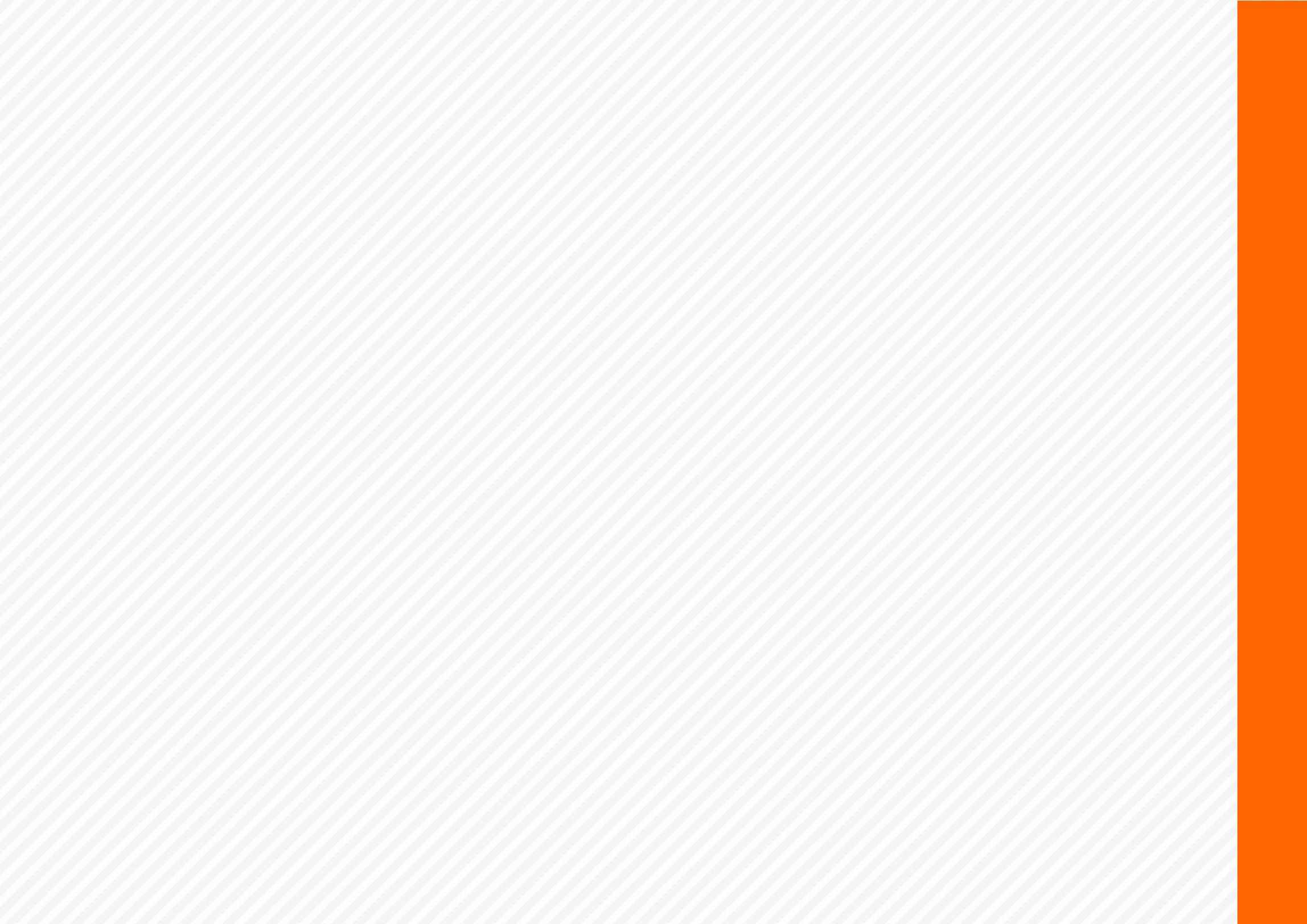


TURISMO SEM BARREIRAS

Uma viagem ao alcance de todos

Cartilha para promover a acessibilidade em equipamentos turísticos no Estado de São Paulo





Palavra do Secretário de Turismo e Viagens

O turismo inclusivo é um direito da pessoa com deficiência. É, portanto, um dever não só do nosso governo, mas do Estado. Por isso, com muito orgulho, a Secretaria de Turismo e Viagens do Estado de São Paulo lança esta cartilha, que orienta políticas e adaptações para que se garanta que o prazer de viajar esteja ao alcance de todos sem distinções.

Nosso objetivo é sensibilizar gestores e o trade turístico sobre a importância de promover ações de acessibilidade para incluir os mais de 18 milhões de brasileiros que possuem algum tipo de deficiência. O conceito de acessibilidade tem de ser adotado de forma ampla. Deve-se pensar, além da deficiência física, em todas as demais: intelectual, auditiva, visual e de mobilidade reduzida. Por meio da cartilha, desejamos que os gestores dos municípios turísticos de São Paulo promovam a capacitação dos profissionais que estão à frente de seus hotéis, bares, restaurantes, e equipamentos como parques, museus, teatros e terminais de passageiros.

Mais do que adaptações, que são obrigatórias em cumprimento à legislação brasileira, o que esperamos é que haja uma mudança de atitude no que diz respeito à percepção do outro. É nosso compromisso conter preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações.

Afinal, São Paulo são todos. Viva o turismo! Viva São Paulo!

Roberto de Lucena

Secretário de Turismo e Viagens





Palavra do Secretário dos Direitos da Pessoa com Deficiência

O estado de São Paulo é repleto de cultura, história e beleza natural. Todos os cidadãos, com e sem deficiência, têm o direito de explorar e desfrutar plenamente das maravilhas que nosso território tem a oferecer. Para alcançar essa meta, é fundamental que os equipamentos turísticos estejam preparados para receber e atender às necessidades de todos, incluindo as pessoas com deficiência.

Esta cartilha de acessibilidade visa promover uma experiência turística verdadeiramente inclusiva em nosso estado e é mais do que um simples manual: é um convite para a transformação. Nele constam informações valiosas sobre como adaptar espaços para receber pessoas com deficiência de forma adequada, tornando-os mais acessíveis e acolhedores. Além disso, há informações detalhadas sobre as deficiências e suas pluralidades, e dicas para o atendimento eficaz às pessoas com deficiência.

A Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência de São Paulo tem como um de seus pilares a promoção da acessibilidade, que é um ato de inclusão, respeito e responsabilidade social. Queremos que São Paulo se destaque não apenas por suas atrações, mas também por sua dedicação em proporcionar a todos uma experiência turística memorável.

Juntos, podemos fazer de São Paulo um exemplo de inclusão e diversidade.

São Paulo São Todos!

Marcos da Costa

Secretário dos Direitos da Pessoa com Deficiência

ÍNDICE

Introdução	06
Pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida	07
Símbolos de acessibilidade	08
Símbolo internacional de acesso (SIA)	08
Símbolo internacional de pessoas com deficiência visual	09
Símbolo internacional de pessoas com deficiência auditiva	09
Símbolos complementares	10
Aplicações essenciais	10
Acessibilidade	11
Acessibilidade atitudinal	12
Dicas para atender bem	13
Acessibilidade arquitetônica	14
Acessibilidade nas comunicações	15
O papel dos gestores públicos e privados para um turismo acessível	16
Destinos turísticos	17
Empreendimentos	17
Bares, restaurantes e similares	18
Meios de hospedagem	19
Atrativos turísticos	20
Receptivos e agências de turismo	20
Eventos	21
Parques temáticos	21
Praias	22
Atividades realizadas ao ar livre	22
Terminal rodoviário	23
Pontos de parada	23
Terminal aeroportuário	24
Parques e praças públicas	24
Dicas de segurança	25
Casos de sucesso	26
Bibliografia	27
Legislação	28



Introdução

O turismo, além de sua capacidade de gerar trabalho, melhorar a economia e desenvolver um destino, tem outros objetivos muito importantes para as pessoas, tais como:

- **Ajudar a descansar, tirando o turista de sua rotina diária.**
- **Diminuir o estresse.**
- **Aumentar a criatividade, por incluir o turista em novas culturas.**
- **Trazer felicidade.**

Diante de tantos benefícios, a experiência turística deve incluir também as pessoas com algum tipo de deficiência e com mobilidade reduzida. No Brasil, segundo o IBGE (2022), existem 18,6 milhões de pessoas com dois anos ou mais de idade com algum tipo de deficiência, que constituem 8,9% da população brasileira.

Além disso, em dez anos, a parcela de pessoas com 60 anos ou mais passou de 11,3% para 14,7% da população, o que significa que esse grupo etário passou de 22,3 milhões para 31,2 milhões, crescendo 39,8% no período.

Atualmente, poucos municípios paulistas apresentam equipamentos e atrativos acessíveis e, portanto, as secretarias estaduais de Turismo e Viagens e dos Direitos da Pessoa com Deficiência, juntamente com a Aprecesp, organizaram essa cartilha para orientar os gestores a tornarem seus destinos turísticos mais acessíveis.

Através dela, deseja-se promover a acessibilidade nos destinos paulistas, capacitando prestadores de serviços, rede hoteleira, equipamentos e atividades turísticas para adaptações necessárias à recepção de pessoas com deficiências de quaisquer tipos.

A acessibilidade precisa ser proposta observando-se vários aspectos, que dependem da necessidade dos indivíduos.

Nesta cartilha traremos conceitos e dicas de como atender bem pessoas com deficiência, satisfazendo suas necessidades, valorizando-as e acolhendo-as de maneira a tornar a atividade turística acessível e inclusiva como deve ser.

Pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida

Pessoa com deficiência é aquela que tem impedimentos, em caráter temporário ou permanente, de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade, em igualdade de condições com as demais pessoas.

Pessoa com mobilidade reduzida é aquela que tem, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, incluindo a pessoa idosa, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso.



Símbolos de acessibilidade

Devem ser legíveis e de fácil compreensão, atendendo a pessoas estrangeiras, analfabetas e com baixa visão, ou cegas, quando em relevo.

Símbolo Internacional de Acesso (SIA)

O Símbolo Internacional de Acesso – SIA deve ser usado para a indicação de acessibilidade nas edificações, no mobiliário, nos espaços e nos equipamentos urbanos, bem como nos equipamentos turísticos.



Deve estar presente sempre que existirem elementos acessíveis ou utilizáveis por pessoas com deficiência, ou com mobilidade reduzida. Sua afixação deve ser em local visível ao público, utilizado principalmente nos seguintes locais, quando acessíveis:

- Entradas
- Áreas reservadas para veículos que conduzam ou sejam conduzidos por pessoa idosa ou com deficiência
- Áreas de embarque e desembarque de passageiros com deficiência
- Sanitários
- Áreas de resgate para pessoas com deficiência
- Espaços reservados para pessoas em cadeira de rodas (PCR)
- Equipamentos e mobiliários preferenciais para o uso de pessoas com deficiência

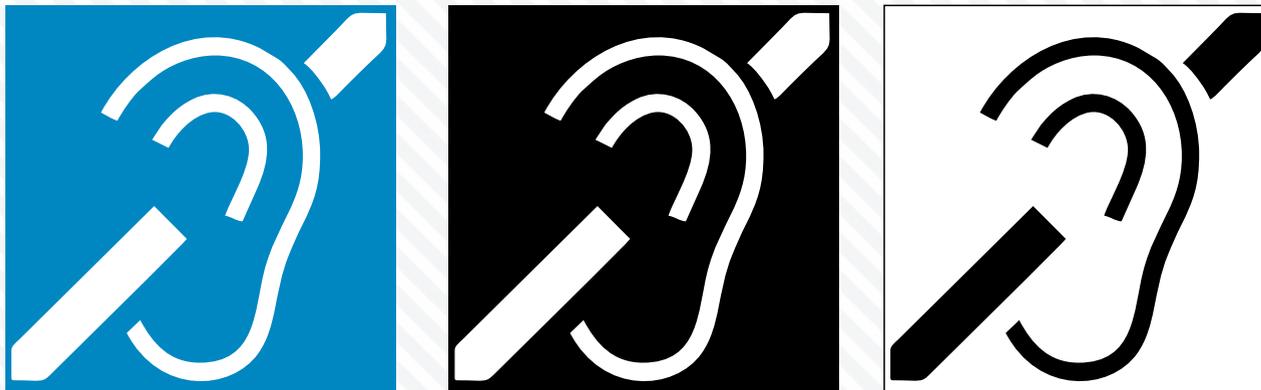
Os acessos que não apresentarem condições de acessibilidade devem possuir informação visual, indicando a localização do acesso mais próximo que seja acessível.

NENHUMA MODIFICAÇÃO, ESTILIZAÇÃO OU ADIÇÃO DEVE SER FEITA A ESTES SÍMBOLOS.

Símbolo internacional de pessoas com deficiência visual



Símbolo internacional de pessoas com deficiência auditiva



Símbolos complementares

Os símbolos complementares devem ser utilizados para indicar as facilidades existentes nas edificações, no mobiliário, nos espaços, equipamentos urbanos e serviços oferecidos.

Podem dizer a respeito de atendimentos preferenciais, pessoas com deficiência visual acompanhada de cão-guia, sanitários, circulação, comunicação etc., conforme exemplos a seguir.



Aplicações essenciais

É essencial a sinalização de portas e passagens, que devem ter números e/ou letras e/ou pictogramas e sinais com texto em relevo, incluindo Braille, para que as pessoas possam se orientar no ambiente.

As portas de sanitários, banheiros e vestiários também devem ser sinalizadas.

Podem existir no equipamento turístico planos e mapas acessíveis, que são representações visuais, táteis e/ou sonoras e servem para orientação e localização de lugares, rotas, fenômenos geográficos, cartográficos e espaciais.

Toda sinalização e os mapas devem ser fixados/construídos de forma a permitir acesso, alcance visual a todas as pessoas.

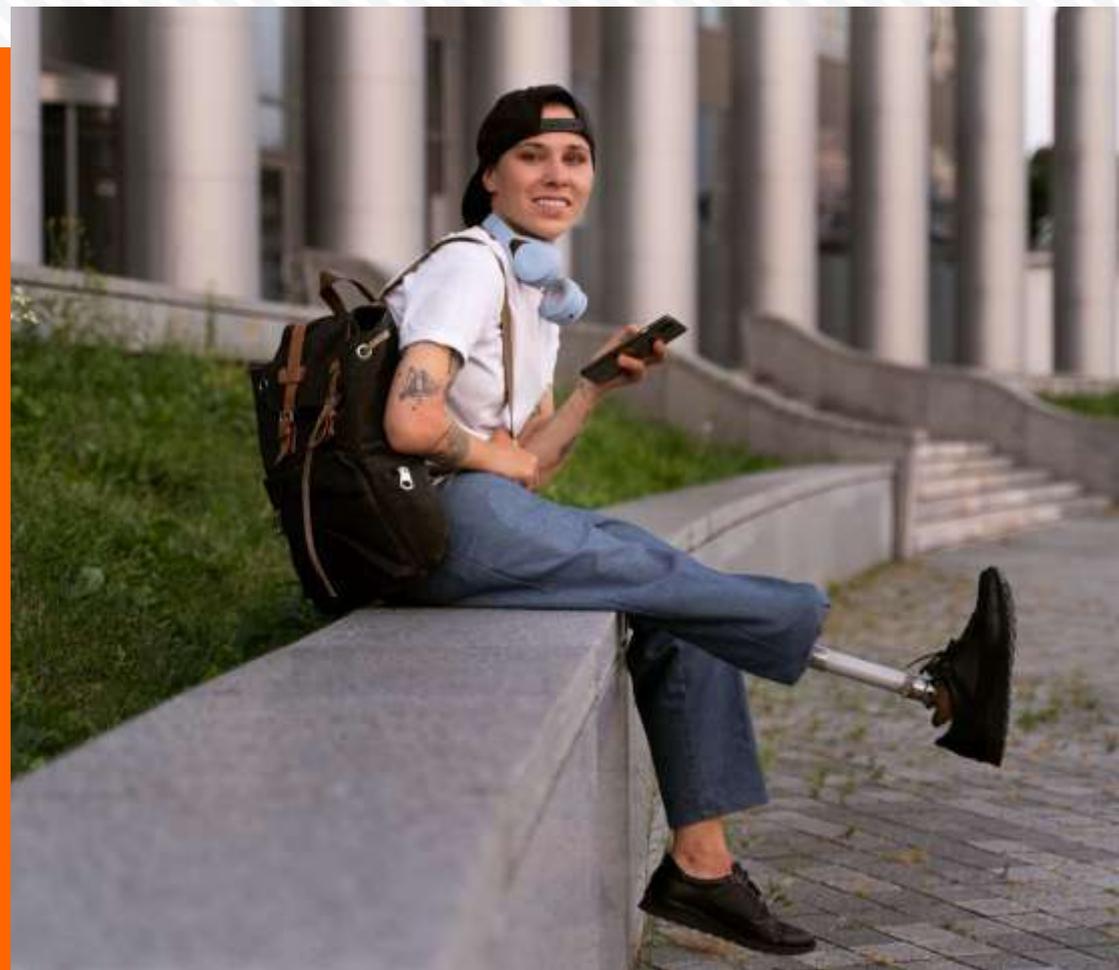
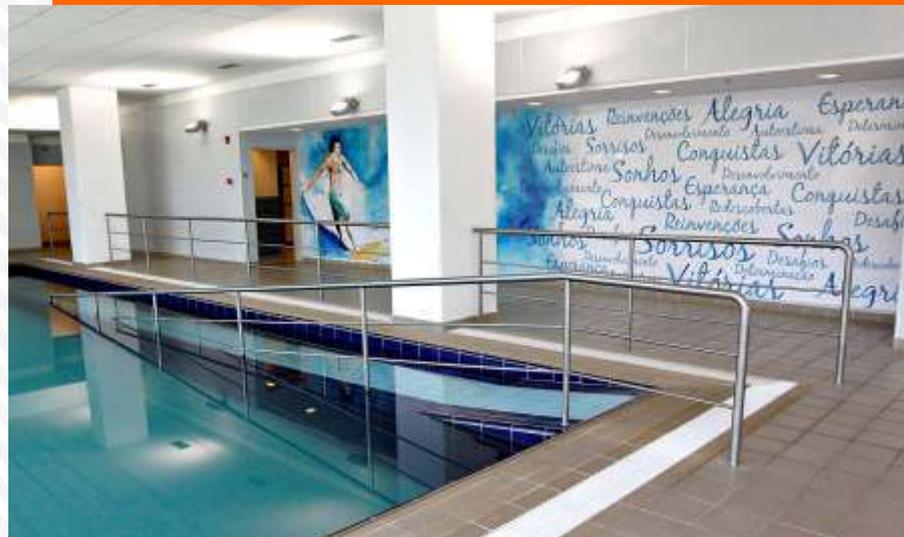


Acessibilidade

Segundo a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI), acessibilidade é a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Deve ser implantada em serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado, tanto na cidade como no campo, devendo estar apoiada em normas técnicas.

Além disso, a acessibilidade no turismo promove a igualdade de oportunidades e o exercício da cidadania, tornando seu município um lugar melhor e trazendo um diferencial importante para a competitividade do setor turístico.



Acessibilidade atitudinal

Refere-se à percepção do outro, sem preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações.

A acessibilidade atitudinal no turismo pode ser promovida por diversas estratégias, tais como:

- **Sensibilização e conscientização:** é importante promover a conscientização sobre a importância da acessibilidade e os direitos das pessoas com deficiência no turismo. Isso pode ser feito por meio de campanhas de sensibilização, treinamentos e workshops para profissionais do setor.
- **Inclusão de pessoas com deficiências em todas as etapas do planejamento e desenvolvimento do turismo:** é fundamental envolver as pessoas com deficiências em todas as fases do processo, desde o planejamento até a implementação de políticas e práticas inclusivas.
- **Contratar pessoas com deficiências no segmento turísticos**

É importante ressaltar que a acessibilidade atitudinal no turismo não se limita apenas às pessoas com deficiência, mas também inclui outras formas de diversidade, como idade, gênero, raça e orientação sexual.

A promoção da acessibilidade atitudinal no turismo é fundamental para garantir que todas as pessoas possam desfrutar plenamente de suas experiências de viagem.



Dicas para o bem atender

Atendimento prioritário das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida

- A pessoa com deficiência e o idoso sempre devem ser consultados sobre a melhor maneira de serem atendidos ou abordados, evitando-se, assim, constrangimentos desnecessários.
- Procure não ficar nervoso diante de uma pessoa que tem dificuldade para falar, compreenda que o ritmo e a pronúncia dessas pessoas são distintas e não aparente ter compreendido uma mensagem, se não a entendeu.
- Cumprimente a pessoa com deficiência intelectual normalmente, evitando superproteção ou infantilização.
- Ao guiar uma pessoa cega
 - dê-lhe o braço para que a mesma possa acompanhar seu movimento.
 - não a deixe falando sozinha.
 - Informe à pessoa cega quando estiver passando por um obstáculo qualquer evitando assim possíveis acidentes.
- Ao dirigir-se a alguém com deficiência visual, identifique-se sempre.
- Ao desejar falar com uma pessoa surda, chame a atenção dela, seja sinalizando com a mão ou tocando-lhe o braço.
- Admissão de entrada e permanência de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento junto de pessoa com deficiência.
- Ao falar com uma pessoa em cadeira de rodas, procure situar-se de frente e na mesma altura da pessoa, sentando-se, por exemplo.
- Não trate adolescentes e adultos com deficiência como criança.
- Dirija-se sempre a pessoa com deficiência e não ao acompanhante, se for o caso.



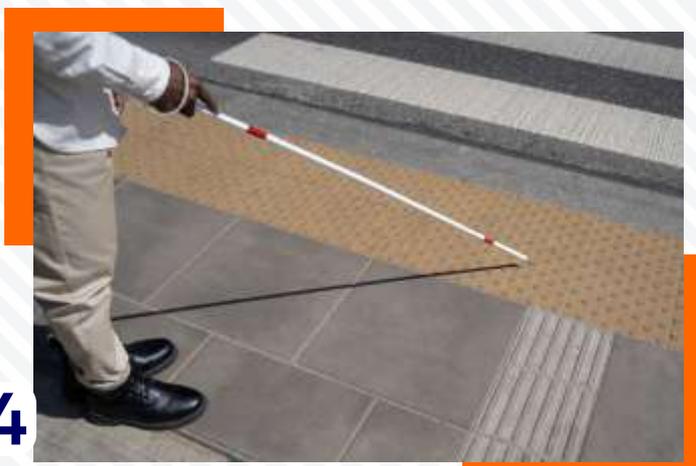
Acessibilidade arquitetônica

Esses são apenas alguns dos aspectos que devem ser considerados, mas é importante ressaltar que a acessibilidade arquitetônica deve ser pensada de forma abrangente, levando em conta as necessidades de todas as pessoas, independentemente de seus impedimentos físicos ou sensoriais.

Está relacionada aos recursos que permitam a locomoção de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, em qualquer espaço com autonomia.

Alguns dos aspectos da acessibilidade arquitetônica que devem ser considerados em empreendimentos turísticos são:

- Piso tátil de alerta e direcional.
- Rampas de acesso: devem estar em locais estratégicos, permitindo que pessoas com mobilidade reduzida possam se locomover facilmente.
- Assentos de uso preferencial sinalizados, espaços e instalações acessíveis.
- Mobiliário de recepção e atendimento obrigatoriamente adaptado à altura e à condição física de pessoas em cadeira de rodas, conforme estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT.
- Acessibilidade nas áreas comuns: áreas como recepção, restaurantes, piscinas e áreas de lazer devem ser acessíveis, permitindo que todas as pessoas possam desfrutar desses espaços.
- Sinalização adequada: é importante que seja clara e acessível, com informações em braille, letras grandes e cores contrastantes, facilitando a orientação de pessoas com deficiência visual.
- Banheiros adaptados: são obrigatórios e atendem para pessoas com deficiência, contendo barras de apoio, espaços suficientes para manobras de cadeira de rodas e pias acessíveis. Cabe lembrar que é importante que hotéis possuam cadeiras específicas para banho.
- Elevadores: empreendimentos turísticos devem contar com elevadores acessíveis, que possibilitem o deslocamento de cadeiras de rodas e pessoas com dificuldade de locomoção entre os diferentes andares.
- Estacionamento: é necessário que haja vagas de estacionamento reservadas e sinalizadas para pessoas com deficiência, próximas à entrada do empreendimento e com o tamanho definido pelas normas da ABNT.



Acessibilidade nas comunicações

Diz respeito ao acesso à comunicação interpessoal (como língua de sinais), comunicação escrita em livros, apostilas, jornais, revistas e comunicação virtual.

O turismo pode adotar algumas práticas para promover a acessibilidade comunicacional nas suas atividades, são elas:

- Utilizar linguagem clara e simples, evitar jargões e termos técnicos complexos, tornando a comunicação mais compreensível para todos.
- Desenvolvimento de sites e aplicativos de viagem com recursos de acessibilidade, como leitores de tela, teclas de atalhos e opções de contraste de cores.
- Na internet e vídeos utilizar a janela de intérprete de libras, legendas, transcrições e descrições de imagens.



- Atendimento para pessoas com deficiência auditiva, prestado por intérpretes ou pessoas capacitadas em Língua Brasileira de Sinais – Libras.
- Utilizar fontes e tamanhos de letras adequados, escolher fontes legíveis, cores contrastantes e garantir que o tamanho de letras seja suficientemente grande para ser lido por pessoas com baixa visão.

É importante lembrar que a acessibilidade nas comunicações é fundamental para garantir que todas as pessoas possam ter acesso à informação e participar plenamente da sociedade.



O papel dos gestores públicos e privados para um turismo acessível

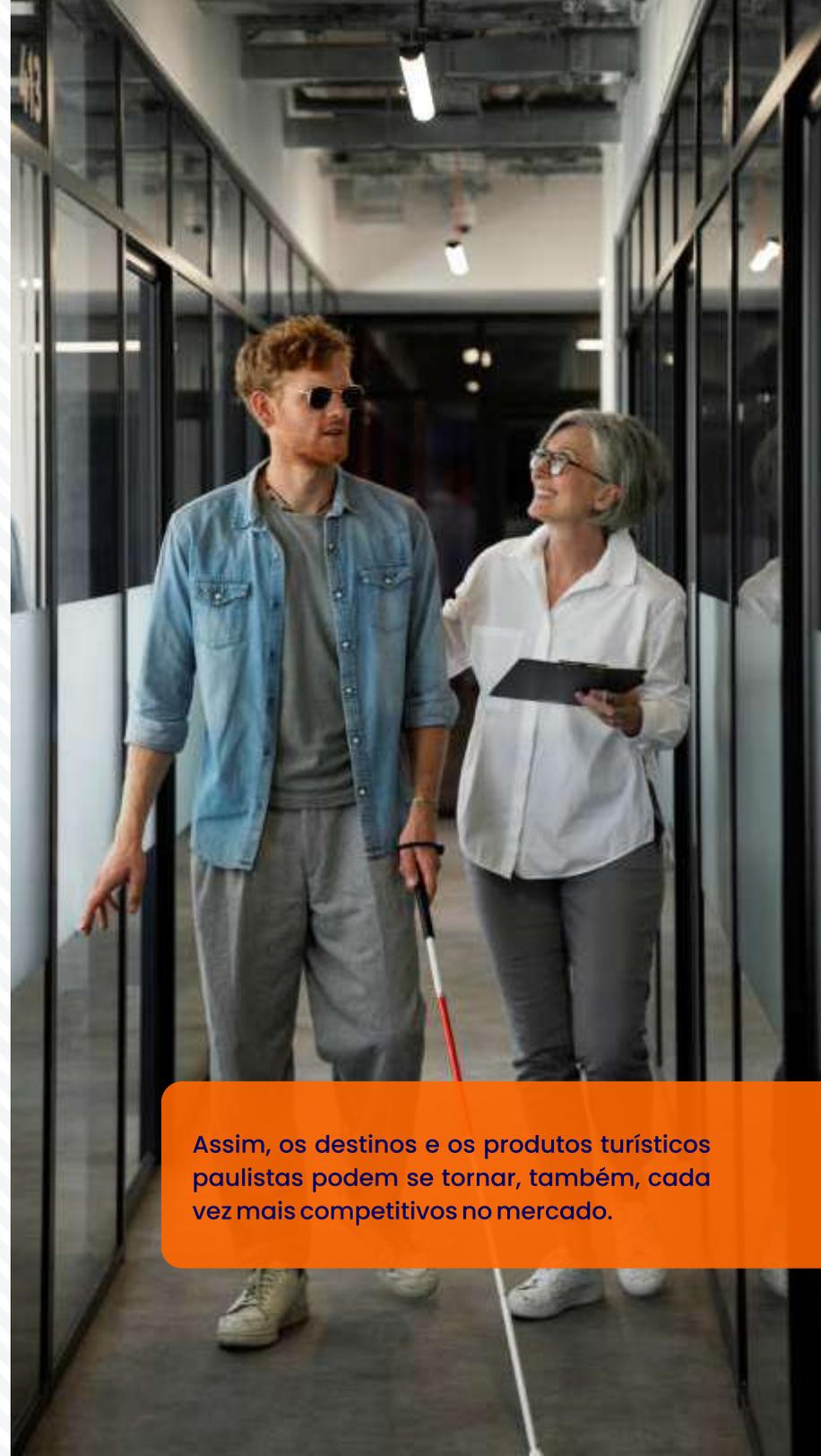
Os Governos Estadual e Municipais devem dar apoio às ações de promoção e divulgação do Turismo Acessível, a fim de garantir que a informação chegue a todos os municípios.

Deve haver ampla divulgação de seus objetivos, estratégias e atividades, a fim de sensibilizar os gestores municipais sobre a temática e possibilitando a implementação de medidas, projetos e ações, para melhorar a acessibilidade de destinos e produtos turísticos a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Nos próprios municípios pode haver apoiadores Municipais do Programa como os Órgãos Municipais de Turismo, Conselhos e Fóruns Municipais de Turismo e Conselhos Municipais de Direitos da Pessoa com Deficiência, essenciais para possibilitar a efetividade das ações.

Os atores municipais, igualmente aos estaduais e regionais, também podem e devem implementar medidas, projetos e ações alinhadas às estratégias para melhoria das instalações, empreendimentos, serviços e informações turísticas para as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, visto que o setor de turismo ainda precisa avançar muito na qualificação de seus prestadores de serviços, principalmente na acessibilidade.

A qualificação e sensibilização dos prestadores de serviços turísticos, incentivando-os a adaptarem os seus empreendimentos e a prepararem seu quadro de pessoal para bem atender as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, deve ser priorizada.



Assim, os destinos e os produtos turísticos paulistas podem se tornar, também, cada vez mais competitivos no mercado.

Destinos turísticos

Empreendimentos

Devem ser acessíveis para as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, garantindo a excelência no atendimento e prestação de serviços a este público, segundo a legislação e as normas brasileiras acerca da acessibilidade.

Quando possível, devem conter as seguintes características:

- Dispor de pelo menos uma rota acessível.
- Dispor de funcionário capacitado para receber, atender e dar informações às pessoas com deficiência, inclusive com domínio de Libras.
- Possuir folders e informações em braille.
- Havendo desníveis no piso, que eles não sejam superiores a 5mm de altura, com rampa com inclinação conforme as normas de acessibilidade.
- Possuir piso antiderrapante.
- Possuir sanitário acessível a todos.
- Dispor de sistema de transmissão de informações sonoras.
- Possuir maquete tátil.
- Possuir piso tátil de alerta e direcional.
- Permitir o acesso do cão-guia.
- Dispor de vagas reservadas no estacionamento, quando houver.
- Possuir site acessível, com leitores de tela, teclas de atalhos e opções de contraste de cores.



Bares, restaurantes e similares

Para a aproximação dos usuários de cadeira de rodas, as mesas ou superfícies devem possuir uma altura livre sob a mesa, a partir do piso, de 73cm, e do tampo entre 75 e 85cm, possibilitando um avanço sob as mesas ou superfícies no máximo de 0,50m. Precisa, também, garantir uma largura mínima de 80cm entre os pés das mesas, para entrada da cadeira de rodas.

Os restaurantes, lanchonetes e bares acessíveis devem:

- Ter sanitários acessíveis.
- Prever passa-pratos com altura entre 0,75m e 0,85m do piso.
- Ter área livre para circulação entre as mesas com largura mínima de 0,90m.
- Possuir cadeiras para pessoas obesas.
- Disponer de vagas reservadas no estacionamento, quando houver.
- Fazer com que alimentos e bebidas estejam dispostos para permitir o seu alcance visual.
- Fazer com que bandejas, talheres, pratos, copos, temperos, alimentos e bebidas estejam dispostos dentro da faixa de alcance manual.
- Ter desníveis no piso ou tapetes e capachos de até 5mm de altura (quando maiores que 5mm de altura, devem dispor de rampa mesmo que móvel).
- Adequar no mínimo 5% do total das mesas dos bares e restaurantes aos usuários de cadeira de rodas.
- Ter balcão de atendimento com dimensões adequadas para atender pessoas de baixa estatura ou usuárias de cadeiras de rodas.
- Disponer de pelo menos uma rota acessível.
- Ter piso antiderrapante.
- Ter portas de acesso com largura mínima de 0,80m e maçanetas estilo alavanca.
- Ter piso tátil de alerta e direcional, onde for necessário.
- Possuir funcionário capacitado para atender pessoas com deficiência.
- Possuir cardápio em braille.



Meios de hospedagem

É importante observar o dimensionamento do mobiliário, da circulação e da área de manobra nos ambientes, possibilitando a locomoção de pessoas com cadeira de rodas, bengalas, andadores etc.

Meios de hospedagem são hotéis, motéis, pousadas e similares, e devem ser construídos de acordo com os princípios do desenho universal. Além disso, devem adotar todos os meios de acessibilidade, conforme legislação em vigor, em suas calçadas, entradas, estacionamento, recepção, auditórios, centros de convenções, salas de ginástica, piscinas, saunas, restaurantes, elevadores, dentre outros espaços de uso comum.

Dentre seus dormitórios, ao menos 10% do total deve ser acessível. Caso tenham poucos dormitórios, no mínimo um deles (com banheiro) deve ser acessível. Eles devem estar distribuídos por toda a edificação e em todos os níveis de serviços, além de localizados em rotas acessíveis.

As áreas sociais acessíveis devem:

- Ter rampas e sanitários com adaptações.
- Possuir guia de balizamento.
- Possuir elevadores com sinalização sonora e em Braile em todos os pavimentos.
- Ter balcão de atendimento em altura adequada ao uso de todos.
- Disponibilizar informativos em Braile na recepção.

Os meios de hospedagem devem possuir 10% de suas acomodações acessíveis. Os dormitórios acessíveis devem:

- Estar localizados em rotas acessíveis e próximos à circulação principal, distribuídos na edificação.
- Disponibilizar portas de, no mínimo, 0,80m de largura com maçanetas tipo alavanca.
- Possuir piso antiderrapante.
- Contemplar áreas de aproximação, circulação e alcance manual e visual para utilização de mobília disposta.
- Atender às condições de alcance manual e visual.
- Quando houver telefones, interfones ou similares, provê-los de sinal luminoso e controle de volume de som.
- Ter tomadas, interruptores, botões de controle e puxadores dispostos a uma altura de 0,40m a 1,20m.
- Disponibilizar banheiro acessível.
- Possuir cardápio e informativos em Braile com telefones e ramais.
- Possuir dispositivo sonoro e visual de alerta de emergência no sanitário.
- Possuir janelas acessíveis.
- Permitir o acesso do cão-guia.

Atrativos turísticos

Os atrativos turísticos acessíveis devem:

- Dispor de pelo menos uma rota acessível.
- Em havendo desníveis no piso, que eles não sejam superiores a 5mm de altura, com rampa com inclinação conforme as normas de acessibilidade.
- Possuir piso antiderrapante.
- Possuir folders e informações em Braile.
- Possuir piso tátil de alerta e direcional.
- Possuir sanitário acessível a todos.
- Possuir maquete tátil.
- Dispor de funcionário capacitado para receber, atender e dar informações às pessoas com deficiência, inclusive com domínio de libras.
- Dispor de sistema de transmissão de informações sonoras.



Receptivos e agências de turismo

Serviços receptivos e agências devem:

- Dispor de pelo menos uma rota acessível.
- Possuir pelo menos um telefone que transmita mensagens de texto.
- Ter portas de acesso com largura mínima de 0,80m e maçanetas tipo alavanca.
- Possuir sanitário acessível.
- Ter piso tátil de alerta e direcional, onde for necessário.
- No caso da agência, ter site acessível para a pessoa com deficiência visual e de baixa visão, e pelo menos um exemplar do seu ebook de viagens com informações e divulgação em braile sobre os pacotes oferecidos.
- Permitir o acesso do cão-guia.
- Dispor de vagas reservadas no estacionamento, quando houver.
- Ter piso antiderrapante.
- Ter desníveis no piso ou tapetes e capachos de até 5mm de altura.
- Ter balcão de atendimento em altura adequada ao uso de todos.

Eventos

Os locais destinados a eventos acessíveis devem:

- Ter rampas e sanitários com adaptações.
- Possuir guia de balizamento.
- Ter balcão de atendimento em altura adequada ao uso de todos.
- Dispor de informativos em braile com a programação do evento e demais informações na recepção.
- Ter elevadores com sinalização sonora e em braile.
- Possuir uma rota acessível.
- Ter intérprete de libras.
- Possuir áreas reservadas para cadeira de rodas e pessoas obesas.
- Ter material sobre a temática distribuído na forma impressa e em audiobook.
- Garantir acesso ao palco/auditório às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.
- Ter site totalmente acessível.
- Dar uma orientação ao palestrante, no início da apresentação, para que ele fale sem microfone, de forma que as pessoas com deficiência visual possam saber de onde vem a voz.
- Dispor de funcionário capacitado para receber, atender e dar informações às pessoas com deficiência, inclusive com domínio de Libras.



Parques temáticos

Além das demais condições exigidas, as bilheterias e atendimentos rápidos, exclusivamente para troca de valores, devem ser acessíveis.

Com relação às áreas comuns do Parque, deve-se atentar para:

- Os sanitários e vestiários acessíveis devem localizar-se em rotas acessíveis, próximos à circulação principal, preferencialmente próximo ou integrados às demais instalações sanitárias, e ser devidamente sinalizados. Todos os sanitários devem ser sinalizados com o símbolo internacional de sanitário.
- Quando existirem vestiários ou provadores para o uso do público, pelo menos um deve ser acessível, prevendo uma entrada com vão livre de no mínimo 0,80 m de largura e dimensões mínimas internas de 1,20 m por 0,90 m livre de obstáculo. Quando houver porta de eixo vertical, esta deve abrir para fora.
- Deve ser prevista a instalação de 50% de bebedouros acessíveis por pavimento, respeitando o mínimo de um, e eles devem estar localizados em rotas acessíveis.
- Em espaços externos, pelo menos 5% dos telefones, com no mínimo um do total de telefones, devem ser acessíveis para P.C.R.
- Os balcões e os equipamentos de autoatendimento bancários devem atender a todos e disponibilizar pelo menos um acessível.

Praias

Nas praias deve-se propiciar o acesso do banhista usuário de cadeira de rodas por meio de rampa fixa ou removível que se prolongue em direção ao mar.

Há, também, a possibilidade da cessão de cadeiras anfíbias, com a presença de monitores especializados para que a pessoa com mobilidade reduzida ou com cadeira de rodas tenha acesso ao banho de mar.



Atividades realizadas ao ar livre

Para o atendimento da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, estes locais devem contar com acessibilidade no embarque e desembarque dos atrativos, respeitando, também, as leis relacionadas ao meio ambiente.

Pode-se construir maquetes e réplicas dos atrativos para o atendimento de pessoas com deficiências sensoriais, que ajudarão na percepção de cada atividade ao ar livre.



Terminal rodoviário

Os terminais rodoviários devem obedecer aos padrões e critérios de acessibilidade, bem como possibilitar a integração e acessibilidade a outros meios de transporte:

- Contar com telefones públicos acessíveis.
- Contar com terminais bancários acessíveis.
- O terminal rodoviário deverá ter uma área de refúgio e evacuação para emergência.
- A área de espera das plataformas, deverá dispor de área destinada à pessoa com deficiência e identificada com o SIA.
- Contar com banheiros adaptados.
- No estacionamento deverá haver sinalização e demarcação para pessoas com deficiência.
- Os acessos (escadas, elevadores e rampas) deverão oferecer acesso à edificação, por rampas de acessibilidade.
- Deve haver funcionários qualificados na condução e no atendimento a pessoas com deficiência auditiva.
- As empresas de ônibus deverão dispor de bilheterias com um balcão de atendimento, mesmo que automático obedecendo às especificações de acessibilidade.
- O usuário poderá ser orientado por um sistema eficaz de sinalização sonora, tátil e visual integrados e padronizados em toda a estrutura do terminal rodoviário e de transporte.
- Contar com áreas de refeições com mobiliário acessível.



Pontos de parada

- Devem obedecer aos padrões e critérios de acessibilidade, possibilitando a integração e acessibilidade a outros meios de transporte.
- Devem contar com terminais bancários acessíveis, áreas de refeições, banheiros adaptados, telefones públicos acessíveis

Terminal aeroportuário

- Nos estacionamentos de aeroportos deve haver vagas identificadas para pessoas com deficiência.
- Em cada acesso deve existir área específica para embarque e desembarque para veículos que transportam pessoas com deficiência.
- Deverá contar com balcão de informações, sendo este identificado com o SIA. Este balcão deverá ser acessível e dispor de informações relacionadas ao voo, e encaminhamento para as empresas e serviços em geral, tais como terminais bancários acessíveis, áreas de refeições, banheiros adaptados, telefones públicos acessíveis; Serviços das Empresas Aéreas.
- Serviços das Empresas Aéreas: devem auxiliar o despacho de bagagem, embarque e desembarque da pessoa com deficiência.



Parques e praças públicas

No caso de parques, praças e locais turísticos que admitirem pavimentação, mobiliário ou equipamentos edificadas, ou montados, estes devem ser acessíveis.

Nos parques onde as características ambientais sejam legalmente preservadas, deve-se buscar o máximo grau de acessibilidade com mínima intervenção no meio ambiente.

Os elementos da vegetação tais como ramos pendentes, plantas entouceiradas, galhos de arbustos e de árvores não devem interferir com a faixa livre de circulação.



Dicas de segurança

Em emergências, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida requerem atendimentos específicos. Portanto, equipes de estabelecimentos comerciais, órgãos públicos e empreendimentos de turismo devem estar preparados para proceder da forma correta sempre que necessário.

Seguem algumas recomendações:

- Nos locais de hospedagem, é importante que os funcionários saibam onde estão acomodadas as pessoas com deficiência, a fim de facilitar qualquer auxílio.
- Pessoas com deficiência auditiva devem ser informadas ao soar o alarme de emergência, o qual deve ser sonoro e luminoso.
- Os funcionários dos estabelecimentos devem estar instruídos e treinados para auxiliarem pessoas com deficiência em emergências.
- As edificações devem seguir as recomendações da NBR 9050 quanto às sinalizações de emergência, aos alarmes sonoros e visuais e às rotas de fuga.



Casos de sucesso

Temos no estado de São Paulo um município que é referência mundial em acessibilidade: a cidade de Socorro.

Socorro está localizada na Serra da Mantiqueira e possui ampla infraestrutura para atender os mais variados públicos, desde famílias com crianças e pets até idosos e pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Além disso, há, também, a preocupação em preservar a natureza que a envolve.

Desde 2005 estão investindo em parcerias, cuja finalidade seria identificar as adaptações necessárias para inclusão de pessoas com deficiência nas atividades de turismo de aventura, que acabaram sendo aprimoradas para as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.



Em 2007 firmaram um convênio com o Ministério do Turismo para implantação do Projeto Socorro Acessível, cujo objetivo seria adaptar os pontos turísticos públicos para receber pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e capacitar mais de 250 pessoas da mão de obra local.

A conscientização dos empreendimentos turísticos da cidade, a respeito da importância deste nicho de mercado, fez com que os gestores dos atrativos turísticos seguissem o caminho da cidade adaptando seus empreendimentos, tornando-os acessíveis.

A cidade de Socorro já ganhou vários prêmios internacionais por ser um município de destaque em acessibilidade.

Bibliografia

- BRASIL. Ministério do Turismo. Turismo Acessível. Disponível em: https://turismoacessivel.gov.br/ta/downloads/sobre/Cartilha_Versao_Final.pdf
- BRASIL. Ministério do Turismo. Turismo Acessível: Introdução a uma Viagem de Inclusão. Volume I. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 48 p. Disponível em: [Cartilha-10K.indd\(www.gov.br\)](http://www.gov.br)
- BRASIL. Ministério do Turismo. Turismo Acessível: Mapeamento e Planejamento do Turismo Acessível nos Destinos Turísticos. Volume II. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 52 p.. Disponível em: [Cartilha2-OK.indd \(www.gov.br\)](http://www.gov.br)
- BRASIL. Ministério do Turismo. Turismo Acessível: Bem Atender no Turismo Acessível. Volume III. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 60 p.. Disponível em: [VOLUME_III_Bem_Atender_no_Turismo_Acessivel.pdf \(www.gov.br\)](http://www.gov.br)
- BRASIL. Ministério do Turismo. Turismo Acessível: Bem Atender no Turismo de Aventura Adaptada. Volume IV. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 88 p.. Disponível em: [cartilha4.indd \(www.gov.br\)](http://www.gov.br)
- BRASIL. Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. Turismo e acessibilidade: manual de orientações / Ministério do Turismo, Coordenação - Geral de Segmentação, 2ª ed., Brasília: Ministério do Turismo, 2006. 294 p. Disponível em: <https://www.terrabrasil.org.br/ecotecadigital/images/Manual%20acessibilidade.pdf>
- Governo do Ceará. Guia de Acessibilidade: Espaço Público e Edificações. 1 ed./ Elaboração: Nadja G.S. Dutra Montenegro; Zilsa Maria Pinto Santiago e Valdemice Costa de Sousa. Fortaleza: SEINFRA-CE, 2009. Disponível em: https://www.solucoesparacidades.com.br/wpcontent/uploads/2010/02/01%20-%20GUIA_DE_ACESSIBILIDADE_CEARA.pdf
- Confea/Comissão Temática de Acessibilidade e Equipamentos-CTAE. ACESSIBILIDADE GUIA PRÁTICO PARA O PROJETO DE ADAPTAÇÕES E NOVAS NORMAS. Disponível em: https://www.crea-pr.org.br/ws/wpcontent/uploads/2017/03/cartilha_acessibilidade_PDF_site.pdf
- CREA - SC. Acessibilidade - Cartilha de Orientação - Implementação do Decreto 5296/04, 4ª edição, 2017. Disponível em: http://www.creasc.org.br/portal/arquivosSGC/Cartilha_julho_2017_WEB_FINAL1.pdf
- Associação Brasileira de Normas e Técnicas. ACESSIBILIDADE: DE ACORDO COM A NORMA ABNT NBR 9050:2020. Disponível em: https://www.confea.org.br/midias/acessibilidade_abnt_2022.pdf
- IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa Nacional por Análise de Domicílios Contínua - Divulgação dos resultados gerais - DPE/Grupo de trabalho de Deficiência Divulgação - 07/07/23. Disponível em: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_medialibge/arquivos/0a9afaed04d79830f73a16136dba23b9.pdf
- BRASIL. Ministério do Turismo. Dicas para atender bem turistas com deficiência. Disponível em: http://antigo.turismo.gov.br/images/pdf/dicas_para_atender_bem_o_turista_com_deficiencia.pdf
- SEBRAE. Cartilha Empreendimentos Acessíveis - Turismo, 2014. Disponível em: <https://sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/PE/Anexos/cartilha-acessibilidadeturismo.pdf>
- BRASIL. Ministério do Turismo. Dicas para atender bem turistas com Deficiência. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-publicacoes/DICAPARAATENDERBEMTURISTASPCDs.pdf>
- BRASIL. Ministério do Turismo. Dicas para atender bem turistas idosos. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-publicacoes/DICAPARAATENDERBEMTURISTASIDOSOS.pdf>
- Fundação Dorina Nowill para Cegos. Conheça 7 tipos de acessibilidade para tornar nossa sociedade mais inclusiva. Disponível em: <https://fundacaodorina.org.br/blog/sete-tipos-deacessibilidade/>
- Acessibilidade. Socorro é referência Mundial em Turismo Acessível. Disponível em: <https://socorro.tur.br/acessibilidade/>

Fotos

- <https://br.freepik.com/>
- <https://www.pexels.com/pt-br/>
- <https://www.flickr.com/photos/pessoacomdeficienciasp/albums/72177720310801103>
- <https://rededossinhos.com.br/imprensa-midia-kit-rede-dos-sonhos-hoteis-fazenda/>
- <https://flickr.com/photos/governosp/albums>

LEGISLAÇÃO

MARCOS LEGAIS

Constituição Federal:	A toda pessoa é garantido o direito de ir e vir, segundo a Constituição Federal que, em seu artigo 5º, estabelece que: “XV – é livre a locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus bens”. O artigo 227 define que: “§ 2º – A lei disporá sobre normas de construção dos logradouros e dos edifícios de uso público e de fabricação de veículos de transporte coletivo, a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência” e o artigo 244 define que a lei disporá sobre a adaptação dos logradouros, dos edifícios de uso público e dos veículos de transporte coletivo atualmente existentes a fim de garantir acesso adequado às pessoas com deficiência.
Leis Federais:	As Leis Federais nos 10.048 e 10.098 de 2000 estabeleceram normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitivamente. A primeira trata de atendimento prioritário e de acessibilidade nos meios de transportes e inova ao introduzir penalidades ao seu descumprimento; e a segunda subdivide o assunto em acessibilidade ao meio físico, aos meios de transporte, na comunicação e informação e em ajudas técnicas.
Decreto nº 5.296:	As leis acima citadas foram regulamentadas por meio do Decreto n.º 5.296, de 02.12.2004, que definiu critérios mais específicos para a implementação da acessibilidade arquitetônica e urbanística e aos serviços de transportes coletivos. No primeiro caso, no que se refere diretamente à mobilidade urbana, o decreto define condições para a construção de calçadas, instalação de mobiliário urbano e de equipamentos de sinalização de trânsito, de estacionamentos de uso público; no segundo, define padrões de acessibilidade universal para “veículos, terminais, estações, pontos de parada, vias principais, acessos e operação” do transporte rodoviário (urbano, metropolitano, intermunicipal e interestadual), ferroviário, aquaviário e aéreo.
Artigo 9º da ONU:	O artigo 9 da Convenção da ONU sobre os direitos da pessoa com deficiência, transformada em emenda constitucional pelo Decreto 6949/2009, prevê a adoção de medidas apropriadas para assegurar o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, ao meio físico, ao transporte, à informação e comunicação, bem como a outros serviços e instalações abertos ao público, tanto na zona urbana quanto na zona rural. Inclui a identificação e a eliminação de obstáculos e barreiras à acessibilidade, devendo ser aplicadas, entre outros, a edifícios, rodovias, meios de transporte e outras instalações internas e externas, inclusive escolas, moradia, instalações médicas e local de trabalho, e informações, comunicações e outros serviços, inclusive serviços eletrônicos e serviços de emergência.
Lei Federal nº 13.146, 06 de julho de 2015	Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. A LBI, Lei Brasileira de Inclusão, tem como base a Convenção da Organização das Nações Unidas (ONU) e é destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando sua inclusão social e cidadania.

LEGISLAÇÃO

LEGISLAÇÃO FEDERAL

Lei nº 13.146, de 06/07/2015	Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).
Decreto nº 5.296, de 02/12/2004	Regulamenta as Leis 10.048, de 8/11/2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19/12/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.
Lei nº 10.098, de 19/12/2000	Estabelece as normas gerais e critérios básicos para a promoção de acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.
Lei nº 10.048, de 8/11/2000	Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências.
Lei nº 7.853, de 24/10/1989	Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – Corde institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências.
Lei nº 7.405, de 12/11/1985	Torna obrigatória a colocação do “Símbolo Internacional de Acesso” em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas portadoras de deficiência e dá outras providências.
Lei nº 8.899, de 29/07/1994	Concede passe livre às pessoas portadoras de deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual.

LEGISLAÇÃO

LEGISLAÇÃO FEDERAL

Decreto nº 6.949, de 25/08/09	Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007.
Decreto nº 3.956, de 8/10/2001	Promulga a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência.
Decreto nº 3.691, de 19/12/2000	Regulamenta a Lei 8.899, de 29/07/1994, que dispõe sobre o transporte de pessoas portadoras de deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual.
Decreto nº 3.298, de 20/12/1999	Regulamenta a Lei 7.853, de 24/10/1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá providências.
Portaria Ministerial MEC nº 3.284, de 07/11/2003	Dispõe sobre requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos e de credenciamento de instituições.

LEGISLAÇÃO

LEGISLAÇÃO ESTADUAL (SÃO PAULO)

Lei nº 17.624, de 07/02/2023

Selo de Acessibilidade aos municípios.

Lei n 12.907, de 15/04/2008

Esta lei consolida a legislação relativa à pessoa com deficiência no Estado de São Paulo.

NORMAS ABNT

NBR 9050/2020

Acessibilidade a Edificação, Mobiliário, Espaços e Equipamentos Urbanos.

NBR 16537/2016

Acessibilidade - Sinalização tátil no piso - Diretrizes para elaboração de projetos e instalação.

NBR 15646/2016

Acessibilidade - Plataforma elevatória veicular e rampa de acesso veicular para acessibilidade de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, em veículo de transporte de passageiros de categorias M1, M2 e M3 - Requisitos.

NBR ISO 9386-1/2013

Plataformas de elevação motorizadas para pessoas com mobilidade reduzida - requisitos para segurança, dimensões e operação funcional. Parte 1 - Plataformas de elevação vertical.

LEGISLAÇÃO

NORMAS ABNT

NBR ISO 9386-2/2012	Plataformas de elevação motorizadas para pessoas com mobilidade reduzida - requisitos de segurança, dimensões e operação funcional - Parte 2: elevadores de escadaria para usuários sentados, em pé e em cadeiras de rodas, deslocando-se em plano inclinado.
NBR 26000/2010	Diretrizes sobre responsabilidade social.
NBR 14022/2009	Acessibilidade em veículos de características urbanas para o transporte coletivo de passageiros.
NBR 13994/2009	Elevadores de passageiros - Elevadores para transporte de pessoa portadora de deficiência
NBR 15655-1/2009	Plataformas de elevação motorizadas para pessoas com mobilidade reduzida - Requisitos para segurança, dimensões e operação funcional. Parte 1: Plataformas de elevação vertical (ISO 9386-1, MOD).
NBR 15570/2009	Transporte - Especificações técnicas para fabricação de veículos de características urbanas para transporte coletivo de passageiros.
NBR 14892/2009	Elevadores unifamiliares ou de uso restrito à pessoa com mobilidade reduzida - Requisitos de segurança para construção e instalação.

LEGISLAÇÃO

NORMAS ABNT

NBR 15599/2008

Acessibilidade – Comunicação na Prestação de Serviços.

NBR 15646/2008

Acessibilidade – Plataforma elevatória veicular e rampa de acesso veicular para acessibilidade em veículos com características urbanas para o transporte coletivo de passageiros. Requisitos de desempenho, projeto, instalação e manutenção.

NBR 313/2007

Elevadores de passageiros – Requisitos de segurança para construção e instalação – Requisitos particulares para a acessibilidade das pessoas, incluindo pessoas com deficiência.

NBR 15450/2006

Acessibilidade de passageiro no sistema de transporte aquaviário.

NBR 15290/2005

Acessibilidade em caixa de autoatendimento bancário.

NBR 14021/2005

Transporte – Acessibilidade no sistema de trem urbano ou metropolitano.

NBR 16001/2004

Transporte – Especificações técnicas para fabricação de veículos de características urbanas para transporte coletivo de passageiros.

LEGISLAÇÃO

NORMAS ABNT

NBR 14970-1/2003	Acessibilidade em Veículos Automotores - Requisitos de Dirigibilidade.
NBR 14970-2/2003	Acessibilidade em Veículos Automotores - Diretrizes para avaliação clínica de condutor.
NBR 14970-3/2003	Acessibilidade em Veículos Automotores - Diretrizes para avaliação da dirigibilidade do condutor com mobilidade reduzida em veículo automotor apropriado.
NBR 9077/2001	Saídas de emergência em edifícios
NBR 14273/1999	Acessibilidade a Pessoa Portadora de Deficiência no Transporte Aéreo Comercial.
NBR 14020/1970	Acessibilidade a Pessoa Portadora de Deficiência - Trem de Longo Percurso.
Outros	Manual Brasileiro de Sinalização de Trânsito - Conselho Nacional de Trânsito (Brasil) (CONTRAN) - Sinalização horizontal / Contran-Denatran. 2007



TURISMO SEM BARREIRAS

Uma viagem ao alcance de todos

apoio:



Secretaria dos
Direitos da Pessoa com Deficiência

Secretaria de
Turismo e Viagens



SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS

