

CARTILHA DE TURISMO ACESSÍVEL



Como guiar,
acolher e
incluir pessoas
com deficiência

SOBRE ESTA CARTILHA

Guiar, acolher e incluir

Esta cartilha foi desenvolvida no âmbito do Projeto Integrador do Curso Técnico em Guia de Turismo do Senac Barreira Roxa, em Natal. O material reúne orientações práticas para apoiar experiências turísticas mais acessíveis, acolhedoras e respeitosas à autonomia de cada pessoa.

PROJETO RELACIONADO

Cidade para Todos - Walking Tour Inclusive pelo Centro Histórico de Natal

A publicação integra as ações de formação, extensão e inovação social desenvolvidas pelo grupo.



Sumário

- 1. O que é turismo acessível - 3
- 2. A pessoa vem antes da deficiência - 4
- 3. O papel do guia de turismo na inclusão - 5
- 4. Como oferecer ajuda sem tirar autonomia - 6
- 5. Pessoa surda ou com deficiência auditiva - 8
- 6. Pessoa com deficiência visual - 11
- 7. Pessoa com deficiência intelectual - 14
- 8. Autista - 15
- 9. Pessoa com deficiência física e mobilidade reduzida - 16



Não basta abrir portas. É preciso abrir caminhos para comunicação.

O turismo acessível não significa simplesmente adaptar um passeio para uma pessoa com deficiência.

Significa planejar experiências turísticas para que todas as pessoas possam participar, compreender, escolher, aproveitar e exercer sua autonomia com segurança e dignidade.

O guia de turismo possui um papel fundamental nesse processo. Ele é a pessoa que transforma um espaço turístico em uma experiência.

1. O que é turismo acessível?

Turismo acessível é aquele que busca eliminar ou reduzir barreiras para que pessoas com diferentes características e necessidades possam usufruir da experiência turística com autonomia, segurança, conforto e dignidade.

A acessibilidade envolve muito mais do que estruturas físicas. Ela pode envolver:

- acessibilidade física;
- acessibilidade comunicacional;
- acessibilidade visual;
- acessibilidade auditiva;
- acessibilidade intelectual e cognitiva;
- acessibilidade atitudinal;
- acessibilidade nos transportes;
- acessibilidade na informação;
- acessibilidade digital;
- utilização de tecnologias assistivas.

A legislação brasileira reconhece diferentes formas de comunicação, incluindo Libras, Braille, caracteres ampliados, comunicação tátil, linguagem simples e recursos aumentativos e alternativos de comunicação.

**“ NÃO BASTA PERMITIR QUE A PESSOA ENTRE.
É PRECISO GARANTIR QUE ELA POSSA PARTICIPAR”**

A photograph of a person sitting on a wooden park bench. The person is wearing blue jeans and a light-colored shirt. They are holding a white cane with both hands. The background is a blurred park scene with trees and a path.

2. A pessoa vem antes da deficiência

Uma pessoa não é...



Um cadeirante

É uma pessoa que utiliza cadeira de rodas



Um cego

É uma pessoa cega ou uma pessoa com deficiência visual



Um surdo

É uma pessoa surda

Deficiência é uma característica da pessoa, não sua identidade inteira.

O guia deve enxergar primeiro: a pessoa, seus desejos, suas escolhas, sua personalidade e sua autonomia. E somente depois suas necessidades específicas de acessibilidade.

A photograph showing two pairs of hands, one in a blue sweater and one in a striped sweater, holding several interlocking puzzle pieces in yellow, red, and blue. The puzzle pieces are arranged to form a heart shape. The background is a solid blue color.

3. O papel do guia de turismo na inclusão

O guia não é responsável sozinho por tornar um destino acessível. Entretanto ele possui um papel essencial na identificação de barreiras e na construção de soluções.

O guia deve:

- conhecer previamente o roteiro;
- conhecer as condições de acessibilidade dos atrativos;
- informar corretamente o visitante;
- nunca prometer uma acessibilidade que não existe;
- identificar obstáculos;
- conversar com o visitante sobre suas necessidades;
- respeitar a autonomia;
- oferecer ajuda, sem impor;
- adaptar a comunicação;
- organizar o tempo do passeio;
- pensar na segurança;
- apresentar alternativas quando necessário;
- incluir a pessoa nas atividades do grupo

Uma das principais competências do guia inclusivo é saber perguntar antes de agir.

4. Como oferecer ajuda sem tirar a autonomia?

Ajude, mas não faça pela pessoa aquilo que ela consegue fazer sozinha.

O excesso de ajuda também pode ser uma forma de exclusão.

Uma pessoa que utiliza cadeira de rodas pode não precisar que alguém empurre sua cadeira.

Uma pessoa cega pode não precisar ser conduzida.

Uma pessoa surda pode não precisar que o acompanhante responda por ela.

Uma pessoa com deficiência intelectual pode compreender perfeitamente uma explicação quando ela é apresentada de forma adequada.



O procedimento recomendado é:

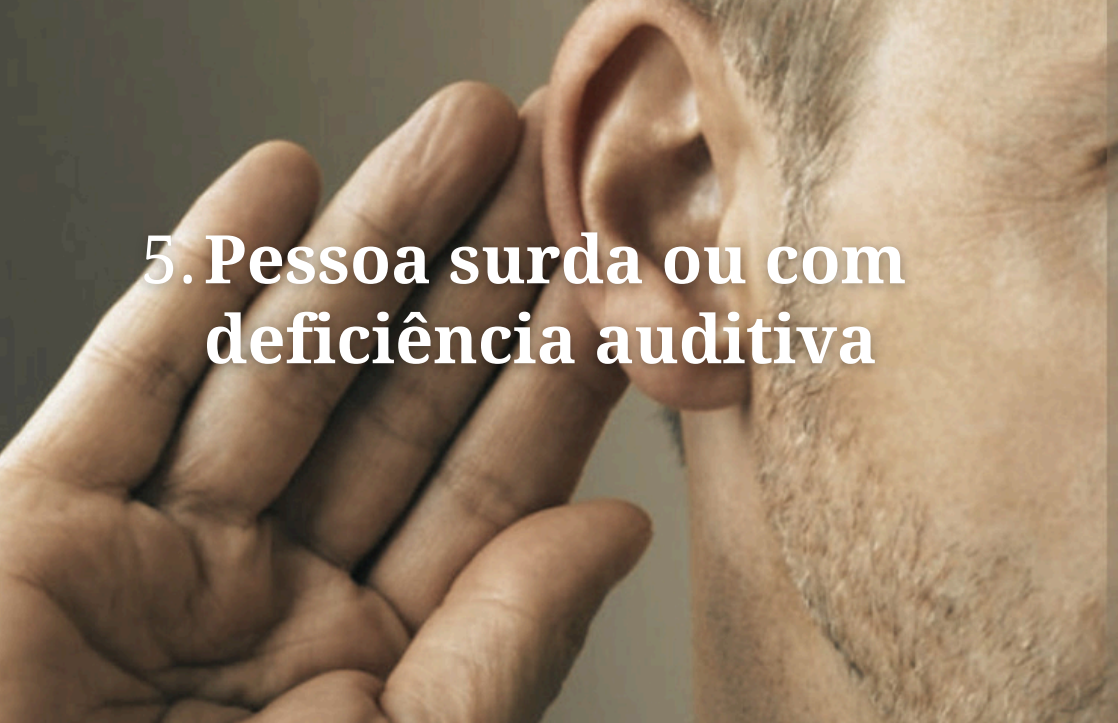
I. Observe

II. Pergunte

III. Escute

IV. Respeite a orientação da pessoa

V. Ajude somente naquilo que foi solicitado ou necessário para segurança



5. Pessoa surda ou com deficiência auditiva

A surdez não significa ausência de capacidade de comunicação. Existem pessoas surdas que utilizam:

- Libras;
- leitura labial;
- escrita;
- fala;
- aplicativos.

Não presuma qual método a pessoa prefere. Pergunte:

“Qual é a melhor forma de comunicação para você?”

Para falar com uma pessoa que faz leitura labial, fique de frente. Mantenha o rosto visível. Mantenha boa iluminação e fale normalmente.

Não é necessário gritar.

LIBRAS

Quando houver profissional ou guia habilitado em Libras, isso pode proporcionar uma experiência muito mais completa.

O guia que não domina Libras pode utilizar recursos alternativos de comunicação, como escrita, imagens ou aplicativos, respeitando a preferência do visitante.

A Libras (Língua Brasileira de Sinais) é fundamental para promover um turismo verdadeiramente acessível e inclusivo. No guiamento turístico, o conhecimento de Libras permite ao profissional estabelecer uma comunicação mais direta e acolhedora com pessoas surdas, transmitindo informações sobre atrativos, história, cultura, orientações e segurança de forma clara e autônoma.



Guiando com os olhos: o turismo e a pessoa surda

Quando as mãos falam e os olhos escutam, o turismo precisa aprender a se comunicar.

Guiar uma pessoa surda não significa apenas adaptar a comunicação: significa compreender que existem diferentes formas de perceber, conhecer e vivenciar o mundo. Para muitas pessoas surdas, a Libras é sua língua de comunicação e expressão e o olhar ocupa um papel fundamental na interação.

O guia de turismo inclusivo deve chamar a atenção da pessoa de maneira visual, manter contato visual durante a comunicação. Evitar falar de costas e nunca presumir que ela consegue fazer leitura labial. Quando houver intérprete de Libras, fale diretamente com a pessoa surda e não com o intérprete.

Mais do que conhecer sinais, é preciso ter disposição para se comunicar. Recursos visuais, informações escritas, gestos, mapas, imagens e tecnologias podem complementar a experiência. O objetivo não é simplesmente transmitir informações, mas garantir que a pessoa surda participe, compreenda, escolha, pergunte e desfrute do passeio com autonomia.



6. Pessoa com deficiência

A deficiência visual pode envolver cegueira total ou baixa visão.

Identifique-se!

Em vez de simplesmente começar a falar, diga:

“Olá, sou João, seu guia. Vou acompanhar você durante o passeio.”

A pessoa precisa saber com quem está falando.

Não puxe a pessoa

Nunca agarre o braço de uma pessoa cega nem saia conduzindo-a sem aviso. Pergunte:

“Você gostaria de ajuda para caminhar?”

Quando a pessoa aceitar, permita que ela segure seu braço, de acordo com a técnica que ela preferir. Em geral, a pessoa pode posicionar-se levemente atrás do guia e acompanhar seus movimentos.

Avise sobre obstáculos

Não diga simplesmente:

“Cuidado!”

Isso não informa qual é o perigo. Prefira:

“Há um degrau para baixo.”

“Há uma porta à sua direita.”

“O piso ficará irregular nos próximos metros.”

“Há três degraus subindo.”

A informação precisa ser objetiva.

Descrição de ambientes

Evite descrições vagas:

“É lindo!”

Descreva aquilo que pode ser compreendido pelos demais sentidos.
Por exemplo:

“À sua frente está uma praça ampla, com árvores grandes dos dois lados. No centro há uma fonte circular. O prédio histórico fica aproximadamente vinte metros à frente.”

O guia deve evitar excesso de detalhes, opiniões pessoais apresentadas como fatos, linguagem confusa e referências exclusivamente visuais.

CÃO-GUIA

O cão-guia está trabalhando.

NUNCA: acaricie, chame, ofereça comida, tente brincar, segure a guia ou distraia o animal.

Mesmo que o cachorro seja amigável, sua concentração é importante para a segurança da pessoa.

O guia deve conversar diretamente com a pessoa e não com o cão.





7. Pessoa com deficiência intelectual

A deficiência intelectual pode envolver diferentes níveis de necessidade de apoio. Não se deve presumir incapacidade. O guia deve:

- falar diretamente com a pessoa;
- utilizar linguagem clara;
- evitar informações excessivamente complexas;
- dividir instruções em etapas;
- verificar se a informação foi compreendida;
- dar tempo para a resposta;
- evitar constrangimento.

Em vez de uma explicação longa:

“Agora nós vamos atravessar a praça, depois entraremos no museu, onde teremos aproximadamente quarenta minutos...”

Prefira:

“Primeiro vamos atravessar a praça. Depois entraremos no museu. Ficaremos lá aproximadamente quarenta minutos.”

Nunca infantilize. Uma linguagem simples não é uma linguagem infantil.



8. Autista

Ao guiar uma pessoa autista, o primeiro passo é compreender que o autismo pode envolver diferentes formas de comunicação, percepção sensorial e interação social. Por isso, não existe um único jeito de conduzir uma pessoa autista.

Sempre que possível, antecipe o que acontecerá: explique o roteiro, os horários, as mudanças de ambiente e possíveis imprevistos.

Evite alterações desnecessárias e ofereça informações de maneira clara e objetiva.

Ambientes muito barulhentos, cheios, iluminados ou com estímulos intensos podem causar desconforto. Esteja atento aos sinais da pessoa e respeite quando ela precisar de uma pausa ou de um espaço mais tranquilo.

Não force contato visual, conversa, toque físico ou participação em atividades. Um comportamento diferente não significa falta de interesse, educação ou atenção. Pode ser apenas uma forma particular de lidar com os estímulos do ambiente.

O papel do guia não é “normalizar” a pessoa autista, mas eliminar barreiras para que ela possa conhecer, escolher, participar e desfrutar do destino com segurança, respeito e autonomia.

Incluir é perceber que, às vezes, adaptar o caminho é o que permite que todos possam chegar à experiência.



9. Pessoa com deficiência física e mobilidade reduzida

No guiamento de uma pessoa cadeirante ou com mobilidade reduzida, o primeiro princípio é simples: não presuma o que ela precisa - pergunte. Cada pessoa conhece seu próprio corpo, seus limites e a melhor maneira de utilizar sua cadeira, bengala, andador ou outro recurso de mobilidade.

Antes do passeio, o guia deve verificar as condições reais de acessibilidade do percurso: entradas, calçadas, pisos, banheiros, transporte, atrações e locais de descanso. Uma pequena barreira pode transformar um passeio planejado em uma experiência frustrante.

Durante o guiamento, nunca empurre ou movimente a cadeira de rodas sem autorização. Respeite o espaço pessoal, converse diretamente com a pessoa e, quando houver uma dificuldade, pergunte: “Como posso ajudar?”, em vez de simplesmente agir.

Mais do que oferecer acesso físico, o turismo inclusivo deve garantir autonomia, segurança, dignidade e participação. Uma experiência turística só é verdadeiramente acessível quando a pessoa não precisa lutar contra o caminho para poder desfrutar do destino.

A person wearing a black swimsuit and an orange swim cap is seated in a wheelchair on a dark, textured beach mat. They are positioned on the left side of the frame, looking out towards the ocean. The background features blue waves with white foam, a metal railing, and a line of buoys in the distance. The text is overlaid in the center-left area.

“ Turismo inclusivo
acontece quando a
comunicação deixa de ser
uma barreira e se
transforma em uma ponte
para o encontro.”

CRÉDITOS

Componentes do grupo

- **Andrea Baisch de Araújo Mendonça**
- **Breno Augusto Lopes Pinto**
- **Djaine Silva de Moraes**
- **Fábio Abreu de Queiroz**
- **Ivonete Lopes da Silva Aureliano**
- **João Miguel de Carvalho Rodrigues**
- **Maria da Conceição Monteiro**
- **Washington da Fonseca Marques**

SAIBA MAIS

Acesse o projeto e conheça o Senac Barreira Roxa.



Cidade para Todos
cidadeparatodos.natal.br



Senac Barreira Roxa
rn.senac.br/unidade/senac-barreira-roxa