: UNASUS/UFMA

COMO ATENDER BEM AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

Vamos agora falar sobre o atendimento a clientes com Deficiência Visual. Lembre-se que a Deficiência Visual está dividida em duas categorias: pessoas cegas e pessoas com Baixa Visão.

No atendimento ao público com deficiência visual, é comum que os colaboradores estendam a mão para entregar chaves ou cartões magnéticos aos hóspedes que não enxergam. No entanto, uma abordagem mais prática é entregar esses objetos diretamente nas mãos do cliente. É importante não limitar a pessoa cega além do que a própria cegueira já impõe, permitindo que ela realize aquilo que sabe, pode e deve fazer por si mesma. Se a pessoa cega afirmar que pode chegar ao elevador ou ao restaurante sozinha, é essencial respeitar sua autonomia e deixá-la à vontade para fazer isso.

E o cardápio? Como podemos tornar nosso cardápio acessível? Além do cardápio em braille, existem outras formas de oferecer o menu: é aconselhável enviar para seu hóspede o cardápio em formato pdf ou manter o acesso através do QR Code.

Como uma pessoa cega pode escolher entre as latinhas dispostas em um frigobar? Recomenda-se etiquetar os produtos em braille ou fazer uma separação manual dos produtos, cuidando de avisar ao cliente sobre a disposição das latas e garrafas. No restaurante, geralmente, pessoas cegas levantam o braço quando estão precisando de algum serviço. Esteja atenta(o), sempre que puder, diga o seu nome. Aja com naturalidade durante o atendimento. Não exclame "maravilhoso" ou "extraordinário" ao ver a pessoa cega consultar o relógio, mexer no celular ou assinar o nome.

Quando se referir a uma pessoa cega, não modifique a linguagem para evitar a palavra "ver" e substituí-la por "ouvir". Use as palavras "cego" ou "cega" sem rodeios. Esses termos não são pejorativos.



Não deixe de oferecer auxílio à pessoa cega que esteja querendo atravessar a rua ou tomar condução.

Ao dar o suporte para embarcá-la em um carro, coloque a mão do seu cliente na maçaneta do automóvel, ou, se a porta já estiver aberta, mostre a ela a quina superior da porta.

Fonte: Freepik.

Se você for conduzir um grupo de pessoas cegas por uma curta distância, não hesite em recomendar que coloquem a mão no ombro de quem está à frente.

Não se dirija à pessoa cega através de seu acompanhante, guia ou companheiro, admitindo, assim, que ela não tenha condição de compreendê-lo. Muitas pessoas perguntam "qual é o nome dele?" ou "que idade ele tem?".

Ao caminhar, não guie a pessoa cega empurrando-a ou puxando-a pelo braço. Basta deixá-la segurar seu braço, que o movimento de seu corpo lhe dará a orientação de que precisa.

Em passeios ou deslocamentos externos com uma pessoa cega que já esteja acompanhada, não a pegue pelo outro braço nem lhe fique dando avisos. Deixe-a ser orientada só por quem a estiver guiando. Na condição de guia de turismo, ao sinalizar sobre a direção de um equipamento ou objeto, considere que quando você falar "à esquerda" esta indicação seja do ponto de vista do observador.

Para orientar uma pessoa com Deficiência Visual a sentar-se, basta por-lhe a mão no espaldar ou no braço da cadeira. Não deixe portas e janelas entreabertas onde haja alguma pessoa cega. Conserve-as sempre fechadas ou bem encostadas à parede. As portas e janelas meio abertas constituem obstáculos muito perigosos para ela.

Ao chegar no aposento, mostre-lhe a disposição dos móveis, objetos e equipamentos, como controle remoto, tomadas e demais cômodos. Não deixe objetos no caminho. Atente para as mesinhas de centro e quinas vivas dos móveis e não bata a porta do automóvel em que esteja uma pessoa cega sem ter a certeza de que não vai lhe prender os dedos.



IMPORTANTE

Não deixe de se anunciar ao entrar no recinto em que haja pessoas cegas, pois isso auxilia a sua identificação. Da mesma forma, não saia de repente quando estiver conversando com uma pessoa cega, principalmente se houver algo que a impeça de perceber seu afastamento. Ela pode ficar falando sozinha. Não deixe de apertar a mão ao encontrá-la ou ao despedir-se dela. O aperto de mão substitui para ela o sorriso que nos afaga. Não deixe de apresentar o seu visitante cego às pessoas presentes em um determinado recinto. Procedendo dessa maneira, você facilitará a integração da pessoa cega ao grupo.

Ao conduzir uma pessoa cega a um ambiente desconhecido, oriente-a de modo que possa locomover-se sozinha. Diga onde ficam os sanitários, estacionamentos, recepção ou outros ambientes relacionados com sua hospedagem. Não se constranja em alertar a pessoa cega quanto a qualquer incorreção no seu vestuário, e, quando estiver à mesa, informe a ela com relação à posição dos alimentos colocados em seu prato, do mesmo modo, não encha a xícara ou o copo da pessoa cega até a beirada.

Num corredor estreito, por onde só possa passar uma pessoa, coloque o seu braço para trás, de modo que ela possa continuar a seguir você. Na condução até os sanitários, basta que você oriente quanto à disposição dos equipamentos, não necessitando da sua entrada e permanência no ambiente. Em alguns casos, basta que mostre a maçaneta da porta. Algumas pessoas cegas são acompanhadas por cão-guia. Por lei, esses animais têm passe livre em ambientes públicos. Por mais tentador que seja acariciar um cão-guia, lembre-se de que esses cães têm a responsabilidade de guiar um dono. O cão nunca deve ser distraído do seu dever de guia.

O SISTEMA BRAILLE

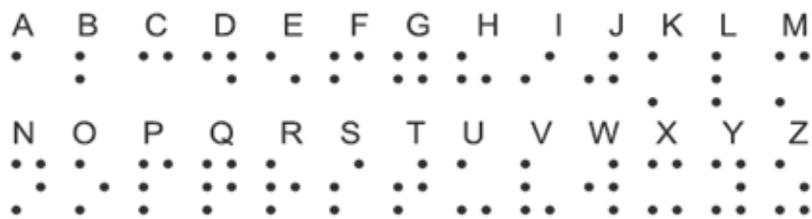
O braille é um sistema de leitura tátil e escrita para a pessoa cega, que permite uma forma de escrita eminentemente prática. Assim, a pessoa cega pode satisfazer o seu desejo de comunicação. Abre-lhe os caminhos do conhecimento literário, científico e musical, permitindo-lhe, ainda, a possibilidade de manter uma correspondência pessoal e a ampliação de suas atividades profissionais.

O Sistema Braille é utilizado por extenso, isto é, escrevendo-se a palavra letra por letra, ou de forma abreviada, adotando-se códigos especiais de abreviaturas para cada língua ou grupo linguístico. O braille por extenso é denominado grau 1. O grau 2 é a forma empregada para representar, de maneira abreviada, as conjunções, preposições, pronomes, prefixos, sufixos, grupos de letras que são comumente encontradas nas palavras de uso corrente.

A principal razão do emprego da forma abreviada é reduzir o volume dos livros em braille e permitir o maior rendimento na leitura e na escrita. Uma série de abreviaturas mais complexas forma o grau 3, que necessita de um conhecimento profundo da língua, uma boa memória e uma sensibilidade tátil muito desenvolvida por parte do leitor cego.

O Sistema Braille aplica-se à estenografia, à música e às notações científicas em geral, através da utilização das sessenta e três combinações para códigos especiais.

Alfabeto Braille



Números em Braille



Fonte: Brasil (2009).

COMO ATENDER BEM AS PESSOAS SURDOCEGAS

Ao aproximar-se de um surdocego, deixe que ele o perceba com um simples toque de mãos. Qualquer que seja o meio de comunicação adotado, faça-o com gentileza. Combine com ele um sinal para ser identificado. Aprenda e faça uso de qualquer método de comunicação que ele saiba, mesmo que pareça elementar.

Poderá ser realizado contato através das principais formas de comunicação:

Tadoma - Colocar a mão sobre os lábios, face e pescoço para sentir a vibração da voz;

Libras - Língua de sinais dos surdos adaptada ao surdocego;

Alfabeto Manual - Fazer o Alfabeto Manual do Surdo na palma da mão do surdocego;

Desenho ou figuras - Relatando fatos, objetos, alimentos etc.;

Braille - Seis pontos em relevo, que combinados formam as letras e os números;

Alfabeto Monn - Desenhos em letras em relevo;

Sistema Pictórico - Símbolos, figuras que significam ações, objetos;

Letras de forma - Desenhar na palma ou nas costas da mão as letras do alfabeto;

Objetos de Referência - O objeto que significa a ação. Exemplo: copo - para representar a ação de beber água; colher - para a hora de comer;

Pistas - Objetos ou símbolos colados em cartões ou em outro material;

Caderno de comunicação - Desenhos ou objetos colados que relatam a atividade do dia a dia;

Tábua de comunicação - Desenhos ou objetos colados que relatam a atividade do dia a dia;

Guia intérprete - Para surdocegos adultos adquiridos.

Tenha a certeza de que ambos estão se entendendo antes de prosseguir a conversa. Faça com que a pessoa perceba sempre o que está à sua volta. Informe-o sempre quando for se ausentar, mesmo que seja por um curto espaço de tempo.

Assegure-se que a pessoa ficará confortável e em segurança. Nunca a deixe sozinha em um ambiente que não seja familiar para ela.

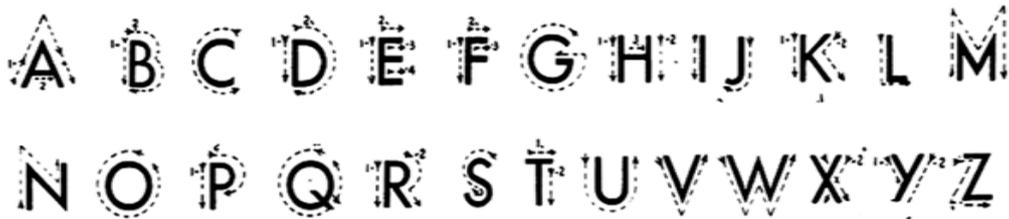
Ao andar, deixe o indivíduo surdocego apoiar-se em seu braço e nunca o empurre à sua frente. Utilize sinais simples para avisá-lo da presença de escadas, portas ou veículos.

Um surdocego que esteja usando seu braço como apoio perceberá qualquer mudança de seu ritmo de caminhada.

Confie na sua cortesia, consideração e bom senso. Dificuldades de comunicação com certeza irão aparecer.

Você também pode “escrever” na palma da mão do surdocego, usando o dedo indicador.

Alfabeto para Comunicação do Surdocego



Fonte: Brasil (2009).

COMO ATENDER BEM AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

- Aja naturalmente e fale de forma simples;
- Respeite o tempo de aprendizagem;
- Cumprimente a pessoa com Deficiência Intelectual normalmente, evitando a superproteção;
- Utilize um vocabulário que facilite a compreensão;
- Responda as perguntas fazendo-se entender;
- Fale devagar e transmita mensagens claras. Se necessário, utilize exemplos práticos e concretos em suas explicações;
- Aborde temas mais complexos dividindo-os em partes mais simples;
- Não subestime ou superestime a capacidade do outro. Trate cada pessoa de acordo com a idade, cobrando-as quanto aos seus deveres, mas ajude-as quando realmente for necessário;
- Não trate adolescentes e adultos com Deficiência Intelectual como criança;
- A pessoa com Deficiência Intelectual deve fazer sozinha tudo o que puder.

COMO ATENDER BEM AS PESSOAS COM PARALISIA CEREBRAL

Pessoas Adultas

- Ao fazer contato com uma pessoa com paralisia cerebral, lembre-se que ela tem necessidades específicas;

- É muito importante respeitar o seu ritmo. Ela anda, fala e apanha objetos mais devagar;
- Tenha paciência ao ouvi-la. A maioria tem dificuldade de fala. Há pessoas que confundem erroneamente tal dificuldade e o ritmo lento com deficiência mental;
- Não trate a pessoa com paralisia cerebral como criança ou incapaz.

Crianças

- Muitas delas, apesar de entenderem a linguagem falada, têm grande dificuldade para a comunicação, pois por causa da disartria não se pode compreender completamente o que elas tentam falar. Nesses casos, a comunicação pode ser facilitada por gestos, expressões faciais e vocalizações;
- Para crianças com acometimento motor grave, faz-se necessário, muitas vezes, o uso de adaptações, por exemplo, pratos com ventosas e talheres com cabo engrossado, copos com canudos e alças largas para facilitar a preensão e;
- Quanto à locomoção, nas formas graves, a marcha independente não é possível ou provoca gasto energético elevado. Portanto, dependendo do grau de comprometimento motor e do déficit de equilíbrio, auxílios para a locomoção, tais como andadores (posterior e anterior), bengalas canadenses, carrinhos ou cadeira de rodas, podem ser necessários.

COMO ATENDER BEM AS PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA

As pessoas com mobilidade reduzida são, também, alvo de alguns cuidados por parte de cada um que com elas se relacionam. Tanto pessoas idosas quanto obesos, gestantes, mães com crianças de colo, entre outros, precisam, em determinado momento, de atenção especial. Para todos os casos, vale a regra do bom senso associada a um questionamento direto à pessoa.

Com relação às pessoas obesas, o atendimento precisa atentar para toda a questão do espaço físico e mobiliário. Deve-se oferecer instalações em que a pessoa possa se sentir à vontade e que não venham a proporcionar-lhes situações vexatórias, como tombos ou quedas.

COMO ATENDER BEM O IDOSO

- Identificar as necessidades específicas de cada pessoa, independente da característica relacionada à idade;
- Manter a dignidade e o respeito no tratamento com as pessoas idosas; Ao conversar, manter o olhar seguro e falar com tranquilidade, pausadamente;
- Escutar e aprender com ela qual a melhor forma de ajudá-la;
- Promover a interação, o conforto e o acolhimento em todas as atividades, dessa forma, terá mais prazer de viajar;

- Respeitar, compreender e reforçar suas conquistas para que se sintam acolhidas, animadas e alegres;
- Proporcionar entretenimento e oportunidades de novas amizades;
- Conhecer as legislações, precauções, normas e padrões de acessibilidade de forma a oferecer mais conforto;
- Agir naturalmente sem melindres ao perguntar o que não entendeu; Investir na qualificação da sua equipe no atendimento dirigido às pessoas com deficiência e idosos;
- Reservar sempre os assentos preferenciais;
- Produzir material de comunicação (placas/sinalizações) de fácil visualização, com cores fortes e contrastantes;
- Oferecer filas preferenciais;
- Jamais subestimar a pessoa idosa física, cultural ou intelectualmente.



PARA SABER MAIS

Outras informações poderão ser consultadas na Cartilha publicada pelo Ministério do Turismo, para isso, acesse:

- [Dicas para Atender Bem o Turista com Deficiência.](#)

4.3 Segurança

Em situações de emergência, pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida requerem cuidados especiais. Portanto, funcionários de estabelecimentos comerciais, órgãos públicos e hotéis devem estar preparados para proceder de forma correta nessas ocasiões.

ALGUMAS RECOMENDAÇÕES BÁSICAS

- Importante que, nos locais de hospedagem, os funcionários que trabalham no atendimento ao hóspede saibam onde estão acomodadas as pessoas com deficiência, a fim de facilitar qualquer auxílio;
- Lembrar de orientar e comunicar as pessoas com Deficiência Auditiva quando soar o alarme de emergência, que, por sua vez, deve ser sonoro e luminoso;
- Todos os funcionários dos estabelecimentos precisam ser instruídos e treinados para auxiliarem pessoas com deficiência em situações de emergência;
- As edificações devem seguir as recomendações da ABNT NBR 9050:2020 quanto às sinalizações de emergência, aos alarmes sonoros e visuais e às rotas de fuga.

4.4 Tecnologias e equipamentos

Existem várias tecnologias e equipamentos para promover a acessibilidade a pessoas com deficiência e que são facilitadores para um bom atendimento. Veja no quadro a seguir.

Para pessoas com deficiência física

- Cadeiras de rodas motorizadas;
- Cadeiras de banho;
- Cadeiras de rodas para praia e piscinas;
- Louças sanitárias adaptadas;
- Barras de segurança para o banheiro;
- Rampas pré-montadas com sistema flexível e modular;
- Parques infantis adaptados para usuários de cadeira de rodas;
- Elevadores e plataformas para pessoas com deficiência.

Para pessoas com deficiência visual/cego

- Placas em braille para elevadores, sanitários e corrimãos;
- Diretórios modular e fixo;
- Mapas táteis personalizados;
- Pisos táteis de borracha e cimento;
- Cardápios em braille e tinta;
- Lupas de mão especiais, lupa eletrônica;
- Teclado de computador com símbolos ampliados;
- Material em braille;
- Bengala.

Para pessoas com Deficiência Auditiva/Surdo

- Telefone com amplificador sonoro;
- Telefone com texto (TPS).

Para pessoas surdocegas

- LOOP (Aparelho de amplificação sonora);
- Sistemas alternativos de comunicação;
- Bengala.

5

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. **Resolução n.º 280, de 11 de julho de 2013**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 11, 16 jul. 2013. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013>. Acesso em: 20 mar. 2022.

AGUIRRE, R. S. **Recreação e Turismo para todos**. Rio de Janeiro: EDUCS, 2003.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT 15320**: acessibilidade à pessoa com deficiência no transporte rodoviário. Rio de Janeiro: ABNT, 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 14273**: acessibilidade à pessoa portadora de deficiência no transporte aéreo comercial. Rio de Janeiro: ABNT, 1999.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 15450**: acessibilidade de passageiros no sistema de transporte aquaviário. Rio de Janeiro: ABNT, 2006.

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

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR/ISO 21101**: turismo e aventura – sistema de gestão da segurança – requisitos. Rio de Janeiro: ABNT, 2014.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR/ISO 21103**: turismo e aventura – informações para participantes. Rio de Janeiro: ABNT, 2014.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 16537**: acessibilidade - sinalização tátil no piso - diretrizes para elaboração de projetos e instalação. Rio de Janeiro: ABNT, 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 9050**: versão corrigida: 2021: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro: ABNT, 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR/ISO 21102**: turismo e aventura – líderes - competência de pessoal. Rio de Janeiro: ABNT, 2021.

BRASIL. **Decreto n.º 5.626, de 22 de dezembro de 2005**. Regulamenta a Lei n.º 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o Art. 18 da Lei n.º 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Brasília: Presidência da República, 2005. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm. Acesso em: 20 mar. 2022.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo Acessível: Mapeamento e Planejamento do Turismo Acessível nos Destinos Turísticos. Volume II.** Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 52 p.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo Acessível: Bem Atender no Turismo Acessível. Volume III.** Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 60 p.

BRASIL. **Decreto n.º 9.296, de 1 de março de 2018.** Regulamenta o Art. 45 da Lei n.º 13.146, de 06/07/15, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - Estatuto da Pessoa com Deficiência. Brasília: Presidência da República, 2018. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/centrais-de-conteudo/pessoa-com-deficiencia/decreto-no-9296-2018-regulamenta-o-artigo-45-da-lei-brasileira-de-inclusao-da-pessoa-com-deficiencia-estatuto/@@download/file/decreto-no-9296-2018-regulamenta-o-artigo-45-da.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2022.

BRASIL. **Lei n.º 13.146, de 6 de julho de 2015.** Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília: Presidência da República, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 20 mar. 2022.

BRASIL. **Lei n.º 9.503, de 23 de setembro de 1997.** Institui o Código de Trânsito Brasileiro. Brasília: Presidência da República, 1997. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9503compilado.htm. Acesso em: 20 mar. 2022.

CAMBIAGHI, S. S. **Desenho Universal: métodos e técnicas de ensino na graduação de arquitetos e urbanistas.** 2004. Dissertação (Mestrado em Arquitetura e Urbanismo) - Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004.

CAPOVILLA, F. C.; RAPHAEL, W. D. **Dicionário enciclopédico ilustrado trilingue da língua de sinais brasileira.** São Paulo: Edusp, 2001.

FERNANDES, S. **Práticas de letramento na educação bilíngue para surdos.** Curitiba: SEED, 2006.

INSTITUTO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E ARTÍSTICO NACIONAL. **Instrução Normativa n.º 1, de 25 de novembro de 2003.** Dispõe sobre a acessibilidade bens culturais móveis acautelados em nível federal, e outras categorias conforme especifica. [S.l.:s.n.], 2003. Disponível em: http://www.comphap.pmmc.com.br/arquivos/lei_federal/instrucao_01_2003.pdf. Acesso em: 20 mar. 2022.

SÍMBOLOS de Acessibilidade. Cidade de São Paulo, 2019. **Pessoa com Deficiência**. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/pessoa_com_deficiencia/a_imprensa/index.php?p=262211. Acesso em: 03 jun. 2022.

SASSAKI, R. K. **Inclusão**: construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro: WVA, 1999.

WORLD TOURISM ORGANIZATION (UNWTO). **Tourism Highlights**, 2014 Edition, UNWTO, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284416226>. Disponível em: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416226>.

