

# Bora pra GOIÁS\_

LET'S  
GO 

Goiás  
é diferente  
de tudo

ACESSIBILIDADE E  
INCLUSÃO NO TURISMO

5



MINISTÉRIO DO  
TURISMO



PÁTRIA AMADA  
BRASIL  
GOVERNO FEDERAL

# GOIÁS INVESTE NA RETOMADA SEGURA DO TURISMO



**Fabrício Amaral**  
Presidente da Goiás Turismo

A pandemia do novo coronavírus, que assola o planeta há dois anos, fechou o Turismo mundial por muito tempo e obrigou o pessoal da área a se modernizar e a criar alternativas para a retomada do setor. O distanciamento social abriu as portas para certas modalidades, como o Ecoturismo e o Turismo de Aventura, com o viajante, em um primeiro momento, escolhendo opções de lazer ao ar livre e perto de casa. Agora que a pandemia dá sinais de arrefecimento, trabalhamos por uma retomada segura e responsável.

Um dos pilares para o desenvolvimento do Turismo é a qualificação e esse projeto da Agência Estadual de Turismo, em parceria com Ministério do Turismo, visa justamente levar para as 10 Regiões Turísticas de Goiás capacitação de qualidade. A equipe da Goiás Turismo está empenhada em apoiar o crescimento do Turismo no Estado diante dessa nova realidade. Acreditamos que este é o momento de levar qualificação aos profissionais de Turismo e que os e-books têm a configuração ideal para esse propósito.

Desenvolvemos cartilhas em formato de e-books, que facilitam a difusão do material, com os seguintes temas: Destino Seguro, Cadeia Produtiva do Turismo, Conservação e Sustentabilidade Ambiental, Como Elaborar Bons Produtos de Turismo de Base Comunitária para Atender Bem os Visitantes/Turistas, Acessibilidade e Inclusão, Turismo Responsável e ainda Desenvolvimento e Integração de Atividade Turística com Foco na Produção Associada.

Desde que recebemos do governador Ronaldo Caiado a missão de fomentar o Turismo goiano e fomos atropelados pela Covid-19, nos empenhamos em desenhar estratégias para inovar, oferecendo ao viajante destinos turísticos seguros, apoiando o setor e valorizando Goiás. Enfrentamos as dificuldades com criatividade e sem esmorecer, cientes de que o Turismo gera divisas para o Estado, e porque o Turismo é a nossa paixão.



<b>01</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>pág. 05</b>
<b>02</b>	<b>ACESSIBILIDADE</b>	<b>pág. 06</b>
<b>03</b>	A importância da acessibilidade	<b>pág. 06</b>
<b>04</b>	Acessibilidade e o turismo	<b>pág. 08</b>
<b>05</b>	Políticas públicas em turismo: no viés da acessibilidade	<b>pág. 10</b>
<b>06</b>	<b>POR QUE PRECISAMOS FALAR DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO NO TURISMO?</b>	<b>pág. 14</b>
<b>07</b>	<b>DIFERENTES TIPOS DE DEFICIÊNCIA</b>	<b>pág. 16</b>
<b>08</b>	Deficiência motora/física	<b>pág. 17</b>
<b>09</b>	Deficiência sensorial	<b>pág. 18</b>
<b>10</b>	Deficiência intelectual	<b>pág. 19</b>
<b>11</b>	Deficiência psíquica	<b>pág. 19</b>
<b>12</b>	Deficiência visceral	<b>pág. 20</b>
<b>13</b>	Deficiência múltipla	<b>pág. 20</b>
<b>14</b>	Os direitos da pessoa com deficiência	<b>pág. 21</b>
<b>15</b>	Direitos individuais, cidadania e inclusão	<b>pág. 22</b>
<b>16</b>	Conheça alguns direitos do turista com necessidades especiais	<b>pág. 22</b>
<b>17</b>	Limitação não é incapacidade	<b>pág. 23</b>

L437 Leão, Victória de Melo  
Acessibilidade e Inclusão no Turismo [livro eletrônico]  
/ Victória de Melo Leão – Goiânia : Goiás Turismo,  
2022.  
il.

Ebook em formato pdf  
ISBN:

1. Turismo 2. Acessibilidade 3. Políticas públicas I . Leão,  
Victória de Melo. II . Título.

CDU 379.8: 614-056.2  
CDD 654

# INTRODUÇÃO



O turismo é uma das atividades econômicas que tem tido as maiores taxas mundiais de crescimento anual há várias décadas. Isto fez ampliar mercados antes inexplorados e atingir amplas camadas da população, devido às diferentes facilidades de acessos e meios de transportes, aumento da renda e ações promocionais. Porém, o crescimento das viagens de turismo ainda não permitiu que todos os segmentos da população fossem beneficiados para desfrutar do turismo de lazer.

Pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida, tais como idosos e obesos, também poderiam ser incluídos nas estatísticas de exclusão social do turismo, pois encontram dificuldades para se adaptarem às instalações e equipamentos nas edificações turísticas e espaços de lazer, ao mesmo tempo em que encontram prestadores de serviços sem qualificações específicas para um atendimento diferenciado. Mesmo com essas dificuldades, e talvez por consequência delas, a acessibilidade no turismo vem se tornando prioridade.

Com a assinatura do Decreto Federal nº. 5296/2004, pessoas com deficiência, e com mobilidade reduzida passam a ter o direito de fazer turismo como mais um meio de integração social. Promover eventos e ações de sensibilização para os diferentes atores do poder público e privado sobre o assunto, além de desenvolver projetos em parceria com diferentes segmentos, contribui para o avanço das políticas públicas voltadas para parcelas menos favorecidas da população brasileira.

## Importante!

O incentivo à acessibilidade no turismo promoverá a integração das pessoas com deficiência permanentes e também daquelas com mobilidade reduzida, ou seja, idosos, crianças, gestantes, obesos em diferentes graus, pessoas temporariamente imobilizadas devido a acidentes, etc.

# ACESSIBILIDADE

Os conceitos de acessibilidade e inclusão social estão intrinsecamente vinculados. No senso comum, acessibilidade parece evidenciar os aspectos referentes ao uso dos espaços físicos. Entretanto, numa acepção mais ampla, a acessibilidade é condição de possibilidade para a transposição dos entraves que representam as barreiras para a efetiva participação de pessoas nos vários âmbitos da vida social.

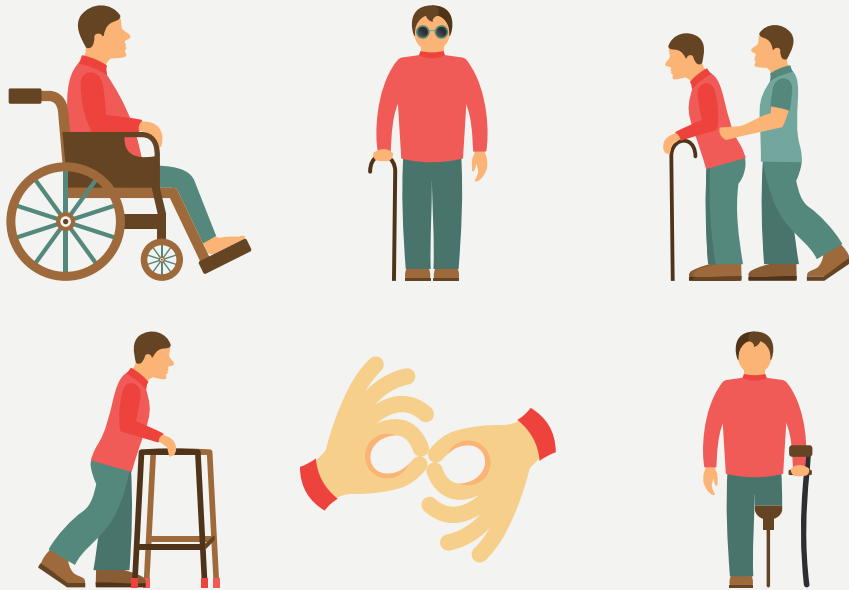
A acessibilidade é, portanto, condição fundamental e imprescindível a todo e qualquer processo de inclusão social, e se apresenta em múltiplas dimensões, incluindo aquelas de natureza atitudinal, física, tecnológica, informacional, comunicacional, linguística e pedagógica, dentre outras. É, ainda, uma questão de direito e de atitudes: como direito, tem sido conquistada gradualmente ao longo da história social; como atitude, no entanto, depende da necessária e gradual mudança de atitudes perante as pessoas com deficiência.

Portanto, a promoção da acessibilidade requer a identificação e eliminação dos diversos tipos de barreiras que impedem os seres humanos de realizarem atividades e exercerem funções na sociedade em que vivem, em condições similares aos demais indivíduos.

## A importância da acessibilidade

Atualmente, um dos fatores que mais molda estruturas urbanas é o conceito da acessibilidade. Acessibilidade significa não apenas permitir que pessoas com necessidades especiais ou mobilidade reduzida possam participar de atividades que incluam o uso de produtos, serviços e informação, mas a inclusão e extensão do uso destes por todas as parcelas presentes em uma determinada população, visando sua adaptação e locomoção, eliminando as barreiras.

Imagem 1: Acessibilidade



Fonte: Seleção Box.Edu<sup>1</sup>

Na arquitetura e no urbanismo, a acessibilidade tem sido uma preocupação constante nas últimas décadas. Atualmente estamos desenvolvendo projetos, obras e serviços de adequação do espaço urbano e dos edifícios às necessidades de inclusão de toda população, visando eliminar os obstáculos existentes ao acesso, modernizando e incorporando cada vez mais pessoas ao convívio social, possibilitando o ir e vir, e o acesso a serviços e produtos. Isto representa adequar seu espaço para receber uma fatia do mercado consumidor de mais de 45 milhões de pessoas, só no Brasil.

Investir em acessibilidade não pode ser visto como um gasto extra, ou algo supérfluo. Na realidade, investir em acessibilidade é apostar no sucesso do seu negócio, ampliando a possibilidade de captação de clientes.

Garantir acessibilidade não representa gastos desnecessários e de altos custos, mas um investimento no futuro do seu negócio. Pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, que incluem idosos, obesos, convalescentes, pessoas que se submeteram a alguma cirurgia ou que fazem tratamento debilitante, são responsáveis por parte significativa da economia, e devido às características de sua situação, precisam da presença de um acompanhante ou de um cuidador, que também representam consumidores em potencial.

Segundo o Censo realizado pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) pessoas que declararam ter ao menos um tipo de deficiência corresponde a 23,9% da população brasileira. Se somarmos a este número os acompanhantes ou ajudantes

<sup>1</sup>Montagem realizada com vetores do site Freepik

destas pessoas com necessidades especiais, este número cresce para cerca de 70% da população. Se somarmos os idosos a esta equação, chegamos a 63% da população.

A população ativa profissionalmente com pelo menos uma das deficiências investigadas representava 23,6% (20,3 milhões) do total de ocupados (86,3 milhões) 40,2% tinham a carteira de trabalho assinada; na população geral, esse índice é de 49,2%.

Esta fatia de mercado representa uma conquista importante como público-alvo de qualquer empreendimento comercial, cultural, ou de prestação de serviços. Não só como público consumidor, mas também como força de trabalho ativa. Empresários se preocupam com questões relacionadas ao investimento na acessibilidade, demonstrando preocupações.

O investimento em acessibilidade representa a forma mais pura de exercício da democracia e o investimento na captação de uma enorme fatia de novos consumidores e força de trabalho.

## **Acessibilidade e o turismo**

A cadeia produtiva do turismo engloba uma série de atividades dos setores do mercado, como restaurantes, museus, meios de hospedagem, transporte, espaços de lazer, entre outros. Por ser um segmento amplo existe a necessidade de se fomentar o acesso de todos, por meio das políticas específicas para captar os mais variados públicos, e sabendo disso o governo federal, através do Ministério do Turismo criou, no ano de 2009, uma cartilha voltada a promoção do turismo acessível no território nacional.

O número de pessoas com deficiência (PCD) no Brasil, segundo os dados do IBGE (2018), mostram que existem 45.623.910 (quarenta e cinco milhões, seiscientos e vinte e três mil, novecentas e dez) de pessoas com pelo menos um grau de deficiência. Outro dado relevante de 2011 é que, segundo a Organização das Nações Unidas (ONU) (2018), 1 bilhão de pessoas vive com alguma deficiência, isso significa uma em cada sete pessoas no mundo.

Esses dois dados mostram a importância de se possuir uma cidade adaptada a receber também os turistas com deficiência, pelo número de potenciais turistas que por muitas vezes não possuem um lugar apto a passar suas férias. No ano de 2013 o Ministério do Turismo (MTur) lançou um “Estudo do Perfil de Turistas - Pessoas com Deficiência”, no qual abordou na sua pesquisa os turistas que tinham viajado e os que pensavam em viajar em um período compreendido nos 12 meses. É importante destacar que dentro do planejamento das PCD apontados na pesquisa existem 8 elementos fundamentais que são levados em conta para a realização da viagem, sendo:

1. Destino e tempo de permanência.
2. Meios de transporte para se chegar ao destino (e dele retornar) e os custos dos mesmos.
3. Condições do transporte público da cidade a ser visitada.



4. Hotéis (disponibilidade de vagas, número de quartos adaptados, acessibilidade, valores das diárias).
5. Atrativos turísticos (o que existe na cidade, como se chega a esses pontos, se existe acessibilidade, intérpretes, braile etc.).
6. Comércio local, nível de acessibilidade e preços praticados.
7. Segurança do local (nível de violência e riscos para a segurança física).
8. Trajetos turísticos a serem realizados.

Entre os 8 elementos apontados, um dos pontos mais importante ressaltado é a questão de os atrativos turísticos serem aptos, pois se torna fundamental como forma de inclusão para a promoção do turismo, sendo que o turista com deficiência não irá se deslocar até o destino se não possuir as adaptações para recebê-lo.

Um dos pontos de maior preocupação é a questão das calçadas, sendo que a pesquisa diz que: "as cidades não estão preparadas para as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. Da calçada mal cuidada (cheia de buracos e irregularidades) até a iluminação inadequada dos locais". A cidade tem que estar adaptada também para o residente local, e a calçada não estar de acordo com as normas é um fator de preocupação visto que podem ocorrer acidentes. Não adianta somente tapar os buracos, mas também adaptar e utilizar o piso de forma correta com uma padronização nas rampas para facilitar o deslocamento do pedestre.

A adaptação dos espaços passa diretamente pelo planejamento, que torna um fator de inclusão da comunidade no processo de melhoria dos espaços públicos para a comunidade local e os turistas, conforme aponta Franzen:

Os planejadores e gestores da atividade turística devem considerar as necessidades da comunidade local e suas características, para que dessa forma os moradores da cidade sejam inseridos no processo de turistificação a ponto de sentirem-se parte integrante de tal processo e não meros coadjuvantes. (FRANZEN, 2014, p.28)

Pensando nessas abordagens de padronização dos espaços públicos voltados a atender a população de uma forma geral, criando mecanismos para a adaptação e regulamentação das cidades. Entre as ferramentas disponibilizadas pelas entidades públicas na esfera federal, estão cartilhas, legislações e pesquisas direcionadas ao segmento do turismo acessível com PCD. Conforme o Ministério das Cidades, além de fomentar a captação de recursos, com a utilização de projetos específicos para reformular os espaços urbanos, através da Política Nacional de Mobilidade Urbana, que traz as diretrizes para a regulamentação e as responsabilidades de cada esfera dos órgãos públicos, também se orienta sobre a forma como devem ser elaborados os projetos, para a adequação da infraestrutura necessária para o deslocamento de todos os atores envolvidos.

## Caiu na rede!

### Temporada do Araguaia terá o maior projeto de Praia Acessível em rios do País.

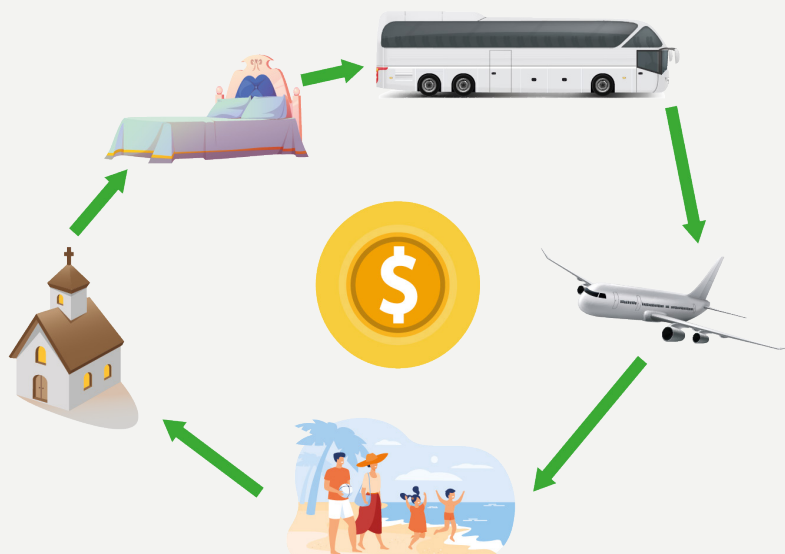
O Governo de Goiás, por meio da Goiás Turismo, vai realizar o maior projeto Praia Acessível em rios do Brasil.

<https://www.goias.gov.br/servico/117920-temporada-do-araguaia-ter%C3%A1-o-maior-projeto-de-praia-acess%C3%ADvel-em-rios-do-pa%C3%ADs.html>

## Políticas públicas em turismo: no viés da acessibilidade

O turismo é um segmento econômico que está diretamente ligado a geração de riquezas para alguns municípios, que contribui para o desenvolvimento neste setor da economia. A qualificação dos agentes que atuam nesta atividade é extremamente importante para que se possa estruturar e promover o turismo de forma que gere um desenvolvimento socioeconômico para todos.

Imagem 2: Políticas públicas em turismo



Fonte: Compilação Box.Edu<sup>2</sup>

<sup>2</sup>Montagem realizada com vetores do site Freepik

Para tanto, essa estruturação do turismo passa diretamente pela criação de políticas públicas voltadas para reger a atividade, porém vale destacar que para Dos Santos Silva o governo enquanto provedor deve atender o anseio da população, solucionando e amenizando conflitos na sociedade, através do direcionamento de recursos. Sendo assim, Souza entende que política pública é “o campo do conhecimento que busca, ao mesmo tempo, colocar o governo em ação” e/ou analisar essa ação (variável independente) e, quando necessário, propor mudanças no rumo ou curso dessas ações (variável dependente)”.

As políticas públicas são extremamente necessárias para o desenvolvimento dos destinos, pois através delas, é possível ter o direcionamento das estratégias voltadas para o fortalecimento da região, conforme destaca o autor:

As políticas públicas são necessárias para o sucesso do setor turístico, pois estabelecem regras e diretrizes a serem cumpridas a longo e médio prazo; sem estas diretrizes o setor está destinado ao insucesso. Estas políticas servem para prevenir os problemas suscitados. Vale ressaltar que é de responsabilidade do Estado montar infraestrutura básica, urbana e de acesso e à iniciativa privada cabe oferecer os serviços e disponibilizar os equipamentos turísticos. (DOS SANTOS SILVA et al, 2013, p.4)

Nesse mesmo contexto, Beni traz a percepção das políticas públicas em turismo que as define como:

O conjunto e fatores condicionantes e de diretrizes básicas que expressam os caminhos para atingir os objetivos globais para o turismo do país; determinam as prioridades da ação executiva, supletiva ou assistencial do Estado; facilitam o planejamento das empresas do setor quanto aos empreendimentos e às atividades mais suscetíveis de receber apoio estatal. (BENI, 1998, p.103).

No ano de 1966 o governo federal criou o Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), com o objetivo de fomentar e fortalecer a atividade turística no Brasil, através da geração de emprego, renda e desenvolvimento. Em 2003, a EMBRATUR, “passou a cuidar exclusivamente da promoção e o apoio à comercialização, no exterior, dos produtos turísticos do Brasil”. No ano de 2003 foi criado o Ministério do Turismo (MTUR), sendo ele composto por três outros órgãos a saber, abarcando a já existente EMBRATUR:

- Secretaria Nacional de Estruturação do Turismo, com foco na infraestrutura turística e no planejamento, ordenamento, estruturação e gestão das regiões turísticas do Mapa do Turismo Brasileiro;
- Secretaria Nacional de Qualificação e Promoção do Turismo, voltada para a formalização e qualificação no turismo e para o marketing e apoio à comercialização dos destinos turísticos em âmbito nacional;
- A Embratur (Instituto Brasileiro de Turismo) a qual concentra-se na promoção, no marketing e no apoio à comercialização dos produtos, serviços e destinos turísticos brasileiros no exterior.

Apesar da existência dos órgãos responsáveis pelo turismo, assim como algumas políticas elaboradas, Beni afirma que ainda, no ano de 2006, “o turismo brasileiro ainda não está cumprindo seu papel de desenvolvimento em virtude de não se ter uma visão estratégica”. Complementando esta ideia, Vieira diz que no Brasil as “políticas voltadas para o turismo são muito recentes, no qual sempre foram negligenciadas, não tendo objetivos e nem metas, sofrendo com a falta de comunicação com outras políticas do setor”. Como pode ser observado, as políticas públicas em turismo no Brasil, ainda estão sendo estruturadas de forma que se possa fomentar um turismo de qualidade. A esse respeito, Vieira ainda fala que “com o crescimento do setor o governo passou a se preocupar com políticas públicas voltadas ao turismo, fazendo o fomento através da regulamentação e incentivando a atividade turística”.

Para além dos órgãos que atuam em atividades de promoção do turismo e as suas responsabilidades, passa-se a destacar que o órgão responsável pela fiscalização nacional sobre questões ligadas a acessibilidade no turismo é o Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência.

Sabendo das organizações representativas do turismo no Brasil, vale destacar que o governo federal através da pasta do Ministério do Turismo adotou diretrizes para fomentar o turismo no Brasil, através de programas específicos para os mais variados segmentos turísticos. Sendo assim, foram criadas cartilhas e legislações específicas para a promoção do turismo para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. Essas cartilhas proporcionaram um maior entendimento a respeito da forma como promover o acesso das pessoas com deficiência ao turismo, trazendo orientações para o atendimento, para a promoção do turismo acessível, além de informar sobre a legislação a respeito da temática.

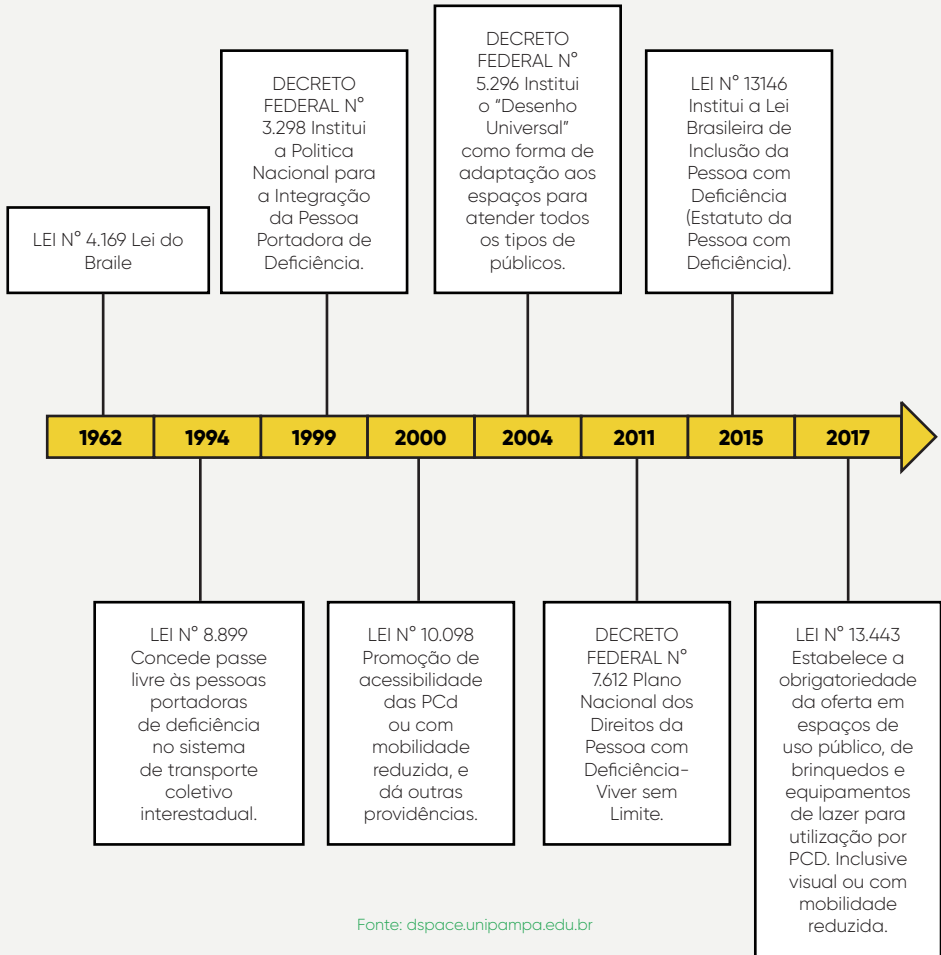
Atualmente, o plano de Turismo vigente de 2018–2022 apresentando pelo governo federal, de acordo com o Ministério do Turismo, aborda a questão de sensibilização dos gestores em relação a precariedade da acessibilidade, apontando em seu texto a seguinte perspectiva, a necessidade de fortalecimento e intensificação das ações de implantação e adequação das estruturas públicas turísticas e de apoio ao turismo nos destinos brasileiros. Com relação do investimento para a adaptação dos espaços, o mesmo plano aborda que:

“Orientam-se que os recursos públicos (orçamentos da União, dos estados e municípios) sejam direcionados à implantação e promoção da acessibilidade em equipamentos, atrativos e serviços turísticos, de acordo com as normas e legislações vigentes, como adaptação: de espaços, mobiliários e equipamentos públicos; de edificações, infraestruturas e serviços de transporte; e de dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, entre outros, com vistas a promover condições para visitação aos atrativos turísticos com segurança e autonomia por pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, de modo a universalizar a experiência turística. (BRASIL, 2018, p.99–100).

Por fim, a preocupação do governo com o público em questão é evidenciada no plano elaborado, que ainda ressalta a importância do incentivo dos espaços não públicos pelas entidades privadas.

Para demonstrar as leis e decretos que contemplam a acessibilidade ligadas a organização da atividade turística e dos destinos, apresentamos uma cronologia com a listagem e delimitação do ano de criação de cada uma delas, conforme está descrito na figura:

Imagem 3: Legislação em relação a acessibilidade.



Entre as leis mais importantes para a promoção da acessibilidade está o Decreto Federal 5.296 de 2004, que definiu o desenho universal como o projeto padrão para a adaptação dos espaços, e no seu 10º artigo define:

A concepção e a implantação dos projetos arquitetônicos e urbanísticos devem atender aos princípios do desenho universal, tendo como referências básicas as normas técnicas de acessibilidade da ABNT, a legislação específica. (DECRETO FEDERAL 5.296, 2004).

## POR QUE PRECISAMOS FALAR DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO NO TURISMO?

Antes de falarmos sobre diversidade e inclusão no turismo, precisamos entender que, de modo geral, existe um equívoco social sobre a temática. Diversidade e inclusão não se referem, apenas, a misturar pessoas diferentes em suas cores, características físicas, gênero ou orientação sexual. Mesmo que um ambiente seja formado por um grupo heterogêneo, se não houver valorização e respeito entre as diferenças, não há diversidade e inclusão.

Por definição, diversidade tem a ver com “como as pessoas se tratam e se respeitam”, enquanto a inclusão tem a ver com “como as pessoas se sentem tratadas”. Sem um, não há outro.

Partindo deste princípio, podemos afirmar que a indústria do turismo de lazer e de negócios é uma das que mais tem potencial de promover diversidade e inclusão. Começando pelos destinos, passando pelos mais de 50 setores econômicos que a integram e chegando até o viajante, toda a cadeia envolvida nesta indústria precisa olhar, falar e promover a diversidade e inclusão em sua rotina.

Afinal, quando pensamos em turismo, além das praias, montanhas e clima, o Brasil é reconhecido por sua acolhida para as diferentes nações e culturas que aqui desembarcam em busca de nossas belezas. Na teoria, o turismo acolhe quem aqui chega, especialmente o viajante internacional. Mas, na prática, as empresas estão preparadas para lidar, interna e externamente com as diferenças?

Olhemos para alguns grupos de afinidade: negros, gênero, mulheres, LGBTQIA+, pessoas com deficiência, diversidade etária ou de gerações, diversidade cultural, religiosa e de corpos. Estes são alguns exemplos “comuns” quando olhamos para o viajante, para os profissionais que estão

## Importante

As leis estabelecidas pelo governo federal devem ser respeitadas para se ter a sensibilização de um turismo acessível a todos, e sabendo das disposições envolvendo a legislação para a adaptação do espaço público, vale ressaltar a Lei nº 10.098 de 2000, que dispõe sobre os obstáculos e barreiras encontradas nos espaços e vias públicas, criando normas para a promoção da acessibilidade, sendo definido como barreira “qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento e a circulação com segurança das pessoas, classificando barreiras arquitetônicas urbanísticas como “as existentes nas vias públicas e nos espaços de uso público”.

Imagem 4: Turismo inclusivo



Fonte: [institutoberoamericanodeturismoinclusivo.com](http://institutoberoamericanodeturismoinclusivo.com)<sup>3</sup>

## Refleta!

Os ganhos para a indústria são pauta recorrente e, para dar três exemplos, citemos o aumento da expectativa de vida, que tem ampliado o número de viagens da chamada terceira idade, o alto ticket médio do turismo LGBTQIA+ e o poder multiplicador da PCD, que raramente viaja sozinha. Então, nos resta a dúvida: por que o turismo ainda não é totalmente inclusivo?

nas empresas que promovem a experiência no turismo e para aqueles que atuam diretamente nos destinos. Do início ao fim, a indústria é impactada e pode apresentar uma experiência negativa ou positiva quando o assunto é diversidade e inclusão.

A resposta pode parecer complexa, mas é simples, é preciso entender o que é diversidade e inclusão em seu aspecto amplo e social.

As organizações do primeiro, segundo e terceiro setores que integram a indústria do turismo por meio das pessoas em suas diferentes posições hierárquicas precisam ampliar seu olhar para além dos cuidados, apenas, com suas políticas, diretrizes, protocolos e processos, pois isso pode fazer com que todos cumpram (ou tentem cumprir) regras, muitas vezes, sem concordar com elas ou valorizá-las. Está aí um erro fatal que faz com que muitas organizações invistam na teoria e não sintam os resultados, de fato.

E como atuar neste hiato entre teoria e prática, fazendo com que os funcionários destas organizações se sintam incluídos e se tornem multiplicadores e embaixadores da inclusão para os viajantes?

Do ponto de vista mercadológico, sabemos que algumas iniciativas vêm sendo feitas, com resultados importantes. É o caso, por exemplo, do LACTE, um evento voltado para o setor de viagens e eventos corporativos promovido pela Associação Latino-Americana de Gestão de Eventos e Viagens Corporativas (ALAGEV), que vem ampliando, ao longo dos últimos anos, os espaços dedicados à criação de cultura e promoção

<sup>3</sup>Disponível em: <https://institutoberoamericanodeturismoinclusivo.com/wp-content/themes/llta/img/bg-header.jpg>

## Lembre-se

Uma das formas identificadas, testadas e com resultados mensurados, é promover a integração entre ciência e arte, conheça a experiência da Fator Diversidade. Juntar as bases da ciência do comportamento humano com a força emocional da arte é um caminho poderoso e capaz de transformar sentimento, pensamento e, mais importante, o comportamento das pessoas, gerando ambientes de melhor convívio com as diferenças.

Acesse: <https://www.fatordiversidade.com.br/>

de debate e discussão aberta para as temáticas de diversidade e inclusão.

Mas, para nós, ainda falta tratar o tema. Quer seja da porta pra fora (os destinos e todos os players que orbitam ao seu redor, aí inseridos bares, restaurantes, quiosques, empresas de passeios e de souvenir) quer seja da porta para dentro das empresas que fomentam o turismo, é preciso criar agentes de transformação e propósito, capazes de legitimar o outro em seu papel, gerando comportamento mais inclusivo em toda cadeia.

## DIFERENTES TIPOS DE DEFICIÊNCIA

De acordo com o site (<https://www.divulgacaodinamica.pt/blog/diferentes-tipos-de-deficiencia/>, 2020) Cada pessoa possui capacidades diferentes, sejam psicológicas, físicas ou emocionais, o que faz com que tenham vidas diferentes e únicas. Contudo, em alguns casos, é possível que alguma dessas capacidades não se tenha desenvolvido ou que se tenham perdido, falando-se então de deficiência.

A deficiência é aquela condição de uma pessoa que lhe causa dificuldades para desenvolver tarefas cotidianas e correntes que para o demais indivíduos da sua mesma idade e sem essa deficiência, não são complicadas.

Além da perda ou limitação da capacidade, o contexto físico, social e cultural no qual a pessoa vive faz com que a experiência da deficiência seja única para cada indivíduo, o que torna difícil a sua classificação.

A classificação mais comum divide-a em três grandes áreas: motora, quando o órgão afetado é o aparelho locomotor, psíquica, quando a afetação se dá nas qualidades intelectuais, e sensorial, quando as limitações afetam algum dos cinco sentidos.

Apesar de que existem deficiências ligadas a sintomas, características ou manifestações bem definidas, também existem as genericamente chamadas invisíveis, isto é,



que não são apreciáveis à simples vista. Por exemplo, é comum que quando se fala na televisão de pessoas com deficiência intelectual e, que em muitos casos a mesma não é aparente fisicamente, mostram-se imagens de pessoas com outras deficiências ou unicamente com síndrome de Down. Com isso, a única coisa que se consegue é não dar visibilidade ao coletivo e que a sociedade, em muitos casos, desconheça a realidade de certas deficiências.

## Deficiência motora/física

Imagem 5: Diferentes tipos de deficiência



Fonte: Freepik<sup>4</sup>

As pessoas com a deficiência física ou motora apresentam uma alteração no seu aparelho locomotor, devido a um mal funcionamento dos sistemas nervoso, muscular, e/ou ósseo articular. Esta alteração dificulta ou impossibilita a mobilidade funcional de uma ou várias partes do corpo.

Pode ser transitório, por exemplo, devido a imobilizações por traumatismos ou permanente como as produzidas por processos infecciosos como a poliomielite, por má formações neurológicas ou acidentes.

<sup>4</sup>Disponível em: <[https://br.freepik.com/fotos-gratis/trabalhadores-sorridentes-de-tiro-medio\\_7333067.htm#query=INCLUS%C3%83O&position=13&from\\_view=search](https://br.freepik.com/fotos-gratis/trabalhadores-sorridentes-de-tiro-medio_7333067.htm#query=INCLUS%C3%83O&position=13&from_view=search)>

## Deficiência sensorial

Imagem 6: Deficiência sensorial



Fonte: Freepik<sup>5</sup>

As pessoas com deficiência sensorial, devido à afetação de um ou vários sentidos, apresentam uma diminuição importante do volume de informação que recolhem do ambiente que os rodeia. Atendendo ao sentido afetado classificam-se em:

**Deficiência visual** - Refere-se à perda ou diminuição da visão, englobando toda a etiologia e grau de severidade. Para entender a realidade que entranha esta deficiência, basta ter em conta que através da visão se obtém 80% da informação do mundo exterior.

**Deficiência auditiva** - Define-se como a perda ou a diminuição funcional do sistema auditivo e tem a sua consequência imediata numa dificuldade para ouvir, o que implica também dificuldades no acesso à linguagem e à fala pelo que, qualquer transtorno na percepção auditiva em idades precoces afeta ao desenvolvimento linguístico, comunicativo e aos processos cognitivos. Para se considerar uma deficiência auditiva, a deficiência deve afetar ambos ouvidos.

<sup>5</sup>Disponível em: <[https://br.freepik.com/fotos-gratis/mulher-ensinando-lingua-de-sinais-a-outra-mulher\\_10226482.htm#page=2&query=surdo&position=17&from\\_view=search](https://br.freepik.com/fotos-gratis/mulher-ensinando-lingua-de-sinais-a-outra-mulher_10226482.htm#page=2&query=surdo&position=17&from_view=search)>

## Deficiência intelectual

Imagem 7: Deficiência intelectual



Fonte: Freepik<sup>6</sup>

Implica uma série de limitações significativas nas habilidades que a pessoa aprende para funcionar na sua vida diária, compreender o entorno e interagir com o mesmo.

As pessoas com deficiência intelectual têm dificuldades nas habilidades cognitivas, isto é, todas aquelas relacionadas com o processamento da informação: atenção, percepção, memória, resolução de problemas, compreensão, estabelecimento de analogias, entre outras inabilidades.

Além destes três grandes tipos de deficiência, outras classificações menos conhecidas distinguem entre:

## Deficiência psíquica

Fala-se de deficiência quando se apresentam alterações, de forma previsivelmente permanente e intensa, no comportamento adaptativo ou de relação. Geralmente, derivam de transtornos mentais como a depressão, a esquizofrenia, o transtorno bipolar, transtornos de personalidade.

Um dos maiores problemas associados para conseguir a integração social deste coletivo, é a estigmatização social da doença mental, tanto pelas dificuldades de reconhecimento e aceitação como pelos medos infundados em relação aos mesmos.

Imagem 8: Deficiência psíquica



Fonte: Freepik<sup>7</sup>

<sup>6</sup>Disponível em: <[https://br.freepik.com/fotos-gratis/vista-lateral-da-mulher-ajudando-a-garota-com-sindrome-de-down-pintura\\_7088480.htm](https://br.freepik.com/fotos-gratis/vista-lateral-da-mulher-ajudando-a-garota-com-sindrome-de-down-pintura_7088480.htm)>

<sup>7</sup>Disponível em: <[https://www.freepik.com/free-photo/lonely-traumatised-frustrated-ill-woman-holding-head-hands-feeling-vulnerable\\_17085964.htm#&position=2&from\\_view=detail#&position=2&from\\_view=detail](https://www.freepik.com/free-photo/lonely-traumatised-frustrated-ill-woman-holding-head-hands-feeling-vulnerable_17085964.htm#&position=2&from_view=detail#&position=2&from_view=detail)>

Imagem 09: Deficiência visceral



Fonte: Freepik<sup>8</sup>

## Deficiência visceral

Trata-se de uma das deficiências menos conhecidas e, contudo, uma das mais frequentes. Corresponde com aquelas limitações na vida e participação na comunidade daquelas pessoas que padecem deficiências funcionais e estruturais nalgum dos sistemas: cardiovascular, hematológicos, respiratórios, digestivos, metabólicos, endócrinos e geniturinários.

Imagem 10: Deficiência múltipla

## Deficiência múltipla

Caracteriza-se pela presença de diferentes deficiências em diferentes graus e combinações. Falar de deficiência múltipla, não é apenas somar os tipos de deficiência que uma pessoa pode ter. Ela consiste na interação que têm juntas, que na maioria dos casos implica aspetos novos e individuais de diferentes tipos de deficiências. Pode ter características variáveis, dependendo da idade, assim como da combinação e severidade das suas deficiências.



Fonte: divulgacaodinamica.pt<sup>9</sup>

<sup>8</sup>Disponível em: <[https://www.freepik.com/free-photo/black-man-having-heart-attack\\_2892733.htm](https://www.freepik.com/free-photo/black-man-having-heart-attack_2892733.htm)>

<sup>9</sup>Disponível em: <<https://www.divulgacaodinamica.pt/blog/diferentes-tipos-de-deficiencia/>>

## Os direitos da pessoa com deficiência

Imagem 11: Os direitos das pessoas com deficiência



Fonte: Montagem Box.Edu<sup>10</sup>

Pessoas com algum tipo de deficiência (física, visual, auditiva ou intelectual) têm alguns direitos assegurados:

Universidades e empresas devem garantir um percentual de vagas a indivíduos com tais condições;

Fornecimento gratuito de medicamentos, bem como órteses e próteses, quando necessárias;

Acesso a atividades esportivas, culturais e de lazer, o que inclui aquelas relacionadas ao turismo.

Recebimento de auxílios para pessoas de baixa renda;

Redução de alguns impostos e taxas, como dedução no imposto de renda para a compra de cadeiras de rodas ou isenção do Imposto Sobre a Propriedade de Veículos Automotores (IPVA) em alguns estados, além de isenção de Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU) em determinados municípios;

Serviços de habilitação e reabilitação nos sistemas de saúde, assim como o tratamento domiciliar na impossibilidade de locomoção a um hospital ou clínica são assegurados;

Em concursos públicos, também existem quotas para quem declara e comprova essa condição no ato de inscrição;

<sup>10</sup>Montagem realizada com vetores do site Freepik

## Direitos individuais, cidadania e inclusão

A discussão contemporânea da inclusão converge em muitos aspectos aos conceitos dos direitos individuais e construção da cidadania. Pensar na construção da cidadania parece-nos uma primeira etapa, pois as discussões posteriores vêm e sempre virão sob uma forma de reinterpretação deste conceito complexo. Conceito este que já é amplamente discutido pelas ciências sociais e pelo primeiro setor (Estado), no sentido da criação legislativa e do estabelecimento de políticas públicas, tanto universais como específicas. A construção da cidadania pode ser vislumbrada de forma sintética, a partir de sua organização nos três conjuntos de direitos individuais, a saber:

**I – Direitos Cívicos** – os direitos necessários à liberdade individual. Como exemplo, podemos citar a liberdade de ir e vir, de imprensa, de pensamento e fé, o direito à propriedade e o direito à justiça. Estes direitos garantem o respeito à individualidade da pessoa humana.

**II – Direitos Políticos** – o direito de participar do exercício do poder político, como membro de um organismo investido da autoridade política ou como um eleitor dos membros de tal organismo, ou seja, o direito de votar e ser eleito.

**III – Direitos Sociais** – se referem ao mínimo bem-estar econômico e segurança ao direito de participar, por completo, da herança social e levar a vida de um ser civilizado de acordo com os padrões que prevalecem na sociedade. São os direitos à educação, à saúde, à habitação, ao trabalho e todos os outros que garantam a inserção do indivíduo na sociedade

## Conheça alguns direitos do turista com necessidades especiais

O Ministério do Turismo disponibiliza um guia para o turismo acessível, no qual destaca os direitos dos visitantes com deficiência e também dicas de relacionamento com esses turistas. Entre as orientações, é possível conferir como atender de forma adequada pessoas com dificuldade de locomoção ou com deficiência visual, auditiva ou intelectual.

Confira o que um destino de turismo acessível deve oferecer aos visitantes:

- Os funcionários dos estabelecimentos precisam ser capacitados para auxiliarem pessoas com deficiência em emergências;
- As construções devem seguir as recomendações da **NBR 9050**, que estabelece regras sobre sinalizações de emergência, alarmes sonoros e visuais, além de rotas de fuga;
- Pessoas com deficiência, com mobilidade reduzida ou idosas podem precisar de um atendimento diferente. É importante que os funcionários dos locais visitados perguntem se tais indivíduos precisam de auxílio e como devem ser ajudados, evitando possíveis constrangimentos;
- Pessoas com deficiência intelectual devem ser tratadas normalmente, com atenção e paciência, de acordo com sua idade (evitando a infantilização);

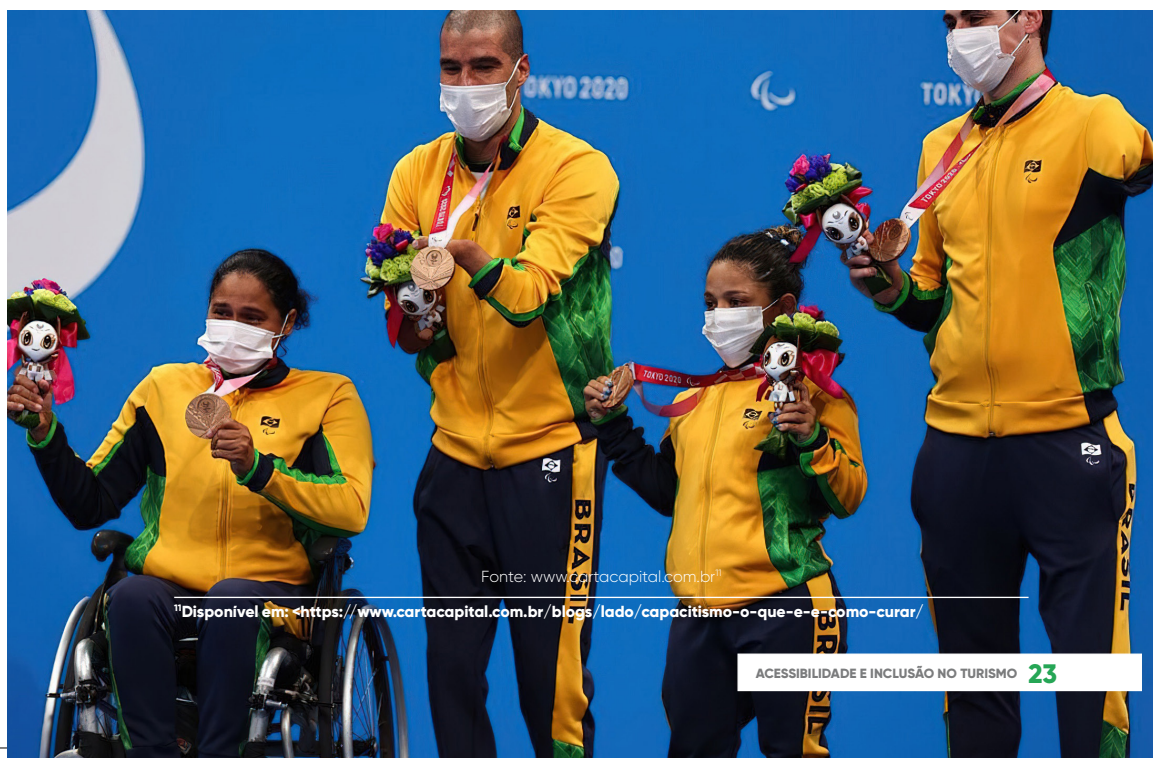
- Um cão-guia nunca deve ser distraído, e os locais visitados precisam aceitar a sua presença. O animal é fundamental para a locomoção de pessoas com deficiência visual e é autorizado a entrar em qualquer ambiente junto com seu dono, com exceção de alguns poucos lugares, como as unidades de tratamento intensivo (UTI) dos hospitais;
- O local visitado deve, se possível, contar com um profissional que conheça a língua brasileira de sinais (LIBRAS) e possa ajudar na comunicação com deficientes auditivos e surdos. Na impossibilidade disso, os funcionários precisam ser preparados para adotar recursos de comunicação como mímica, gestos, expressão facial ou corporal e escrita (sempre usando frases curtas e objetivas).

Vale lembrar, ainda, que a Convenção da Organização das Nações Unidas (ONU) que trata dos direitos das pessoas com deficiência foi incorporada à Constituição Brasileira em 2008. Assim, um dos compromissos do governo é assegurar a acessibilidade para todas e todos, em todo o país – o que, sem dúvida, inclui as atividades turísticas.

## Limitação não é incapacidade

É importante destacar que quem tem uma deficiência ou limitação não é incapaz. Na verdade, as pessoas têm capacidade de adaptação e alegria de viver, mas para tanto necessitam que os prestadores de serviços (em vários segmentos, inclusive no turismo) pratiquem a acessibilidade.

Imagem 12: Capacitismo



Fonte: [www.cartacapital.com.br](https://www.cartacapital.com.br)<sup>11</sup>

<sup>11</sup>Disponível em: <https://www.cartacapital.com.br/blogs/lado/capacitismo-o-que-e-e-como-curar/>

Conforme já explicamos, diversas iniciativas transformam os destinos turísticos em locais adequados para hóspedes com os mais diferentes perfis:

- Instalações adaptadas;
- Acomodações e instalações sanitárias que permitam a acessibilidade e segurança;
- Estacionamento específico para pessoas com deficiência, idosos ou indivíduos com outros problemas que comprometam a mobilidade;
- Mobiliário adequado, rampas de acesso, corrimão e piso antiderrapante;
- Aceitação da presença de cão-guia;
- Adoção de procedimentos que facilitem a comunicação com deficientes visuais ou auditivos;
- Conscientização e treinamento por parte da equipe de profissionais, sejam guias dos passeios, sejam funcionários de hotéis, restaurantes e serviços de transporte.



# REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Turismo - INTRODUÇÃO A UMA VIAGEM DE INCLUSÃO ACESSÍVEL – Brasil 2009.

DIETER, C.; RENNER, J. S.; MARTINS, L. N. Acessibilidade: um fator de inclusão/exclusão social. In: CONGRESSO INTERNACIONAL INTERDISCIPLINAR EM SOCIAIS E HUMANIDADES, 2012.

PALMERI, D.P; SILVA, A.P; Acessibilidade no turismo: um estudo de caso sobre o acesso físico aos espaços públicos no centro histórico de Jaguarão-RS. 2018.

WUniversidade Federal de Ouro Preto, Brasil.

Moraes, E. A; Santos, P. C; Turismo e Inclusão Social – Volume 1. 2ª edição. 2013.

<http://www.forumdaconstrucao.com.br/conteudo.php?a=32&Cod=2144>

<https://brasilturis.com.br/por-que-precisamos-falar-de-diversidade-e-inclusao-no-turismo/>

<https://www.divulgacaodinamica.pt/blog/diferentes-tipos-de-deficiencia/>

<https://blog.nascenteazul.com.br/acessibilidade-no-turismo-guia-de-viagem-para-pessoas-com-mobilidade-reduzida/>

# FICHA TÉCNICA

**Presidente:** Fabrício Borges Amaral

**Diretor de Fomento ao Turismo:** Gustavo Coutinho Faria

**Diretora de Gestão Integrada:** Valquíria Faria

**Gerência de Marketing e Promoção do Turismo:** Alexandre Feliciano Resende da Silva

**Gerência de Estudos, Pesquisa e Qualificação:** Fernando Silva Magalhães Filho

**Gerência de Políticas e Ações Integradas ao Turismo:** Aline de Souza Lobo

**Gerência de Estruturação e Produtos Turísticos:** Joice Naves de Araújo

**Coordenador de Estruturação de Destinos Turísticos da Goiás Turismo:** Luciano Guimarães Soares

**Coordenadora do Observatório do Turismo do Estado de Goiás:** Giovanna Adriana Tavares Gomes

**Gerência de Gestão Institucional e Finanças:** Fernanda Barbosa Nunes

**Gerência de Compras e Apoio Administrativo:** Anne Karoline Pureza Inácio

**Gerência de Projetos de Fomento ao Empreendedorismo e Atração de Investimentos:** Cristiane Ricci Mancini

**Procuradoria Setorial:** Andréia de Araújo I. Adourian



MINISTÉRIO DO  
TURISMO



[www.goiasturismo.go.gov.br](http://www.goiasturismo.go.gov.br)