



Programa

# Turismo acessível e inclusivo

no Mato Grosso do Sul



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

**Manual de Atendimento às Pessoas com Deficiências Intelectual e Múltiplas**



**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:**

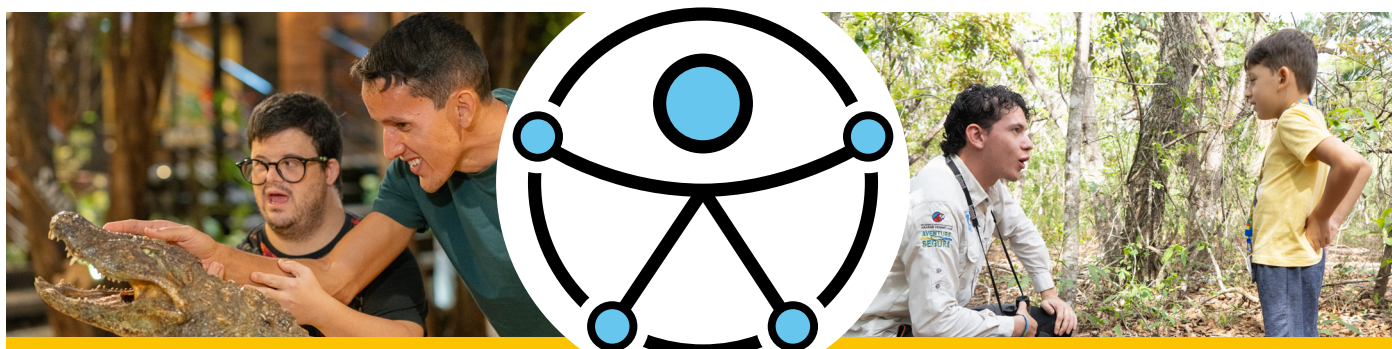
**Socialmente, ao promover a participação plena das pessoas.**

**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.



# Deficiências intelectual e múltiplas



**A INCLUSÃO É MAIS DO QUE UM DIREITO: É O RECONHECIMENTO DA DIGNIDADE DE CADA SER HUMANO.**

As pessoas com deficiência intelectual têm o direito de viver todas as experiências sociais, culturais e turísticas, com liberdade, segurança, respeito e autonomia.

O turismo acessível e inclusivo para pessoas com deficiência intelectual requer compreensão, paciência, acolhimento e a crença verdadeira de que todos têm potencial de vivência e participação.

O atendimento a esse público é parte do compromisso com os direitos humanos, com a cidadania plena e com o fortalecimento de uma sociedade diversa e solidária.

A iniciativa visa orientar o atendimento inclusivo, humanizado e de qualidade para pessoas com deficiência intelectual e múltiplas deficiências, respeitando suas particularidades e assegurando sua participação plena em todas as atividades turísticas.

## O que é deficiência intelectual

A deficiência intelectual é caracterizada por limitações significativas no funcionamento intelectual e no comportamento adaptativo. **Isso pode afetar:**

- A compreensão de informações complexas.
- A comunicação verbal e não verbal.
- A autonomia em tarefas cotidianas.
- A tomada de decisões em contextos sociais.

Cada pessoa com deficiência intelectual é única. Muitas possuem boa comunicação, independência e desenvoltura social. Outras podem precisar de apoio intenso em situações novas, em ambientes muito estimulantes ou diante de mudanças inesperadas.

## II. Diversidade e deficiências múltiplas

Há diversos níveis de deficiência intelectual (leve, moderada, severa, profunda). Também existem deficiências múltiplas, como intelectual associada à visual, auditiva, física ou psicossocial.

É importante respeitar cada vivência com escuta ativa e sem julgamento. O foco deve ser nas potencialidades, não nas limitações.



### 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. Acessibilidade e turismo**

A inclusão nesse campo envolve:

- Linguagem simples e acolhedora.
- Ambientes tranquilos e organizados.
- Previsibilidade nas rotinas (explicar o que vai acontecer).
- Reforço visual (ícones, mapas, sinalização com desenhos).
- Espaços para pausas, descanso e adaptação.
- Apoio respeitoso de familiares e acompanhantes, sem burocracia ou restrições.



## **IV. O que NÃO FAZER**

- Não infantilizar o atendimento.
- Não agir com impaciência se a pessoa tiver dificuldade de compreender.
- Não ignorar a pessoa para falar apenas com o acompanhante.
- Não dar várias instruções de uma vez só.
- Não tratar como incapaz – cada pessoa tem formas próprias de se expressar e aprender.

## V. Orientações de atendimento humanizado

- Cumprimente a pessoa com respeito, usando linguagem clara.
- Fale devagar, com frases curtas.
- Use recursos visuais sempre que possível (fotos, símbolos, gestos).
- Dê tempo para a pessoa responder e se posicionar.
- Verifique se ela entendeu: "Tudo bem assim?", "Você quer que eu repita?".
- Respeite quando a pessoa demonstrar cansaço, silêncio ou necessidade de se afastar.

## VI. Dicas por tipo de ambiente

### Hotéis e pousadas:

- Orientações visuais sobre horários, áreas comuns e funcionamento do quarto.
- Apoio na realização do check-in com calma.
- Comunicação clara sobre regras do ambiente.
- Flexibilidade para acompanhantes.

### Restaurantes, bares e similares:

- Cardápios com imagens e nomes simples dos pratos.
- Evitar ambientes muito ruidosos.
- Atendimento gentil e disposto a ouvir o acompanhante.
- Tempo extra, se necessário, para fazer escolhas com calma.

### Atrativos turísticos e culturais:

- Atrativos culturais e ambientais:
- Apresentação prévia das atividades com roteiro simples.
- Espaços bem sinalizados e organizados.
- Estímulo à participação ativa, sem pressões.
- Trilhas acessíveis, pausas frequentes e uso de linguagem clara durante explicações.

## VII. Em caso de ansiedade, confusão ou desconforto

- Mantenha a calma e acolha com voz serena.
- Permita que a pessoa se afaste, sente ou beba água.
- Fale com frases simples como: "Você quer fazer uma pausa?"
- Converse com o acompanhante sobre como ajudar.
- Nunca force a continuidade da atividade.

### Dicas para transporte aéreo e terrestre:

- Utilizar linguagem clara, objetiva e acolhedora ao prestar informações sobre horários, rotas e regras de segurança.
- Evitar ambientes de espera com superestimulação sensorial. Se possível, oferecer espaço mais tranquilo.
- Permitir o acompanhamento por familiar, mediador ou responsável legal em todas as etapas da viagem.
- Disponibilizar materiais visuais e pictográficos de apoio (ex.: imagens mostrando cinto, banheiro, paradas).
- No embarque, permitir tempo adequado para compreensão e adaptação ao ambiente.

### Ambientes aquáticos e embarcações:

- Use comandos simples e diretos, sem linguagem ambígua: “Agora vamos descer três degraus, devagar”.
- Aproxime-se com tranquilidade, explique cada passo antes de executá-lo, e evite pressões ou estímulos simultâneos.
- Utilize materiais visuais (fotos, desenhos ou placas) para orientar o caminho e o uso correto dos equipamentos.
- Mantenha sempre um responsável, acompanhante ou mediador por perto, oferecendo apoio afetuoso e seguro.
- Durante o banho ou mergulho, explique que tipo de sensação a água pode trazer — temperatura, profundidade, movimentos —, para evitar sustos.
- Apoios pessoais como coletes adaptados ou dispositivos de mobilidade devem ser respeitados e utilizados conforme a rotina da pessoa.



## VIII. Considerações finais

**A deficiência intelectual não impede o direito de explorar, aprender, conviver, sentir e viver o turismo.**

Com respeito, acessibilidade e leveza, é possível criar experiências maravilhosas para todos. Acolher é escutar. Incluir é acreditar. Atender com humanidade é oferecer o que temos de melhor.

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 Declaração de Salamanca, na Classificação Internacional de Funcionalidade da OMS e em materiais da APA, do Ministério da Saúde e do Instituto Jô Clemente.





**visitmsoficial**



I S T O É

**MATO GROSSO DO SUL**



ACESSÍVEL & INCLUSIVO



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

