

INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE NO ECOTURISMO

PANORAMA E PERFIL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA NO BRASIL

Segundo a Pesquisa Nacional de Saúde (PNS), de 2019, o Brasil conta com cerca de 17,3 milhões de pessoas com alguma deficiência, o que representa 8,4% da população geral (com dois anos ou mais de idade).

As deficiências podem ser divididas em física, visual, auditiva, intelectual, psicossocial e a deficiência múltipla, conceituada como a associação de duas ou mais deficiências. Das deficiências investigadas nessa população, na pesquisa do PNS:

- **3,8%** (7,8 milhões de pessoas) têm deficiência física nos membros inferiores;
- **3,4%** (7 milhões de pessoas), deficiência visual;
- **2,7%** (5,5 milhões de pessoas), deficiência nos membros superiores;
- **1,2%** (ou 2,5 milhões), deficiência mental;
- **1,1%** (ou 2,3 milhões), deficiência auditiva.

Sobre gênero, a pesquisa mostra que, entre as pessoas com deficiência (PCD), 10,5 milhões são mulheres (9,9%) e 6,7 milhões, homens (6,9%). Em relação ao local onde moram, 9,7% das pessoas estão em áreas rurais, enquanto 8,2% vivem em zonas urbanas.

A pesquisa aponta ainda que apenas 28,3% das pessoas com deficiência em idade de trabalhar (14 anos ou mais) estavam empregadas, ante 66,3% daquelas sem deficiência. Outro resultado da pesquisa é de que 67,6% da população com deficiência não tinha instrução ou tinham o ensino fundamental incompleto, e isso mostra que a inclusão dessas pessoas no mercado de trabalho e na escolaridade no Brasil ainda é um obstáculo.

A PESSOA COM DEFICIÊNCIA NO TURISMO

No turismo, a inclusão da pessoa com deficiência também é um desafio a ser superado, pois nem sempre há opções que facilitem o acesso desse público aos destinos e atrativos visitados.

Segundo [pesquisa](#) realizada por uma agência de viagens, **quase um terço das PCD entrevistadas disseram preferir viajar com empresas que priorizam viagens acessíveis**, mas que isso nem sempre é possível: **40% dos respondentes disseram que as viagens acessíveis são mais caras**, pois exigem custos de apoio ou adaptações que atendam às suas necessidades, mas, muitas vezes, estão indisponíveis no destino ou atrativo visitado. No entanto, **44% dizem ter visto uma leve melhora nas opções acessíveis de turismo nos últimos anos**, mas confessam esperar mais aprimoramentos.

Por representarem uma considerável fatia da população brasileira geral, conhecer e entender as viagens feitas pelas pessoas com deficiência e suas motivações é essencial para o desenvolvimento de melhores práticas para atender a esse público. Segundo o [Estudo do Perfil de Turistas – Pessoas com Deficiência](#), vários são os fatores que as motivam a viajarem, alguns, inclusive, compatíveis com o turismo ecológico e de natureza. Dentre esses fatores, os destaques vão para:

1. visitar parentes e familiares;
2. visitar parentes e familiares doentes;
3. estar com amigos que moram em outras cidades;
4. conhecer novos lugares, culturas e paisagens;
5. ser surpreendido por algo novo ou a busca por novidades;
6. conhecer um lugar famoso ou inusitado;
7. descansar e se divertir;
8. ir, especificamente, à praia;
9. presenciar eventos promovidos por entidades que os representam;
10. viagens a trabalho;
11. realizar provas de um determinado concurso.

VIAGENS ACESSÍVEIS COMO TENDÊNCIA E POTENCIAL DE MERCADO

Entender as viagens acessíveis é também entender o mercado de turismo. O último relatório produzido pela [Open Doors Organization](#), especializada nesse nicho do mercado, aponta que **o crescimento de viagens acessíveis nos EUA é de 22% ao ano**, e que, no país, houve **mais de 26 milhões de adultos com deficiência viajando, o que gerou um gasto médio de US\$ 17,3 bilhões entre 2013 e 2015**, valor que pode aumentar, considerando que parte deles viajaram acompanhados.

Fontes: [Estudo do Perfil de Turistas – Pessoas com Deficiência](#). Ministério do Turismo. 2013. Felipe Lima. [Pesquisa: pessoas com deficiência revelam dificuldades em viajar](#). Panrotas. 2018. [Como é a acessibilidade no turismo do Brasil e ao redor do mundo](#). Quanto custa viajar. 2019. Lucas Janon e Pauline Almeida. [Brasil tem mais de 17 milhões de pessoas com deficiência, segundo IBGE](#). CNN. 2021. [PNS 2019: país tem 17,3 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência](#). IBGE. 2021.



INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE NO TURISMO

Aspectos legais

A acessibilidade e a qualidade de vida são direitos das pessoas com deficiência, e a redução das desigualdades é um dos [objetivos de desenvolvimento sustentável da ONU](#). Além disso, a inclusão de PCD em atividades turísticas está prevista no [Estatuto da Pessoa com Deficiência](#), que define que “a pessoa com deficiência tem direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer em igualdade de oportunidades com as demais pessoas”, inclusive em “monumentos e locais de importância cultural e a espaços que ofereçam serviços ou eventos culturais”.

O estatuto define, inclusive, diretrizes a atores dos serviços turísticos locais, como:

Art. 45. Os hotéis, pousadas e similares devem ser construídos observando-se os princípios do desenho universal, além de adotar todos os meios de acessibilidade, conforme legislação em vigor.

§ 1º Os estabelecimentos já existentes deverão disponibilizar, pelo menos, **10% (dez por cento) de seus dormitórios acessíveis, garantida, no mínimo, 1 (uma) unidade acessível.**

§ 2º Os dormitórios mencionados no § 1º deste artigo deverão ser localizados em rotas acessíveis.

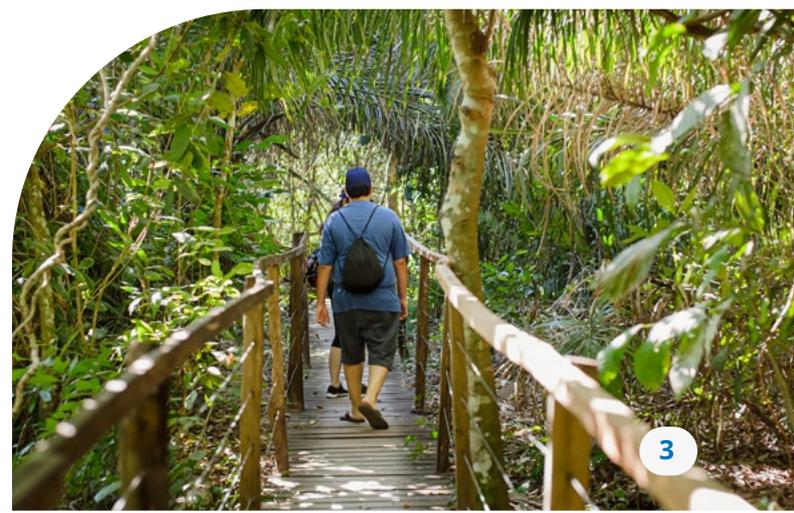
Exemplo de acessibilidade no ecoturismo

A educação ambiental promovida pelo ecoturismo, para muitas pessoas, pode ser uma oportunidade de se conectar com a natureza em algum destino especial, mas, para pessoas com deficiência, isso pode ser bastante difícil, devido à acessibilidade.

Pensando nisso, o turismólogo e empresário Ricardo Shimosakai criou, em 2010, a [Turismo Adaptado](#), empresa voltada ao lazer e turismo com destinos inclusivos para PCD: são mais de 100 mil capacitações em acessibilidade, 280 palestras ministradas, 118 consultorias a empresas e 30 países visitados. O turismo ecológico também é um foco da empresa. Em

Bonito (MS), ele realizou treinamentos com guias para atender as pessoas com deficiência, pois a capacitação de profissionais para o atendimento inclusivo é fundamental para o sucesso do turismo acessível.

Fontes: [Estatuto da Pessoa com Deficiência](#). Senado. 2019. [Ecoturismo acessível e inclusivo pela visão de um turismólogo com deficiência](#). Ricardo Shimosakai. 2022. [Objetivos de desenvolvimento sustentável](#). Nações Unidas Brasil. Acesso em 2022.



COMO ATUAR ACESSIVELMENTE E BOAS PRÁTICAS

O turismo é uma forma de promover o bem-estar sem impedir ou limitar a ninguém o acesso aos atrativos e serviços. Nesse sentido, o [Programa Turismo Acessível](#) criou um conjunto de ações para promover a inclusão e o acesso de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida à atividade turística com segurança e autonomia, como poder cadastrar, buscar e avaliar estabelecimentos turísticos que ofereçam acessibilidade.

A [Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura](#) (Abeta) também conta com um manual de boas práticas de [acessibilidade em ecoturismo e turismo de aventura](#), em que confere dicas e sugestões para um melhor atendimento. O [guia de boas práticas de acessibilidade](#) de Portugal também oferece dicas nesse sentido.

- Trate pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida com naturalidade. Não há motivo algum para tratá-las com preocupação ou atenção excessivas.
- Sempre que for necessário, garanta o acompanhamento do participante com deficiência por uma segunda pessoa.
- Seja direto e ofereça ajuda sempre. Caso a oferta seja recusada, não insista. Pessoas com deficiência podem realizar muitas atividades e tarefas sozinhas;
- Evite antecipar as respostas do participante ou responder por ele, respeite o ritmo de expressão individual.
- Quando o cliente aceitar ajuda, siga suas orientações. Muitas pessoas com deficiência desenvolvem técnicas pessoais e sabem melhor do que ninguém como devem ser auxiliadas.

- 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!

Ou seja, as atividades e os serviços turísticos devem promover o máximo de independência e autonomia ao visitante, mas devem sempre ter em vista suas capacidades e limitações e atender às necessidades inerentes a cada caso.

Além dessas recomendações para o atendimento ao cliente com deficiência e mobilidade reduzida, outras dicas para um bom atendimento turístico incluem:

- **Informar-se para atender bem:** para bem atender esse público, é importante conhecer seus direitos e suas necessidades, além de estar atento às inovações dos recursos de acessibilidade disponíveis no mercado (tecnologias, equipamentos e procedimentos).
- **Preparar colaboradores:** a preparação de condutores, guias e demais atores do ecoturismo local é um investimento indispensável. Investir em recursos humanos só aumenta as chances de atender melhor os clientes e de ampliar o campo de atuação da

empresa, independentemente do público ao qual ela se direciona.

- **Comunicação e marketing:** ao oferecer atividades a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, é necessário saber como se comunicar com elas de modo adequado e eficiente. Se a empresa desenvolve produtos acessíveis ou adaptados para pessoas com deficiência visual, por exemplo, o website deve estar adaptado para oferecer, a esse tipo de cliente, as informações sobre tais produtos. A acessibilidade não implica apenas aspectos físicos, a comunicação também deve ser acessível, e isso começa já na divulgação do produto.



Saiba mais: o guia "[Turismo acessível: bem atender no turismo de aventura adaptada](#)" apresenta, no capítulo 5.7, dicas e técnicas para o bom atendimento à pessoa com deficiência no turismo de aventura, de acordo com algumas atividades. Além disso, a [cartilha de turismo acessível](#), do Programa Turismo Acessível, mostra, entre outras coisas, sugestões de materiais de apoio para o entendimento do tema.



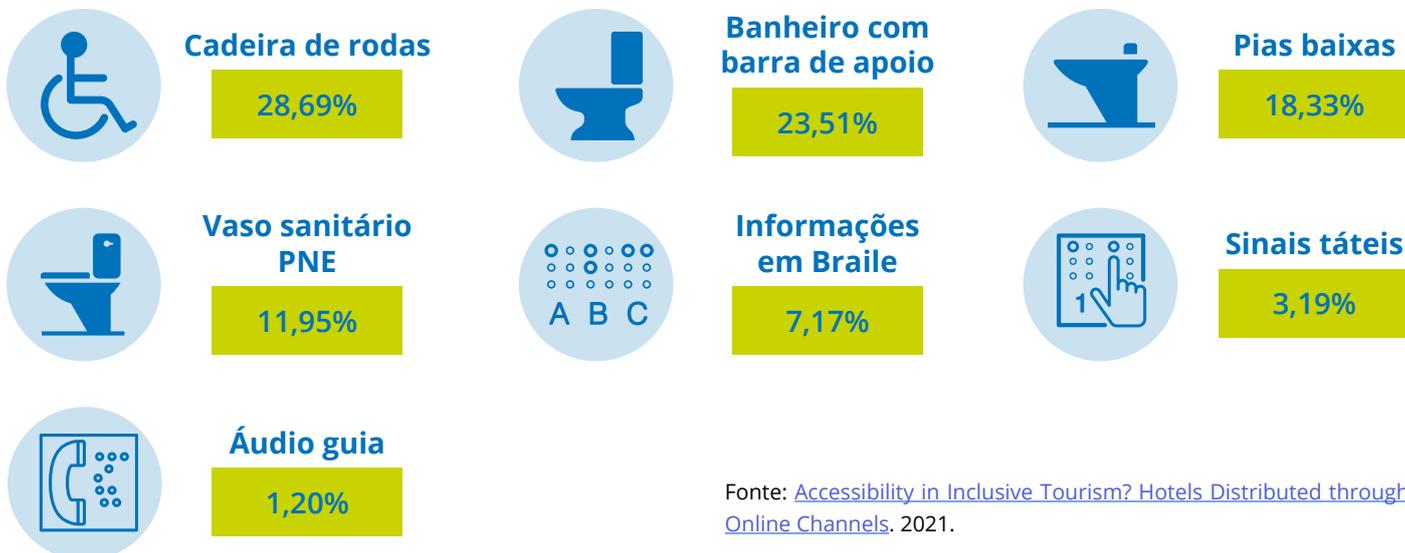
Fontes: [Guia de boas práticas de acessibilidade - Turismo ativo](#). Turismo de Portugal. Acesso em 2022. [Turismo acessível](#). Programa Turismo Acessível. Acesso em 2022.

ACESSIBILIDADE NO TURISMO: BRASIL

Segundo um [estudo](#) sobre a acessibilidade do turismo ao redor do mundo, que avaliou a disponibilidade de hospedagens em canais online, como o Booking.com, nas Américas o Canadá e Brasil estão acima da média no quesito de instalações acessíveis, embora os números sejam ainda baixos:

- **9,8%** das hospedagens disponíveis no Booking.com estão nas Américas.

- **23,9%** das hospedagens gerais (hotéis, hostels, apartamentos etc.) disponíveis globalmente na plataforma são adaptadas à acessibilidade. Se forem considerados apenas os hotéis, **57,6%** são acessíveis.
- Com relação às hospedagens que disponibilizam instalações acessíveis no Brasil, elas oferecem:



Fonte: [Accessibility in Inclusive Tourism? Hotels Distributed through Online Channels](#). 2021.

PRÁTICAS ACESSÍVEIS NO ECOTURISMO BRASILEIRO

Mas, para além das hospedagens acessíveis, muito se tem feito para a inclusão turística no Brasil. Em 2005, o programa [Aventura Segura](#) foi criado pelo [Ministério do Turismo](#) e executado pela Abeta, e estimulou empresários do segmento de turismo de aventura e ecoturismo a implementarem, entre outras coisas, recursos de acessibilidade nos empreendimentos. Essa implementação deveria ter como base o desenvolvimento e a aplicação de [42 normas técnicas](#), com padrões de qualidade e segurança para as atividades. Veja alguns exemplos no país:

- A [Ativa Rafting e Aventuras](#), na região de Itacaré e Taboquinhas, na Bahia, oferece a

descida de *rafting* para grupos de pessoas com deficiência visual e mobilidade reduzida, e a experiência é ainda mais sensível.

- Já em Três Coroas, no Rio Grande do Sul, Cristian Krummenauer, da [Brasil Raft](#), conta que possui um processo contínuo de acessibilidade nas atividades de aventura e na estrutura do parque e que a cada dia mais recebe pessoas interessadas pela experiência ecológica e da vida ao ar livre.

Fontes: Eva Martin-Fuentes, Sara Mostafa-Shaalan e Juan Pedro Mellinas. [Accessibility in Inclusive Tourism? Hotels Distributed through Online Channels](#). Societies. 2021. [Natureza para todos: turismo de aventura proporciona inclusão e acessibilidade](#). ABETA. Acesso em 2022.

ACESSIBILIDADE NO ECOTURISMO: MATO GROSSO DO SUL

A cidade de Bonito é um dos destinos de ecoturismo mundialmente conhecidos e de grande interesse no Brasil. [Segundo o Observatório de Turismo de MS](#), **15,3% de quem chega ao estado por Campo Grande tem como motivação da visita o ecoturismo; destes, 47,4% buscam o município de Bonito**. Nessa cidade, desde 2010, os principais atrativos têm recebido investimentos na adaptação de sua infraestrutura e na capacitação de seus profissionais para atender a pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.





ABISMO ANHUMAS - Referência em acessibilidade, a atividade começa em uma trilha suspensa que vai até a base de apoio, onde o visitante é equipado e levado ao deque de descida para dar início ao rapel. Dentro da caverna, também é possível fazer o passeio de bote e flutuação. Todo o percurso é acompanhado por um monitor, que garante o suporte necessário ao participante. A descida até as águas cristalinas do abismo, que tem 72 metros, é realizada por um sistema de elevação que exige o mínimo de esforço do visitante.

NASCENTE AZUL - Conta com carro de apoio, cadeira anfíbia, rampas de acesso e profissionais preparados. O passeio da Nascente Azul começa com um trilha de 300 metros e atende às normas de segurança e acessibilidade. Em seguida, o visitante percorre uma passarela suspensa em uma cadeira anfíbia até chegar ao deque de flutuação. Esse equipamento conta com diferentes posições de encosto, apresenta fluidez e estabilidade ideais para o banho de rio e tem pneus mais largos do que os das cadeiras de rodas tradicionais, o que facilita o deslocamento. Toda a atividade é acompanhada por instrutores capacitados para atender pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.

AQUÁRIO NATURAL - Outra opção de atrativo com acessibilidade. Antes do início da flutuação no rio, os visitantes recebem um treinamento na piscina, com todo o equipamento necessário, incluindo roupa, snorkel e máscara. Em seguida, é realizada uma trilha de 500 metros pela mata ciliar até chegar ao deque principal da nascente do rio. São cerca de 800 metros de flutuação, e todo o percurso é acompanhado por barco de apoio com instrutores especializados.

ATIVIDADES PRATICADAS POR PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO ESTADO

Um estudo sobre [a inclusão da pessoa com deficiência física no turismo de aventura na capital do Mato Grosso do Sul](#) revela que as atividades mais praticadas por essas pessoas são rapel (60,3% dos respondentes PCD), trilha (42,1%), tirolesa (39,5%), bungee jumping (34,2%) e outras atividades de aventura e ecoturismo como trilha com cadeira de rodas motorizada, canoagem etc (18,4%).

Destes respondentes, 94,7% disseram constatar segurança nessas atividades e que repetiram a experiência. Além disso, 86,8% responderam ter considerado os funcionários capacitados para atendê-los, o que demonstra bom nível de preparação das atividades executadas naquela região.

Fontes: [Dados Turísticos do Estado de Mato Grosso do Sul](#). Observatório do Turismo de MS. 2020. Carina Melazzi. [Bonito oferece atrativos turísticos com acessibilidade](#). Guia de rodas. 2021. Rosa Maria Batista Santos e outros. [A inclusão da pessoa com deficiência física no turismo de aventura em Campo Grande, MS](#). 2021.



Gerente da Unidade de Gestão Estratégica e Comunicação: Sandra Amarilha
Responsável Técnico do Sebrae: Paulo Maciel de Lima Junior
Analista Responsável pelo Polo de Ecoturismo: Telcio Prieto Barboza
Período da Pesquisa: 26 a 29 de agosto de 2022.
<https://www.portalecoturismo.com.br/>

