



Programa

Turismo acessível e inclusivo

no Mato Grosso do Sul

Manual de Atendimento às Pessoas Idosas



ISTO É
MATO GROSSO DO SUL
ACESSÍVEL & INCLUSIVO



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, o Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741/2003), 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:**

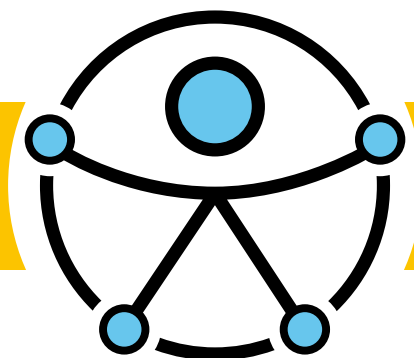
Socialmente, ao promover a participação plena das pessoas.

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.

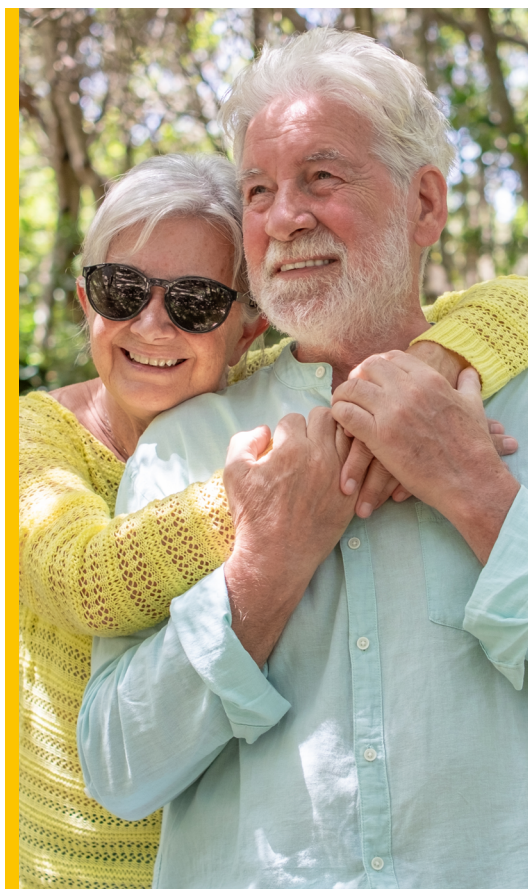
Por fim, convidamos cada pessoa, cada profissional e cada empreendimento a assumir um compromisso verdadeiro com a inclusão. Que cada ação, cada serviço e cada atendimento seja uma oportunidade de construir acessibilidade, acolher com respeito e transformar realidades. **A inclusão começa na atitude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

PESSOAS IDOSAS



Introdução

ENVELHECER É VIVER. INCLUIR É RESPEITAR.

A promoção da acessibilidade e da inclusão das pessoas idosas é um direito garantido em lei e um dever de toda a sociedade. O Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741/2003) reconhece o envelhecimento como um direito natural do ser humano, devendo ser asseguradas a dignidade, o respeito, a liberdade e a participação ativa das pessoas idosas em todas as esferas sociais, culturais e econômicas.

O turismo é uma poderosa ferramenta de inclusão e qualidade de vida. As pessoas idosas estão cada vez mais presentes nas viagens, nos passeios e nos eventos, movimentando o mercado, enriquecendo a cultura e transformando experiências.

Garantir um atendimento respeitoso, seguro e acolhedor às pessoas idosas não é apenas um gesto de cortesia — é um compromisso com a cidadania, a longevidade e a dignidade humana.

I. Conceito de pessoa idosa

De acordo com o Estatuto da Pessoa Idosa, é considerada idosa a pessoa com 60 anos ou mais. O envelhecimento não é uma doença: é uma etapa natural da vida, marcada pela diversidade de experiências, capacidades e trajetórias.

Algumas pessoas idosas mantêm plena autonomia física e cognitiva; outras podem apresentar limitações, como dificuldades de locomoção, equilíbrio, audição, visão ou memória. Essas condições exigem atitudes inclusivas, espaços acessíveis e respeito às particularidades individuais de cada pessoa.



II. Acessibilidade e turismo para pessoas idosas

A maioria das pessoas idosas apresenta algum grau de mobilidade reduzida. Isso torna a acessibilidade uma necessidade real e inegociável. Rampas, corrimãos, banheiros adaptados, sinalização clara e espaços confortáveis são recursos indispensáveis – e são também direitos.

A acessibilidade deve observar os princípios do Desenho Universal, que propõe a criação de ambientes e produtos utilizáveis por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação posterior. Além disso, a **ABNT NBR 9050:2020** define as normas técnicas de acessibilidade para edificações, mobiliários, espaços e equipamentos urbanos. Garantir acessibilidade é garantir independência, segurança e liberdade de escolha. É permitir que pessoas idosas vivam plenamente todas as experiências turísticas com conforto e dignidade.



Importante

Direito de prioridade e preferência:

As pessoas idosas 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 no Estatuto da Pessoa Idosa. 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.

III. Direitos da pessoa idosa no turismo

- Atendimento preferencial, respeitoso e sem pressa.
- Locais de descanso acessíveis e sinalizados.
- Atividades turísticas com níveis variados de esforço físico e percursos alternativos.
- Oferta de informações claras, legíveis e em linguagem acessível.
- Garantia de segurança e prevenção contra riscos durante passeios.

IV. Eliminando as barreiras atitudinais

As barreiras atitudinais ainda são uma das maiores dificuldades enfrentadas pelas pessoas idosas. O desrespeito, a impaciência e o preconceito etário geram exclusão, medo e insegurança.

Atitudes que transformam:

- Cumprimente com respeito, usando tom de voz gentil.
- Ouça com atenção, sem interromper.
- Fale olhando no rosto, com boa articulação e voz clara.
- Evite infantilizar ou falar com condescendência.
- Valorize a autonomia da pessoa idosa.
- Pergunte com empatia: "Posso te ajudar?", "Você gostaria de apoio para isso?"

V. Orientações gerais de atendimento

- Garanta atendimento com calma e disponibilidade.
- Mantenha uma postura atenta e acolhedora.
- Forneça explicações claras sobre percursos, tempo, temperatura, dificuldade e duração das atividades.
- Evite ambientes com escadas sem corrimão, pisos escorregadios ou iluminação inadequada.
- Disponibilize informações em letras ampliadas, contrastes visuais e, quando possível, em áudio.
- Crie espaços de pausa, sombra e hidratação ao longo das atividades.

VI. Dicas por tipo de ambiente

Hotéis e pousadas:

- Quarto térreo ou com acesso por elevador.
- Banheiros com barras de apoio e sem degraus.
- Cama em altura adequada e espaço livre para circulação.
- Apoio visual e tátil nas sinalizações internas.

Restaurantes, bares e similares:

- Mesa acessível, com boa iluminação e sem obstáculos.
- Cardápio com letras ampliadas ou versão digital acessível.
- Banheiro adaptado e próximo da área de refeição.
- Atendimento paciente e disposto a repetir explicações.



Atrativos turísticos e culturais:

- Trilhas e percursos com níveis de esforço diferenciados.
- Museus com audioguias, bancos para descanso e intérpretes, quando necessário.
- Caminhos acessíveis com piso regular, sinalização e áreas de apoio.
- Atividades culturais com pausas e explicações claras.

VII. Técnicas para apoiar com segurança

- Ofereça seu braço para apoio, mas permita que a pessoa escolha como prefere ser auxiliada.
- Oriente com calma sobre desníveis, rampas, corrimãos, escadas ou locais com piso irregular.
- Permita o ritmo da caminhada da pessoa idosa. Não apresse.
- Em ambientes com som alto, ajude na compreensão da fala.
- Sempre respeite os limites físicos e emocionais da pessoa.

Dicas para transporte aéreo e terrestre:

- Oferecer prioridade de embarque, assentos acessíveis, apoio para bagagens e pausas no trajeto.
- Garantir iluminação adequada, piso antiderrapante e apoio para subir/descer degraus.
- Disponibilizar e permitir acompanhamento e suporte durante o trajeto, especialmente em longas distâncias.
- Disponibilizar orientação humanizada em terminais, rodoviárias e aeroportos, com informações claras.
- Atentar-se a tempo de resposta e locomoção reduzida – evitar pressa ou abordagens impacientes.

Ambientes aquáticos e embarcações:

- Ofereça apoio físico leve, sempre com autorização, para entradas em piscinas, escadas ou áreas escorregadias.
- Mantenha o local bem sinalizado, com piso antiderrapante, bancos de apoio e corrimãos laterais.
- Embarcações devem ter assentos estáveis, fácil acesso e apoio de braços para levantar e sentar.
- Evite superfícies inclinadas ou instáveis. Sempre oriente o passo a passo, com calma e pausas.
- Dentro da água, respeite limitações respiratórias, tempo de permanência e equilíbrio corporal.
- Bengalas, órteses ou calçados especiais devem ser mantidos próximos e jamais descartados sem autorização.



VIII. Considerações finais

O envelhecimento é parte essencial da vida. Promover o acolhimento e a acessibilidade para pessoas idosas no turismo é promover o respeito à história, à cultura e à dignidade humana.

A qualidade do atendimento e a adaptação dos espaços são condições fundamentais para garantir experiências seguras, agradáveis e inesquecíveis.

Cuidar de quem abriu caminhos para nós é um gesto de humanidade. Receber com respeito é construir um turismo para todos.

E turismo acessível para pessoas idosas é, acima de tudo, uma política pública de justiça social.

Manual elaborado com base no Estatuto da Pessoa Idosa, no Plano Nacional da Pessoa Idosa, nas Diretrizes para o Turismo para Pessoas Idosas, do Ministério do Turismo, na ABNT NBR 9050:2020, no Desenho Universal e nas boas práticas internacionais de envelhecimento ativo e inclusão.



   
visitmsoficial



SETESC
Secretaria de Estado
de Turismo, Esporte
e Cultura

