Programa
Turismo acessível e inclusivo
no Mato Grosso do Sul
Manual de Atendimento à Pessoa com Deficiência Visual
(Cegas, baixa visão e visão monocular)
ISTO É MATO GROSSO DO SUL
ACESSÍVEL & INCLUSIVO
FUNDTUR
FUNDAÇÃO DE TURISMO DE MATO GROSSO DO SUL
SETESC
Secretaria de Estado de Turismo, Esporte e Cultura
GOVERNO DE Mato Grosso do Sul

ISTO É MATO GROSSO DO SUL
ACESSÍVEL & INCLUSIVO

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 aos 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.

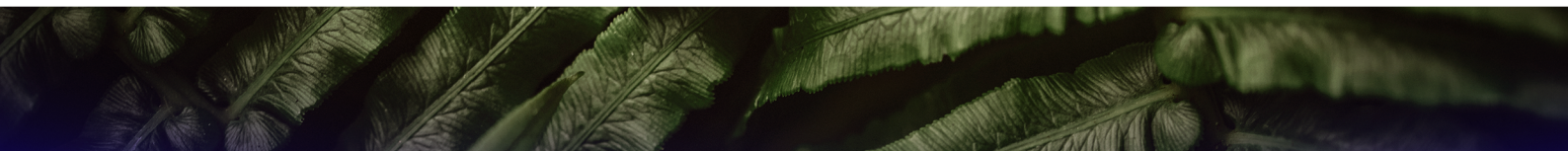
Economicamente, ao ampliar o alcance e a competitividade dos empreendimentos.

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 baseados 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 do 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.

II. Deficiência visual

A deficiência visual é uma das formas de deficiência sensorial. Pode se manifestar em diferentes níveis, como:

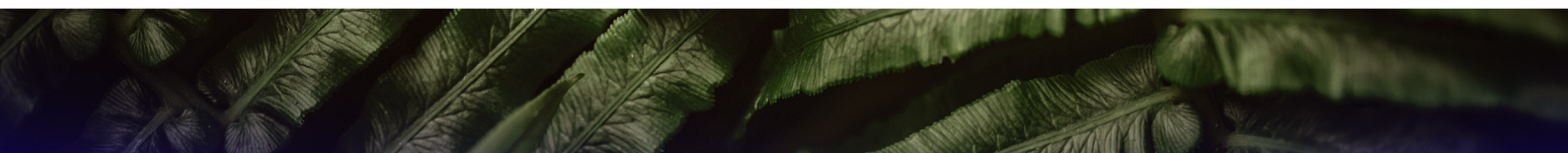
- **CEGUEIRA:** ausência total de visão ou percepção apenas de luz.
- **BAIXA VISÃO:** visão bastante reduzida, mas ainda funcional, mesmo com correção. Cada pessoa com baixa visão enxerga de forma distinta.
- **VISÃO MONOCULAR:** visão em apenas um dos olhos. Pode gerar dificuldades em profundidade, campo visual e orientação espacial.

Acessibilidade

A acessibilidade para pessoas com deficiência visual **começa com o reconhecimento do direito de circular com autonomia, segurança e dignidade.** Garantir rotas acessíveis, informações em formatos perceptíveis, atendimento acolhedor e espaços livres de barreiras é essencial para que pessoas cegas e com baixa visão possam vivenciar plenamente o turismo e o convívio social.

A deficiência visual impacta diretamente a orientação e mobilidade, a leitura e a percepção de ambientes visuais. Por isso, exige adaptações, acessibilidade e atitudes inclusivas.

Recursos como a orientação e mobilidade, a audiodescrição com o uso de linguagem clara são instrumentos fundamentais para criar experiências significativas. **Mais do que enxergar o espaço, é preciso sentir, ouvir, compreender e pertencer.** Oferecer apoio adequado é permitir que cada pessoa construa sua própria vivência com liberdade e respeito.



Locomoção de Pessoas com Deficiência Visual

Pessoas com deficiência visual utilizam diferentes formas de locomoção, de acordo com suas preferências, grau de autonomia e o contexto em que estão inseridas:

• **Com auxílio de guia vidente:** A pessoa segura no braço da pessoa guia, logo acima do cotovelo ou no ombro, seguindo seu ritmo e movimentos. Essa técnica oferece segurança em ambientes desconhecidos ou com muita movimentação.

• **Com bengala longa:** A bengala é um instrumento de mobilidade que permite identificar obstáculos, desníveis e caminhos seguros.

- Bengala Branca: usada por pessoas cegas.
- Bengala Verde: indica baixa visão.
- Bengala Branca com vermelho: sinaliza surdo-cegueira.

Essas cores padronizadas auxiliam no reconhecimento público e no atendimento adequado.

• **Com cão-guia:** É um cão treinado para auxiliar na mobilidade, oferecendo segurança ao desviar de obstáculos e seguir rotas. É um direito garantido por lei, inclusive em locais públicos e privados de uso coletivo.

Cada recurso respeita a autonomia e a escolha individual, promovendo independência e segurança no deslocamento.

III. Eliminando as Barreiras Atitudinais

Mais do que adaptar estruturas físicas, é preciso transformar comportamentos. Atender com respeito, naturalidade e empatia é o primeiro passo para a inclusão.

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 (Lei Brasileira de Inclusão) 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.

Dicas fundamentais

• Sempre cumprimente e se identifique verbalmente.

• Pergunte com gentileza: "Posso ajudar?", "Como posso colaborar com você?"

• Evite infantilizar, falar alto ou puxar ou empurrar a pessoa. Trate com profissionalismo e cuidado.

• Cada pessoa cega ou com baixa visão tem preferências próprias: pergunte como prefere ser atendida.

IV. Orientações Gerais de Atendimento

• Se ofereça para guiar, deixando que a pessoa segure no seu cotovelo ou ombro. Siga sempre um passo à frente da pessoa guiada.

• Descreva resumidamente o ambiente com clareza e as referências espaciais.

• Informe sobre obstáculos, degraus e mudanças de piso.

• Em grupo, garanta que a pessoa saiba o que está acontecendo e para onde o grupo se move.

• Nunca deixe a pessoa sozinha sem avisar. Avise quando sair e diga com quem ela pode contar.

V. Dicas por Tipo de Ambiente

Em hotéis e pousadas:

- Ofereça apoio no check-in e conduza até o quarto.
- Disponibilizar acomodação térrea ou com acesso por elevador.
- Descreva a disposição dos móveis, dos interruptores, a localização dos dispositivos eletrônicos, dos itens de consumo e apresentar os itens do banheiro.
- Disponibilize cardápio e informações em formatos acessíveis (Braille, escrita ampliada ou digital compatível com leitor de tela).

Restaurantes, Bares e Similares:

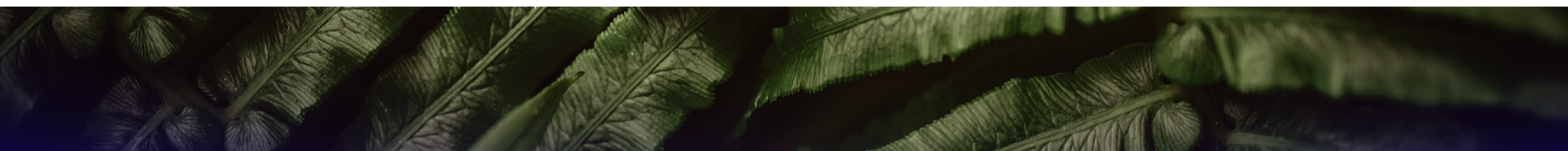
- Conduza até a mesa e descreva o local.
- Explique o cardápio com detalhes.
- Indique posição dos itens na mesa e nos pratos.
- Informe sobre os banheiros e caminhos até o caixa e a porta de saída. **Se necessário ofereça apoio.**

Em atrativos turísticos (trilhas, museus, cachoeiras):

- Explique o percurso e o tempo estimado.
- Descreva a paisagem, os objetos e identifique os sons do ambiente.
- Reduza ruídos, diálogos e distrações durante os momentos de escuta.
- Sempre que possível permita o toque nos objetos e nos elementos naturais, isso é muito importante para as pessoas cegas.
- Explique os percursos, as realidades e as possíveis situações sempre antes de iniciar uma trilha, passeio ou atividade física.

VI. Técnicas para Guiar com Segurança e Respeito

- Ofereça apoio, você deve deixar a pessoa dar o ritmo e a maneira a ser apoiada.
- Em escadas, informe o início e o fim, sempre direcione as mãos das pessoas no corrimão ou ponto de referência.
- Em portas, diga como abrem e em que direção.
- Em espaços estreitos, a pessoa que está guiando deve posicionar o braço para trás, isso indica que a pessoa guiada deve ficar atrás de você.
- Leve a mão da pessoa até o encosto da cadeira para que ela possa se sentar sozinha.
- Em elevadores, informe quando a porta abre/fecha e os botões disponíveis.



Mobilidade no transporte

Dicas para transporte aéreo e terrestre:

• Oferecer acomodação prioritária em assentos de fácil acesso e próximos às saídas.

• Sempre levar a mão da pessoa cega na porta de entrada do transporte, isso será referência para a localização espacial;

• Garantir que os colaboradores estejam treinados para guiar pelo braço (técnica do guia vidente) durante o embarque e desembarque.

• Informar verbalmente cada etapa da viagem, como locais de parada, tempo de percurso, localização de banheiros e cintos de segurança.

• Evitar obstáculos nos corredores e sempre descrever o que está ao redor.

• Garantir audiodescrição de instruções de segurança nos transportes aéreos ou, se possível, versões acessíveis em áudio.

Dicas para o atendimento em ambientes aquáticos:

• Sempre informe verbalmente onde a pessoa está pisando, a direção do movimento e possíveis obstáculos (rampa, borda, escada submersa, desnível).

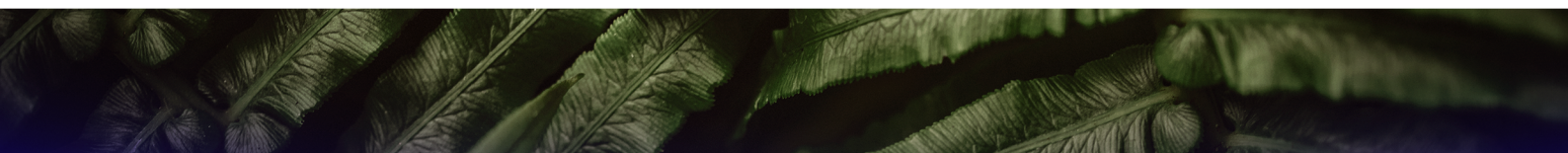
• Utilize a técnica do guia vidente, oferecendo o braço para que a pessoa acompanhe seus passos com segurança até a água ou embarcação.

• Oriente sobre variação de profundidade da piscina ou do ponto de entrada no rio/lago — a audiodescrição do ambiente é fundamental.

• Durante a permanência na água, permita tempo para que a pessoa reconheça o ambiente pelo tato e audição.

• Sempre respeite o uso de recursos pessoais como bengalas dobráveis, óculos escuros ou recursos com voz — **que devem estar seguros e acessíveis.**

• Embarcações: explique o layout do espaço, onde estão os assentos, corrimãos e coletes salva-vidas.



VII. Considerações finais

A ausência da visão não impede ninguém de viver experiências completas. Basta que os espaços e as pessoas estejam preparados. O acolhimento com dignidade começa na escuta e no respeito. Perguntar, orientar, descrever, oferecer o braço e permitir o toque com naturalidade são atitudes que fazem toda a diferença.

A inclusão no turismo é uma atitude diária que transforma realidades. Acolher com dignidade é um dever de todos. Vamos juntos promover um turismo acessível, acolhedor e humano.

FUNDTUR
FUNDAÇÃO DE TURISMO
DE MATO GROSSO DO SUL

visitmsoficial

ISTOÉ MATO GROSSO DO SUL
ACESSÍVEL & INCLUSIVO

FUNDTUR
FUNDAÇÃO DE TURISMO DE MATO GROSSO DO SUL

SETESC
Secretaria de Estado de Turismo, Esporte e Cultura

GOVERNO DE Mato Grosso do Sul