

**AVENTURA
SEGURA**

PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO E CERTIFICAÇÃO
EM TURISMO DE AVENTURA

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

VOL. 11

ACESSIBILIDADE EM ECOTURISMO E TURISMO DE AVENTURA





ABETA e Ministério do Turismo

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

AVENTURA SEGURA

ACESSIBILIDADE EM ECOTURISMO
E TURISMO DE AVENTURA

Primeira Edição, Belo Horizonte, 2010

Sumário

Apresentação	8
▣ Introdução.....	9
▣ Sobre a ABETA.....	10
▣ Normas Técnicas ABNT NBR Transversais e Específicas.....	11
Acessibilidade em Ecoturismo e Turismo de Aventura	13
▣ De quem estamos falando?.....	14
▣ A Visão da Pessoa com Deficiência ou Mobilidade Reduzida.....	17
▣ Conhecendo Hábitos, Interesses e Motivações.....	17
Aspectos Empresariais.....	20
▣ Acessibilidade: Oportunidades de Negócios	20
▣ Informar-se para Bem Atender.....	21
▣ Preparar Colaboradores.....	21
▣ Comunicação e Marketing.....	23

ECOTURISMO E TURISMO DE AVENTURA

Aspectos técnicos e de segurança	24
▣ Adaptação de Espaços e Instalações.....	24
▣ Interagindo com Pessoas com Deficiência	25
▣ Acessibilidade e Gestão da Segurança em Atividades de Ecoturismo e Turismo de Aventura	29
Aspecto Social.....	34
▣ Atuação Junto ao Poder Público e Outros Atores do Destino Turístico	34
Estudo de Casos	35
▣ Campo dos Sonhos e Parque dos Sonhos.....	35
▣ Araraúna - Turismo & Negócios.....	37
Marcos Legais.....	38
Referências Normativas - Conheça Mais	38
Referências Bibliográficas.....	39
Sites.....	39

Ficha Institucional

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

Luiz Inácio Lula da Silva
Presidente da República

MINISTÉRIO DO TURISMO

Luiz Eduardo Pereira Barretto Filho
Ministro do Turismo

Frederico Silva da Costa
Secretário Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo

Francisca Regina Magalhães Cavalcante
Diretora do Departamento de Qualificação e Certificação e de Produção Associada ao Turismo

Luciano Paixão Costa
Coordenador-Geral de Qualificação e Certificação

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS
DE ECOTURISMO E TURISMO DE AVENTURA – ABETA

Jean-Claude Marc Razel
Presidente

Denise Santiago
Vice-Presidente

Camila Barp
Eduardo Coelho
Eduardo de Castro Cunha
Patrick Muller
Raphael Raine
Diretoria

M294 Manual de boas práticas de acessibilidade em ecoturismo e turismo de aventura / ABETA e Ministério do Turismo. – Belo Horizonte: Ed. Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura, 2010.

40 p. (Série Aventura Segura)

ISBN: 978-85-62714-11-5

1. Acessibilidade. 2. Ecoturismo. 3. Turismo de aventura.
I. Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura. II. Ministério do Turismo.

CDD: 338.4791

CDU: 380.8

ABETA

Gustavo Timo
Coordenador Geral

Raquel Müller
Coordenadora de
Desenvolvimento e Qualificação

Edner Antonio Brasil
Leonardo de Moura Persi
Equipe Executiva

Edmundo Dineli Costa Jr.
Conteudista

Bianca Galafassi
Edição e Revisão

Abismo Anhumas
Campo dos Sonhos
Edmundo Dineli Costa Jr.
Parque dos Sonhos
Fotografias

APRESENTAÇÃO



A mudança de comportamento dos turistas, que hoje buscam novas experiências aliadas ao contato com a natureza, fez crescer significativamente a oferta de produtos de Turismo de Aventura e Ecoturismo. Esse aumento, aliado ao crescimento da demanda nacional e internacional por tais experiências, levou o Ministério do Turismo a considerar o Turismo de Aventura um segmento prioritário para investimentos em organização e estruturação da atividade.

Melhorar a qualidade, a segurança e a competitividade dos profissionais e empresas do segmento são os objetivos do Programa Aventura Segura, lançado pelo Ministério do Turismo em parceria institucional do SEBRAE Nacional e executado pela ABETA – Associação Brasileira de Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura.

O Programa abrange um conjunto de ações de fortalecimento institucional, geração e disseminação de conhecimento, qualificação de pessoas e empresas, subsídio à certificação para condutores e empresas e formação de grupos voluntários de busca e salvamento (GVBS), além de iniciativas de fortalecimento da responsabilidade socioambiental e de uma campanha de conscientização do consumidor.

A implementação do Programa Aventura Segura vem proporcionando uma transformação profunda e abrangente nos destinos, empresas e profissionais de Turismo de Aventura e Ecoturismo do país, seja na consciência do trabalho que desempenham, seja na qualidade do serviço que oferecem. O Programa, iniciado em dezembro de 2005, qualificou milhares de pessoas, envolveu centenas de empresas e foi a semente e o propulsor de uma nova cultura de qualidade, segurança e gestão no Turismo de Aventura e no Ecoturismo.

O conjunto de manuais de boas práticas que o programa apresenta é uma das principais etapas da meta de geração e disseminação de conhecimento no setor. Esses documentos representam uma iniciativa pioneira na forma de abordar, organizar e formalizar o conhecimento relacionado à gestão empresarial e técnica dos empreendimentos e negócios de Turismo de Aventura e Ecoturismo no Brasil.

Os manuais são ainda um conquista das empresas, dos profissionais e de todos os técnicos que trabalharam para construir e organizar o conhecimento disponível sobre Turismo de Aventura e Ecoturismo no Brasil e no mundo, desde o início das atividades dos Grupos de Trabalho na ABETA, passando pelo processo de normalização e pela definição das boas práticas empresariais e técnicas para o segmento. Eles fazem parte da estratégia do Ministério do Turismo, do SEBRAE Nacional e da ABETA de realizar ações que tenham capacidade de transformar a realidade por meio do acesso ao conhecimento e à informação.

O Programa Aventura Segura mostrou que o Turismo de Aventura e o Ecoturismo, quando bem executados e geridos por todos os atores (públicos e privados) envolvidos, têm a capacidade de ser um vetor de desenvolvimento sustentável dos destinos. Isso ocorre por meio da organização social e institucional, do envolvimento da comunidade, da capacidade de liderança da iniciativa privada e, por consequência, da geração de emprego e renda que as ações propiciam.

Esperamos que estes manuais se tornem uma contribuição para que o Turismo de Aventura e o Ecoturismo sejam, mais do que já foi citado, um vetor de desenvolvimento do bem, com ênfase na conservação da natureza e em atividades prazerosas – e igualmente responsáveis e seguras –, fazendo empresários, profissionais e turistas felizes.



INTRODUÇÃO

Bem-vindo aos Manuais de Boas Práticas de Turismo de Aventura!

Eles foram produzidos como documentos informativos, precisos do ponto de vista empresarial e técnico, de agradável leitura e fácil entendimento para os profissionais do Ecoturismo e Turismo de Aventura no Brasil. Também pretendem ser referência permanente de leitura para seu público-alvo, refletindo o melhor do conhecimento e da experiência do segmento na atualidade; documentos que traduzem a personalidade dos melhores profissionais do setor, em edições técnica e graficamente cuidadosas e especiais.

Os Manuais de Boas Práticas que você está recebendo são resultado do Programa Aventura Segura, um desafio e uma oportunidade de criar referência e marcar a história do desenvolvimento do segmento no Brasil. Foram formulados a partir de ações iniciadas em Grupos de Trabalho – GTs, formados no âmbito da ABETA – Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura. Esses GTs constituíram a primeira iniciativa de organização do conhecimento e das práticas que eram realizadas pelas empresas de Turismo de Aventura no Brasil. O conteúdo técnico organizado por tais grupos foi também a base de desenvolvimento das normas de Turismo de Aventura, elaboradas no âmbito da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas.

Os manuais têm como desafio avançar sobre o conteúdo das normas, fazendo uma espécie de tradução da linguagem formal que as caracteriza e trazendo, ainda, referências e informações a partir de uma abordagem de gestão empresarial de negócios em Turismo de Aventura e Ecoturismo. Essa demanda foi identificada pela carência, no país, de literatura que trate do tema empresarial relacionado à gestão do Turismo de Aventura e Ecoturismo.

Foram convidados a participar da elaboração desses documentos especialistas, empresários e alguns dos melhores profissionais do segmento. Eles dividiram seus conhecimentos e agregaram seus pontos de vista para que o conteúdo pudesse expressar a diversidade e a complexidade de negócios em Turismo de Aventura e Ecoturismo.

O resultado foi um conjunto de conhecimentos e informações aplicado, preciso e inédito em nossa área. Consideramos que o desafio foi cumprido, com a consciência de que sempre é preciso aprimorar este trabalho e o compromisso de que as próximas edições sejam melhores.

Inicialmente, foram elaborados 10 Manuais de Boas Práticas, com os seguintes temas relacionados ao Turismo de Aventura:

1. **Gestão Empresarial**
2. **Sistema de Gestão da Segurança – ABNT NBR 15331**
3. **Competências Mínimas do Condutor – ABNT NBR 15285**
4. **Arvorismo**
5. **Caminhada e Caminhada de Longo Curso**

6. Canionismo e Cachoeirismo**7. Escalada****8. Espeleoturismo****9. Fora-de-estrada****10. Rafting**

Agora, com este Manual de Boas Práticas de Acessibilidade em Ecoturismo e Turismo de Aventura, somamos mais uma publicação a essa lista.

A definição dos temas de quatro manuais foi baseada na relevância dos assuntos para todo o segmento de Turismo de Aventura e Ecoturismo de maneira transversal: Sistema de Gestão da Segurança, Competências Mínimas do Condutor (baseados nas normas técnicas mais importantes para o Turismo de Aventura), Gestão Empresarial e Acessibilidade.

Para a definição dos temas dos demais manuais, foram levadas em consideração as atividades mais oferecidas e praticadas no Brasil e sobre as quais já existiam ou estavam em desenvolvimento Normas Técnicas específicas.

Os quatro manuais transversais seguem uma orientação específica do tema e das Normas Técnicas que abordam. Os outros têm uma orientação de abordagem comum relacionada aos aspectos empresariais, técnicos e de segurança no Ecoturismo e Turismo de Aventura, bem como a aspectos socioambientais e às Normas existentes.

Boa leitura!

Para críticas, sugestões e elogios – abeta@abeta.com.br

■ SOBRE A ABETA

A Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura (ABETA) é a referência nacional de organização empresarial nos segmentos de Ecoturismo, Turismo de Aventura e Turismo de Natureza. Sua missão é transformar o Turismo de Aventura e o Ecoturismo em atividades econômica, social e ambientalmente viáveis, que proporcionem satisfação para os clientes, imagem positiva e geração de divisas para o Brasil, acesso e uso sustentável da natureza, retorno financeiro para os empreendedores e inclusão e geração de renda para as comunidades dos destinos turísticos. Entre os seus associados, estão receptivos turísticos, operadoras, meios de hospedagem, atrativos organizados, entre outros modelos de negócios. A entidade reúne mais de 300 associados, que são as principais empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura do país. A ABETA é responsável pela gestão e execução do Programa Aventura Segura, uma iniciativa do Ministério do Turismo em parceria com o SEBRAE Nacional.

Normas Técnicas ABNT NBR

- Transversais e Específicas¹



Transversais

- ABNT NBR 15285 – Turismo de Aventura – Condutores – Competência de pessoal – Publicada em 31/Out/2005
- ABNT NBR 15286 – Turismo de Aventura – Informações mínimas preliminares a clientes – Publicada em 31/Out/2005
- ABNT NBR 15331 – Turismo de Aventura – Sistema de Gestão da Segurança – Requisitos – Publicada em 30/Dez/2005
- ABNT NBR 15334 – Turismo de Aventura – Sistema de Gestão da Segurança – Requisitos de competência para auditores – Publicada em 30/Abr/2006
- ABNT NBR 15500 – Turismo de Aventura – Terminologia – Publicada em 10/Set/2007



Específicas

- ABNT NBR 15370 – Turismo de Aventura – Condutores de rafting – Competências de pessoal – Publicada em 31/Mai/2006
- ABNT NBR 15383 – Turismo de Aventura – Condutores de turismo fora-de-estrada em veículos 4 x 4 ou bugues – Competências de pessoal – Publicada em 24/Jul/2006
- ABNT NBR 15397 – Turismo de Aventura – Condutores de montanhismo e de escalada – Competências de pessoal – Publicada em 25/Set/2006
- ABNT NBR 15398 – Turismo de Aventura – Condutores de caminhada de longo curso – Competências de pessoal – Publicada em 25/Set/2006
- ABNT NBR 15399 – Turismo de Aventura – Condutores de espeleoturismo de aventura – Competências de pessoal – Publicada em 30/Out/2006
- ABNT NBR 15400 – Turismo de Aventura – Condutores de canionismo e cachoeirismo – Competências de pessoal – Publicada em 11/Dez/2006
- ABNT NBR 15453 – Turismo de Aventura – Turismo fora-de-estrada em veículos 4 x 4 ou bugues – Requisitos para produto – Publicada em 29/Dez/2006
- ABNT NBR 15503 – Turismo de Aventura – Espeleoturismo de aventura – Requisitos para produto – Publicada em 16/Jun/2008
- ABNT NBR 15505-1 – Turismo com atividades de caminhada – Parte 1: Requisitos para produto – Publicada em 18/Fev/2008
- ABNT NBR 15505-2 – Turismo com atividades de caminhada – Parte 2: Classificação de percursos – Publicada em 18/Fev/2008

¹ Disponíveis em: <www.abnt.org.br/mtur>.

- ABNT NBR 15507-1 – Turismo equestre – Parte 1: Requisitos para produto – Publicada em 09/Jun/2008
- ABNT NBR 15507-2 – Turismo equestre – Parte 2: Classificação de percursos – Publicada em 09/Jun/2008
- ABNT NBR 15509-1 – Cicloturismo – Parte 1: Requisitos para produto – Publicada em 13/Ago/2007
- ABNT NBR ISO 24801-1 – Serviços de mergulho recreativo – Requisitos mínimos relativos à segurança para o treinamento de mergulhadores autônomos – Parte 1: Nível 1 – Mergulhador supervisionado – Publicada em 28/Jan/2008
- ABNT NBR ISO 24801-2 – Serviços de mergulho recreativo – Requisitos mínimos relativos à segurança para o treinamento de mergulhadores autônomos – Parte 2: Nível 2 – Mergulhador autônomo – Publicada em 28/Jan/2008
- ABNT NBR ISO 24801-3 – Serviços de mergulho recreativo – Requisitos mínimos relativos à segurança para o treinamento de mergulhadores autônomos – Parte 3: Nível 3 – Condutor de mergulho – Publicada em 28/Jan/2008
- ABNT NBR ISO 24802-1 – Serviços de mergulho recreativo – Requisitos mínimos relativos à segurança para o treinamento de instrutores de mergulho autônomo – Parte 1: Nível 1 – Publicada em 28/Jan/2008
- ABNT NBR ISO 24802-2 – Serviços de mergulho recreativo – Requisitos mínimos relativos à segurança para o treinamento de instrutores de mergulho autônomo – Parte 2: Nível 2 – Publicada em 28/Jan/2008
- ABNT NBR ISO 24803 – Serviço de mergulho recreativo – Requisitos para prestadores de serviços de mergulho autônomo recreativo – Publicada em 28/Jan/2008





■ ACESSIBILIDADE

em Ecoturismo e Turismo de Aventura

A acessibilidade é um tema que está cada vez mais em evidência no Brasil. São notáveis os avanços da legislação específica sobre os direitos das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida na última década (Veja **Marcos Legais**) e têm crescido os esforços para garantir o acesso dessas pessoas a todos os bens e serviços com segurança e autonomia, em todos os aspectos da vida social. Embora haja ainda muito a ser feito para que a legislação vigente seja de fato implementada, essas mudanças indicam um amadurecimento da sociedade brasileira sobre o tema, além – é claro – de ser o resultado da luta das pessoas com deficiência por seus direitos.

Devemos lembrar que pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida devem ser respeitadas em suas particularidades e compreender que algumas de suas necessidades podem – e frequentemente são – diferentes das necessidades de pessoas que não estão nessas condições. É por isso que dizemos que se não promovemos a acessibilidade, estamos perpetuando a discriminação.



MAS, AFINAL, O QUE É ACESSIBILIDADE?

A ABNT NBR 9050:2004, que trata de acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos e por isso é uma das referências no assunto, define acessibilidade como a possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaços, mobiliário, equipamentos urbanos e elementos.

Assim, acessível é o espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento que possa ser alcançado, acionado, utilizado e vivenciado por qualquer pessoa, inclusive aquelas com deficiência ou mobilidade reduzida. E nesse sentido, o termo acessível implica tanto acessibilidade física como de comunicação.

No Turismo de Aventura e no Ecoturismo, o conceito de acessibilidade se estende aos produtos oferecidos, equipamentos e procedimentos operacionais, que devem ser acessíveis, sob o ponto de vista físico e também da comunicação, a todas as pessoas, inclusive as com deficiência ou mobilidade reduzida.

Os segmentos de Turismo de Aventura e Ecoturismo devem estar abertos aos avanços da legislação e a essa demanda crescente, incorporando em suas atividades as questões relativas à acessibilidade. E existem duas fortes razões para investir nesse tipo de negócio: a possibilidade de acessar um mercado de grande potencial e ainda pouco explorado e o cumprimento de uma importante função social, promovendo a dignidade da pessoa humana, disseminando a não discriminação e incentivando o respeito à diversidade.

Mas para isso é necessário se informar sobre o tema, adequar produtos e ambientes, assegurar as condições adequadas de segurança, promover a qualificação profissional de funcionários e colaboradores e aprender a atender a esse público específico.

Este manual foi desenvolvido com o intuito de apresentar aos empresários e profissionais do Ecoturismo e do Turismo de Aventura informações e perspectivas sobre a acessibilidade nesses segmentos, oferecendo-lhes condições para tomar decisões sobre como preparar suas empresas e seus produtos para acessar esse mercado.

Acreditamos que em Turismo de Aventura e Ecoturismo as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida também podem ser importantes clientes e merecem ter voz e vez.

Queremos destacar seu potencial de consumo dos produtos nesses segmentos e oferecer algumas ideias de como este público pode ser acessado e como proporcionar a essas pessoas serviços de qualidade, com respeito e, principalmente, segurança.

“Particpei de um rafting muito gostoso em Brotas. Além de ser uma atividade que adoro, foi para mim a realização de um sonho!”



Alex Whitaker, Campeão Paraolímpico de Levantamento de Peso. Paraplégico – por conta de um ferimento em assalto, perdeu os movimentos abaixo da cintura.

DE QUEM ESTAMOS FALANDO?

Como vimos, a implementação da acessibilidade tem como objetivo atender as necessidades de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Em geral, somos capazes de intuir essas condições – sabemos, por exemplo, que um amputado, um cego, uma pessoa que usa cadeira de rodas são pessoas com deficiência e que um idoso que caminha com o auxílio de uma bengala é uma pessoa com mobilidade reduzida. Entretanto, se queremos oferecer profissionalmente um produto acessível, precisamos ir além do senso comum e aprender a identificar as situações que justificam a acessibilidade.

ACESSIBILIDADE PARA QUEM?

- * Pessoa com deficiência
 - Deficiência Física
 - Deficiência Auditiva
 - Deficiência Visual
 - Deficiência Intelectual
 - Deficiência Múltipla
- * Pessoa com mobilidade reduzida

PESSOA COM DEFICIÊNCIA, PESSOA DEFICIENTE OU PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA?

Embora grande parte da legislação brasileira utilize a expressão “pessoa portadora de deficiência”, desde a Convenção da Organização das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada em 2006, convencionou-se, em todos os idiomas, que a melhor forma para se referir a esse público é “pessoas com deficiência”. Essa expressão valoriza a pessoa, destacando que a deficiência faz parte dela, e não que a pessoa inteira é deficiente (como acontece com “pessoa deficiente”). Além disso, evita noções equivocadas, como acontece na expressão “pessoa portadora de deficiência”, que transmite a ideia de que a deficiência é algo que a pessoa ‘porta’, ‘carrega’ e que, portanto, poderia ser ‘deixada’ – o que, evidentemente, não é possível.

No Brasil, a Lei federal nº 10.048/2000, que estabelece prioridade de atendimento, e a Lei federal nº 10.098/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, são referências em acessibilidade e foram regulamentadas pelo Decreto nº 5.296/2004, o qual apresenta definições que têm sido admitidas mesmo em situações não abrangidas por essas duas leis.

Com base nessa legislação, podemos falar em dois grandes grupos: pessoas com deficiência (que se subdivide em 5 subgrupos) e pessoas com mobilidade reduzida.



Pessoa Com Deficiência

É aquela que possui limitação ou incapacidade para o desempenho de atividade e cuja deficiência se enquadra em uma das seguintes categorias:

- **Deficiência Física:** alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções;
- **Deficiência Auditiva:** perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz;
- **Deficiência Visual:** a cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores;
- **Deficiência Intelectual:** funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como:
 1. comunicação;
 2. cuidado pessoal;
 3. habilidades sociais;
 4. utilização dos recursos da comunidade;
 5. saúde e segurança;
 6. habilidades acadêmicas;
 7. lazer; e
 8. trabalho.
- **Deficiência Múltipla:** associação de duas ou mais deficiências.



Pessoa Com Mobilidade Reduzida

É aquela que tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentar-se, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação

Sou amputada de perna desde meus 13 anos de idade, ou seja, há pouco mais de 20 anos e descobri as atividades de ecoturismo e turismo de aventura há mais ou menos 3 anos.

Confesso que antes de receber alguns “empurrões” para experimentar esse tipo de atividade, além do medo natural do novo, tinha receio de ser mal recebida e ouvir de alguém que eu não seria capaz de fazer as atividades por causa da minha amputação. E este tipo de receio foi uma grande barreira por anos a fio.

A partir do momento em que encontrei pessoas que me trataram como igual e que de fato me levaram para praticar essas atividades, respeitando meus limites e me deixando à vontade para decidir até onde eu queria/podia ir, passei a experimentar novas sensações de liberdade, superação de meus limites e de preconceitos e a integração com a natureza. Depois da primeira experiência passei a querer novas atividades e desafios que me remetessem às boas sensações dessa grande descoberta.

Depois que comecei a praticar ecoturismo e turismo de aventura, descobri que, além da minha satisfação pessoal, é também muito gratificante ver que os condutores que me atendem ficam surpresos e felizes ao me ajudar e ver que consigo fazer as atividades junto com as pessoas “normais”, e esse tipo de troca não tem preço!



motora ou percepção. A ABNT NBR 9050 considera que se enquadram nessa definição pessoas idosas, obesas, gestantes e também pessoas com deficiência.

Além disso, podemos acrescentar a essa lista as pessoas que sofreram algum tipo de acidente e, por conta disso, apresentam limitações temporárias de mobilidade.

Todas essas pessoas frequentemente necessitam de alguma solução de acessibilidade seja no trabalho, no transporte público, em edificações e espaços urbanos, em instituições de saúde e educação, em prédios e serviços da administração pública, em estabelecimentos comerciais e de lazer etc.

A VISÃO DA PESSOA

com Deficiência ou Mobilidade Reduzida

Como a maioria das pessoas sem qualquer tipo de deficiência ou comprometimento de sua mobilidade, as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida também têm interesse em viajar, conhecer novos lugares e realizar atividades que lhes proporcionem prazer, diversão, descanso e novas experiências. E por que, então, elas não teriam interesse em consumir produtos de Turismo de Aventura e Ecoturismo?

Segundo o **Perfil do Turista de Aventura e do Ecoturista no Brasil** (ABETA, 2010), “os brasileiros desejam fugir do dia a dia e resgatar o prazer da vida, voltando às suas origens, ou seja, retornar à infância”. Obviamente, isso também vale para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. E quando se trata de pessoas que passaram a essa condição em decorrência de acidentes, por exemplo, viajar e praticar atividades diferentes do dia a dia junto com parentes e amigos é uma forma de resgate não apenas dos bons momentos da infância, mas também dos momentos vividos antes de se acidentarem.

Muitas pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida relatam o desejo de realizar atividades de aventura que parecem impossíveis para elas e que de fato só são possíveis de serem praticadas com segurança quando são implementadas medidas de acessibilidade ou adaptação.

A oferta de produtos acessíveis ou adaptados nestes segmentos tem demonstrado que essa experiência pode ser transformadora na vida de uma pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida. Satisfação, aumento da autoestima e, principalmente, o sentimento de superação são reações frequentemente compartilhadas por aqueles que descobrem a possibilidade de consumir um produto de Turismo de Aventura ou de Ecoturismo.

CONHECENDO HÁBITOS,

Interesses e Motivações

É muito importante evitar julgamentos equivocados sobre as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e seu potencial de consumo, o que frequentemente acontece por pura falta de conhecimento e informação.

• Pessoas com deficiência viajam por lazer?

Em geral, pessoas com qualquer tipo de deficiência são capazes de viajar e realizar atividades diversas, inclusive por motivos de lazer – apenas precisam, em algumas situações, de condições adequadas como, por exemplo, meios de transporte e de hospedagem acessíveis. Algumas delas necessitam do auxílio de um acompanhante; outras, porém, são absolutamente independentes e viajam – e até mesmo vivem – sozinhas.

• As deficiências não são um desestímulo a viagens e à realização de atividades de Turismo de Aventura e Ecoturismo?

A deficiência em si mesma geralmente não é o motivo que impede que essas pessoas viajem. Afinal, a deficiência faz parte do que a pessoa é e isso não a impede de viver. Na realidade, outras condições podem representar maior limitação à vontade de viajar e desfrutar de novas experiências, como a falta de recursos financeiros, a falta de companhia e estímulo e – o que é fundamental – a carência de soluções em acessibilidade.

- **Pessoas com deficiência têm condições financeiras para investir em turismo e lazer?**

Pessoas com deficiências também podem exercer atividade remunerada e ser financeiramente independentes. Isso é cada vez mais comum e significa que elas nem sempre dependem de benefícios concedidos pelo poder público ou de ajuda familiar e que podem, sim, ter recursos financeiros suficientes para desfrutar de produtos turísticos.

- **É possível oferecer atividades de aventura a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida?**

Com profissionalismo é possível atender a esse público. São necessários investimentos em qualificação de condutores e colaboradores em geral e também adaptações de instalações físicas, equipamentos e procedimentos operacionais.

- **Pessoas com mobilidade reduzida têm disposição para realizar atividades de aventura?**

A motivação para a realização de qualquer atividade turística é algo subjetivo e podemos dizer que é influenciada por diversos fatores. Por isso, a dificuldade de movimentar-se pode ser superada por outros estímulos como, por exemplo, o gosto por determinada atividade ou o prazer em se superar.



Turista com deficiência na atividade de arvorismo

Pensando em conhecer melhor esse público, elaboramos um questionário, que foi respondido de forma espontânea e presencial por cinquenta pessoas de ambos os sexos durante a II Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, realizada em Brasília de 1º a 4 de dezembro de 2008 e, também, por meio de sítio específico para pesquisas, por

cinquenta e quatro pessoas de ambos os sexos e de diferentes estados do Brasil.

Embora não se trate de uma pesquisa estatística (e, portanto, não podemos estender seus resultados a toda a população de pessoas com deficiência), as respostas obtidas sugerem reflexões importantes para quem quer investir nesse negócio.

Do total de pessoas do grupo pesquisado, 87% afirmaram que costumam viajar e 96% dos que viajam indicaram o lazer como motivo – ou um dos motivos – de suas viagens. Isso demonstra que pessoas com deficiência também são turistas, sim, ao contrário do que se poderia pensar. E essas informações são bastante relevantes principalmente se considerarmos que entre as pessoas que responderam ao questionário, há muitas que são significativamente afetadas pelas barreiras urbanísticas em geral (pessoas com deficiência física ou visual) e barreiras de informação e comunicação (pessoas com deficiência intelectual ou visual, surdos, e surdos-cegos). Além disso, muitas pessoas declararam necessitar, para sua locomoção, do auxílio de cadeira de rodas, muletas, bengala ou andador, entre outros tipos de recursos, mas suas respostas deixam claro que a falta de autonomia na locomoção, por si só, não as torna incapazes para a vida e para as atividades turísticas.

Turista com deficiência em atividade de técnica vertical (rapel)

Ao serem perguntadas sobre as razões que as impedem de viajar, quando isso acontece, 35% das pessoas apontaram a falta de recursos financeiros, 23% mencionaram a falta de acessibilidade, 18% disseram que lhes falta companhia e 12% atribuíram essa opção à falta de motivação. Isso demonstra que a carência de produtos e serviços acessíveis pode ser um fator limitante à manifestação desse mercado consumidor, afinal, sem a garantia de contar com o apoio necessário ao seu bem-estar, qual pessoa com deficiência optaria por consumir um produto turístico?

E no tocante ao Turismo de Aventura e ao Ecoturismo, 59% afirmaram que já haviam tido algum tipo de experiência em atividades desses segmentos e 94% das pessoas que responderam ao questionário afirmaram que gostariam de realizar alguma atividade de aventura

ou ecoturismo, ou mesmo de repetir experiências já vividas. Se para essas pessoas a experiência foi positiva ou, no caso de quem nunca experimentou, existe a vontade de conhecer, não temos motivos para duvidar do potencial do consumidor com deficiência.

Quando foram incentivadas a mencionar os fatores necessários para que participassem de atividades de Ecoturismo e Turismo de Aventura, as respostas que mais apareceram foram: acessibilidade, equipe qualificada e divulgação sobre onde encontrar essas atividades.

Assim, devemos estar atentos ao fato de que as pessoas com deficiência viajam e têm interesse em desfrutar de produtos e destinos turísticos. Cabe aos empresários e profissionais do segmento lhes oferecer as condições de acessibilidade necessárias para realizar atividades de Turismo de Aventura e Ecoturismo com segurança, proporcionando-lhes experiências positivas e memoráveis.



Pessoa com deficiência em atividade no interior de caverna

ASPECTOS EMPRESARIAIS



Acessibilidade: Oportunidades de Negócios

Infelizmente, a acessibilidade ainda não é uma realidade no Brasil. Há muito a ser feito para que pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida tenham iguais oportunidades em relação ao restante da população. Entretanto, a legislação sobre os direitos das pessoas com deficiência avançou de forma significativa na última década e os esforços do poder público e da sociedade para garantir a efetivação de tais direitos têm sido constantes.

O Ministério do Turismo, por sua vez, tem desenvolvido ações no âmbito do **Plano Nacional de Turismo 2007/2010 – Uma Viagem de Inclusão** para disseminar o turismo acessível, apoiando projetos que visam à acessibilidade urbana e à adaptação de atividades turísticas. Essas iniciativas aquecem o mercado de turismo acessível e estimulam um mercado consumidor ainda tímido, mas com grande potencial de crescimento.

No Turismo de Aventura e Ecoturismo as poucas experiências que existem (Veja dois exemplos em **Estudo de Casos**) têm demonstrado que investir em acessibilidade pode, sim, ser uma ótima oportunidade de negócio.

O Censo Demográfico 2000, realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), registrou uma população de cerca de 170 milhões de pessoas residentes no Brasil, das quais mais de 24,5 milhões de todas as faixas etárias apresentam algum tipo de deficiência, o que corresponde a 14,5% da população total.

A esse número já expressivo, somam-se as pessoas que, por razões diversas, apresentam mobilidade reduzida permanente ou temporariamente. Trata-se de um grupo cuja quantidade é impossível determinar com precisão. Entretanto, devemos dar atenção ao fato de que a população de idosos – considerados pessoas com mobilidade reduzida – tem apresentado forte tendência de crescimento: segundo o IBGE, em 2000 havia quase 15 milhões de idosos no Brasil e esse número atingiu a marca de 21 milhões em 2009.

Ainda não temos no Brasil dados sobre o tamanho e o potencial do mercado consumidor para os produtos de Turismo de Aventura e Ecoturismo nem sobre o perfil e o comportamento desses consumidores, mas a mera constatação de que há milhões de pessoas nessas condições é suficiente para apostar na existência de uma grande oportunidade para o Turismo de Aventura e Ecoturismo. Entretanto, como já dissemos, acessar esse mercado latente requer mudanças na oferta dos produtos, o que só se faz com profissionalismo.

Além disso, devemos dar atenção a algumas informações, como:

- **Pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida geralmente viajam acompanhadas. Isso significa que, ao consumirem um produto turístico, elas trazem consigo outros clientes!**

- Os idosos representam uma parcela significativa do total de pessoas com mobilidade reduzida e, em geral, têm tempo para viajar. Assim, desenvolver produtos e ações de marketing para esse público pode ser uma estratégia inteligente para despertar o interesse de idosos com disposição para o Turismo de Aventura e o Ecoturismo!
- Ainda vivemos no Brasil um momento em que a oferta de atividades de aventura adaptadas ou acessíveis é diminuta se comparada ao potencial de consumo desse público e isso é uma oportunidade para as empresas que pretendem entrar nesse mercado.

Diante dessas perspectivas, passamos a algumas considerações gerais sobre como oferecer uma atividade de aventura acessível.

INFORMAR-SE para Bem Atender

Para bem atender esse público, é importante conhecer seus direitos e necessidades e estar atento às inovações dos recursos de acessibilidade disponíveis no mercado (tecnologias, equipamentos e procedimentos).

O primeiro passo – e um dos mais simples – é buscar informações sobre o assunto. Conhecer a legislação sobre os direitos da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida é fácil e fundamental. Ao final deste manual podemos observar os marcos legais relacionados à promoção da acessibilidade, entre outros temas.

Outro passo importante para quem atende ou quer atender pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida é consultar as disposições da ABNT NBR 9050:2004, que estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados por ocasião do projeto, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade.

Visando disseminar essas informações e promover o Turismo Acessível no Brasil, o Ministério do Turismo lançou, em 2009, quatro volumes intitulados “Turismo Acessível”². Trata-se de uma excelente fonte de pesquisa e referência:

1. Turismo Acessível – Introdução a uma Viagem de Inclusão
2. Turismo Acessível – Mapeamento e Planejamento do Turismo Acessível em Destinos Turísticos
3. Turismo Acessível – Bem Atender no Turismo Acessível
4. Turismo Acessível – Bem Atender no Turismo de Aventura Adaptada

Outras publicações também servem de referência aos interessados no tema, como *Turismo e Acessibilidade: manual de orientações*, publicado pelo Ministério do Turismo em 2006.

PREPARAR Colaboradores

A preparação de colaboradores é um investimento indispensável. Em primeiro lugar, devemos ter em mente que investir em recursos humanos só aumenta as chances de melhor atender os clientes e de ampliar o campo de atuação da empresa, independentemente do público ao qual ela se direciona.

No caso da oferta de produtos turísticos acessíveis, é importante que condutores e colaboradores em geral estejam preparados para atender pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

² Disponíveis em: <<http://www.turismo.gov.br>>.

Para isso, é necessário a condutores e/ou colaboradores:

- ter conhecimento sobre o tema;
- saber que o tratamento especial que deve ser dado a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida não se confunde, em hipótese alguma, com qualquer tipo de discriminação e, por isso, essas pessoas devem ser tratadas com igualdade em relação às demais sempre que for possível;
- ter habilidade para possibilitar que pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida participem das atividades ao lado de pessoas que não estão nessa condição;
- ter sensibilidade para perceber as necessidades desses clientes;
- ter paciência para atendê-los ou conduzi-los, uma vez que pessoas nessas condições podem precisar de mais tempo para se expressar ou se movimentar;
- ter consciência de que mesmo pessoas com deficiências aparentemente idênticas ou semelhantes podem apresentar dificuldades diferentes e que, portanto, se queremos ajudá-las, precisamos dar-lhes a oportunidade de explicar aquilo de que necessitam;
- saber lidar com situações de discriminação ou desinformação por parte de outros turistas;
- aprender a se comunicar em situações nas quais a comunicação verbal ou o contato visual são impossíveis ou limitados (como, por exemplo, na comunicação com surdos ou pessoas com deficiência visual). Essa habilidade é essencial para a explicação bem-sucedida de procedimentos técnicos e questões ligadas à segurança (tais como uso de equipamentos e posicionamento corporal).

Lacordaire Viana de Menezes Segundo, 28 anos, casado, reside em Patos/PB, realizou o mergulho com cilindro em Bonito/MS no dia 9 de agosto de 2009, um domingo. Estava a passeio com sua esposa e amigos. Quando soube que havia mergulho com cilindro e que pessoas com deficiência poderiam realizar, ficou surpreso: "Será que posso fazer?"

Após receber do instrutor de mergulho informações suficientes sobre a atividade, Lacordaire sentiu-se à vontade para decidir e disse: "Vou fazer!"

Antes do mergulho foram transmitidas as instruções para a realização da atividade e ele passou por um período de adaptação com os equipamentos e com o ambiente subaquático, sempre com a presença do instrutor. O turista só teve o trabalho de respirar tranquilamente e aproveitar, pois o instrutor se encarregou de conduzir a natação, controlar todos os equipamentos e, claro, registrar tudo em fotos e vídeos do mergulho com duração de quarenta minutos!

Já conduzimos mergulho adaptado antes, mas ressaltamos que ainda não estamos totalmente estruturados com rampas, banheiros e outras adaptações e soluções de acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

O principal estímulo para realizar uma aventura segura vem de si: querer! O resto fica por nossa conta!

A essas orientações gerais, que servem a qualquer tipo de atividade de aventura, soma-se uma importante exigência: os condutores devem dominar os procedimentos técnicos e de segurança adequados para desenvolver as atividades turísticas acessíveis ou adaptadas. A esse respeito, faremos outras considerações ao tratar da Acessibilidade em interface com Sistema de Gestão da Segurança.

COMUNICAÇÃO e Marketing

Se queremos oferecer atividades a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, precisamos saber como nos comunicar com elas de modo adequado e eficiente. A empresa desenvolve produtos acessíveis ou adaptados para pessoas com deficiência visual, por exemplo. Ótimo! Mas e o seu *site*, está adaptado para oferecer a esse tipo de cliente as informações sobre tais produtos? Ou obriga as pessoas com deficiência visual a dependerem do auxílio de terceiros? Nunca é demais lembrar que a acessibilidade não implica apenas aspectos físicos; a comunicação também deve ser acessível e isso começa na divulgação do produto!

Os empresários que pretendem atender a esse público devem incluir em seus materiais promocionais e de divulgação a indicação clara de que oferecem esse tipo de serviço, buscando conquistar não só os clientes que já se interessam por essas atividades, mas também despertar a curiosidade e inspirar a confiança de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida que nunca toparam esse desafio.

Aliás, é importante observar que na divulgação de produtos de aventura é necessário evitar a imagem de “atividades radicais” e transmitir a esse público a mensagem de turismo inclusivo e seguro. Na realidade, essa ideia vale para todo o segmento e não apenas para as atividades acessíveis; o **Plano Estratégico de Comunicação para os segmentos de Ecoturismo e Turismo de Aventura**³ apontou que algumas expressões devem ser eliminadas do nosso glossário, tais como “adrenalina”, “frio na barriga” e “esporte radical”, pois remetem a medo e desconforto.

3 Disponível em: <www.abeta.com.br>.



Atendimento e comunicação de qualidade ao turista com deficiência



ASPECTOS TÉCNICOS E DE SEGURANÇA



Muitas das atividades de Ecoturismo e Turismo de Aventura regularmente oferecidas não requerem adaptações tecnicamente complexas para atender pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Por outro lado, a adaptação de algumas atividades exige conhecimentos específicos, principalmente quando se trata de adaptações de equipamentos de segurança, cujo projeto geralmente não considera o público com deficiência ou mobilidade reduzida.

Em linhas gerais, para encontrar as soluções que efetivem a acessibilidade de forma adequada é necessário entender as principais limitações das pessoas que pretendem participar das atividades. Tendo isso em vista, as soluções podem incluir, por exemplo, rampas de acesso para embarque em / desembarque de veículos e embarcações, assentos em botes, cadeirinhas para a realização de atividades com o uso de técnicas verticais, entre outras.

Vale lembrar que, no processo de adaptação de atividades e equipamentos, é fundamental contar com a participação de pessoas com deficiência e testar essas adaptações em situações controladas, porém reais.



Turista com deficiência em "cadeira de trilha"
Charrete adaptada

ADAPTAÇÃO de Espaços e Instalações

Atender pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida não significa apenas adaptar atividades de aventura e estar preparado para interagir com esse público.

É necessário implementar a acessibilidade também nas instalações e espaços utilizados por esses clientes, como pisos, percursos, escadas e rampas, corrimãos, elevadores, corredores,

portas, janelas, sanitários, balcões de atendimento, telefones, bebedouros, entre outros.

Nesse sentido, a ABNT NBR 9050⁴ apresenta os requisitos técnicos para tornar acessíveis edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

ACESSÍVEL X ADAPTADO



A ABNT NBR 9050 define:

Acessível: espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento que possa ser alcançado, acionado, utilizado e vivenciado por qualquer pessoa, inclusive aquelas com mobilidade reduzida. O termo acessível implica tanto acessibilidade física como de comunicação.

Adaptado: espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento cujas características originais foram alteradas posteriormente para serem acessíveis.

Devemos lembrar que instalações e espaços acessíveis ou adaptados podem ser utilizados por todos, sejam pessoas com deficiência, pessoas com mobilidade reduzida ou outras pessoas que não estão nessas condições.

Na realidade, o ideal seria que tudo o que criamos e construímos fosse concebido segundo o que chamamos de “desenho universal”. A concepção de desenho universal preconiza que produtos, equipamentos, ambientes e meios de comunicação devem ser concebidos de tal forma que possam ser utilizados por todos, o maior tempo possível, sem necessidade de adaptação, beneficiando pessoas de todas as idades e capacidades. Para tanto é importante observar os seguintes aspectos:

- **Equiparação nas possibilidades de uso;**
- **Flexibilidade no uso;**
- **Uso simples e intuitivo;**
- **Captação da informação;**
- **Tolerância para o erro;**
- **Dimensão e espaço para uso e interação.**

A ideia do Desenho Universal é, justamente, evitar a necessidade de ambientes e produtos especiais para pessoas com deficiência, assegurando que todos possam utilizar com segurança e autonomia os diversos objetos e espaços construídos. Como isso infelizmente ainda não é uma realidade, consideramos que na adaptação de espaços e instalações deve-se, pelo menos, buscar a solução mais próxima do que seria um desenho universal.

Assim, mesmo que as empresas de Turismo de Aventura e Ecoturismo, ao adaptarem seus produtos, tenham em vista um público específico, criando, por exemplo, atividades para pessoas com deficiência visual, ou atividades para pessoas com cadeira de rodas, ou qualquer tipo de atividade específica para certa deficiência, devemos buscar adaptações que possam ser utilizadas por todas as pessoas, incluindo os diferentes tipos de deficiências.

INTERAGINDO com Pessoas com Deficiência

Muitas pessoas simplesmente não sabem como devem agir ao atender pessoas com deficiência. Entretanto, a maioria das situações constrangedoras tanto para clientes

⁴ Disponível em: <<http://www.abnt.org.br>>.

quanto para empresários e colaboradores pode ser evitada com cuidados simples e bom senso. Apresentamos aqui algumas sugestões básicas, que independem de conhecimento aprofundado sobre cada tipo de deficiência.



Dicas e Recomendações

- Trate pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida com naturalidade. Não há motivo algum para tratá-las com preocupação ou atenção excessivas.
- Seja direto e ofereça ajuda sempre. Caso a oferta seja recusada, não insista. Pessoas com deficiência podem realizar muitas atividades e tarefas sozinhas.
- Quando o cliente aceitar ajuda, siga suas orientações. Muitas pessoas com deficiência desenvolvem técnicas pessoais e sabem melhor do que ninguém como devem ser auxiliados.
- Relaxe, seja espontâneo. Não há problema algum em utilizar expressões cotidianas como “nos vemos mais tarde”, mesmo quando lidamos com pessoas com deficiência visual.
- Ao comunicar-se com pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, não as trate como incapazes. Se elas aceitarem ajuda, não estenda isso para outras atividades e funções para as quais elas afirmam não precisar de auxílio. Além disso, não exagere no cuidado e não trate adultos como crianças pequenas.
- Seja paciente. Algumas pessoas precisam de mais tempo para se expressar, se movimentar ou compreender instruções.
- Fale diretamente à pessoa com deficiência mantendo contato visual e não ao acompanhante ou intérprete.
- Não alimente ou distraia cães-guia nem brinque com eles sem a permissão do seu dono. Lembre-se de que eles estão trabalhando!



Compreendendo Necessidades

Cada tipo de deficiência tem as suas especificidades e mesmo pessoas com o mesmo tipo de deficiência podem desenvolver diferentes habilidades para lidar com as barreiras que encontram em sua vida cotidiana (como os obstáculos presentes em vias e espaços públicos, transportes, edificações, dispositivos e sistemas de comunicação etc.). Ninguém melhor do que elas para dizer como podemos auxiliá-las a superar essas barreiras. Em Turismo de Aventura e Ecoturismo, isso não é diferente – o melhor sempre é perguntar a elas como podemos ajudar e ouvi-las. Entretanto, ter conhecimento prévio das características gerais das deficiências (ao menos das deficiências mais comumente observadas), bem como de alguns procedimentos que normalmente são observados, é um dos primeiros passos a serem dados antes de estruturarmos um negócio para atender a esse público.

Tendo em vista alertar para a necessidade de nos informarmos sobre as deficiências durante o processo de implementação da acessibilidade em atividades de Turismo de Aventura e Ecoturismo, oferecemos aqui alguns exemplos de cuidados necessários que devem ser tomados na prestação de serviços a pessoas com deficiência, conforme o tipo de deficiência.

EXEMPLO 1 - Lesionados Medulares

Em geral, sabemos que pessoas com lesões medulares têm perda ou redução tanto de sensibilidade quanto de função motora abaixo do ponto da medula espinhal onde ocorreu a lesão⁵. O que não é óbvio, mas é fundamental para quem quer oferecer uma atividade de aventura ou ecoturismo a esse público, é que, junto com a perda ou redução de sensibilidade e da função motora, pode ocorrer também a perda da capacidade de controlar funções básicas como urinar e defecar, o que o lesionado medular aprende a controlar esvaziando a bexiga e o reto como uma periodicidade programada. Por isso, pode ser preciso prever um local para que o cliente com lesão medular possa, por exemplo, fazer uso de uma sonda para esvaziar a bexiga durante uma atividade de Ecoturismo ou Turismo de Aventura.

Outras situações que exigem atenção são aquelas em que o cliente deve permanecer sentado. Em geral, não pensamos no controle muscular e em quantos músculos são necessários para manter nossa própria sustentação estando sentados numa cadeira, numa cadeirinha apropriada para técnicas verticais ou mesmo num bote de *rafting*. No caso de lesionados medulares, dependendo do local de sua lesão e das suas habilidades, permanecer sentado pode demandar, por exemplo, um assento com encosto adequado para a situação. No caso de atividades com técnicas verticais, o uso de peitorais ajuda a dar a sustentação adequada.

Além disso, nesse tipo de atividade, a falta de movimento das pernas pode provocar a interrupção da circulação se os pontos de pressão da cadeirinha forem mantidos por muito tempo no mesmo lugar do corpo. Evitar isso é fácil para alguém que tem sensibilidade nas pernas: em geral, basta movimentá-las para chegar a uma posição “mais confortável”. Entretanto, para os clientes com lesão medular isso precisa ser adequadamente alertado e devemos auxiliá-los a aliviar a pressão da cadeirinha.



Turista com deficiência utilizando equipamentos de técnicas verticais (cadeirinha e peitoral)

EXEMPLO 2 - Pessoas com deficiência visual

Ao atender pessoas cegas ou com visão reduzida, devemos fazer com que ela perceba a nossa presença, colocando-nos à sua frente e permitir-lhes que nos toquem. Um procedimento padrão na condução de pessoas com deficiência visual – quando isso

⁵ Nesse grupo enquadram-se: monoplegia, monoparesia, paraplegia, paraparesia, triplegia, triparesia, tetraplegia, tetraparesia. Para informações sobre essas deficiências, consulte: <<http://saci.org.br>>.

se fizer necessário – é permitir que a pessoa toque no ombro ou braço do condutor e simplesmente o siga. É de bom tom que o condutor avise-lhe sobre eventuais obstáculos no caminho ou elementos que facilitem a atividade, como um galho baixo em uma trilha percorrida a pé ou a presença de algum tipo de elemento de auxílio em uma passagem ou caminho (como, por exemplo, um corrimão). Além disso, deve-se permitir que a pessoa explore o ambiente pelo tato, dando-lhe o tempo necessário para essa tarefa.

EXEMPLO 3 - Surdos

Para se comunicar com um surdo, primeiro devemos chamar sua atenção ficando de frente para ele ou tocando-lhe gentilmente no braço. Uma boa articulação dos lábios pode facilitar a comunicação, caso ele saiba fazer leitura labial. Vale lembrar que a atividade da leitura labial requer muita habilidade e depende conhecimento do contexto da conversa, da boa articulação de quem está falando e das distâncias entre as pessoas. Por isso, se queremos comunicar bem, precisamos prestar atenção a esses detalhes!

Ao atender e passar instruções de atividades, devemos olhar diretamente para o surdo, mesmo que haja um intérprete de LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais); caso contrário pode parecer que a mensagem não se dirige a ele. Da mesma forma, não devemos nos incomodar com um olhar fixo e prolongado durante uma conversa com um surdo.

Outras orientações são igualmente relevantes:

- Não é preciso gritar. Devemos usar o aparelho labial em tom de voz normal ou mesmo sem emitir sons.
- O surdo pode não perceber mudanças de tons ou de emoções através da voz. Se queremos demonstrar sentimentos ou destacar alguma informação relevante, precisamos dar ênfase à expressão facial.
- Caso não entendamos o que uma pessoa surda está falando, basta pedirmos que ela repita e, se for necessário, que escreva. O mais importante é que exista comunicação.
- Os avisos visuais são de grande utilidade para a independência do surdo e isso pode ser otimizado com o uso de ilustrações, que podem ser usadas, por exemplo, para a transmissão de instruções para atividades de aventura ou de ecoturismo.
- Mímica, frases curtas e sem duplos sentidos também ajudam na comunicação.
- Ao lidarmos com esse público, especialmente em atividades em que muitos dos comandos são dados por voz, como no *rafting*, devemos combinar previamente as formas de comunicação, usando gestos e contato físico.



Sempre que se deparar com uma deficiência ou situação para a qual ainda não esteja preparado, pergunte!
As pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e seus acompanhantes certamente saberão orientá-lo!!

ACESSIBILIDADE E GESTÃO DA SEGURANÇA

em Atividades de Ecoturismo e Turismo de Aventura

Não podemos falar em acessibilidade em Turismo de Aventura e Ecoturismo sem mencionar os esforços para melhorar a segurança nas atividades oferecidas por todo o Brasil.

Nesse sentido, a iniciativa de maior destaque na atualidade é o Programa Aventura Segura, lançado pelo Ministério de Turismo em parceria institucional com o SEBRAE Nacional e executado pela ABETA. Entre suas ações está a qualificação empresarial para a implementação de um sistema de gestão da segurança baseado na Norma Técnica ABNT NBR 15331 – Turismo de Aventura – Sistema de Gestão da Segurança – Requisitos.

É com base nessa Norma que muitas empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura estão obtendo a certificação de seus sistemas de gestão da segurança, o que possibilita aos consumidores dar preferência a produtos com sistema de gestão da segurança certificado. Assim, é importante que os empresários ainda não familiarizados com a ABNT NBR 15331 busquem conhecê-la e implementá-la em suas atividades, pois, além de ser essencial para a sustentabilidade do negócio, é um diferencial competitivo no mercado.

O **Manual de Boas Práticas de Sistema de Gestão da Segurança**, disponível para *download* no Portal do Programa Aventura Segura (www.aventurasegura.org.br), é uma excelente referência para os que desejarem conhecer mais a fundo o que é gestão da segurança.



Por que gestão da segurança é importante?

Para controlar riscos e prevenir acidentes – eis um bom começo de resposta a essa pergunta. Acidentes afugentam os clientes e maculam a imagem da empresa e da atividade, prejudicando os negócios e o segmento de Turismo de Aventura e Ecoturismo como um todo.

A segurança nas atividades de aventura e ecoturismo está ligada aos seguintes fatores:

- **Pessoas**
- **Equipamentos/estruturas**
- **Procedimentos**
- **Fatores fortuitos e intempéries**

No que diz respeito aos três primeiros fatores, podemos controlá-los ou, pelo menos, neles exercer algum tipo de influência. Em relação aos fatores fortuitos e intempéries, devemos estar preparados para reagir diante de sua ocorrência.

Entretanto, influenciar e estabelecer certos controles sobre tais fatores pode não ser suficiente para garantir a segurança nas atividades. Uma boa saída para esta dificuldade é otimizar essas ações com a adoção de um Sistema de Gestão da Segurança (SGS), o que garante que os procedimentos e controles sejam realizados de maneira sistematizada e integrada às atividades gerais de gestão da empresa.

Um dos objetivos do SGS é que a empresa demonstre a capacidade de assegurar a realização de atividades de Turismo de Aventura e Ecoturismo de forma segura e atendendo aos requisitos de segurança do cliente e requisitos regulamentares aplicáveis (ABNT NBR 15331).

Como o SGS envolve diversos elementos que interagem entre si, tendo como ponto de partida a Política de Segurança, suas etapas de planejamento, implementação, operação e monitoramento poderão sofrer alterações em função da necessidade de atender aos requisitos de segurança do cliente, o que adquire grande relevância quando pensamos em pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Vejam os alguns pontos-chave da gestão da segurança, que certamente serão influenciados pelo atendimento de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.



Identificação de perigos e avaliação e controle de riscos

Este é o conjunto de requisitos que compõe o cerne da gestão da segurança, pois nele estão estabelecidas as exigências para o processo de gestão do risco. Basicamente este processo tem início na documentação do contexto no qual iremos identificar os perigos envolvidos nas atividades. Para tanto é necessário identificar o que pode acontecer, por que, como e quais os desdobramentos dos acontecimentos.

A contextualização e a identificação dos perigos serve de base para o passo seguinte – a análise dos riscos. A análise dos riscos consiste em determinar os perigos identificados em termos de consequências e probabilidades no contexto dos controles existentes. A partir da combinação da probabilidade com a consequência se produz o nível estimado de risco.

Uma vez que o resultado da análise permite relacionar os perigos e riscos, é possível avaliá-los comparando os níveis estimados com os critérios de aceitação preestabelecidos pela empresa, resultando numa classificação que possibilitará a gestão dos riscos. Em seguida, a organização estabelecerá planos para o tratamento daqueles riscos que ela não deseja correr, inclusive implementando planos de atendimento a emergências.

A identificação de perigos e a análise e a avaliação de riscos são essenciais na implementação do SGS, pois melhoram muitos dos procedimentos de controle dos riscos, uma vez que a metodologia da gestão do risco deve apresentar uma abordagem preventiva.

A gestão do risco é uma parte do processo de implementação de um SGS contida na etapa de “planejamento”. E ela está intimamente ligada à fase seguinte, que é a etapa de “implementação e operação”, na qual se colocam em prática os objetivos e processos definidos no planejamento, implementando os planos de tratamento que foram definidos durante a gestão do risco.

Esse processo passa por ciclos de monitoramento constantes para garantir que as situações identificadas estejam sob controle, e por isso dizemos que a gestão do risco é um elemento “vivo” no sistema, que está presente em todas as etapas da operação das atividades de aventura e ecoturismo.

É necessário que todo esse processo (Gestão do Risco) seja interdisciplinar, contemplando os requisitos legais aplicáveis e a visão de condutores, gestores, clientes e profissionais com competências técnicas específicas. Deste modo, no contexto das atividades que visam atender pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, é interessante contar com a participação desse público (preferencialmente ambos), uma vez que a percepção desses clientes pode indicar aspectos que poderiam passar despercebidos.

Outro ponto relevante é que clientes, condutores ou mesmo outras pessoas compõem um dos fatores que influenciam na segurança (de modo positivo ou negativo). Os perigos e riscos podem ter como causas as suas condições físicas ou mentais, as quais podem

influenciar atitudes. Assim, em menor ou maior grau, determinadas condições de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida impactam no processo de gestão do risco, e tais condições devem ser levadas em consideração.

Por exemplo, uma pessoa que tenha pouca ou nenhuma sensibilidade nos membros inferiores e que permaneça suspensa por uma cadeirinha numa atividade de rapel por longo período poderá ter a circulação desses membros prejudicada, levando a diversas consequências negativas para sua saúde.

Deste modo e conforme o exemplo citado, cada situação de risco leva à exigência de estabelecermos controles de uso do equipamento ou a substituição por equipamento adaptado que minimize o risco.



Competência, conscientização e treinamento

A competência da equipe de condutores, pessoal administrativo, e dos próprios empresários é fundamental para o bom atendimento dos clientes. Os condutores e colaboradores em geral, que têm a responsabilidade de executar tarefas ligadas à segurança, devem ter competência para colocar em prática todos os procedimentos definidos no processo de gestão do risco, bem como estar conscientes da importância da Política de Segurança da empresa tendo conhecimento das potenciais consequências da inobservância de procedimentos especificados.

Daí a pergunta: como qualificar a equipe e torná-los competentes para atender este público?

A qualificação de colaboradores deve contar com a experiência e capacidade de profissionais da área da saúde, docentes envolvidos com a temática, especialistas em atividades de Ecoturismo e Turismo de Aventura e as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. As pessoas com deficiência, em geral, têm boa vontade em trocar experiências, orientar a melhor maneira de lidarmos com elas e acabam demonstrando entusiasmo em participar de atividades novas e diferentes para elas desde que haja paciência e boa vontade por parte de empresários e condutores. Esta interação costuma ser uma vivência inesquecível para condutores e visitantes – com ou sem deficiência.

Uma capacitação mais formal pode ser obtida junto a entidades e associações de apoio a pessoas com deficiência e em alguns casos, pode ser válida a contratação de serviços especializados de consultoria.



Para assegurar a competência e o envolvimento da equipe é importante que as ações de capacitação e treinamentos sejam frequentes, a fim de buscar a melhoria contínua.

Além disso, é importante que as especificidades observadas no atendimento desse público sejam abordadas de forma transversal, ou seja, em qualquer treinamento, seja de procedimentos operacionais mais específicos ou simplesmente de atendimento e relacionamento com os clientes.

Uma boa estratégia consiste em multiplicar conhecimentos e práticas, uma vez que conhecimento e outros componentes de competência adquiridos numa ação de capacitação ou treinamento podem ser transferidos para toda a equipe. É o que ocorre em ações de *benchmarking*, nas quais a aprendizagem se dá por comparação entre experiências de diferentes empresas ou destinos, prática que tem sido estimulada nos segmentos de Ecoturismo e Turismo de Aventura. Nesse sentido, visitar destinos como Socorro, no interior de São Paulo, e as empresas que têm se especializado em acessibilidade pode também oferecer relevante contribuição quando isso acontecer de maneira orientada e com o foco nesse aprendizado.



Controles Operacionais

Esta é a parte crítica de qualquer atividade de Ecoturismo e Turismo de Aventura. Tudo neste tipo de negócio é baseado em procedimentos, equipamentos, estruturas e ferramentas que controlam a operação. Em geral, as empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura são especialistas nisso!

As operações e produtos turísticos devem seguir procedimentos elaborados com o objetivo de garantir a satisfação e a segurança dos clientes, logo, basta saber como atender as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida para complementar os procedimentos, tornando esse público parte das atividades, e não uma exceção.

Como exemplo, imaginemos um cenário de uma operação de *rafting*.

Antes de efetivamente embarcar nos botes e iniciar a descida do rio, várias etapas preliminares são necessárias, além do preenchimento da declaração de conhecimento de risco, seguro, informação sobre as facilidades do Sistema de Gestão da Segurança etc.

- **Todos os clientes devem ser informados dos procedimentos comumente adotados, como embarque, desembarque, posicionamento dentro do bote e comandos de remada mais utilizados;**
- **Todos os clientes devem ser informados – e, se preciso, passar por um breve treinamento – quanto à posição a ser adotada caso caiam do bote e como devem se comportar caso o bote vire (algumas empresas optam por fazer treinamento de virada do bote num local calmo e controlado).**

Colocados estes pontos, passamos abordar esses itens imaginando um cliente com deficiência, neste exemplo um lesionado medular (paraplégico, que utiliza cadeira de rodas):

- **Como fazer que o cliente chegue até o local de embarque?**
- **Como ajudá-lo a embarcar e a desembarcar?**
- **Como fazer que o cliente se desloque do desembarque até o veículo da operação?**
- **Será que este cliente consegue permanecer sentado com sustentação própria ou vai necessitar de algum apoio adicional? (Dependendo da altura da lesão na coluna, a pessoa terá maior ou menor controle muscular e sustentação para se manter sentada sem qualquer apoio; algumas pessoas precisarão de apoio).**
- **Será que esta pessoa com deficiência consegue assumir a posição adequada em caso de queda do bote? É possível que assuma uma posição que proporcione a segurança desejada?**
- **Como este cliente se comportaria em caso de virada do bote?**

Acreditamos que uma das maneiras de responder e contemplar as questões apresentadas acima seria convidar uma pessoa com deficiência a participar de uma operação de *rafting* e juntamente com esta pessoa buscar as respostas e soluções para a problemática apresentada. Uma vez que as soluções encontradas se mostrem adequadas poderão ser incorporadas no SGS.

Outra opção no atendimento de pessoas com deficiência, além de verificar a capacidade de executar manobras e posições essenciais à atividade é um bate-papo com itens predefinidos, visando identificar a experiência da pessoa, sua familiaridade com o ambiente e a atividade, suas necessidades específicas, entre outros aspectos.

Como já mencionamos, é importante lembrar que ninguém melhor que a própria pessoa com deficiência para orientar qual a maneira mais adequada de ajudá-la, uma vez que ela pode ter desenvolvido um sistema ou método próprio que pode diferir de formas padronizadas de auxílio.



Considerações finais sobre SGS

Como as atividades de Ecoturismo e Turismo de Aventura são muito distintas e realizadas em locais e situações diferentes, é difícil e até temerário a apresentação de uma “fórmula” que sirva para todas as situações.

De qualquer modo, é altamente recomendável olhar para os produtos e operações de forma crítica, testar as soluções e procedimentos planejados em situações reais com a participação de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida e, desta maneira, implementar os ajustes que levarão ao aprimoramento dos produtos. Isso faz parte do processo de aprimoramento independentemente do público a ser atendido.

Não se deve ter medo, mas sim respeito pelas pessoas e, principalmente, seriedade nas opções comerciais sobre quem atender. Essas decisões empresariais devem estar refletidas nos Sistemas de Gestão da Segurança proporcionando uma ótima experiência a todos os clientes, sejam eles com deficiência, mobilidade reduzida ou pessoas que não estejam nessas condições.

Podemos citar aqui outras questões relevantes para o planejamento e atendimento de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida:

- **É possível atender pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida simultaneamente a pessoas que não estejam nessas condições?**
- **Sendo possível, é preciso reduzir o número de pessoas no grupo e/ou aumentar o número de condutores?**
- **Nesse caso, o tempo necessário para a realização da atividade permanecerá o mesmo?**
- **O equipamento disponível para a realização da atividade é adequado/suficiente?**

Nosso objetivo não é responder a estas perguntas, mas auxiliar por onde começar, uma vez que atividades diferentes podem apresentar respostas diferentes a essas questões, em função das especificidades apresentadas pelo público atendido.

ASPECTO SOCIAL



Atuação Junto ao Poder Público e Outros Atores do Destino Turístico

Evidente que a carência de soluções de acessibilidade não existe apenas em relação à oferta de produtos de Turismo de Aventura e Ecoturismo. As dificuldades apontadas por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida aparecem também em transportes públicos, meios de hospedagem, restaurantes e lanchonetes, estabelecimentos comerciais, vias públicas... Isso significa que para conquistar o mercado consumidor de produtos acessíveis é necessário um esforço conjunto, que envolva vários atores do destino turístico, como órgãos públicos, agências de viagem, empresas que oferecem transporte, hospedagem, entretenimento, alimentação e outros produtos que tenham o turista como público-alvo. Todos devem estar envolvidos na implementação da acessibilidade para que o atendimento adequado a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida não seja apenas parcial e para que o destino como um todo ganhe visibilidade no quesito “Turismo de Aventura e Ecoturismo Acessíveis”.

E para que esse resultado seja alcançado, devemos ter em mente que nossos esforços para implementar a acessibilidade não podem se esgotar em nosso próprio empreendimento. Devemos colocar o tema em pauta em diferentes níveis de governança, discutindo essa questão em Conselhos de Turismo, junto às Secretarias Municipais de Turismo, em associações e outras iniciativas da sociedade civil e, assim, participar de forma ativa da proposição e da execução de medidas que visem à acessibilidade, buscando benefícios para o nosso próprio negócio, para a localidade em que atuamos e para toda a sociedade.





ESTUDO DE CASOS

Apresentamos a seguir depoimentos de duas empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura que oferecem produtos e atividades para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Com esses dois relatos queremos demonstrar que, ainda que sejam pouco numerosas as experiências em acessibilidade nos segmentos de Turismo de Aventura e Ecoturismo, há bons exemplos de empreendimentos bem-sucedidos.

Esperamos que estes depoimentos ilustrem as orientações deste **Manual de Boas Práticas de Acessibilidade em Ecoturismo e Turismo de Aventura** e que sirvam de incentivo a muitas iniciativas de adaptação e implementação de acessibilidade nesses segmentos em todo o Brasil.

CAMPO DOS SONHOS e Parque dos Sonhos



Projeto Piloto de Aventura Segura Adaptada às Pessoas com Deficiência ou Mobilidade Reduzida

José Fernandes Franco*

Com a publicação do Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004, que estabelece normas gerais e critérios para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, tais como idosos, obesos, gestantes, pessoas temporariamente imobilizadas devido a acidentes etc., nos diversos setores que atendem públicos em geral, incluindo o turismo, detectou-se que, nesse segmento tão abrangente, não existiam condições de acessibilidade condizentes para que se pudessem oferecer muitas das atividades que são disponibilizadas pelo setor. Entre os diversos tipos de turismo existentes no país, o de aventura, com toda certeza, era o que maiores dificuldades apresentava para a viabilização de uma operação segura para as pessoas com deficiência.

O Turismo de Aventura tendo mais de 20 atividades diferentes realizadas no ar, na terra e na água, exigiria não só a adaptação de vestiários, rampas de acesso às atividades, meios de locomoção, formas de transferências etc., mas também a criação de equipamentos adaptados que viabilizassem com segurança a inclusão das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida nesse tipo de turismo.

Foi em 2005, durante a Adventure Sports Fair, a maior feira de Turismo de Aventura e Ecoturismo do país que o Campo dos Sonhos e o Parque dos Sonhos, em parceria com a ONG Aventura Especial, aceitaram um desafio do Ministério do Turismo para adaptação das atividades de aventura, por meio do projeto que foi denominado “Aventureiros Especiais”. Esses dois locais da cidade de Socorro operavam mais de 14 atividades de aventura de terra e

* Diretor do Campo dos Sonhos e Parque dos Sonhos, Coordenador Técnico da Comissão ABETA/SP e Vice-Presidente do COMTUR de Socorro/SP.

água e, num trabalho pioneiro, após quase dois anos de estudos, tornaram possível às pessoas com diversos tipos de deficiência praticarem com segurança e conforto diversas atividades de aventura e também de ecoturismo, que jamais imaginariam que um dia pudessem fazer e além de tudo, obedecendo aos critérios estabelecidos pelo Programa Aventura Segura, lançado pelo Ministério do Turismo com o apoio do SEBRAE Nacional e executado pela ABETA, utilizando as Normas Técnicas da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), desenvolvidas no âmbito do Comitê Brasileiro do Turismo (ABNT/CB 54).

Como resultado desse importante trabalho, duas publicações encontram-se disponíveis para as empresas que buscam as adaptações de suas atividades. A primeira foi lançada pelo Ministério do Turismo e a ONG AVAPE em 2009, compondo um conjunto de quatro volumes, intitulados “Turismo Acessível” sendo o Volume I – Introdução a uma Viagem de Inclusão; Volume II – Mapeamento e Planejamento: Acessibilidade em Destinos Turísticos; Volume III – Bem Atender no Turismo Acessível e Volume IV – Bem Atender no Turismo de Aventura Adaptada. Esses quatro volumes impressos podem ser consultados por meio do sítio do Ministério do Turismo (www.turismo.gov.br). A segunda publicação é de autoria de Dadá Moreira da ONG Aventura Especial chamado “Turismo de Aventura Especial”, que foi lançada em abril de 2010 e pode ser adquirido pelo sítio www.aventuraespecial.org.br.

Realmente, hoje o Campo e o Parque dos Sonhos operam comercialmente 10 atividades de aventura adaptadas, que constam do quadro abaixo:

Atividades de aventura para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida										
	Acqua-tide	Arvorismo	Bóia-cross	Canoaagem	CaVALGADA	Caminhada de curta duração	Rafting	Rapel	Tirolesa	Fora de Estrada
Paraplégico	●	●	□	□	●	△	△	△	△	△
Tetraplégico	●	●	●	●	●	△	△	△	△	△
Def. Visual	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
Def. Auditivo	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
Def. Mental	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
Def. Múltiplo	□	□	□	□	△	□	△	□	□	□

□ Atividade pode ser praticada normalmente, com adaptação mínima e monitores.

△ Atividade pode ser praticada, mas requer uso de equipamentos adaptados.

● Atividade não apresenta condições de ser praticada com segurança para esse tipo de deficiência.

Do ponto de vista de uma operação comercial, é fundamental que sejam observados os seguintes critérios:

1. Até este momento apenas algumas atividades foram estudadas e já possuem uma cartilha de recomendações publicadas pelo Ministério do Turismo. Mais atividades serão estudadas no futuro. Assim, não se recomenda operar comercialmente outras atividades para esse tipo de público antes que estudos sejam realizados;
2. Os empreendimentos que desejam adaptar suas atividades necessitam contratar pessoal especializado e de apoio técnico e mercadológico, pois qualquer tipo de amadorismo nesse processo de adaptação pode colocar em risco ou piorar ainda mais as condições da deficiência que a pessoa já tenha;
3. Além de os colaboradores das empresas serem treinados para trabalhar com os diferentes tipos de deficiências ou mobilidade reduzida, é fundamental que se tenha toda a infraestrutura do local adaptada conforme determina a legislação em vigor;
4. É fundamental que os operadores possuam os equipamentos adaptados que foram

desenvolvidos no Projeto “Aventureiros especiais I”, como a cadeirinha adaptada para técnicas verticais, cadeirinha para bote de *rafting*, colete salva-vidas adaptado, cadeirinha para caminhadas em trilhas, além de veículos adaptados para transporte interno;

5. Como o grau de exigência e complexidade das operações com pessoas com deficiência é maior, todas essas atividades devem ser realizadas de acordo com as Normas Técnicas da ABNT.

Até este momento, poucos locais no país estão preparados para operar com os mais de 25 milhões de brasileiros com deficiência, além de um número ainda maior de pessoas com mobilidade reduzida.

Isto significa que uma parcela significativa da população brasileira hoje tem um acesso restrito ao Turismo de Aventura, mesmo representando um potencial enorme para os empresários do setor. Após ter implementado as ações de acessibilidade, o Campo e o Parque dos Sonhos tiveram um aumento de aproximadamente 30% das taxas de ocupação e prestação de serviços no setor de aventura; além disso, notou-se que cada turista com deficiência traz consigo na viagem de 3 a 4 pessoas acompanhantes, tornando o resultado ainda mais expressivo.

ARARAÚNA - Turismo & Negócios



Acessibilidade no Ecoturismo

José Assis Filho*

Apresentamos o trabalho de acessibilidade no Ecoturismo que a Araraúna desenvolve, mostrando suas modalidades envolvendo o meio natural. Consideramos que a acessibilidade é um processo que se verifica a partir das relações sociais que envolvem diferentes situações de deficiência, refletindo o grau de maturidade de um povo para atender os direitos de cidadania.

O Parque Estadual Altamiro de Moura Pacheco, um dos propulsores do ecoturismo e da inclusão social e ambiente onde o projeto é desenvolvido, está localizado nos municípios de Goianápolis, Goiânia, Nerópolis e Terezópolis de Goiás e foi criado para proteger um dos últimos vestígios da vegetação caracterizada como mata-seca (remanescentes da Mata Atlântica) no estado de Goiás. Essa vegetação é de fundamental importância, tanto para os recursos hídricos, como para a fauna e flora da região e, de acordo com o que se registra, é um diferencial em relação às demais Unidades de Conservação do Brasil.

O parque possui a Trilha Peba, específica para pessoas com deficiência visual, mas que pode receber qualquer pessoa com algum tipo de deficiência e pessoas com mobilidade reduzida também. A iniciativa evidencia a preocupação em garantir os direitos desse público, por meio de medidas de acessibilidade e inclusão social.

Nesse sentido, a Trilha Peba está totalmente adaptada com corda guia na lateral direita, a qual contém “nós” que indicam a presença de uma placa informativa em braille e em português sobre as espécies nativas da flora já catalogadas, com seu nome científico e o popular. As placas trazem também informações sobre as características da trilha, que tem 800 metros de extensão e está livre de obstáculos que poderiam causar acidentes. Assim, a pessoa com deficiência que percorre a Trilha Peba está em um ambiente natural praticando o Ecoturismo, desfrutando de um percurso adaptado.

Trabalhar com esse tipo de público é vivenciar experiências inéditas. Propiciar isto a pessoas que jamais tiveram contato com a natureza e com a prática do Ecoturismo é uma sensação única para um profissional e podemos vivenciar isto sempre, levando grupos de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.



Marcos Legais

Lei nº 4.169, de 4 de dezembro de 1962 – Oficializa as convenções Braille para uso na escrita e leitura dos cegos e o Código de Contrações e Abreviaturas Braille.

Lei nº 7.405, de 12 de novembro de 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 7.853, de 24 de outubro de 1989 – Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para 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 8.160, de 8 de janeiro de 1991 – Dispõe sobre a caracterização de símbolo que permita a identificação de pessoas portadoras de deficiência auditiva.

Lei nº 8.899, de 29 de junho de 1994 – Passe livre transporte coletivo interestadual.

Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999 – Política Nacional para integração da pessoa com deficiência.

Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000 – Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Decreto nº 3.691, de 19 de dezembro de 2000 – Regulamenta a lei nº 8.899.

Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002 – Língua Brasileira de Sinais.

Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003 – Dispõe sobre o Estatuto do Idoso.

Instrução Normativa IPHAN nº 1, de 25 de novembro de 2003 – Acessibilidade de Bens Culturais.

Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004 – Regulamenta a Lei nº 10.048/2000, que dá prioridade e atendimento às pessoas, e a Lei nº 10.098/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Lei nº 11.126, de 27 de junho de 2005 – Dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia.

Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005 – Regulamenta a Lei nº 10.436/2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras, e o art. 18 da Lei nº 10.098/2000.

Portaria nº 310, 31 de março de 2006 – Aprova a Norma Complementar nº 01/2006, que trata de recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência, na programação veiculada nos serviços de radiodifusão de sons e imagens e de retransmissão de televisão.

Decreto nº 5.904, de 21 de setembro de 2006 – Regulamenta a Lei nº 11.126, de 27 de junho de 2005, que dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia e dá outras providências.

Decreto Legislativo 186, de 09 de julho de 2008 – Convenção Internacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência. (Aprovado com *status* de Emenda Constitucional)



Referências Normativas - Conheça mais

ABNT NBR 13994 – Elevadores de passageiros – Elevadores para transporte de pessoa portadora de deficiência.

ABNT NBR 14020 – Trem de longo percurso.

ABNT NBR 14022 – Acessibilidade em veículos de características urbanas para o transporte coletivo de passageiros.

ABNT NBR 14273 – Acessibilidade da pessoa portadora de deficiência no transporte aéreo comercial.

ABNT NBR 9050 – Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

ABNT NBR 14021 – Transporte – Acessibilidade no sistema de trem urbano ou metropolitano.

ABNT NBR 15250 – Acessibilidade em caixa de auto-atendimento bancário.

ABNT NBR 15290 – Acessibilidade em comunicação na televisão.

ABNT NBR 15320 – Acessibilidade à pessoa com deficiência no transporte rodoviário.

ABNT NBR 15331 – Turismo de Aventura – Sistema de Gestão da Segurança – Requisitos.

ABNT NBR 15450 – Transporte aquaviário.

ABNT NBR 15599 – Comunicação da prestação de serviços.

ABNT NBR 15646 – 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.

ABNT NBR 15570 – Especificações técnicas para fabricação de veículos de características urbanas para transporte coletivo de passageiros.



Referências Bibliográficas

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE ECOTURISMO E TURISMO DE AVENTURA; BRASIL. Ministério do Turismo. Perfil do turista de aventura e do ecoturista no Brasil. São Paulo, 2010.

_____; _____. Manual de boas práticas de espeleoturismo. Belo Horizonte, 2009.

_____; _____. Manual de boas práticas em sistema de gestão da segurança. Belo Horizonte, 2009.

BRASIL. Ministério do Turismo. Turismo acessível: Introdução a uma Viagem de Inclusão.

Volume I. Brasília, 2009.

_____. Turismo Acessível: Mapeamento e Planejamento do Turismo Acessível nos Destinos Turísticos.

Volume II. Brasília, 2009.

_____. Turismo Acessível: Bem Atender no Turismo Acessível. Volume III. Brasília, 2009.

_____. Turismo Acessível: Bem Atender no Turismo de Aventura Adaptada. Volume IV. Brasília, 2009.

IBGE. Censo Demográfico 2000. Disponível em: <www.ibge.gov.br>.

MCLETHIE, Barbara A. B. Comunicando com alunos que são surdocegos. Programa Hilton Perkins: Massachusetts, 2001.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Pessoas com deficiência e os desafios da inclusão. Revista Nacional de Reabilitação, 30 set. 2004

_____. Inclusão no lazer e turismo em busca da qualidade de vida. São Paulo: Áurea, 2003.

USDA – Accessibility Guidebook for Outdoor Recreation and Trails. 2006.



Sites

www.abeta.com.br

www.abnt.org.br

www.aventurasegura.org.br

www.cedipod.org.br

www.cidades.gov.br

www.cvi.org.br

www.entreamigos.com.br

www.feneis.com.br

www.fundacaodorina.org.br

www.iape.org.br

www.info-handicap.lu

www.laramara.org.br

www.lerparaver.com

www.presidencia.gov.br

www.sarah.br

www.seed.pr.gov.br

www.senado.gov.br

www.todosnos.unicamp.br

www.turismo.gov.br



ACESSIBILIDADE EM ECOTURISMO E TURISMO DE AVENTURA

VOL. 11

www.aventurasegura.org.br



Ministério
do Turismo

