



Programa

Turismo acessível e inclusivo

no Mato Grosso do Sul



ISTO É
MATO GROSSO DO SUL
ACESSÍVEL & INCLUSIVO

Manual de Atendimento à Pessoa Surda e com Deficiência Auditiva



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

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



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:**

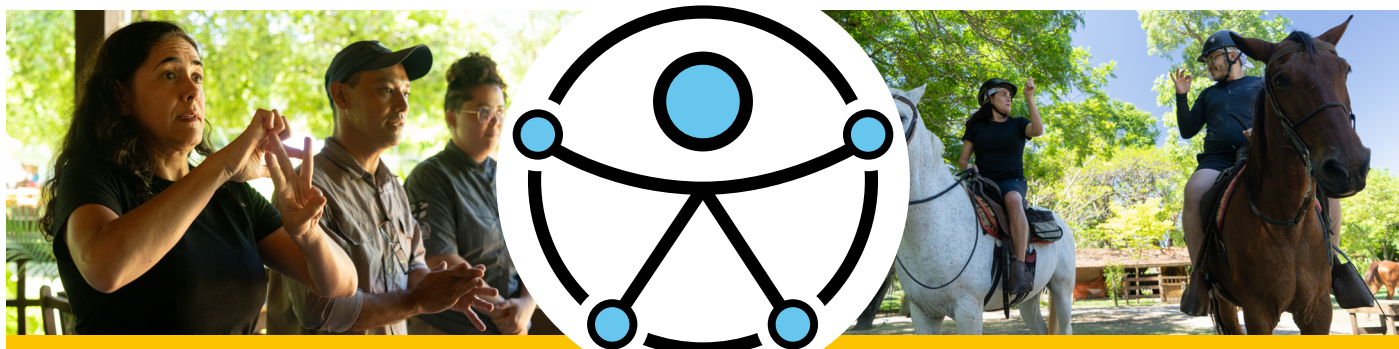
Socialmente, ao promover a participação plena das pessoas.

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 surdas e pessoas com deficiência auditiva



LÍNGUA É IDENTIDADE. COMUNICAÇÃO É DIREITO.

As pessoas surdas e com deficiência auditiva têm direito à comunicação plena, acessível e acolhedora em todos os espaços — inclusive no turismo, no comércio e nos serviços.

A Língua Brasileira de Sinais (Libras) foi reconhecida como língua oficial das pessoas surdas no Brasil pela Lei nº 10.436/2002 e é instrumento fundamental para a garantia da comunicação, do aprendizado, da cultura e da cidadania.

A Libras possui estrutura gramatical própria, distinta do português falado, e deve ser respeitada como primeira língua da comunidade surda.

A verdadeira inclusão começa pelo reconhecimento do direito de se comunicar em sua própria língua.

Este manual é um convite à escuta visual e à empatia. Mais do que técnicas, ele propõe atitudes inclusivas que eliminam barreiras de comunicação e garantem cidadania.

I. Quem são as pessoas surdas e com deficiência auditiva

- **Pessoa surda:** aquela com perda auditiva severa ou profunda, que se comunica preferencialmente por Libras.
- **Pessoa surda oralizada:** pessoa surda que utiliza a fala e, em alguns casos, a leitura labial como forma de comunicação.
- **Pessoa com deficiência auditiva:** aquela com perda auditiva leve, moderada ou severa, que pode usar aparelhos auditivos, Libras ou leitura labial.
- A comunicação deve ser sempre adaptada à forma preferida de cada pessoa.

*Pessoas surdas não são “mudas”. Elas se comunicam — muitas vezes por Libras, que possui estrutura gramatical própria e é uma língua completa, viva e legítima.



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:

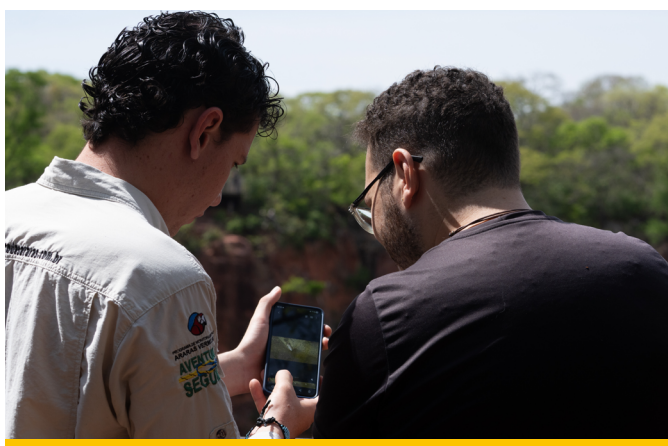
É essencial reconhecer que cada pessoa com deficiência é única, com suas próprias preferências, formas de comunicação, modos de agir e necessidades específicas. A abordagem inclusiva exige escuta ativa, sensibilidade e respeito à individualidade, compreendendo que não existe um padrão único de comportamento 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.

II. Direitos garantidos

- Direito à acessibilidade comunicacional, conforme LBI (arts. 3º, 4º e 28).
- Direito ao uso da Libras como segunda língua oficial.
- Atendimento com prioridade e respeito à forma de comunicação escolhida.
- Acesso a informações em Libras, textos escritos e recursos visuais acessíveis.

Base legal:

- Lei nº 10.436/2002
- Decreto nº 5.626/2005
- Lei nº 13.146/2015 (LBI)
- Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (Decreto nº 6.949/2009)



III. O que NÃO FAZER

- Não presumir que toda pessoa surda usa leitura labial ou Libras.
- Não gritar ou repetir palavras de forma ríspida.
- Não se dirigir ao acompanhante como se a pessoa surda não estivesse presente.
- Não abandonar a comunicação por não entender de imediato.
- Não corrigir ou desvalorizar a Libras.

IV. O que FAZER

- Cumprimente a pessoa com naturalidade e mantenha contato visual.
- Pergunte com respeito: "Você prefere Libras, leitura labial ou escrita?"
- Use papel, celular ou tablet para escrever, se necessário.
- Utilize gestos, ícones, apontamentos – tudo pode ser ferramenta de diálogo.
- Evite ambientes barulhentos ou mal iluminados.

Frases úteis

Para futura tradução em Libras

- “Olá! Seja bem-vindo!”
- “Como posso te ajudar?”
- “Você prefere escrever ou conversar em Libras?”
- “Posso mostrar algo no papel?”
- “Gostaria de ajuda para localizar o espaço?”
- “Está tudo certo?”
- “Obrigada pela presença!”
- “Quer que eu mostre no cardápio?”
- “Posso anotar seu pedido?”
- “Você gostaria de mais alguma informação?”
- “Quer que eu mostre o caminho?”
- “Quer deixar reservado para outra data?”

V. Dicas por tipo de ambiente

Hotéis e pousadas:

- Forneça instruções escritas e sinalizadas sobre horários, chaves, refeições.
- Disponibilize vídeos legendados e com Libras, se possível.
- Ofereça suporte em papel ou tela sempre que houver necessidade.

Restaurantes, bares e similares:

- Ofereça cardápio com imagens ou ícones.
- Permita que o cliente aponte ou escreva o pedido.
- Treine a equipe para compreender Libras básica ou usar estratégias visuais.

Atrativos turísticos e culturais:

- Use mapas visuais, pictogramas e códigos QR com recursos acessíveis.
- Tenha vídeos com legenda e intérprete de Libras.
- Permita que a visita seja conduzida com apoio visual e em ritmo confortável.
- Ofereça, sempre que necessário, atendimento bilíngue (Português–Libras).

VI. Pessoas surdas oralizadas e leitura labial

- Algumas pessoas surdas fazem leitura labial, mas isso exige iluminação adequada, boa articulação e ritmo natural de fala.
- Fale devagar, mas sem exageros.
- Articule bem, sem cobrir a boca.
- Mantenha a face visível e evite virar de costas.
- Em ambientes escuros ou com máscara, ofereça outra forma de comunicação (escrita ou Libras).



VII. Acessibilidade comunicacional e atitudinal

- Respeitar a escolha da pessoa quanto à forma de se comunicar.
- Tratar com gentileza e paciência.
- Aprender o básico de Libras é um diferencial – e um gesto de cidadania.
- Perguntar sempre: “Você quer que eu escreva?”, “Posso mostrar?”, “Quer conversar por mensagem?”.

VIII. Barreiras arquitetônicas e comunicacionais

- Evite locais mal iluminados (prejudicam a leitura labial).
- Utilize sinalizações visuais claras e com contraste.
- Emita alertas visuais em casos de emergência (luzes piscando, painéis digitais).
- Prepare os ambientes para acolher, mesmo sem intérprete disponível.

Dicas para transporte aéreo e terrestre:

- Oferecer material escrito ou visual com informações sobre trajeto, paradas, horários e segurança.
- Sempre avisar visualmente quando o embarque começar (ex.: painéis, gestos, indicação escrita).
- Garantir acesso a vídeos com legendas ou Libras, especialmente em transportes aéreos.
- Em caso de emergências ou reorientações, garantir que a comunicação seja compreendida com apoio visual.
- Permitir que o passageiro escolha o melhor canal de comunicação (Libras, escrita, leitura labial) e respeitar essa preferência.

Ambientes aquáticos e embarcações:

- Utilize placas visuais com instruções claras, ícones e sinalizações de emergência em todas as áreas aquáticas.
- Fale de frente e com boa iluminação para favorecer leitura labial, se for o caso. Evite falar de costas.
- Sempre combine sinais visuais para alertas: gesto combinado, aceno ou luz, por exemplo.
- Em embarcações, ofereça material com informações por escrito ou vídeos com legenda e Libras.
- Ao entrar na água, combine antecipadamente sinais de segurança e saída, para evitar sustos ou desencontros.
- Aparelhos auditivos devem ser removidos com cuidado antes do banho e armazenados de forma segura, conforme orientação da própria pessoa.



IX. Considerações finais

A inclusão da pessoa surda começa no olhar. Se há empatia, há diálogo. Se há vontade de compreender, haverá atendimento.

Atender bem uma pessoa surda é um gesto de respeito à cultura, à identidade e ao direito de existir em plena comunicação.

A Libras é uma língua oficial, e seu reconhecimento é uma chave para o turismo acessível, inclusivo, justo e humano.

Manual elaborado com base na Lei nº 10.436/2002, no Decreto nº 5.626/2005, na Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015), no Decreto nº 6.949/2009 (Convenção da ONU) e em diretrizes do INES, FENEIS e Ministério dos Direitos Humanos.





visitmsoficial



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



SETESC
Secretaria de Estado
de Turismo, Esporte
e Cultura

