



Programa

# Turismo acessível e inclusivo

no Mato Grosso do Sul



ISTO É  
**MATO GROSSO DO SUL**  
ACESSÍVEL & INCLUSIVO

**Manual de Atendimento à Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (TEA)**



**SETESC**  
Secretaria de Estado de Turismo, Esporte e Cultura





Fotografe o QR-CODE  
e conheça o **turismo**  
**acessível e inclusivo** em  
Mato Grosso do Sul



# Apresentação

## Eliminando barreiras. Transformando atitudes.

A promoção da acessibilidade é um direito fundamental e um dever coletivo. Garantir o acesso pleno de todas as pessoas a ambientes, serviços e oportunidades é um passo essencial para uma sociedade mais justa e inclusiva.

No Brasil, a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada com força constitucional, e a **Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015)** estabelecem que todas as pessoas têm o direito de viver com autonomia, dignidade e igualdade de oportunidades.

Um dos maiores obstáculos à inclusão ainda são as barreiras atitudinais — comportamentos, práticas e discursos que desconsideram a diversidade humana e reforçam preconceitos e exclusões. Para superá-las, **é necessário promover informação, empatia e respeito no atendimento às pessoas com deficiência, pessoas idosas e pessoas com mobilidade reduzida.**

As barreiras arquitetônicas — como escadas sem alternativas acessíveis, banheiros não adaptados, falta de sinalização tátil e ausência de recursos de orientação — também limitam o acesso de milhões de pessoas aos espaços urbanos, turísticos e comerciais. A eliminação dessas barreiras está prevista nas normas técnicas brasileiras de acessibilidade, como:



### ABNT NBR 9050:2020

Acessibilidade  
a edificações,  
mobiliário, espaços  
e equipamentos  
urbanos.

[www.abntcatalogo.com.br/norma.aspx?ID=457659](http://www.abntcatalogo.com.br/norma.aspx?ID=457659)

### Desenho Universal

Conceito que orienta a  
criação de ambientes,  
produtos e serviços  
utilizáveis por todas as  
pessoas, sem necessidade  
de adaptação posterior.

[www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/pessoa-com-deficiencia/acessibilidade/desenho-universal](http://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/pessoa-com-deficiencia/acessibilidade/desenho-universal)



Clique  
para  
acessar  
o link.

A inclusão é também uma estratégia de fortalecimento econômico, cultural e social. **Quando o turismo, o comércio e os serviços se tornam acessíveis, toda a sociedade ganha:**

**Socialmente, ao promover a participação plena das pessoas.**

**Culturalmente, ao valorizar a diversidade humana.**

**Economicamente, ao ampliar o alcance e a competitividade dos empreendimentos.**

Este material foi criado com o **objetivo de orientar, com leveza e responsabilidade, o atendimento inclusivo e humanizado**. A cada manual, abordaremos recomendações específicas para diferentes públicos, sempre baseadas nas leis, nas boas práticas e na escuta ativa da sociedade.

Por fim, convidamos cada pessoa, cada profissional e cada empreendimento a assumir um compromisso verdadeiro com a inclusão. Que cada ação, cada serviço e cada atendimento seja uma oportunidade de construir acessibilidade, acolher com respeito e transformar realidades. **A inclusão começa na atitude – e depende de todos nós!**



## Sobre este manual

Este material foi desenvolvido pela Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul (Fundtur-MS), vinculada à Secretaria de Estado de Turismo, Esporte e Cultura (Setesc), por meio do Programa Turismo Acessível e Inclusivo de MS. A iniciativa integra a política pública estadual de valorização da diversidade e da promoção da cidadania, com o objetivo de transformar a realidade do turismo sul-mato-grossense para que todos os destinos, atrativos, serviços e experiências estejam preparados para acolher, com respeito e dignidade, todas as pessoas – incluindo pessoas com deficiência, pessoas idosas e pessoas com mobilidade reduzida. O programa reafirma o compromisso do Governo do Estado com um turismo que gera inclusão social, impacto cultural positivo e desenvolvimento econômico sustentável.

## I. Conceito geral de deficiência

A deficiência é resultado da interação entre pessoas com limitações físicas, sensoriais, intelectuais ou psicossociais e as barreiras impostas pela sociedade. Ela não está apenas no corpo, mas na forma como o ambiente e as pessoas impedem ou promovem a participação plena e efetiva em igualdade de condições com as demais pessoas.



# Pessoas com transtorno do espectro autista (TEA)



**INCLUIR É COMPREENDER.  
ACOLHER É RESPEITAR.**

A acessibilidade e a inclusão das pessoas com transtorno do espectro autista (TEA) são parte fundamental da construção de uma sociedade justa e cidadã. O transtorno do espectro autista é uma condição do neurodesenvolvimento que impacta a comunicação, o comportamento e a interação social em graus variados. Cada pessoa no espectro é única e pode apresentar diferentes necessidades de apoio.

O direito à participação plena na sociedade, inclusive no turismo, na cultura e no lazer, é garantido pela Lei nº 12.764/2012 (Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista), pela Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência e pela Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

Receber bem uma pessoa com TEA e seus familiares é promover cidadania, direitos humanos, acolhimento e dignidade. É entender que acessibilidade é também criar ambientes emocionais e sociais acolhedores, respeitando diferenças sensoriais, comunicativas e comportamentais.

Promover o conforto, a segurança e a inclusão das pessoas autistas é um compromisso social, econômico e cultural com uma sociedade mais humana.

## I. O que é o transtorno do espectro autista (TEA)

O TEA é uma condição do neurodesenvolvimento caracterizada por diferenças na comunicação, na socialização e por padrões de comportamento e interesses específicos. Cada pessoa no espectro é diferente. Algumas podem ser verbais, outras não. Algumas gostam de contato físico, outras não. Algumas se expressam por escrita, aplicativos ou gestos.

Também é comum que pessoas autistas apresentem alterações sensoriais:

- Hipersensibilidade (sons altos, luzes fortes, toques inesperados).
- Hipossensibilidade (necessidade de estímulos mais intensos).

A pessoa autista pode ou não apresentar deficiência intelectual associada. Muitas vezes, ela precisa de rotinas estáveis, tempo para adaptação e um ambiente mais calmo.



## II. Acessibilidade e turismo para pessoas com TEA

O TEA é uma condição A acessibilidade para pessoas com TEA é principalmente sensorial, comunicacional e emocional.

Adaptar o atendimento para o turismo significa:

- Minimizar estímulos sonoros, visuais ou táteis excessivos.
- Permitir tempo e espaço para adaptação.
- Oferecer materiais visuais, mapas, sinais claros e previsibilidade.
- Tratar com naturalidade, sem estigmatizar ou infantilizar.
- Aceitar formas diversas de comunicação e comportamento.

## Importante

### **Direito de prioridade e preferência:**

As pessoas com deficiência têm direito assegurado de prioridade e preferência em todas as filas, atendimentos, serviços, encaminhamentos e demais situações que envolvam o acesso a bens e serviços públicos e privados, conforme previsto na LBI (nº 13.146/2015, art. 9º). Esse direito visa garantir não apenas a celeridade no atendimento, mas o respeito à dignidade, à autonomia e à igualdade de oportunidades, promovendo a inclusão plena e efetiva dessas pessoas em todos os espaços da vida social.

### **Respeito à individualidade e às preferências:**

É essencial reconhecer que cada pessoa com deficiência é única, com suas próprias preferências, formas de comunicação, modos de agir e necessidades específicas. A abordagem inclusiva exige escuta ativa, sensibilidade e respeito à individualidade, compreendendo que não existe um padrão único de comportamento ou de necessidade entre pessoas com deficiência. Promover a inclusão é, também, acolher as diversidades dentro da própria deficiência, garantindo um atendimento que respeite a subjetividade e fortaleça a autonomia de cada pessoa.

## III. O que NÃO FAZER

- Não tocar sem avisar.
- Não fazer perguntas de forma rápida ou confusa.
- Não corrigir gestos, movimentos repetitivos ou ecolalias.
- Não falar alto, de forma abrupta ou ríspida.
- Não usar expressões ambíguas, sarcasmo ou linguagem figurada se a pessoa não compreender.
- Não insistir no contato visual ou forçar interação com outras pessoas.
- Não tratar de forma infantilizada, especialmente adultos autistas.
- Não julgar o comportamento como inadequado – cada reação tem um motivo.

## IV. Como prevenir contra crises sensoriais ou emocionais

- Mantenha o ambiente o mais tranquilo possível.
- Reduza estímulos sonoros e luminosos quando perceber sinais de sobrecarga.
- Informe previamente sobre mudanças de rota, de horário ou de espaço.
- Respeite o ritmo da pessoa — não apresse.
- Permita que ela use objetos de apoio (fone de ouvido, óculos escuros, brinquedos sensoriais).
- Crie um espaço de acolhimento tranquilo, se possível.

## V. O que fazer em caso de crise ou sobrecarga sensorial

- Mantenha a calma.
- Aproxime-se com respeito e sem movimentos bruscos.
- Fale pouco e com voz calma.
- Evite aglomeração em torno da pessoa.
- Retire estímulos sensoriais do ambiente, se possível (desligar som, afastar luz forte).
- Pergunte ao acompanhante como ajudar.
- Permita que a pessoa se recomponha no seu tempo, sem pressionar.
- Nunca grite, segure à força ou tente conter fisicamente, a não ser que esteja em risco evidente de se machucar.

## VI. Orientações gerais de atendimento

- Cumprimente com simplicidade e sem excesso de palavras.
- Pergunte: “Posso te ajudar de algum jeito?” ou “Prefere que eu fale ou mostre?”.
- Use frases curtas, claras e com vocabulário direto.
- Dê tempo para a pessoa processar a informação.
- Permita que o acompanhante ou cuidador oriente o melhor caminho para o atendimento.



## VII. Dicas por tipo de ambiente

### Hotéis e pousadas:

- Disponibilizar quartos mais silenciosos e com pouca iluminação artificial.
- Oferecer informações visuais sobre o funcionamento do espaço.
- Evitar surpresas, mudanças de quarto ou de rotina sem aviso prévio.

### Restaurantes, bares e similares:

- Fornecer cardápios visuais, com imagens e descrições simples.
- Reduzir estímulos sensoriais (volume, luzes piscantes).
- Oferecer lugares afastados de áreas de barulho intenso.

### Atrativos turísticos e culturais:

- Fornecer mapas visuais e roteiros antecipados.
- Permitir pausas durante a atividade.
- Evitar gritos, explosões, buzinas ou sons inesperados.
- Oferecer espaços de acolhimento e silêncio, se possível.

### Dicas para transporte aéreo e terrestre:

- Oferecer a opção de embarque antecipado, com explicação prévia do trajeto e das condições da viagem.
- Garantir ambiente mais silencioso sempre que possível, e permitir uso de fones ou objetos sensoriais.
- Ter cartões e cordão de identificação ou avisos visuais para situações de crise ou de comunicação reduzida.
- Flexibilizar regras em situações específicas (ex.: acompanhamento, objetos de conforto, necessidades de pausa).
- Treinar as equipes para compreender comportamentos atípicos e evitar abordagens que gerem desconforto.

### Ambientes aquáticos e embarcações:

- Antecipe as ações com explicações claras e prévias: "Agora vamos caminhar até a rampa. A água é rasa nesse ponto".
- Evite ambientes com ruídos excessivos ou superfícies desconfortáveis. Sempre ofereça fones abafadores ou alternativas visuais.
- Ofereça a possibilidade de explorar o local antes da entrada na água: tocar na borda, sentar próximo, observar.
- Embarcações devem contar com espaços tranquilos, sem aglomeração e com opção de pausa.
- Dentro da água, permita que a pessoa se movimente no seu tempo, sem imposições de ritmo ou contato físico inesperado.
- Objetos de apoio sensorial, coletes especiais ou rotinas pessoais devem ser respeitados e mantidos próximos, se possível.



## VIII. Considerações finais

**Atender pessoas com TEA é uma oportunidade de exercer empatia, respeito e inclusão verdadeira.** É compreender que a diversidade de funcionamento neurológico enriquece a sociedade e exige um olhar mais humano, mais gentil, mais preparado.

A acessibilidade sensorial, emocional e comunicacional não é luxo — é direito. E o turismo acessível e inclusivo é parte fundamental de uma sociedade que acolhe a todos. **Receber bem é uma arte. Incluir é um ato de justiça.**

Manual elaborado com base na Lei nº 12.764/2012, na Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015), na Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, na cartilha “Transtorno do Espectro Autista”, do Ministério da Saúde, e nas boas práticas internacionais de acolhimento e inclusão.





**visitmsoficial**



I S T O É  
**MATO GROSSO DO SUL**  
ACESSÍVEL & INCLUSIVO



**SETESC**  
Secretaria de Estado  
de Turismo, Esporte  
e Cultura

