

Turismo

ACESSÍVEL

INTRODUÇÃO A UMA VIAGEM DE INCLUSÃO

BRASIL-2009

Brasil. Ministério do Turismo.

Turismo Acessível: Introdução a uma Viagem de Inclusão.
Volume I. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 48 p.

1. Turismo 2. Acessibilidade 3. Deficiência

MINISTÉRIO DO TURISMO
ASSOCIAÇÃO PARA VALORIZAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Turismo
ACESSÍVEL
INTRODUÇÃO A UMA VIAGEM DE INCLUSÃO

Brasília, 2009

PRESIDENTE DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA

MINISTRO DO TURISMO

LUIZ EDUARDO PEREIRA BARRETTO FILHO

SECRETÁRIO-EXECUTIVO

MÁRIO AUGUSTO LOPES MOYSÉS

SECRETÁRIO NACIONAL DE PROGRAMAS DE DESENVOLVIMENTO DO TURISMO

FREDERICO SILVA DA COSTA

SECRETÁRIO NACIONAL DE POLÍTICAS DO TURISMO

AIRTON PEREIRA

DIRETORA DE QUALIFICAÇÃO E CERTIFICAÇÃO E DE PRODUÇÃO ASSOCIADA AO TURISMO

REGINA CAVALCANTE

DIRETOR DE ESTRUTURAÇÃO, ARTICULAÇÃO E ORDENAMENTO TURÍSTICO

RICARDO MARTINI MOESCH

COORDENADOR-GERAL DE QUALIFICAÇÃO E CERTIFICAÇÃO

LUCIANO PAIXÃO COSTA

COORDENADORA-GERAL DE SEGMENTAÇÃO

SÁSKIA FREIRE LIMA DE CASTRO

Diretora de Qualificação e Certificação e de Produção Associada ao Turismo – Regina Cavalcante
Coordenador Geral de Qualificação – Luciano Paixão
Equipe Técnica – Evandro de Souza

Diretor de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico – Ricardo Moesch
Coordenadora-Geral de Segmentação – Sásksia Lima
Equipe Técnica – Ana Beatriz Serpa
Bárbara Blaudt Rangel

Prefeita da Estância Hidromineral de Socorro – Marisa de Souza Pinto Fontana
Diretor do Depto. de Turismo e Cultura de Socorro – Carlos Alberto Tavares de Toledo
Diretor de Planejamento e Urbanismo – Marcos José Lomônico

Presidente da Associação para Valorização de Pessoas com Deficiência – Sylvia Cury
Presidente do Conselho Deliberativo – Marcos Antônio Gonçalves

Coordenação Técnica

Eliana Victor
Marcelo Vitoriano
Jobair Ubiratan
Celso Salício

Equipe Técnica

Cristiane Ecker Fornazieri
Denise Simões Bras
Marcelo Scarabeli
Patrícia Cereguin
Rosemary Alonso
Sergio Salazar Salvati
Tais Nunes

Equipe de Apoio

Denilson Gobbo Nalin
Jorge Gonçalves
Sheila Trigilio
Fátima Galeazzo

**Oxigênio Desenvolvimento de
Políticas Públicas e Sociais**

Martha Del Bello
Francisco Dias Barbosa

Colaboradores

Alexis Ricardo Muñoz
Felipe Arns
José Fernando Franco
Mara Flora Lottici Krahl
Rose Franchini
Rubem Soares

**Editoração Eletrônica
Flow Design**

APRESENTAÇÃO

Desde o lançamento do Plano Nacional de Turismo – PNT 2007/2010 – uma Viagem de Inclusão, o Ministério do Turismo vem trabalhando para transformar o turismo em um importante mecanismo de desenvolvimento econômico do Brasil e um grande indutor de inclusão social.

Para isso, vêm sendo desenvolvidas ações no mercado interno para estruturar os destinos e estimular o consumo de produtos turísticos por clientes potenciais.

Uma dessas ações refere-se ao turismo acessível, no qual o Ministério do Turismo apóia projetos que visam à acessibilidade urbana e à adaptação de atividades turísticas, contribuindo assim para a melhoria da qualidade de vida da população local, bem como ampliando o acesso a turistas com deficiência ou mobilidade reduzida, quer sejam idosos, crianças, gestantes, entre outros.

Nesse sentido, foi firmada parceria entre o Ministério do Turismo e a Associação para Valorização de Pessoas com Deficiência (AVAPE) para execução do projeto Sensibilização para o Turismo Acessível, no município de Socorro, em São Paulo.

Essa iniciativa visa promover o mapeamento da acessibilidade turística e a qualificação do receptivo turístico local para o atendimento adequado a pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida, além de propor e divulgar roteiros adaptados em diferentes segmentos turísticos, tais como turismo cultural, ecoturismo e turismo de aventura.

Com o objetivo de apresentar os resultados alcançados por meio desta experiência, foram produzidos quatro volumes, intitulados Turismo Acessível.

O Volume I apresenta os conceitos e marcos legais em turismo e acessibilidade e orienta os gestores públicos e privados para os procedimentos necessários ao bom desenvolvimento do turismo acessível nos destinos.

Espera-se que essa experiência exitosa possa ser multiplicada em diversos outros destinos turísticos brasileiros, ampliando e qualificando, assim, nossa oferta turística e transformando o Brasil em um país acessível a todos.

Ministério do Turismo

SUMÁRIO

Introdução a uma Viagem de Inclusão

1. Introdução ao Turismo Inclusivo	08
1.1 Turismo – uma Viagem de Inclusão	09
1.2 Políticas de Turismo e Inclusão Social	09
1.3 Turismo Social.....	10
2. Entendendo o Turismo	12
2.1 Aspectos Conceituais	13
2.2 Marcos Legais	13
3. Entendendo a Deficiência	15
3.1 Conceituação e Caracterização da Deficiência	16
3.2 Marcos Legais	23
3.3 Acessibilidade e Turismo	26
4. Bases para o Desenvolvimento do Turismo Acessível	29
4.1 Preparando o Destino para a Acessibilidade	30
4.2 Planejamento Participativo	30
4.3 Buscando Parceiras e Financiamento.....	32
4.4 Estabelecendo Estratégias de Comunicação	37
4.5 Modelo de Plano de Ação	39
5. Bibliografia	41

[1]

INTRODUÇÃO AO TURISMO INCLUSIVO

1.1 TURISMO – UMA VIAGEM DE INCLUSÃO

1.2 POLÍTICAS DE TURISMO E INCLUSÃO SOCIAL

1.3 TURISMO SOCIAL

1.1 TURISMO – UMA VIAGEM DE INCLUSÃO

O turismo é uma das atividades econômicas que tem tido as maiores taxas mundiais de crescimento anual há várias décadas. Isto fez ampliar mercados antes inexplorados e atingir amplas camadas da população, devido às diferentes facilidades de acessos e meios de transportes, aumento da renda e ações promocionais.

Porém, o crescimento das viagens de turismo ainda não permitiu que todos os segmentos da população fossem beneficiados para desfrutar do turismo de lazer. Pessoas com deficiência de diferentes tipologias e pessoas com mobilidade reduzida, tais como idosos e obesos, também poderiam ser incluídos nas estatísticas de exclusão social do turismo, pois encontram dificuldades para se adaptarem às instalações e equipamentos nas edificações turísticas e espaços de lazer, ao mesmo tempo em que encontram prestadores de serviços sem qualificações específicas para um atendimento diferenciado.

Mesmo com essas dificuldades, e talvez por consequência delas, a acessibilidade no turismo vem se tornando prioridade do Governo Federal. Com a assinatura do Decreto Federal nº. 5296/2004, pessoas com deficiência, e com mobilidade reduzida passam a ter o direito de fazer turismo como mais um meio de integração social.

Promover eventos e ações de sensibilização para os diferentes atores do poder público e privado sobre o assunto, além de desenvolver projetos em parceria com diferentes segmentos, contribui para o avanço das políticas públicas voltadas para parcelas menos favorecidas da população brasileira.

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

1.2 POLÍTICAS DE TURISMO E INCLUSÃO SOCIAL

Para o Ministério do Turismo a igualdade social pressupõe garantir a acessibilidade a todos, independentemente das diferenças, e entender a diversidade como regra e não com exceção. Nessa reflexão, surge um novo paradigma, em que esses valores agregados conduzem a acessibilidade a uma cultura na qual as necessidades das pessoas com deficiência e com restrição de mobilidade assumem um caráter estratégico de ação efetiva do Estado. Nesse caso, é responsabilidade do Ministério do Turismo sensibilizar e disseminar orientações acerca da acessibilidade nos mais diversos setores ligados direta e indiretamente à atividade turística, tais como prestação de serviços, equipamentos e atividades turísticas.

Assim, o Plano Nacional do Turismo 2007/2010 – Uma viagem de inclusão apresenta como objetivo fazer do turismo um indutor da inclusão social tanto com a criação de novos postos de trabalho quanto pelo consumo, com a absorção de novos turistas. Neste contexto, gerar incremento de renda e emprego nos destinos e ampliar o acesso das diferentes camadas da população ao turismo, o que inclui a acessibilidade às pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, são os requisitos centrais do que vem sendo observado na estruturação de políticas para o Turismo Social.

1.3 TURISMO SOCIAL

O turismo focado no estímulo ao consumo de lazer para camadas sociais menos beneficiadas ao mesmo tempo em que inclui as comunidades aonde ele se desenvolve, vem sendo considerado uma das melhores estratégias para a inclusão social, principalmente em países e regiões turísticas com dificuldades de desenvolvimento econômico.

Estimular o ordenamento e o arranjo dos micro e pequenos prestadores de serviços turísticos locais, por meio de iniciativas de fomento tais como qualificação profissional e empreendedora, acesso a micro-créditos, ações de resgate e valorização do patrimônio histórico e cultural e melhorias na infra-estrutura de regiões com potencial turístico são algumas das principais estratégias para se consolidar uma das atividades econômicas que mais geram renda e emprego por unidade de investimentos.

Pelo lado do consumidor, estimular a oferta de pacotes turísticos fora das altas estações e facilitar o acesso ao financiamento das viagens, além das ações de marketing promocional de destinos, são as alternativas que vem sendo utilizadas com sucesso há alguns anos.

Neste raciocínio, ampliando o conceito de turismo social para uma visão mais ampla, encontramos segmentos da sociedade que, apesar de nem sempre se encaixarem economicamente nas camadas populares, tem tido dificuldades de realizar viagens de lazer. Pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida encontram diferentes restrições para consumirem produtos turísticos, seja por ausência de acesso às instalações turísticas (de serviços e de lazer), seja pela inabilidade ou incapacidade no atendimento preferencial e personalizado para as diferentes tipologias que estes segmentos apresentam.

Segundo Sassaki (2003), o processo de inclusão social acontece quando a sociedade é ajudada a modificar seus sistemas de lazer e turismo para que todas as pessoas, com ou sem deficiência, possam participar juntas e ativamente de suas atividades nos mesmos locais, desfrutando de momentos de lazer em ambientes comuns. O mesmo autor defende que a atividade turística pode provocar uma satisfação pessoal ao realizar uma viagem ou ter acesso a uma atividade de lazer, pois são fatores que provocam sensações consideradas mais importantes para as pessoas.

Para o Ministério do Turismo, Turismo Social é a forma de conduzir e praticar a atividade turística, promovendo a igualdade de oportunidades, a equidade, a solidariedade e o exercício da cidadania na perspectiva da inclusão.

O desafio do mercado de turismo e de seus parceiros será lançar produtos que contribuam para a inclusão, mas que não se destinem apenas a um grupo social. Um meio de hospedagem, ao informar que é adaptado, deve atender aos critérios estabelecidos na NBR 9050:2004. Esta adequação, além de atender à legislação pertinente, poderá ser vista como uma ação de responsabilidade social, oferecendo economia, segurança, comodidade e bom atendimento ao turista com deficiência. Os investimentos realizados neste meio de hospedagem poderão ser destacados como uma proposta inovadora no mercado.

2

ENTENDENDO O TURISMO

2.1 ASPECTOS CONCEITUAIS

2.2 MARCOS LEGAIS

2.1 ASPECTOS CONCEITUAIS

O turismo é movimento de pessoas, e por isto gera integração entre povos e culturas. Turismo é fenômeno econômico e social, formado por um conjunto de bens e serviços tangíveis e intangíveis, integrando com as vontades psicossociais do viajante durante seu tempo livre. Fazer turismo é também deslocamento e permanência voluntária fora de seu local de residência.

Várias definições vêm sendo usadas para entender o turismo. Porém, é senso comum que o turismo possui uma grande importância sócio-econômica no mundo atual.

Por um lado, é uma necessidade para o bem-estar psico-físico do ser humano, principalmente para aqueles que vivem nos centros urbanos. Por outro, o turismo é uma fonte importante de riqueza econômica e um dos setores de mais rápido crescimento na economia mundial, considerado um fenômeno no mundo inteiro e envolvendo um número crescente de postos de trabalho.

O conjunto de cinco elementos – atrativo, infra-estrutura, serviços, comunidade e turista – cria um ambiente que chamamos de atmosfera do turismo. Cada qual exerce seu papel fundamental para que a atividade turística se desenvolva com equilíbrio, gerando benefícios econômicos e sociais, e a ausência de um destes elementos prejudica o desempenho do outro.

Quando os cinco elementos estão cientes de seu papel e o realizam de forma satisfatória, podemos dizer que temos um turismo de qualidade. Na visão do consumidor de turismo, o conceito de qualidade dos produtos pode ser resumido em uma palavra: satisfação. Ou seja, se a satisfação do cliente for atingida positivamente ou superada pelo prestador do serviço, pode-se ter como referência que o produto possui qualidade. Porém, em se tratando de um consumidor com muitas facetas, motivadas por interesses heterogêneos, não menos complicadas são as formas subjetivas deste consumidor de avaliação do produto oferecido.

No caso do turismo oferecido ao cliente com deficiência ou com mobilidade reduzida, alguns dos elementos podem necessitar de adequações para cumprirem seus papéis. E isto só acontecerá se houverem investimentos, próprios ou de origem pública, para adequá-los e formatá-los a uma condição de permitir o seu consumo. Desta forma, o turismo acessível de qualidade dependerá da mobilização e de investimentos concretos por parte dos atores atuantes no turismo nos destinos, cabendo aos gestores públicos locais a responsabilidade de articular e estimular estas ações.

2.2 MARCOS LEGAIS

Em 2008, foi aprovado pelo Congresso Nacional, em uma iniciativa do Ministério do Turismo em parceria com diversas entidades do setor, a Lei do Turismo – Lei Federal 11.771/2008. Esta Lei dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, de-

senvolvimento e estímulo ao setor turístico, disciplina a prestação de serviços turísticos, o cadastro, a classificação e a fiscalização dos prestadores de serviços turísticos e revoga a antiga jurisdição.

Diversos instrumentos jurídicos ainda disciplinam a atividade turística no Brasil, porém eles devem ser absorvidos pela regulamentação da Lei. Desta forma as atividades e serviços turísticos de agências e operadores, as empresas organizadoras de eventos, transportadoras turísticas, meios de hospedagem, guias de turismo, entre outros, deverão observar esta nova legislação.

Cabe destacar que diversas outras normas e leis incidem sobre as atividades turísticas, especialmente no caso da atividade ocorrer em ambientes naturais ou que envolvem o patrimônio cultural.

Além destes instrumentos diretamente ligados à atividade turística, não se pode deixar de mencionar o Código de Defesa do Consumidor (CDC) que foi estabelecido pela Lei n.º 8.078/1990 como forma de proteção e defesa dos direitos dos consumidores em suas relações de consumo garantidas pela Constituição Federal.

O CDC é um instrumento fundamental ao segmento por garantir direitos a turistas que se sentirem lesados no consumo de produtos e serviços turísticos. Por fim, também devem se observadas as leis municipais que regulam o uso do território e a ocupação do solo, assim como as normas que regulam os padrões de edificações.

3]

ENTENDENDO A DEFICIÊNCIA

3.1 CONCEITUAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA DEFICIÊNCIA

3.2 MARCOS LEGAIS

3.3 ACESSIBILIDADE E TURISMO

3. ENTENDENDO A DEFICIÊNCIA

A Constituição brasileira afirma que toda pessoa com deficiência deve ter as mesmas oportunidades e alcançar a sua independência social e econômica para integrar-se plenamente na sociedade, como parte de um processo em defesa da cidadania e do direito à inclusão social da pessoa com deficiência.

Esta afirmação é corroborada pelo Programa de Ação Mundial para Pessoas Portadoras de Deficiência das Nações Unidas (ONU, 1982) que diz que:

“Os países membros [da ONU] devem garantir que pessoas com deficiência tenham as mesmas oportunidades de desfrutar de atividades recreativas que têm os outros cidadãos. Isto envolve a possibilidade de freqüentar restaurantes, cinemas, teatros, bibliotecas, etc., assim como locais de lazer, estádios esportivos, hotéis, praias e outros lugares de recreação. Os países membros devem tomar a iniciativa removendo todos os obstáculos neste sentido. As autoridades de turismo, as agências de viagens, organizações voluntárias e outras envolvidas na organização de atividades recreativas ou oportunidades de viagem devem oferecer serviços a todos e não discriminar as pessoas com deficiência.”

Para tanto, é preciso conscientizar os empresários e órgãos ligados ao turismo para que sejam orientados e capacitados sobre os conceitos, normas e legislação referentes à inclusão e acessibilidade.

3.1 CONCEITUAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA DEFICIÊNCIA

Pessoas com deficiência são definidas, segundo o Decreto Federal n.º 914/1993, como “aquela que apresenta, em caráter permanente, perdas ou anomalias de sua estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, que gerem incapacidade para o desempenho de atividades, dentro do padrão considerado normal para o ser humano”. Ou ainda, segundo o Ministério da Justiça como “aquela que possui limitação ou incapacidade para o desempenho de algum tipo de atividade”

Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU) há cerca de 500 milhões de pessoas com deficiência no mundo e 80% vivem em países em desenvolvimento. Já Organização Mundial da Saúde (OMS) apresenta dados que afirmam que cerca de 10% da população de países em desenvolvimento é formada por pessoas com deficiência. Desses, 50% possuem deficiência mental; 20% têm deficiência física; 15% deficiência auditiva; 10% deficiência múltipla e 5%, deficiência visual.

As estatísticas mais recentes no Brasil indicam que cerca de 24,5 milhões de pessoas no Brasil – 14,5% da população – possuem algum tipo de deficiência. Desses, 8,3% possuem deficiência mental; 4,1% deficiência física; 22,9% deficiência motora; 48,1% deficiência visual e 16,7%, deficiência auditiva. (IBGE, 2000).

O Ministério da Educação brasileiro estima que 30% das deficiências são causadas por doenças diversas; 20% por problemas congênitos; 20% por desnutrição; 7% por acidentes domésticos; 5,5% por acidentes de trânsito; 2,5% devido a acidentes de trabalho e 15% por outras causas.

Em nosso país, segundo Moraes (2004) o número de pessoas com deficiência está diretamente associado a fatores como: acidentes automobilísticos, ausência de cuidados na prevenção de acidentes diversos, violência, erros médicos ou utilização de medicamentos com efeitos colaterais desencadeadores de deficiências, falta de acompanhamento da parturiente e da criança, fatores congênitos e, até mesmo, a desinformação e a ignorância.

QUADRO – TIPOLOGIA DAS DEFICIÊNCIAS NO BRASIL

CENSO DEMOGRÁFICO - 2000

Tipo de deficiência	Visual	Motora	Auditiva	Mental	Física
Homem	7.259.074	3.295.071	3.018.218	1.545.462	861.196
Mulher	9.385.768	4.644.713	2.716.881	1.299.474	554.864
Total	16.644.842	7.939.784	5.735.099	2.844.936	1.416.060

	Deficiências (A)	Pessoas com Deficiência (B)	Pessoas com Deficiência Múltiplas (A-B)
Homem	15.979.021	11.420.544	4.558.477
Mulher	18.601.700	13.179.712	5.421.988
Total	34.580.721	24.600.256	9.980.465

1 - O censo indica um número maior de deficiências do que de pessoas com deficiência, uma vez que “as pessoas incluídas em mais de um tipo de deficiência foram contadas apenas uma vez” (Fonte: IBGE, Censo Demográfico 2000, nota 1), portanto o número de pessoas que apresentam mais de uma deficiência é de quase 10 milhões.

Se necessitar de dados mais específicos, como por exemplo, número de pessoas com deficiência por Estado consulte o site www.ibge.gov.br

Fonte: IBGE - Censo Demográfico / * <http://www.cedipod.org.br/lbge1.htm>

CONCEITOS GERAIS

Decreto nº. 5.296/2004 e ABNT NBR 9050:2004

- **Acessibilidade** - Condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.
- **Acessibilidade virtual** - Garantia de mobilidade e usabilidade de recursos computacionais.
- **Ajudas técnicas** – Produtos, instrumentos, equipamentos e tecnologia adaptados ou especialmente projetados para melhorar a funcionalidade da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, favorecendo a sua autonomia pessoal, total ou assistida.
- **Barreiras** – Qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento, a circulação com segurança e a possibilidade de as pessoas se comunicarem ou terem acesso à informação.
- **Barreira urbanística** - as existentes nas vias públicas e nos espaços de uso público.
- **Barreira nas edificações** - as existentes no entorno e interior das edificações de uso público e coletivo e nas áreas internas de uso comum nas edificações de uso privado multifamiliar.
- **Barreiras nos transportes** - as existentes nos serviços de transportes que impedem ou dificultam o ingresso ao interior dos veículos de transporte público, privado, aos terminais, às estações e aos pontos de parada.
- **Barreira das informações e comunicações** – qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos dispositivos, meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa, bem como aqueles que dificultem ou impossibilitem o acesso à informação.
- **Cão-guia** - Animal treinado e responsável pela condução com segurança da pessoa com deficiência visual.
- **Desenho Universal** - Concepção de espaços, artefatos e produtos que visam atender simultaneamente todas as pessoas, com diferentes características antropométricas e sensoriais, de forma autônoma, segura e confortável, constituindo-se nos elementos ou soluções que compõem a acessibilidade.
- **Edificações de uso coletivo** - Destinadas a atividades de natureza comercial, hoteleira, cultural, esportiva, turística, recreativa, social, religiosa, educacional e de saúde.
- **Edificações de uso público** - Administradas por entidades da Administração Pública direta e indireta ou por empresas concessionárias ou permissionárias de serviços públicos, destinadas ao público em geral.
- **Edificações de uso privado** - Destinadas a habitações uni ou multifamiliares.
- **Elementos de urbanização** - Componentes da urbanização tais como pavimentação, saneamento, distribuição de energia elétrica, iluminação pública, abastecimento de água e paisagismo, dentre outros.
- **Equipamento urbano** - Bens públicos e privados, de utilidade pública, destinados à prestação

de serviços necessários ao funcionamento da cidade, implantados mediante autorização do poder público, em espaços públicos e privados.

- **Incapacidade** - Impedimento ou limitação de ações causadas em consequência da deficiência.
- **Mobilidade reduzida** – Aquela pessoa que, não se enquadrando no conceito de pessoa com deficiência, tenha por qualquer motivo, dificuldade de movimentar-se permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva de mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção.
- **Mobilidade urbana** - Conjunto de objetos existentes nas vias e espaços públicos, como semáforos, postes de sinalização e iluminação, telefones

públicos, fontes públicas, lixeiras, toldos, marquises, quiosques e outros.

- **Rota acessível** - Trajeto contínuo, desobstruído e sinalizado que conecta ambientes externos ou internos de espaços e edificações, e que pode ser utilizado de forma autônoma e segura por todas as pessoas, inclusive as com deficiência. A rota acessível externa pode incorporar estacionamentos, calçadas rebaixadas, faixas de travessia de pedestres, rampas; a interna pode incluir corredores, pisos, rampas, escadas, elevadores.
- **Símbolo Internacional de Acesso** - Indica existência de equipamentos, mobiliário e de serviços voltados à pessoa com deficiência.

TIPOLOGIA DA DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA

O Ministério da Justiça do Brasil classifica como pessoas com deficiência o indivíduo que possui limitação ou incapacidade para o desempenho de algum tipo de atividade. A tipologia utilizada para caracterizar a deficiência pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e usualmente aceita se divide em: deficiência física (tetraplegia, paraplegia e outros), deficiência intelectual (leve, moderada, severa e profunda), deficiência auditiva (total ou parcial), deficiência visual (cegueira total e baixa visão) e deficiência múltipla (duas ou mais deficiências associadas). Acrescenta-se a este grupo as demais parcelas da população que possuem mobilidade reduzida. A seguir, uma breve caracterização de cada tipo de deficiência.

PESSOA COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

A deficiência intelectual ou mental é aquela em que o indivíduo apresenta funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoitos anos, e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização dos recursos da comunicação, saúde e segurança, habilidades acadêmicas, lazer e trabalho.

Ela tem sido graduada em níveis de comprometimento que variam entre leve, moderado, grave (ou severo) e profundo. Entre as mais diversas complicações que estes níveis podem evidenciar, é de extrema importância a concepção de que quanto maior o nível de comprometimento maior a necessi-

dade de recursos e estratégias (apoios) para a promoção do bem estar da pessoa com deficiência. Conhecida anteriormente como retardamento mental ou deficiência mental, hoje em dia é reconhecida como deficiência intelectual (Declaração de Montreal – 06/10/2004).

PESSOA COM PARALISIA CEREBRAL

Cabe ressaltar que pessoas com paralisia cerebral - lesão de uma ou mais áreas do sistema nervoso central - podem ter como consequência alterações psicomotoras, podendo ou não causar deficiência intelectual. Paralisia cerebral não é doença grave ou contagiosa. É fruto de lesão cerebral ocasionada antes, durante ou após o nascimento, provocando desordem sobre os controles dos músculos do corpo. Trata-se de uma condição e não de doença.

Pessoas com paralisia cerebral podem ter dificuldades para andar, podem fazer movimentos involuntários com pernas e braços e apresentar expressões faciais exacerbadas. Porém em geral, elas têm inteligência normal e, às vezes, até acima da média.

Se o indivíduo tiver dificuldade de fala e isso puder dificultar o entendimento, é importante solicitar que ele repita o que disse, demonstrando assim interesse pela informação.

PESSOA COM DEFICIÊNCIA FÍSICA

A pessoa com deficiência física é o indivíduo com alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob diversas formas.

Segundo a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - CORDE (1996) a deficiência física “traduz-se como alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, tendo como consequência o comprometimento da função motora”. Resende (2001) complementa dizendo que se apresenta sob diversas formas, dentre as quais:

Segundo a Declaração de Direitos do Deficiente Mental, proclamada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 20 de dezembro de 1971, devem ser resguardados os direitos:

- À igualdade com os demais seres humanos;
- À atenção médica, física, educação, qualificação e reabilitação profissional;
- À segurança econômica e exercício de atividade produtiva ou ocupacional;
- À família e a um lar que lhe ofereça assistência;
- A um tutor qualificado, quando indispensável;
- À proteção de toda forma de exploração, abuso ou tratamento degradante;
- A um processo justo, que leve em conta suas faculdades mentais preservadas;
- À salvaguardas jurídicas contra qualquer abuso, em situações de maior comprometimento.

- a) Perda total ou parcial das funções motoras do(s) membro(s) inferior(es) e/ou superior(es) (paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraparesia, triplegia, triparegia).
- b) Perda total ou parcial das funções motoras de um hemisfério do corpo - direito ou esquerdo (hemiplegia, hemiparesia).
- c) Perda total de um determinado segmento de um membro superior ou inferior (amputação).

PESSOA COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA/SURDO

Deficiência auditiva é a perda da capacidade de ouvir, seja perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas freqüências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz. Em termos clínico-patológicos, é classificada conforme o nível de perda: leve, moderada, severa ou profunda.

A pessoa surda é o indivíduo que apresenta um rebaixamento auditivo parcial ou total onde pode haver prejuízo na compreensão dos sons. O termo deficiente auditivo segue o conceito médico-patológico, ou seja, uma visão clínica. Portanto, em lugar de deficiente auditivo, recomenda-se utilizar a terminologia surdo. Essa terminologia não está ligada ao grau de perda auditiva da pessoa e, sim, à forma como ela se vê, ou seja, é um traço de identidade pessoal e do grupo. Portanto, o termo surdo está associado à visão sócio-psico-antropológica dessa pessoa e não ao seu nível de capacidade de ouvir.

Alguns surdos usam a fala oral e fazem leitura labial (ambas desenvolvidas através de treino fonoarticulatório) e têm resto auditivo e, às vezes, usam aparelho auditivo para amplificar a sua capacidade de audição. Entretanto, a grande maioria dos surdos comunica-se, de forma eficiente, apenas através da Língua Brasileira de Sinais (Libras), que será melhor abordada no terceiro volume desta série: Bem Atender no Turismo Acessível.

PESSOA COM DEFICIÊNCIA VISUAL/CEGO

A deficiência visual pode ser caracterizada como cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; ou como baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica. Há ainda os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos é igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores (Decreto 5.296/2004).

Existem dois grupos dentro da deficiência visual: a cegueira e a visão subnormal, conforme segue:

- A pessoa cega apresenta desde ausência total de visão até a perda da percepção luminosa.

- A pessoa com baixa visão ou visão subnormal apresenta desde a capacidade de perceber luminosidade até o grau em que a deficiência visual interfira ou limite seu desempenho.

No volume Bem Atender no Turismo Acessível é possível compreender melhor as formas de comunicação com os cegos.

PESSOA SURDOCEGA

Os indivíduos surdocegos são definidos como aqueles que têm perda substancial de visão e audição, de tal forma que a combinação das duas deficiências causa extrema dificuldade na conquista de metas educacionais, vocacionais, de lazer e sociais.

PESSOA COM DEFICIÊNCIA MÚLTIPLA

Associação de duas ou mais deficiências.

PESSOA COM MOBILIDADE REDUZIDA

Pessoa com mobilidade reduzida é o indivíduo que, não se enquadrando no conceito de pessoa com deficiência, tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentar-se permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva de mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção. A NBR 9050:2004 entende por pessoa com mobilidade reduzida, além da pessoa com deficiência, o idoso, o obeso, a gestante, dentre outros, conforme apresentado a seguir:

- **Pessoa idosa** – Indivíduo que atingiu a plenitude da idade, mas apresenta limitações físicas, cardíacas e neurológicas. No Brasil, é considerada idosa a pessoa com 60 anos ou mais;
- **Pessoa obesa** – Indivíduo que excede o índice de massa corporal (IMC) adequado para sua constituição física;
- **Outros** - Mulheres gestantes, pessoas com crianças de colo etc.

3.2 MARCOS LEGAIS

O Ministério do Turismo adota como parte da sua política estrutural a inclusão das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. A partir desse contexto, busca promover a acessibilidade dos espaços, equipamentos, serviços e informações turísticas. Versam sobre o assunto, entre outras, as seguintes legislações:

- **Lei n.º 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 n.º 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 n.º 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 n.º 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 n.º 8.899, de 29 de junho de 1994** – dispõe sobre o passe livre às pessoas com deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual.
- **Decreto n.º 3.298, de 20 de dezembro de 1999** – disoõe sobre a Política Nacional para integração da pessoa com deficiência.
- **Lei n.º 10.048, de 19 de dezembro de 2000** – dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica e dá outras providências.
- **Lei n.º 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 n.º 3.691, de 19 de dezembro de 2000** – regulamenta a Lei 8.899/1994.
- **Lei n.º 10.436, de 24 de abril de 2002** – dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências.
- **Lei n.º 10.741, de 01 de outubro de 2003** – dispõe sobre o Estatuto do Idoso.
- **Instrução Normativa IPHAN n.º 1, de 25 de novembro de 2003** – dispõe sobre a acessibilidade em Bens Culturais.
- **Decreto n.º 5.296, de 02 de dezembro de 2004** – regulamenta a Lei n.º 10.048/2000, que dá prioridade e atendimento às pessoas, e a Lei n.º 10.098/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.
- **Lei n.º 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 n.º 5.626, de 22 de dezembro de 2005** – regulamenta a Lei n.º 10.436/2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras, e o art. 18 da Lei n.º 10.098/2000.
- **Portaria n.º 310, de 31 de março de 2006 do Ministério das Comunicações** – aprova a Norma Complementar n.º 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 n.º 5.904, de 21 de setembro de 2006** – regulamenta a Lei n.º 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** – aprova o texto da Convenção Internacional Direitos da Pessoa com Deficiência.
- **ABNT NBR 14020:1997** – dispõe sobre a acessibilidade à pessoa portadora de deficiência em trem de longo percurso.
- **ABNT NBR 14022:1998** – dispõe sobre a acessibilidade à pessoa portadora de deficiência em ônibus e trólebus, para atendimento urbano e intermunicipal.
- **ABNT NBR 14273:1999** – dispõe sobre a acessibilidade à pessoa portadora de deficiência no transporte aéreo comercial.
- **ABNT NBR 13994:2000** – dispõe sobre os elevadores de passageiros – elevadores para transporte de pessoa portadora de deficiência.
- **ABNT NBR 9050:2004** – dispõe sobre a acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.
- **ABNT NBR 14021:2005** – dispõe sobre o transporte – acessibilidade no sistema de trem urbano ou metropolitano.
- **ABNT NBR 15250:2005** – dispõe sobre a acessibilidade em caixa de auto-atendimento bancário.
- **ABNT NBR 15290:2005** – dispõe sobre a acessibilidade em comunicação na televisão.
- **ABNT NBR 15320:2005** – dispõe sobre a acessibilidade à pessoa com deficiência no transporte rodoviário.
- **ABNT NBR 15450:2006** – dispõe sobre a acessibilidade em transporte aquaviário.
- **ABNT NBR 15599:2008** – dispõe sobre a acessibilidade na comunicação da prestação de serviços.
- **ABNT NBR 15646:2008** – dispõe sobre a 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 15570:2009** – dispõe sobre as especificações técnicas para fabricação de veículos de características urbanas para transporte coletivo de passageiros.

Recomendações gerais e prazos – para desenvolvimento da acessibilidade, é importante observar as orientações contidas no documento Turismo e Acessibilidade: Manual de Orientações (Ministério do Turismo, 2006), incorporando recomendações e legislações pertinentes:

- A acessibilidade no meio urbano deve ser observada no Plano Diretor Municipal, nos Planos Diretores de Transporte e de Trânsito, no Código de Obras, no Código de Postura, na Lei de Uso e Ocupação do Solo e na Lei do Sistema Viário, conforme Decreto n.º 5.296/2004.

- Para a concessão de Alvará de Funcionamento e da Carta de Habite-se, deve ser observado o cumprimento da acessibilidade previsto respectivamente no § 1º e § 2º do art. 13 do Decreto n.º 5.296/2004 e nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT.
- A aprovação de financiamento de projetos com a utilização de recursos públicos, entre eles os de natureza arquitetônica e urbanística, os tocantes à comunicação e informação e os referentes ao transporte coletivo, por meio de qualquer instrumento (convênio, acordo, ajuste, contrato ou similar), fica sujeita ao cumprimento das disposições do Decreto n.º 5.296/2004, conforme disposto no inciso III do artigo 2º.
- As edificações de uso público já existentes devem estar adaptadas para a acessibilidade das pessoas com deficiência (§ 1º, art. 19, Decreto n.º 5.296/2004) a partir junho de 2007.
- Os estabelecimentos de uso coletivo tiveram o prazo até dezembro de 2008 para realizarem as adaptações para acessibilidade (§ 8º, art. 23, Decreto n.º 5.296/2004).
- Todos os veículos do transporte coletivo rodoviário, aquaviário, metroferroviário, ferroviário e aéreo deverão ser fabricados de acordo com as Normas de Acessibilidade até dezembro de 2007 (art. 40 e art. 42, § 2º, Decreto n.º 5.296/2004).
- Os serviços de transporte coletivo aéreo e os equipamentos de acesso às aeronaves deveriam estar acessíveis e disponíveis para serem operados por pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida até dezembro de 2007 (art. 44, Decreto n.º 5.296/2004).
- Toda a frota de veículos do transporte coletivo rodoviário, metroferroviário e ferroviário deve estar acessível a partir de dezembro de 2014 (art. 38, § 3º e art. 42, Decreto n.º 5.296/2004).
- As empresas concessionárias e permissionárias dos serviços de transporte coletivo aquaviário devem garantir a acessibilidade da frota de veículos em circulação, inclusive de seus equipamentos, a partir de junho de 2009 (art. 41, Decreto n.º 5.296/2004).
- A acessibilidade aos portais e endereços eletrônicos da Administração Pública deve estar acessível às pessoas com deficiência visual a partir dezembro de 2005 (art. 47, Decreto n.º 5.296/2004).
- Para a obtenção de financiamento público, é exigido o cumprimento da acessibilidade para as pessoas com deficiência visual, em portais e endereços eletrônicos de interesse público, a partir de junho de 2005 (art. 48, Decreto n.º 5.296/2004).
- Os pronunciamentos do Presidente da República em rede de televisão devem ser acessíveis por meio de janela de Libras a partir de junho de 2005 (parágrafo único, art. 57, Decreto n.º 5.296/2004).

Importante referir que, para a plena aplicabilidade do Decreto n.º 5.296/2004 e da Lei n.º 10.098/2000, os governos federal, estadual e municipal devem fortalecer a legislação sobre a acessibilidade nas respectivas instâncias para garantir que todas as pessoas tenham o mesmo direito de acesso aos espaços públicos, aos equipamentos, atrativos e serviços turísticos.

Sendo assim, nas regiões turísticas, onde as questões da acessibilidade são reais para os próprios habitantes e para os turistas, todo o esforço deve ser feito pelos gestores públicos e agentes locais para inserir nas políticas de turismo as necessidades de acessibilidade de todos os cidadãos. O setor turístico também deve empreender ações visando à inserção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho pela prestação de serviços turísticos, em cumprimento à legislação.

Compete ao Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência (CONADE), aos Conselhos estaduais, municipais e do Distrito Federal e às organizações representativas de pessoas com deficiência acompanhar e sugerir medidas para o cumprimento da acessibilidade.

3.3 ACESSIBILIDADE E TURISMO

Se por um lado os receptivos turísticos no Brasil, de modo em geral, ainda demonstram sérias lacunas na acessibilidade das instalações e no atendimento com hospitalidade da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, por outro temos a Constituição Brasileira, que afirma que toda pessoa com deficiência deve ter as mesmas oportunidades na sociedade e alcançar a sua independência social e econômica para integrar-se plenamente na sociedade, como parte de um processo em defesa da cidadania e do direito à inclusão social da pessoa com deficiência.

Esta afirmação é corroborada pelo Programa de Ação Mundial para Pessoas Portadoras de Deficiência das Nações Unidas (ONU, 1982) que diz:

“Os países membros [da ONU] devem garantir que pessoas com deficiência tenham as mesmas oportunidades de desfrutar de atividades recreativas que têm os outros cidadãos. Isto envolve a possibilidade de freqüentar restaurantes, cinemas, teatros, bibliotecas, etc., assim como locais de lazer, estádios esportivos, hotéis, praias e outros lugares de recreação. Os países membros devem tomar a iniciativa removendo todos os obstáculos neste sentido. As autoridades de turismo, as agências de viagens, organizações voluntárias e outras envolvidas na organização de atividades recreativas ou oportunidades de viagem devem oferecer serviços a todos e não discriminá-las.”

Para que isso aconteça, é preciso mobilizar e conscientizar os empresários e órgãos ligados ao turismo, qualificando-os por meio do conhecimento sobre os conceitos, normas e legislação referentes à inclusão e acessibilidade.

Cabe também mencionar a Convenção Interamericana para a Eliminação de todas as formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência, promulgada pelo Decreto 3.956/2001, que tem por objetivo propiciar a plena integração à sociedade das pessoas portadoras de deficiência.

As barreiras arquitetônicas, comumente encontradas nas cidades, tanto nos espaços públicos como privados, são fatores que dificultam e, em algumas situações, impedem o deslocamento de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Promover a acessibilidade faz parte do processo de inclusão social não só das pessoas com deficiência, mas de todos que, permanentemente ou temporariamente, apresentam dificuldade de locomoção, incluindo nesta categoria crianças, pessoas idosas, gestantes e obesos.

Acessibilidade é garantir que todos exerçam seus direitos de ir e vir, de acesso ao transporte, à comunicação, à educação, ao trabalho e ao lazer.

Qualquer que seja o estabelecimento - turístico, comercial etc. - deve possuir adaptações que o turista com deficiência tenha independência, autonomia e dignidade de forma coletiva ou individual. Estas edificações deverão seguir o desenho universal que será utilizado na produção de espaços ou de objetos, permitindo a igualdade no seu emprego por todos, inclusive pelas pessoas com deficiências e mobilidade reduzida.

A acessibilidade às edificações de uso público, coletivo ou privado deve ser garantida às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, conforme declina o Decreto Federal n.º 5296/2004 e as recomendações da NBR 9050:2004. Nos projetos arquitetônicos, design de produtos e equipamentos e adaptações de edificações é fundamental que se leve em consideração a diversidade humana para que qualquer pessoa, independentemente de suas limitações físicas, possa utilizar os espaços com conforto, autonomia e segurança.

O desenho universal baseia-se no respeito aos diferentes padrões humanos e na inclusão de todas as pessoas nas mais diversas atividades, visando simplificar a vida para todos e beneficiando assim pessoas com diversas limitações e capacidades.

Para colocar em prática o conceito de desenho universal nos projetos e produtos turísticos, deve-se levar em consideração as dimensões referenciais para deslocamento das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, juntamente com os equipamentos auxiliares que utilizam como: cadeira de rodas, bengalas, muletas, andadores ou cão-guia.

Turismo Acessível é, portanto, o termo técnico para definir a “possibilidade e condição do portador de deficiência alcançar e utilizar, com segurança e autonomia, edificações e equipamentos de interesse turístico”.

Segundo AGUIRRE (2003) para estabelecimentos tornarem-se acessíveis, alguns importantes aspectos devem ser observados:

**Conforme a ABNT NBR 9050:2004
acessível é:**

“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.”

- **Estabelecimentos para informação e comercialização:** acessos (estacionamento, desníveis e portas), circulação interior (desníveis e passagens livres, iluminação e revestimentos), mobiliário (mesa, balcões e expositores), informação e sinalização acessível, e comunicação do Símbolo Internacional de Acessibilidade (SIA);
- **Estabelecimentos para alojamento:** acessos (estacionamento, percurso até o edifício, zona de manobra, desníveis e portas de entrada e saída), circulação interior (passagens e percursos, zonas de manobra, elevadores e revestimentos), dormitórios, banheiros e cozinhas (dimensões, zona de manobra, porta de acesso), uso de sanitários (acessórios, comandos, ajudas técnicas, revestimento, alarmes), mobiliário (mesa e cadeiras, camas e armários), instalações (telefone, televisão, iluminação e temperatura - comando e controles), informação e sinalização acessível, e comunicação do SIA;
- **Estabelecimentos de restauração:** acessos (igual aos anteriores), circulação interior (distribuição do espaço, passagens entre móveis e desníveis), sanitários (acesso e área de manobra, acessório, comandos, ajuda técnicas, revestimentos e alarmes), mobiliário (mesa, cadeiras, barras e balcões), informação e sinalização acessível, e comunicação do SIA;
- **Estabelecimentos para lazer e recreação:** neles é preciso estudar a acessibilidade individual a cada elemento e a acessibilidade ao conjunto geral.

O mesmo autor afirma que os estabelecimentos turísticos devem informar a sua situação atual e as possibilidades reais de prestar um serviço turístico de qualidade a pessoa portadora de necessidades especiais. Caso não parta deles, as agências de viagens deverão buscar e divulgar a informação (Aguirre, 2003).

Por fim, qualificar os profissionais responsáveis pelo atendimento direto à pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida gera um compromisso de respeito e de acolhimento a este segmento.

Certamente, a garantia de satisfação no atendimento será um diferencial significativo para um amplo mercado consumidor, o de viajantes com deficiência ou mobilidade reduzida, naquelas localidades que estejam acessíveis às suas necessidades, desde agências e receptivos de viagem, aeroportos e empresas aéreas, hotéis, atrativos, bares, restaurantes e similares.

BASES PARA O DESENVOLVIMENTO DO TURISMO ACESSÍVEL

4.1 PREPARANDO O DESTINO PARA A ACESSIBILIDADE

4.2 PLANEJAMENTO PARTICIPATIVO

4.3 BUSCANDO PARCEIRAS E FINANCIAMENTO

4.4 ESTABELECENDO ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO

4.5 MODELO DE PLANO DE AÇÃO

4]

4.1 PREPARANDO O DESTINO PARA A ACESSIBILIDADE

O início de um projeto de acessibilidade turística nos municípios dá-se pela revisão das leis e normas locais complementares que disciplinam o uso do território e a prestação de serviços públicos.

Nesta revisão, é necessário incluir o conceito de acessibilidade e inclusão por meio do Plano Diretor Municipal, Código de Posturas, Código de Obras e Edificações, Lei de Perímetro Urbano, Lei de Parcelamento do Solo Urbano e Lei de Uso de Ocupação do Solo e o Plano Diretor de Transporte. A base conceitual e normativa para promover a acessibilidade é o Art. 14 do Decreto nº. 5.296/2004 e a NBR 9050:2004.

Em seguida, é necessário realizar uma pré-avaliação da situação de acessibilidade nos serviços, atrativos e edificações de interesse turístico públicos e privados, além do acesso aos meios de transportes, mobiliário urbano, atendimento à pessoa com deficiência e a existência de sistemas de comunicação específicos.

Com esta pré-avaliação é possível delimitar as diretrizes gerais de um projeto de acessibilidade turística, vislumbrando-se as necessidades iniciais de parcerias e financiamentos e identificando os processos-chave para o deslanche do projeto.

Os itens a seguir indicam os passos do planejamento para um projeto integrado de acessibilidade turística no município.

4.2 PLANEJAMENTO PARTICIPATIVO

Como foi visto anteriormente, o turismo se desenvolve pelo trabalho de diferentes agentes que estimulam e facilitam o consumo de produtos turísticos e envolvem os setores públicos, privados e não-governamentais. Visando seu planejamento e execução de forma otimizada, eficaz e eficiente, um projeto de turismo acessível deve compreender um processo de planejamento participativo que inclua os diferentes atores e, entre outras, as seguintes ações:

- Articulação para a participação da comunidade e trade turístico (prestadores de serviço locais) envolvidos direta ou indiretamente com o turismo no município por meio da criação de uma Comissão de Acessibilidade;
- Articulação com as associações comerciais, Conselho Municipal de Turismo e entidades locais que desenvolvem trabalhos com pessoas com deficiência para influenciar a sua participação e, principalmente, respaldar as atividades a serem realizadas no destino;
- Articulação junto aos órgãos do governo federal, fóruns estadual e regional de turismo e prefeituras de entorno para um melhor envolvimento no projeto, de forma que seja a base para

uma mobilização ampla na região, visando estimular o trade turístico e os empreendimentos particulares a se adaptarem às normas de acessibilidade.

Estabelecido um fórum oficial de debates por meio da Comissão Permanente de Acessibilidade no município, organizam-se reuniões de trabalho para definição e planejamento das estratégias e atividades do Projeto. Estas reuniões são úteis para a organização das ações, metas e responsabilidades com as diferentes entidades e organizações parceiras, e para o estabelecimento de um mecanismo regular de envolvimento e participação que gere compromisso de ações e facilite o monitoramento de seu cumprimento por meio de cronogramas factíveis e definição clara dos objetivos do projeto.

Desta forma, nas reuniões com os parceiros são debatidos os principais temas e fases de um projeto de acessibilidade turística no município, tais como:

- Análises diagnósticas da situação atual e das necessidades básicas visando a acessibilidade no município;
- Planos e projetos para a acessibilidade, definindo-se as ações estratégicas e os investimentos mínimos necessários para o sucesso do projeto, suas metas, responsabilidades e prazos de execução;
- Informes de atualizações e manutenção do envolvimento e participação dos parceiros, por meio de uma análise crítica do cumprimento do cronograma de ações previstas e executadas;
- Avaliação dos resultados alcançados pelas organizações parceiras do projeto em sua área de atuação a fim de se manter uma mesma linha de trabalho e a adoção da mesma metodologia por todos, garantindo desta forma o maior aproveitamento e absorção das ações realizadas;
- Avaliação final das ações aplicadas pelas organizações e empresas parceiras do projeto, por meio de relatórios da conclusão das ações, inclusive para registro histórico das fases do Projeto.

Durante a execução do projeto, deve-se estabelecer um grupo de monitoramento do planejamento visando acompanhar a eficiência na execução das atividades do projeto. Este monitoramento se dá por meio de visitas técnicas de trabalho com parceiros e prestadores de serviços para avaliação da situação em que se encontram as ações programadas, visitas estas que devem ser comunicadas com antecedência a todos os parceiros envolvidos.

A metodologia participativa tem também como objetivo perpetuar as ações iniciadas como um processo contínuo de planejamento. Ações centralizadas por uma única organização correm risco de descontinuidade administrativa e dificuldades de execução e monitoramento diante de um conjunto complexo de ações que envolvem diferentes setores da sociedade local.

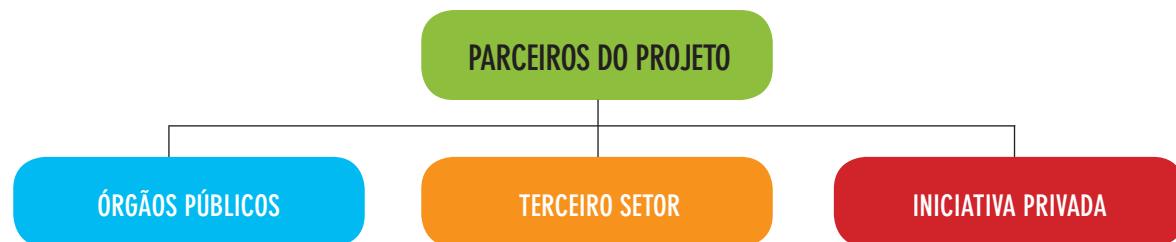
4.3 BUSCANDO PARCERIAS E FINANCIAMENTO

Na fase de planejamento, dois itens são fundamentais para o sucesso da promoção da acessibilidade nos destinos turísticos: as parcerias entre os agentes públicos e privados do turismo e a busca por financiamento para obras de adaptação nas instalações, no mobiliário urbano, na aquisição de equipamentos e para a qualificação de pessoal, entre outros itens.

Em âmbito local, as parcerias de um projeto de acessibilidade no turismo devem envolver os agentes locais direta e indiretamente ligados ao turismo, tais como os órgãos da Prefeitura (Secretarias de Turismo, Planejamento, Cultura, Esportes, entre outras), a Comissões de Acessibilidade, associações de defesa dos interesses das pessoas com deficiência e empresas turísticas de demais serviços associados (individualmente ou por meio de associações de empresas turísticas e do comércio local).

Estas parcerias iniciam-se pela formação da Comissão de Acessibilidade, preferencialmente por estímulo e condução da prefeitura. Neste agrupamento de interesses não somente as ações de planejamento e monitoramento são prioritárias, mas também assegurar um ambiente saudável de debates para a criação e fortalecimento de parcerias visando:

- aproximar as visões sobre os objetivos gerais da proposta de acessibilidade;
- reunir melhores condições para o financiamento de ações públicas e privadas para a acessibilidade (mapeamento da acessibilidade; cursos de qualificação etc.);
- desenvolver e operar roteiros integrados beneficiando um conjunto de prestadores de serviços da cadeia turística.



Além disso, o município deve buscar informações e conhecer os programas e ações desenvolvidos em âmbito federal, em especial no Ministério do Turismo e na Secretaria Especial dos Direitos Humanos, que coordena o Programa Nacional de Acessibilidade. Este Programa pode contribuir para as seguintes ações:

- I - apoio e promoção de qualificação e especialização de recursos humanos em acessibilidade e ajudas técnicas;
- II - acompanhamento e aperfeiçoamento da legislação sobre acessibilidade;
- III - edição, publicação e distribuição de títulos referentes à temática da acessibilidade;
- IV - cooperação com Estados, Distrito Federal e Municípios para a elaboração de estudos e diagnósticos sobre a situação da acessibilidade arquitetônica, urbanística, de transporte, comunicação e informação;
- V - apoio e realização de campanhas informativas e educativas sobre acessibilidade;
- VI - promoção de concursos nacionais sobre a temática da acessibilidade; e
- VII - estudos e proposição da criação e normatização do Selo Nacional de Acessibilidade.

Uma alternativa para a municipalidade é buscar o apoio técnico de organizações não ligadas diretamente às questões de acessibilidade, mas que contribuem em diferentes momentos do planejamento, tais como Universidades (especialmente na fase de mapeamento da acessibilidade), associações de engenheiros e arquitetos (para a execução e monitoramento de obras) e também bancos oficiais ou privados (como futuros agentes financiadores).

Caso necessário, pode-se também recorrer à contratação de consultorias especializadas no assunto, muitas das quais são organizações não-governamentais, que possuem corpo técnico especializado para o desenvolvimento de um plano adequado à municipalidade, ou mesmo para contribuir na condução gerencial do projeto, visto que muitas frentes de trabalho ocorrem concomitantemente.

Para regiões turísticas organizadas em associações ou consórcios municipais, é importante observar a Lei Federal nº. 11.107/2005 de Consórcios Públicos, que permite a associação entre dois ou mais municípios para a solução de problemas comuns da região.

As parcerias também são importantes para facilitar a obtenção de financiamentos para o projeto de acessibilidade, seja por meio da reunião de recursos próprios entre os agentes públicos e privados para pequenas obras e cursos de qualificação, seja para reunir melhores condições técnicas e fiduciárias para obtenção de financiamentos mais significativos.

O município poderá obter financiamento nos bancos públicos, em linhas de crédito específicos ou não para turismo; ou em programas estaduais ou federais de apoio a projetos de estruturação de produtos turísticos ou de incentivo à mobilidade urbana e acessibilidade.

OS ITENS FINANCIÁVEIS SÃO:

- Revitalização da infra-estrutura do sistema viário em áreas degradadas: pavimentação de vias, implantação ou manutenção das calçadas, guias e sarjetas e sinalização viária necessária, que viabilizem a mobilidade e acessibilidade universal da população com conforto e segurança, incluindo, quando couber, a implantação de ciclovias ou ciclofaixas;
- Pavimentação de sistemas viários prioritários (itinérários de transporte coletivo nos bairros periféricos): implantação de pavimento novo nas vias não pavimentadas que fazem parte dos itinerários dos serviços de transporte coletivo, devendo constar do projeto a implantação ou manutenção das calçadas, guias e sarjetas e a sinalização viária necessária que viabilizem a mobilidade e acessibilidade universal da população com conforto e segurança;
- Recuperação do sistema viário degradado: implantação de serviços de manutenção (fresa e recape) nas vias que fazem parte do itinerário dos serviços de transporte coletivo, cujo pavimento necessita de recuperação, devendo constar do projeto a implantação ou manutenção das calçadas, guias e sarjetas e a sinalização viária necessária, que viabilizem a mobilidade e acessibilidade universal da população com conforto e segurança;
- Implantação de terminais, estações de embarque/desembarque e abrigos para pontos de parada: implantação de infra-estrutura para o transporte coletivo urbano, tais como terminais de transporte, estações de embarque/desembarque e abrigos para pontos de parada, devendo ser incluídos projetos de sinalização viária necessária, garantindo acessibilidade universal, bem como a implantação de bicicletários e paraciclos, onde couber;
- Pavimentação/recuperação de estradas vicinais municipais: implantação ou recuperação de estradas vicinais municipais ligando os distritos à sede, devendo ser incluído projeto de sinalização viária necessária, que viabilize a mobilidade e acessibilidade universal da população com conforto e segurança.

Para o setor privado, o Proger Turismo Investimento financia empresas do segmento turístico, com faturamento bruto anual de até R\$ 5 milhões, para a reforma de suas instalações ou a compra de bens e equipamentos. O apoio financeiro para investimento ou investimento com capital de giro associado possui recursos do Fundo de Amparo do Trabalhador (FAT), a projetos turísticos que proporcionem a geração ou manutenção de emprego e renda nos segmentos turísticos definidos pelos Ministérios

do Trabalho e Emprego e do Turismo. Informações sobre prazos e condições são disponibilizadas pelos bancos públicos que operam as linhas de crédito, como o Banco do Brasil ou a Caixa Econômica Federal.

Os financiamentos são destinados para empresários individuais ou pessoas jurídicas de direito privado do setor turístico legalmente estabelecidos e cadastrados no sistema de cadastro dos prestadores de serviços turísticos, o CADASTUR, gerenciado pelo Ministério do Turismo.

Especificamente para a adaptação dos negócios à acessibilidade, as linhas de crédito podem atender às seguintes oportunidades de negócios:

- Comércio varejista de artesanato e souvenires;
- Estabelecimentos hoteleiros, com ou sem restaurantes, exceto motéis;
- Alojamento turístico, camping e outros tipos de alojamentos;
- Transporte rodoviário de passageiros, não urbano;
- Serviços de locação de veículos;
- Transportes regular de bondes, funiculares, teleféricos ou trens próprios para exploração de pontos turísticos;
- Atividades de agência de viagens e organizadores de viagens;
- Aluguel de automóveis;
- Gestão de salas de espetáculos e centros de convenções;
- Outras atividades relacionadas ao lazer - parques temáticos e aquáticos.

Os itens indispensáveis ao funcionamento do empreendimento turístico que podem ser financiados são, entre outros:

- Bens e serviços;
- Construção civil (edificações comerciais novas) e reformas em edificações comerciais existentes;
- Instalações comerciais (elétrica, hidráulica, vitrines, balcões, etc), depuradores de resíduos, máquinas e equipamentos novos ou usados com até cinco anos de uso - inclusive de origem estrangeira, já internalizados, móveis e utensílios;

- Veículos de fabricação nacional, modelo básico, novos ou usados com até cinco anos de uso, destinados a utilização na atividade comercial do empreendimento financiado, compreendendo ônibus, microônibus, vans e jipe, pick-up e furgão de até 2.000 cc, reboque e semi-reboques, motocicleta de até 125 cc. Motoneta, triciclo e quadriciclo de até 175 cc;
- Despesas de transporte e seguro das máquinas e equipamentos objetos do financiamento;
- Recuperação, montagem, engenharia, supervisão, manutenção e aquisição de partes e peças de máquinas e equipamentos;
- Gestão empresarial, sistemas de qualidade, qualificação e treinamento.

O Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) também possui linhas de crédito específicas para o turismo com o objetivo de financiar empreendimentos do setor nas localidades que apresentem potencial para esta atividade, contribuindo para o desenvolvimento e competitividade do setor no país.

Os empreendimentos financiáveis são:

- Meios de hospedagem (hotéis, resorts, pousadas e assemelhados, exceto hotel-residência);
- Equipamentos e prédios históricos (igrejas, casas de cultura e museus);
- Parques temáticos; teatros e anfiteatros; teleféricos; sítios históricos, ambientais e arqueológicos;
- Centros de compras e de convenções;
- Parques de exposições e rodeios;
- Parques de estâncias climáticas, termais e hidrominerais;
- Marinas que incluam a guarda de embarcações, prestação de serviços náuticos e serviços públicos básicos;
- Infra-estrutura turística, como urbanização, estradas, ferrovias, terminais rodoviários e ferroviários, estações marítimas e de passageiros;
- Escolas destinadas à qualificação de mão-de-obra para o setor;
- Outros segmentos integrados ao turismo.

Os itens financiáveis, associados ao projeto de investimentos são:

- Gastos com obras civis (construção e reforma), materiais e instalações;
- Equipamentos hoteleiros;
- Máquinas e equipamentos nacionais (elevador, escada rolante, equipamentos para cozinha industrial, sistemas de refrigeração e de telefonia etc.);
- Qualificação profissional e treinamento de mão-de-obra;
- Informatização, incluindo a aquisição de equipamentos de processamento de dados e software;
- Embarcações e ônibus de fabricação nacional, destinados ao transporte de turistas;
- Desenvolvimento e implantação de sistemas para melhoria de qualidade e produtividade;
- Outros investimentos fixos.

O Fundo Geral de Turismo (Fungetur) é um fundo especial ligado ao turismo que objetiva a concessão de crédito para implantação, melhoria, conservação e manutenção de empreendimentos turísticos. Recentemente foi reformulado e hoje é operado em uma parceria do Ministério do Turismo com a Caixa Econômica Federal.

Também podem ser acessadas por prestadores de serviços turísticos linhas de crédito não-específicas para turismo, de acordo com o porte da empresa.

4.4 ESTABELECENDO ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO

Uma comunicação eficiente entre os parceiros e executores é uma das premissas para o alcance de maior eficiência do projeto e item obrigatoriamente presente em todas as suas fases. A comunicação é relevante tanto para assegurar a mobilização, envolvimento e participação de amplos setores envolvidos no tema turismo e acessibilidade, quanto para dirigir-se com eficiência junto aos mercados emissores de turistas.

As dicas a seguir auxiliam os gestores dos projetos a desenvolver um mecanismo de comunicação eficiente e que otimize os resultados finais.

FASE DE MOBILIZAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DA COMUNIDADE

- Realizar palestras com especialistas focadas em diferentes públicos: empresários, comunidade local, técnicos dos órgãos públicos;
- Publicar anúncios em jornais e rádios locais e distribuição de folheteria no comércio local e aos agentes turísticos acerca da importância do tema;

- Manter um canal de comunicação permanente via telefone e e-mail, por meio de técnicos e profissionais previamente treinados para esclarecimentos e informações;
- Manter um sítio eletrônico atualizado sobre o tema;
- Promover eventos nos atrativos turísticos com empresários, gestores públicos e sociedade civil, convidando também pessoas com deficiência;
- Realizar reuniões abertas à participação de quaisquer interessados para divulgar o início do projeto.

FASE DE PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO DO PROJETO

- Envolver especialistas em comunicação como parceiros importantes do projeto;
- Manter uma comunicação eficiente com todos os parceiros por meio de boletins regulares, tanto em materiais impressos quanto por meio de sítios eletrônicos;
- Comunicar amplamente o agendamento de reuniões técnicas da Comissão de Acessibilidade, assim como registrar e divulgar os resultados de cada uma delas;
- Manter as ações planejadas no projeto em evidência na mídia impressa e em outros meios de comunicação, especialmente as rádios locais;
- Elaborar informativos e releases para distribuição à mídia especializada, visando iniciar o processo de comercialização dos produtos turísticos acessíveis.

FASE DE FINALIZAÇÃO DO PROJETO E INÍCIO DA DISTRIBUIÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS ACESSÍVEIS

- Desenvolver um plano de marketing turístico, especialmente visando a promoção e distribuição dos roteiros, serviços e produtos de turismo acessível;
- Manter um centro de visitantes com profissionais treinados para um receptivo eficiente e informativos em braille, tipos ampliados e outras formas de comunicação;
- Elaborar folheteria para diferentes públicos – material promocional para agentes de viagens, folheteria diversas para feiras e eventos de turismo, folheteria para comunicação direta com o visitante;
- Manter um canal de comunicação eficiente via telefone, sítio eletrônico e e-mails.

4.5 MODELO DE PLANO DE AÇÃO

Com a orientação das cartilhas desta série será possível propor e debater um plano de ação visando a acessibilidade turística no município. O planejamento de ações no formato organizado facilita o entendimento global do projeto, os esforços para seu financiamento, esclarece sobre a participação dos diferentes atores envolvidos e permite monitorar suas diferentes fases.

Cabe lembrar que o processo de planejamento é contínuo e que as ações estratégicas devem ser re-vistas, especialmente após a elaboração do mapeamento e diagnóstico da acessibilidade, quando as ações e investimentos necessários ficam melhor pontuados.

A seguir, um modelo básico de plano.

Ao mesmo tempo em que o plano disposto numa matriz organizada facilita sua execução e monitoramento, o cronograma de trabalho permite aos gestores e parceiros do projeto estabelecer prioridades de ações em função da disponibilidade de recursos e da sua capacidade de execução de tarefas simultâneas.

Vale ressaltar que devem compor o projeto itens como introdução, objetivos, metas, metodologia e orçamento, além dos itens apresentados a seguir.

PLANILHA DE AÇÕES DO PROJETO

Estratégia 1: Articulação e Parcerias				
Ação	Prazo	Responsáveis	Custo	Fontes de Financiamento
Estratégia 2: Comunicação				
Ação	Prazo	Responsáveis	Custo	Fontes de Financiamento
Estratégia 3: Obras no Mobiliário Urbano				
Ação	Prazo	Responsáveis	Custo	Fontes de Financiamento
Estratégia 4: Desenvolvimento de Cursos de Qualificação				
Ação	Prazo	Responsáveis	Custo	Fontes de Financiamento

Estratégia 5: Mapeamento e Diagnóstico da Acessibilidade				
Ação	Prazo	Responsáveis	Custo	Fontes de Financiamento
Estratégia 6: Elaboração de Roteiros Acessíveis				
Ação	Prazo	Responsáveis	Custo	Fontes de Financiamento
Estratégia 7: Promoção e Comercialização				
Ação	Prazo	Responsáveis	Custo	Fontes de Financiamento

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

Ação	Responsáveis	Mês 1			Mês 2			Mês 3		
Descrever	Descrever		■	■				■		■
					■	■				
						■				
				■			■	■		
							■	■	■	

BIBLIOGRAFIA

5]

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- AGUIRRE, Rafael Sanjuanbenito. **Recreação E Turismo Para Todos**. Rio de Janeiro: Educs, 2003
- AMERICAN ASSOCIATION ON MENTAL RETARDATION. **Retardo mental: definição, classificação e sistemas de apoio**. 10. Ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.
- BRASIL. Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. **Acessibilidade**. Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2005.
- BRASIL. Ministério das Cidades. **Programa Brasileiro de Acessibilidade Urbana Brasil Acessível – Aendimento Adequado às Pessoas com Deficiência e Restrição de Mobilidade**. Brasília, 2005
- BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo e acessibilidade: Manual de Orientações**. Brasília, 2006.
- CAPOVILLA, F. C., RAPHAEL, W. D. **Dicionário Encyclopédico Ilustrado Trilingüe da Língua de Sinais Brasileira**. São Paulo: Edusp, 2001.
- DIAS, R. **Sociologia do Turismo**. São Paulo: Atlas, 2003.
- FERNANDES, E. **Problemas lingüísticos e cognitivos do surdo**. Rio de Janeiro: Agir, 1990.
- FERREIRA, L. **Por uma gramática das línguas de sinais**. São Paulo: Tempo Brasileiro, UFRJ, 1993.
- FUNDAÇÃO VANZOLINI - **Certificação pela NBR 9050:2004 - acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos - Informações básicas para clientes**. Disponível em <http://www.vanzolini.org.br/areas/certificacao/construquali/nbr9050/infobas-nbr9050-fcav.pdf>
- HELEN KELLER NATIONAL CENTER – NOVA YORK. **Comunicando com uma pessoa Surdocega** (tradução de folheto).
- IBGE. **Censo Demográfico**.
- NERI, Marcelo. **Retratos da Deficiência no Brasil**. FGV, Rio de Janeiro, vol. 1, 2003.
- OMT. **Introdução ao turismo**. São Paulo: Roca, 2001.
- PRADO, Adriana de Almeida; BARBOSA, Maria Beatriz. **Oficina de Trabalho: o Direito de ir e vir – Acessibilidade nas Viagens Interestaduais**. Salvador, 2004.

QUADROS, R.M. **O tradutor e intérprete de língua brasileira de sinais e Língua Portuguesa**. Brasília: MEC-SEESP, 2004.

SACKS, O.W. **Vendo vozes: uma viagem ao mundo dos surdos**. Tradução Laura Teixeira Motta. São Paulo: Companhia das Letras, 2002.

SASSAKI, R. K. **Como chamar as pessoas que têm deficiência?** Disponível em <http://sivc.saci.org.br/files/chamar.pdf>

SASSAKI, R. K. **Inclusão no lazer e turismo em busca da qualidade de vida**. São Paulo: Áurea, 2003.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE OTOLOGIA. **Campanha da Saúde Auditiva – Perda Auditiva - Dicas para comunicação com deficientes auditivos**. Disponível em http://www.saudeauditiva.org.br/imprensa/imprensa_releases_detalhe.asp?id=8

YGOTSKY, L.S. **Pensamento e Linguagem**. São Paulo: Martins Fontes, 1996.

LEGISLAÇÃO

Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Dispõe sobre a Proteção do Consumidor e dá outras Províncias.

Decreto nº 5.296, de 2 de Dezembro de 2004 – Regulamenta a Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e a Lei 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.

Lei Federal nº 11.079, de 30 de dezembro de 2004 – Dispõe sobre as Parcerias Público-Privadas. Lei Federal nº 11.107, de 6 de abril de 2005 - Dispõe sobre contratação de Consórcios Públicos.

Lei do Turismo – Lei Federal nº 11.771, de 17 de setembro de 2008 – Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei no 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei no 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei no 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências.

REFERÊNCIA NORMATIVA

ABNT NBR 9050:2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

REFERÊNCIAS ATRAVÉS DE SITES

- www.abnt.org.br
- www.bb.com.br
- www.bnades.gov.br
- www.caixa.gov.br
- www.cc.msnscache.com
- www.cedipod.org.br
- www.cidades.gov.br
- www.cvi.org.br
- www.educ.fc.ul.pt
- www.entreamigos.com.br
- www.entreamigos.com.br
- www.feneis.com.br
- www.fundacaodorina.org.br
- www.iape.org.br
- www.ibc.gov.br
- www.info-handicap.lu
- www.laramara.org.br
- www.lerparaver.com
- www.mj.gov.br/sedh/ct/corde/
- www.planalto.gov.br
- www.presidencia.gov.br/cndi
- www.presidencia.gov.br/sedh/conade
- www.presidencia.gov.br/sedh/cord
- www.sarah.br
- www.seed.pr.gov.br

- www.todosnos.unicamp.br
- www.turismo.gov.br
- www.turismo.gov.br
- www.wikipedia.org
- www6.senado.gov.br/sicon/

Turismo

ACESSÍVEL

INTRODUÇÃO A UMA VIAGEM DE INCLUSÃO

