

## A DEMOCRATIZAÇÃO DO ATRATIVO TURÍSTICO BIOPARQUE PANTANAL EM CAMPO GRANDE-MS: ANÁLISE DE ACESSIBILIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Elizandra Myrella Felipe da Costa<sup>1</sup>  
Alice Lima Teodoro<sup>2</sup>  
Alex Correa Machado<sup>3</sup>  
Lilium Otacio Correa<sup>4</sup>  
Bruno de Souza Lima<sup>5</sup>

### Resumo

A acessibilidade dentro do turismo tem sido muito debatida nos últimos anos, isso ocorre em função da atividade turística atender a todos os tipos de público, além de que existem leis que obrigam os espaços a se adaptarem para a inclusão de todas as pessoas, assim como programas governamentais que visam a participação das pessoas portadoras de deficiência em todos os âmbitos do turismo. Baseado nisso, buscou-se o contexto da acessibilidade, de modo geral, no Bioparque Pantanal, localizado no município de Campo Grande, em Mato Grosso do Sul, pois o mesmo é considerado um alto potencial turístico e vem recebendo visitantes de todo o mundo. Dessa forma, para que se entenda o contexto da acessibilidade no atrativo, investigou-se por meio das referências teóricas sobre o assunto e também se realizou visitas no local para fazer um diagnóstico dos quesitos básicos de acesso, e entrevistar uma pessoa com deficiência sobre a experiência no local. Após a realização das análises, notou-se que o espaço possui instrumentos que facilitam o acesso de todos os públicos, entretanto existem ainda alguns equipamentos que será necessário aperfeiçoar para uma melhor experiência dos visitantes.

### Palavras-chave

Atrativo turístico; Inclusão; Turismo; Visitante.

### Introdução

A acessibilidade tornou-se um tema recorrente no âmbito do turismo, principalmente nesta era da globalização e informatização, o qual tem buscado realizar de modo mais incisivo a inclusão das pessoas com deficiência (PcD) na realização das atividades turísticas. Deste modo, tanto os visitantes quanto o *trade* turístico devem se atentar com a forma que os empreendimentos estão se posicionando para acompanhar essa evolução.

De acordo com Lopes, Figueira e Venâncio (2017) o turismo acessível relaciona-se ao turismo para todos, tornando-se uma tendência da oferta turística cada vez mais popular. Além disso, ele tem o propósito de melhorar a qualidade de vida e bem-estar ao estabelecer atendimento a todos, independente se há condições limitantes, tal como idade, motora e outras, pois estes são

---

<sup>1</sup> Discente do Curso de Turismo da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, Unidade Universitária de Campo Grande. E-mail:elizandramyrella@gmail.com

<sup>2</sup> Discente do Curso de Turismo da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, Unidade Universitária de Campo Grande. E-mail:lima.alice2907@gmail.com

<sup>3</sup> Discente do Curso de Turismo da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, Unidade Universitária de Campo Grande. E-mail:alex907257@gmail.com

<sup>4</sup> Discente do Curso de Turismo da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, Unidade Universitária de Campo Grande. E-mail:liliamotacio@gmail.com

<sup>5</sup> Docente do Curso de Turismo da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, Unidade Universitária de Campo Grande. Doutor e Mestre em Geografia pela Universidade Federal da Grande Dourados. Bacharel em Turismo pela Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul. E-mail:bruno\_mxSL@hotmail.com

obstáculos que devem ser superados e pensados durante o planejamento para promover uma experiência satisfatória, resultando no aumento do nível de competitividade do atrativo.

No Brasil foram criadas leis e programas referentes ao tema, que trazem a obrigatoriedade da inclusão de PcD, assegurando que elas participem de forma plena e exerçam seus direitos em condições de igualdade, de acordo com a Lei nº 13.140, tendo ciência disso criaram-se instrumentos para reger de maneira padronizada o processo de inclusão (BRASIL, 2015).

O Governo Federal junto com a EMBRATUR e outros parceiros instituíram o Programa Turismo Acessível em 2012, com o objetivo de desenvolver um conjunto de ações para promover a autonomia e segurança de PcDs na hora de realizar as atividades da oferta turística, na tentativa de transformar o país em um destino acessível a todos.

Portanto, fez-se uma análise no Bioparque Pantanal, o qual está localizado no município de Campo Grande, Mato Grosso do Sul, e caracteriza-o com alto potencial turístico por ser considerado o maior aquário de água doce do mundo. Segundo Costa *et al* (2023) ele tem sido desenvolvido com o propósito de unir o conhecimento, a pesquisa, a educação e o lazer no mesmo espaço.

Conforme os dados disponibilizados pelo IBGE (2021) o município de Campo Grande possui uma população de aproximadamente 916.001 pessoas, enquanto o Brasil possui uma população de aproximadamente 213.317.639 pessoas, com um índice populacional de 24% PcDs segundo o censo realizado pelo órgão em 2010.

A partir da análise, os autores tem o objetivo de identificar quais são as principais ações implementadas para que o local seja inclusivo, ressaltando ainda que o município faz parte do projeto piloto dos “10 Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) em Transformação”, implementado pelo Ministério do Turismo (MTur) em 2022, e no Brasil devem seguir alguns eixos metodológicos, dentre eles a acessibilidade (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2022).

O tema também se relaciona com o deslocamento dos visitantes até o atrativo turístico, sabendo que pode ser feito através de veículo próprio, carros por aplicativos ou transporte coletivo, visto que há a disponibilidade de linhas de ônibus no município.

Logo, um atrativo moderno e que seja um diferencial a nível mundial por se destacar na oferta de seu produto, deve ter a necessidade de adequar-se e dispor de medidas necessárias para atender a todos os públicos, para que não haja a exclusão e/ou que não consiga acompanhar as inovações tecnológicas que facilitaram este cenário inclusivo e acessível nos últimos anos.

## Metodologia

*A priori* fez-se um estudo teórico sobre o tema por meio de artigos científicos, notícias e dissertações, além do próprio site do Bioparque Pantanal. Em seguida, realizou-se uma visita *in loco* para avaliar as propostas e ações de acessibilidade disponíveis na infraestrutura, sendo todas registradas através da captura de imagens do celular.

Para alcançar os resultados, analisou itens como sinalização turística, a disponibilidade de audiodescrição, rampas de acesso ou elevadores, pontos de ônibus, estacionamento, banheiros adaptados, entre outros.

Ao final da visita, abordou-se uma estudante com deficiência visual sobre a experiência dela dentro do espaço, e se o atendimento correspondeu às suas necessidades.

## Resultados e Discussões

O referente atrativo conta com o agendamento prévio no site “bioparquepantanal.ms.gov.br”, onde é possível identificar as primeiras ações de acessibilidade, ao permitir a solicitação de um atendimento especial, tal como a necessidade de uma cadeira de rodas durante a visitação. Dentro do site ainda pode verificar-se a existência do *UserWay*, aplicativo com o propósito de inclusão e melhoria da experiência do usuário.

Em relação à infraestrutura do Bioparque Pantanal, identificaram-se placas de sinalização durante todo o passeio, exemplos disso são as que estão no hall de entrada para situar o visitante sobre onde é a bilheteria e o atendimento prioritário, as que indicavam os banheiros e os equipamentos do atrativo.

**Figura 1:** Placa de sinalização dos equipamentos



Fonte: Autores, 2023.

Além de disponibilizar assentos preferenciais para o acesso a bilheteria caso necessário, há também um balcão de atendimento específico para a acessibilidade, o qual dispõe de cadeiras de rodas e, até mesmo, carrinhos de bebês.

**Figura 2:** Balcão de Acessibilidade



Fonte: Autores, 2023.

A abordagem com a estudante foi feita ao final da visita, e após ser questionada sobre o atendimento, sua resposta consistiu em dizer que apesar de haver um acompanhamento, o barulho do restante do grupo ao seu redor prejudicou o seu entendimento das informações; enquanto que em

relação ao deslocamento pelo ambiente, sentiu a necessidade de pisos táteis. Já considerando os serviços de Libras e tradução de outros idiomas, os colaboradores afirmaram que há guias especializados na oferta destes serviços, e outros já estão sendo capacitados.

Entretanto, observou-se a falta de placas em braile e a ampliação do piso tátil, porque este se encontra somente na entrada principal, no início e final das escadas, e também no elevador. Já no ambiente externo, há uma rampa de acesso com barras de apoio para ir até a parte superior do lago e que leva até a passarela de contemplação, mas que ainda está fechada.

Considerando o acesso até o Bioparque, foi notada a presença de um ponto de ônibus em frente ao local, porém ao analisar os horários dos ônibus percebe-se a existência de somente duas linhas para este trajeto, as quais têm um espaçamento de horários muito longos, denotando a insuficiência para atender a demanda local, pois o mesmo recebe em torno de 1.000 visitantes na maioria dos dias, e de acordo com o próprio site do atrativo, dentro de seis meses o espaço recebeu visitantes de mais de 60 países.

### Considerações Finais

Mediante aos fatos mencionados, existem equipamentos e instrumentos que permitem a acessibilidade do local, contudo ainda serão necessários alguns ajustes para que a experiência dos visitantes seja cada vez melhor.

Por mais que existam algumas particularidades na arquitetura do Bioparque que tornam o acesso do PcD mais complicado, segundo Dos Santos (2009), um ambiente pode ser adaptado para que se torne inclusivo, mesmo que isso não garanta a independência dos mesmos pelo atrativo.

Uma das possíveis propostas é justamente a logística dos transportes públicos para atender à demanda do Bioparque. Outra condição necessária é a instalação do piso tátil em todas as áreas transitadas no ambiente interno, além das quais já estão inseridas, pois permitiria que o PcD pudesse ter uma maior liberdade para andar pelos espaços.

Também há a vertente de profissionalizar os colaboradores para atender a esse público, pois existem somente dois profissionais capacitados para o serviço de audiodescrição, por exemplo, caso haja algum tipo de evento poderá sobrecarregá-los, pois eles ficarão responsáveis pelo suporte tanto no evento quanto para as pessoas que estão somente visitando o atrativo.

Portanto, percebe-se que estas são propostas que podem fazer parte de um planejamento futuro para o local, assim como a possibilidade de implantar placas ou QRCode em outros idiomas, para que desta forma haja a inclusão de todos os grupos e eles se sintam mais à vontade em realizar uma visita autoguiada, caso necessário.

### Referências

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 152, n. 127, p. 2, 7 jul. de 2015.

BRASIL. **Programa Turismo Acessível**. Disponível em: <<https://turismoacessivel.gov.br/ta/index.mtur?windowId=3b0>>. Acesso em 09 de abr. de 2023.

COSTA, E. M. F. *et al.* Bioparque Pantanal: Espaço de conhecimento, pesquisa e experiência turística. **Campo Grande: Ecodidática**, 2023. Disponível em: <<https://ecodidatica.com.br/bioparque-pantanal-espaco-de-conhecimento-pesquisa-e-experiencia-turistica/>>. Acesso em 09 de abr. de 2023.



DOS SANTOS, Cátia Pereira. **A Acessibilidade de Pessoas com Deficiência em Atrativos Turísticos na Cidade do Rio de Janeiro.** Disponível em: <<https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/1179/71%20-%20Catia%20dos%20Santos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em 13 de abr. de 2023.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. IBGE Cidades - Censo Populacional de 2021. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/ms/campo-grande.html>>. Acesso em 12 de abr. de 2023.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. IBGE Educa - Pessoas com Deficiência. Censo de 2010. Disponível em: <<https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/20551-pessoas-com-deficiencia.html>>. Acesso em 14 de abr. de 2023.

LOPES, Sara; FIGUEIRA, Victor; VENÂNCIO, Maria. **Turismo e acessibilidade: o município de Lisboa.** Revista Turismo & Desenvolvimento, v. 1, n. 27/28, p. 333-347, 2017.

MATO GROSSO DO SUL. Bioparque Pantanal. **Homepage.** Disponível em: <<https://bioparquepantanal.ms.gov.br/>>. Acesso em: 13 de abr. 2023.

MTUR. Ministério do Turismo. MTur certifica 10 Destinos Turísticos Inteligentes em Transformação no Brasil. Disponível em: <<https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/mtur-certifica-10-destinos-turisticos-inteligentes-em-transformacao-no-brasil>>. Acesso em 09 de abr. de 2023.