



Programa

Turismo acessível e inclusivo

no Mato Grosso do Sul



ISTO É
MATO GROSSO DO SUL
ACESSÍVEL & INCLUSIVO

Manual de Atendimento à Pessoa com Deficiência Física



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:**

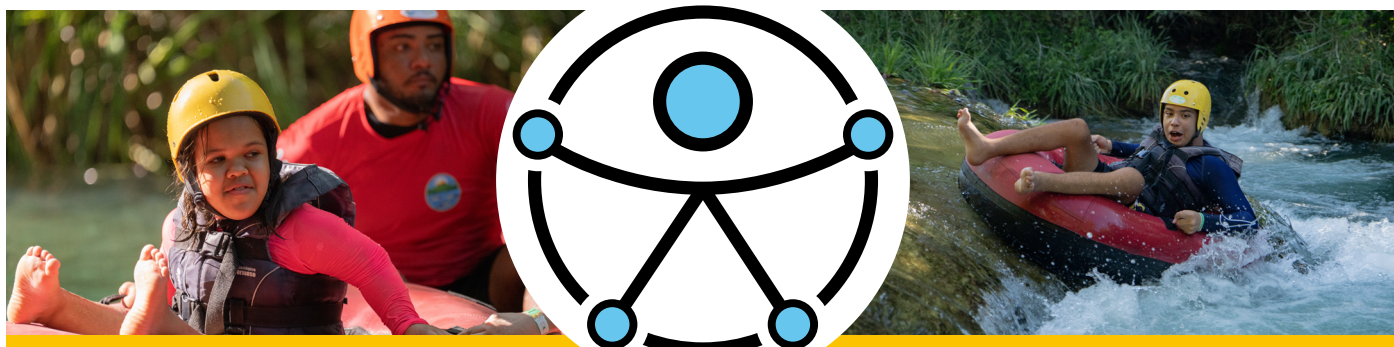
Socialmente, ao promover a participação plena das pessoas.

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.



Deficiência física



MOBILIDADE É LIBERDADE. AUTONOMIA É DIGNIDADE.

As pessoas com deficiência física têm direito ao acesso pleno a todos os espaços e às experiências sociais, culturais e turísticas. Esse direito está garantido em lei — e só se efetiva com acessibilidade arquitetônica, atitudinal e institucional.

Mais do que estruturas físicas adaptadas, é fundamental que o atendimento seja feito com naturalidade, escuta ativa, respeito e leveza.

Atender com empatia e preparar os ambientes são atitudes que garantem segurança, conforto e a liberdade de cada pessoa viver sua própria experiência com autonomia.

O que é deficiência física

A deficiência física é caracterizada por alterações completas ou parciais de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da mobilidade e/ou da coordenação motora. Pode ser congênita ou adquirida. **A Lei Brasileira de Inclusão reconhece diversas formas de deficiência física, incluindo:**

- Paraplegia
- Paraparesia
- Monoplegia
- Monoparesia
- Tetraplegia
- Tetraparesia
- Triplegia
- Triparesia
- Hemiplegia
- Hemiparesia
- Amputações
- Nanismo
- Ostomia
- Paralisia cerebral
- Más-formações congênicas
- Deficiências causadas por lesões medulares, neuromusculares ou traumas

Algumas pessoas usam cadeiras de rodas, muletas, andadores ou próteses. Outras apresentam comprometimentos discretos ou menos visíveis. **O mais importante é não presumir — cada pessoa tem sua forma própria de se movimentar e interagir com o mundo.**

II. Acessibilidade e turismo

A acessibilidade arquitetônica é indispensável: rampas, elevadores, corrimãos, barras de apoio, portas largas, banheiros adaptados, calçadas niveladas, pisos firmes.

Mas tão importante quanto a estrutura é a atitude: acolher com respeito e naturalidade, perguntar antes de agir, apoiar sem invadir.

Turismo acessível é turismo para todos — sem obstáculos físicos, sem barreiras emocionais, sem preconceitos.

Referências técnicas:

Desenho Universal

www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/pessoa-com-deficiencia/acessibilidade/desenho-universal

ABNT NBR 9050:2020

<https://www.abntcatalogo.com.br/norma.aspx?ID=457659>



Clique para acessar o link.

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 empurrar a cadeira de rodas sem permissão.
- Não se apoiar em cadeiras, muletas ou andadores.
- Não presumir que a pessoa precisa de ajuda: sempre pergunte.
- Não falar por cima ou de costas: olhe no rosto, de forma respeitosa.
- Não ocupar espaços reservados a pessoas com deficiência.
- Não infantilizar, elogiar excessivamente ou supervalorizar ações comuns.



IV. O que FAZER

- Cumprimente com naturalidade, como a qualquer pessoa.
- Pergunte: "Posso te ajudar de alguma maneira?"
- Respeite o tempo e o ritmo da pessoa.
- Descreva caminhos acessíveis com clareza: "Aqui temos uma rampa com corrimão à esquerda."
- Garanta espaço para circulação e manobra.
- Facilite o alcance dos objetos (balcões, materiais informativos, alimentos, controles).

V. Dicas por tipo de ambiente

Hotéis e pousadas:

- Disponibilizar quarto térreo ou com acesso por elevador.
- Quartos com portas largas, banheiros com barras, chuveiros sem degraus, pias rebaixadas.
- Cama em altura adequada (50 cm do chão facilita transferências).
- Estacionamento: vaga acessível próxima da entrada.
- Opção para acompanhante dormir no mesmo quarto, se necessário.

Restaurantes, bares e similares:

- Mesas com espaço livre para encaixe de cadeira de rodas.
- Banheiro com circulação adequada e barras de apoio.
- Cardápios acessíveis e atendimento direto à pessoa.
- Equipe treinada para servir com atenção, sem pressa.

Atrativos turísticos e culturais:

- Trilhas com piso firme, passarelas com rampas e corrimão.
- Transporte acessível e com espaço para cadeira de rodas.
- Atividades adaptadas e seguras.
- Oferta de cadeiras de rodas ou dispositivos de apoio, quando possível.



VI. Situações específicas

- Pessoas com tetraplegia podem ter limitação em braços e mãos: espere, pergunte, respeite o tempo.
- Pessoas com nanismo têm necessidade de acesso a objetos em alturas adequadas: ofereça apoio naturalmente e sem constrangimento.
- Pessoas com comprometimento de equilíbrio podem usar bengalas, órteses ou caminhar com cuidado: evite pressa ou espaços escorregadios.
- Em caso de próteses ou amputações, respeite a autonomia e não toque sem autorização.
- Em caso de queda ou dificuldade inesperada, mantenha a calma.
- Pergunte se a pessoa deseja ajuda e como prefere ser auxiliada.
- Não tente levá-la sozinho(a) se houver risco.
- Chame o acompanhante ou a equipe de suporte, se necessário.
- Apoie verbalmente com respeito e serenidade.

Dicas para transporte aéreo e terrestre:

- Garantir rampas, elevadores ou plataformas de acesso em todos os modais (ônibus, vans, aeronaves).
- Em ônibus ou micro-ônibus, disponibilizar espaço reservado para cadeira de rodas com cinto de fixação.
- Nos aeroportos, oferecer cadeiras de transferência, elevadores e banheiros adaptados.
- Respeitar o direito de embarcar com órteses, próteses, bengalas, almofadas e dispositivos de apoio, conforme prevê a LBI.
- Permitir que a própria pessoa conduza seu processo de embarque/desembarque com auxílio mínimo, respeitando sua autonomia.



Ambientes aquáticos e embarcações:

- Garantir rampas com corrimão duplo, piso antiderrapante ou cadeiras anfíbias para acesso à água.
- Ao apoiar transferências (ex.: da cadeira de rodas para o banco de barco), nunca segure a pessoa sem sua autorização – pergunte antes.
- Verifique se há apoios submersos, bancos fixos, barras de apoio ou plataformas estáveis.
- Embarcações: ofereça cadeiras com encosto, cintos de segurança e espaço para manobra da cadeira de rodas.
- Dentro da água, respeite a forma como a pessoa deseja flutuar ou se mover – alguns utilizam flutuadores ou boias adaptadas.
- Órteses, próteses, bengalas e suportes pessoais devem estar sempre armazenados com segurança e visibilidade, próximos da pessoa.

VII. Considerações finais

As pessoas com deficiência física não querem apenas entrar nos lugares – querem ser bem-vindas. Querem

segurança, respeito e a liberdade de escolher como viver cada momento.

A acessibilidade é um direito. A inclusão é uma escolha coletiva. E o bom atendimento começa quando a gente entende que o corpo de cada pessoa é único – e digno de circular com dignidade.

Manual elaborado com base na Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, na Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015), na ABNT NBR 9050:2020, no Desenho Universal e nas boas práticas de acessibilidade funcional, autonomia e atendimento humanizado.





visitmsoficial



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



SETESC
Secretaria de Estado
de Turismo, Esporte
e Cultura

