

Acessibilidade no turismo: respeito à diversidade

*Luciane Leite

Assegurar o direito à acessibilidade é uma das principais obrigações de um destino turístico, ainda mais quando se fala de São Paulo, um destino que sempre carregou o respeito à diversidade como sua maior bandeira.

A iniciativa pública tem trabalhado com afinco para garantir o cumprimento do direito em todas as suas ações, contando inclusive com profissionais capacitados e assessoria especializada no assunto. Porém, para que o objetivo seja atingido, é imprescindível um comprometimento não só do setor público, como do privado.

É com muita felicidade que constato uma quantidade cada vez mais expressiva de representantes do segmento vestindo a camisa. Mas, como o tema é recente, ainda há muito o que fazer nesse quesito e, sem dúvida, muito não é feito por uma simples falta de informação. Pensando nisso resolvi dedicar esse artigo a dar algumas dicas de como se interar do que há de mais relevante sobre o assunto.

Se, por acaso, você estiver se perguntando “mas, afinal, no que isso seria importante para o meu trabalho?”, aqui vão algumas informações que farão você mudar de ideia:

1º – Garantir a acessibilidade é, antes de tudo, uma questão de respeito, respeito à diversidade humana.

2º – Diferente do que muitos pensam, as pessoas com deficiência representam um público numeroso, economicamente ativo e quase sem opção de destino. Para se ter uma noção, 15% da população mundial possui algum tipo de deficiência, segundo a Organização Mundial de Saúde. Juntam-se a eles familiares e amigos que certamente optariam por destinos e equipamentos acessíveis. Ou seja, investir nesse público é investir na conquista um novo nicho de mercado.

3º – O público cobra uma consciência social e moral das empresas. Se seu estabelecimento oferece um serviço ou produto sem se preocupar com sustentabilidade e responsabilidade social, certamente perderá clientes.

4º – Está na lei, é sua obrigação e dá multa!

E agora? Convencido da importância do tema? Sim? Então ok, vamos às dicas.

Se informe

Conheça a legislação sobre os direitos da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida; descubra inovações e tecnologias disponíveis no mercado que possam te ajudar; e, principalmente, pesquise sobre o assunto. Há muito material à disposição, inclusive na própria internet. O Ministério do Turismo, por exemplo, disponibiliza em seu site um Manual de Acessibilidade que traz informações simples sobre critérios, parâmetros e recomendações. É leitura obrigatória.

www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/cadernos_publicacoes/18_Manual_Acessibilidade.html

Capacite seus funcionários

Tão ou mais importante que a adaptação estrutural é a presença de profissionais qualificados a atender esse público. É preciso ter sensibilidade para reconhecer necessidades, comunicar-se quando o contato verbal ou visual é limitado e saber lidar com situações discriminatórias promovidas por terceiros.

Conte conosco

A iniciativa pública está aqui para te ajudar. A São Paulo Turismo disponibiliza várias informações sobre acessibilidade de equipamentos turísticos em seus sites, além de estar de portas abertas para receber empresários e profissionais que precisem de orientação. Além disso, há seis Centrais de Informações Turística capacitadas para atender inclusive o turista que precisar de informações, com materiais como o Guia de Acessibilidade Cultural, um levantamento da oferta de recursos de acessibilidade existente nos equipamentos

turísticos de São Paulo, produzido pelo Instituto Mara Gabrilli.

Agora não há mais desculpa. Informe-se e bote a mão na massa. Afinal, trabalhar com turismo é, antes de tudo, trabalhar pelo desenvolvimento e pela inclusão social em todo o mundo.

*Luciane Leite é diretora de Turismo e Entretenimento da São Paulo Turismo (SPTuris), empresa municipal de turismo e eventos de São Paulo.

[Luciane Leite – Diário do Turismo \(20/06/13\).](#)