

ACESSIBILIDADE NO ENOTURISMO: CAMINHOS PARA A INCLUSÃO*Anderson Dall Agnol¹**Felipe Gugel²**Hernanda Tonin³*

Resumo: O Projeto Acessibilidade no Enoturismo foi uma iniciativa desenvolvida entre o Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS) e a Vinícola Salton, para proporcionar a inclusão de pessoas com deficiência no setor vitivinícola, minimizando ou eliminando barreiras que dificultam ou impedem a participação desse público em atividades enoturísticas. O presente artigo tem como objetivo apresentar o diagnóstico e as ações realizadas pela vinícola no intuito de promover a acessibilidade no enoturismo. Estruturado por meio de uma abordagem qualitativa e pesquisa-ação, as atividades foram realizadas entre outubro de 2022 e 2023, tendo a participação de pessoas com deficiência, estudantes/bolsistas e profissionais da área da educação, educação inclusiva, turismo, arquitetura, design, desenvolvimento web, dentre outras. Como resultados, através de um diagnóstico *in loco* com as principais barreiras de acessibilidade em espaços físicos e virtuais da vinícola, foram elaborados relatórios de acessibilidade, com indicativo de adequações a serem realizadas, envolvendo também a capacitação para colaboradores da vinícola e criação do Guia de Acessibilidade no Enoturismo e do Glossário em Língua Brasileira de Sinais (Libras) de termos do mundo do vinho (materiais que estarão disponíveis gratuitamente *online* para uso e atualização por pessoas e empresas que desejam utilizar ou replicar a iniciativa). A partir do projeto, foi possível identificar barreiras que dificultam ou até impedem o acesso e a participação das pessoas com deficiência no enoturismo, especialmente pela falta de acessibilidade nas experiências propostas e, dessa forma, é necessário oportunizar melhorias e adaptações nos ambientes físicos e virtuais da vinícola.

Palavras-chave: Enoturismo, acessibilidade, inclusão, pessoas com deficiência, vinícolas.

ACCESSIBILITY IN WINE TOURISM: PATHS TO INCLUSION

Abstract: The project Accessibility in the Wine Tourism was an initiative between the Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS) and *Vinícola Salton*, to provide the inclusion of people with disabilities in the wine sector, minimizing or eliminating barriers that hinder or prevent the participation of this public in wine tourism activities. The objective of this article is to present the diagnosis and the actions carried out by the winery with the aim of promoting accessibility in wine tourism. Structured through a qualitative approach and action research, the activities were carried out between October 2022 and 2023, with the participation of people with disability, students and professionals from the education area, inclusive teaching, tourism, architecture, design, and web development, among others. As a result, through an on-site diagnosis of the main accessibility barriers in the winery's physical and virtual spaces, accessibility reports were prepared, pointing adjustments to be made, also involving the capacitation of collaborators of the winery and the creation of Accessibility in Enotourism Guide and the Glossary in Brazilian Sign Language (Libras) of terms from the world of wine (materials that will be available freely online to use and update by people and companies that wish to utilize or replicate the initiative). From the project, it was possible to identify barriers that make it difficult or stop people with disabilities from accessing or participating in enotourism, mostly due to the lack of accessibility in the experiences,

¹ Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul, IFRS, Campus Bento Gonçalves

² Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul, IFRS, Campus Bento Gonçalves

³ Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul, IFRS, Campus Bento Gonçalves

providing opportunities for improvements and adaptations in the physical and virtual spaces of the winery.

Keywords: Wine tourism, accessibility, inclusion, people with disabilities, wineries.

Introdução

Segundo a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, Lei nº 13.146 de 2015, (também conhecida como LBI) são garantidas às pessoas com deficiência diversos direitos, como educação, saúde, trabalho, moradia e também o direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer (BRASIL, 2015). Mesmo com iniciativas como o Programa Turismo Acessível do Ministério do Turismo (MTur, 2012), não é incomum que parte da sociedade ainda acredite que pessoas com deficiência não têm interesse, capacidade, renda ou formas de acesso para desfrutar dessas atividades. Além disso, ao buscarem produtos e serviços, pessoas com deficiência se deparam, frequentemente, com empresas que não possuem equipes e canais de atendimento qualificados, espaços físicos e virtuais deficitários, e diversas outras barreiras que influenciam para uma experiência não satisfatória.

Independente do segmento turístico, cabe a gestores e colaboradores atuarem em prol de reduzir e eliminar as diferentes barreiras existentes, que impedem a presença e participação das pessoas com deficiência em ambientes e destinos turísticos. Nesse sentido, o presente artigo tem como objetivo apresentar o diagnóstico e as ações realizadas pela vinícola no intuito de promover a acessibilidade no enoturismo.

O CTA é um setor do IFRS que existe há mais de dez anos e tem por finalidade propor, orientar e executar ações para a promoção da acessibilidade na Instituição, em todas as suas dimensões: arquitetônica, instrumental, comunicacional, programática, metodológica e atitudinal. Além disso, estende sua atuação à comunidade externa, por meio de projetos, convênios e parcerias com outras instituições (CTA, 2024). A Vinícola Salton é uma empresa de referência no mundo dos vinhos, em especial por estar em atuação desde 1910, na cidade de Bento Gonçalves, importante destino de enoturismo no Brasil. Em 2023, os gestores da vinícola entraram em contato com o CTA interessados em firmar um projeto para melhorar a acessibilidade no atendimento ao turista nas suas unidades de Tuiuty (Vinícola Salton) e Caminhos de Pedra (Casa di Pasto). Assim, foi estruturado o projeto Acessibilidade no Enoturismo que, por meio de uma abordagem qualitativa e pesquisa-ação, teve a participação de pessoas com deficiência, bolsistas/estudantes e profissionais da área da educação, educação inclusiva, turismo, arquitetura, design, desenvolvimento web, dentre outros, e visou

proporcionar minimizar ou eliminar barreiras que dificultam ou impedem a inclusão em atividades enoturísticas.

O artigo está estruturado por essa breve introdução, seguida de referencial teórico abordando conceitos relacionados à acessibilidade, inclusão e enoturismo acessível. A metodologia do trabalho é apresentada no terceiro tópico e os resultados na sequência. Por fim, são elencadas algumas considerações ao final e listadas as referências utilizadas no trabalho.

Referencial teórico

Acessibilidade e Inclusão

Acessibilidade e inclusão são dois termos distintos, mas que andam lado a lado e são complementares. O atual conceito utilizado pela LBI está estruturado no modelo biopsicossocial, que leva em consideração não apenas o indivíduo, mas também o ambiente social em que ele está inserido (Brasil, 2015). Nesse sentido, a inclusão é vista como um processo em que os sistemas sociais comuns são adequados para todas as pessoas, independente de suas características sociais e físicas, por exemplo. É durante esse processo que tais sistemas são adaptados para toda a diversidade humana – composta por etnia, raça, língua, nacionalidade, gênero, orientação sexual, deficiência entre outros atributos – com a participação das próprias pessoas na formulação e execução dessas adequações (Sasaki, 2009). A transformação (de espaços, de pessoas, de utensílios, de conteúdos etc.) faz parte do processo de inclusão, que tem como pressuposto a mudança de atitudes, o que garante o interesse de tornar a vida acessível.

A acessibilidade está diretamente ligada à eliminação de barreiras que existem na sociedade, garantindo que todas as pessoas possam participar dos diversos âmbitos sociais. Segundo a LBI (Brasil, 2015), acessibilidade é a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Assim, garantir a acessibilidade das pessoas com deficiência está relacionado a eliminar as barreiras. Segundo a LBI (Brasil, 2015), barreira é qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros. Segundo essa mesma normativa, as barreiras podem ser de diferente natureza:

urbanísticas (presentes nas vias e espaços públicos ou privados abertos ao público ou de uso coletivo); arquitetônicas (existentes nos edifícios públicos ou privados); nos transportes (nos sistemas ou meios de transporte); nas comunicações e na informação (qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação); atitudinais (caracterizadas pelas atitudes e comportamentos que impeçam, dificultem ou impossibilitem a participação social das pessoas com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas); tecnológicas (dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias).

Um trabalho voltado à eliminação das barreiras é fundamental para tornar a sociedade inclusiva e acessível. É necessário permitir que as pessoas com deficiência exerçam sua cidadania e, portanto, gozem plenamente de seus direitos, como qualquer outra pessoa.

Enoturismo acessível

De acordo com o artigo 42 da Lei 13.146/2015 (Brasil, 2015), o acesso ao lazer e à prática do turismo em igualdade de oportunidades com as demais pessoas é um direito das pessoas com deficiência. Tal referência também se faz presente no artigo 6º da Constituição Federal (Brasil, 1988), que estabelece, entre os direitos sociais, o direito ao lazer. Além disso, segundo Camargo (2001), o turismo é uma das formas de lazer na sociedade, visto não se caracterizar apenas como uma atividade de trocas mercantis, mas por conta de seu potencial enquanto experiência sociocultural que proporciona satisfação e prazer.

A atividade turística pressupõe o deslocamento do turista para locais sob influência de diferentes motivações e preferências pessoais. Nesse sentido surge a segmentação do turismo, criando tipologias com base nas motivações e interesses dos visitantes. Uma das tipologias em expansão nos últimos anos no país é o enoturismo, que se refere às viagens motivadas pelos vinhos e a cultura da região produtora (Hall et al., 2000), e envolve a experiência como um todo, isto é, visitas, atrações locais, práticas esportivas e, ainda, o contato com o estilo de vida rural (Beames, 2003).

O significado de enoturismo vai além dos aspectos comerciais e econômicos. A relação do ser humano com o vinho possui caráter histórico, por vezes se confundindo até mesmo com a evolução da sociedade. Desde a descoberta de sua elaboração (cujos registros datam de 4.000 a.C.), até os dias de hoje, a bebida influencia a religião, a política, os territórios, a paisagem, a saúde e, sem dúvida, a economia. No entanto, a lacuna em relação à acessibilidade no enoturismo é evidente, especialmente no que se refere às barreiras comunicacionais e

atitudinais.

De modo geral, quando se fala em acessibilidade, a atenção é voltada para os seus aspectos físicos, ficando em segundo plano a identificação e eliminação de outros limitantes e impeditivos para participação de pessoas com deficiência. A Rede Europeia de Turismo Acessível (ENAT) postula que o turismo acessível se caracteriza pelo fato de que todos os turistas, com ou sem deficiência, devem ter a possibilidade de escolher o destino, a hospedagem, e as atrações que têm interesse de visitar pela sua localização, pelo ambiente e pelo preço, ao invés de ter de escolher unicamente por ser uma opção acessível e adaptada para suas necessidades (ENAT, 2007).

Apesar da visão ampla do conceito proposto pela ENAT, segundo Jesús et al. (2017), as 3 tipologias de turismo de maior frequência de pessoas com deficiência na Espanha são de sol e praia, cultural e de natureza. O turismo gastronômico está na quinta posição, demonstrando que os atrativos e serviços existentes em destinos gastronômicos (como é o caso do enoturismo) podem não ser tão acessíveis. De acordo com Jevic et al. (2019), de modo geral, a oferta de experiências turísticas acessíveis ainda é muito limitada, não só por conta das barreiras físicas (desde transporte inacessível, opções de hospedagem e atrativos não adaptados), mas também pelas barreiras informacionais (inclusive nas páginas web). Para Sasaki (2003), as principais barreiras que as pessoas com deficiência se deparam nos espaços de lazer e de turismo são as atitudinais e comunicacionais.

Existe, com maior frequência, estudos na temática do turismo acessível como um todo, no entanto, são escassas as pesquisas envolvendo a acessibilidade no enoturismo (Carvalho, Kastenholz & Carneiro, 2023). Um dos casos citados por Jevic et al. (2019) é o site da Wine Road, voltado aos vinhos de Sonoma (Estados Unidos), que apresenta menu de acessibilidade e, entre outras coisas, destaca as vinícolas que são acessíveis. Em estudo realizado pelos autores com vinícolas localizadas na Sérvia, a preocupação com a acessibilidade é de média relevância, no que tange à imagem da vinícola.

Bizinelli et al. (2014) ao realizar uma pesquisa com pessoas com deficiência visual, identificaram que elementos de comunicação e sinalização adequados são os fatores mais importantes em uma vinícola, seguidos de acessibilidade em geral. Em menor escala, apareceram as atividades específicas e a estrutura física. Para os entrevistados, os recursos tecnológicos não têm relevância. No entanto, segundo Carvalho, Kastenholz e Carneiro (2023), a tecnologia tem um papel decisivo na forma como os turistas com deficiência co-criam valor em uma experiência turística, e devem fazer parte de estratégias para melhorar a experiência, inclusive nos campos da gastronomia. No caso do enoturismo, isso pode se fazer presente tanto

nas possibilidades táteis quanto também no uso de aplicativos e ferramentas que agregam significado às particularidades do mundo do vinho.

Metodologia

Caracterização da pesquisa

Para a realização das atividades do projeto foi utilizada uma abordagem qualitativa. Bryman (1995), descreve que a pesquisa qualitativa é determinada por possuir o ambiente de estudo como fonte de informações e o pesquisador como instrumento principal, estando próximo do fenômeno ou unidade a ser estudada. Os procedimentos foram baseados na pesquisa-ação que, segundo Vergara (2006) é um tipo de pesquisa baseada na experiência, que é planejada e desenvolvida, estando associada a uma ação ou a solução de um problema coletivo, no qual os investigadores e participantes principais estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo. Na pesquisa-ação, as principais etapas envolvem diagnosticar o problema, planejar ação, intervir, avaliar e refletir (Filippo; Roque; Pedrosa, 2019).

Para a coleta dos dados utilizou-se a observação participante. Nesse método, o pesquisador se envolve ativamente no ambiente estudado, participando das atividades e interagindo com os participantes. O objetivo é obter uma compreensão aprofundada do contexto, comportamentos e interações sociais. A abordagem está na interação cotidiana por meio de conversas para descobrir as interpretações dos participantes nas situações que estão envolvidos. O método é especialmente adequado para o estudo de fenômenos sociais sobre o qual pouco se conhece e onde o comportamento de interesse não está prontamente disponível para visualização pública (Given, 2008).

Etapas da pesquisa

Etapa 1 - Diagnóstico

Essa fase consistiu em verificar, *in loco*, as barreiras de acessibilidade que existiam no ambiente e que dificultaram ou impossibilitaram a interação das pessoas com deficiência em variadas formas de acesso às unidades e ambientes da empresa. Foram avaliados espaços físicos de atendimento ao cliente em busca de barreiras atitudinais, arquitetônicas, dificuldades de acesso e circulação. Nesse momento, especialistas em acessibilidade, um arquiteto e pessoas com deficiência (física, visual e auditiva) realizaram visitas nas unidades da vinícola (Tuiuty e Caminhos de Pedra - Casa di Pasto) e relataram as barreiras encontradas, tendo como referência as recomendações da NBR 9050 (ABNT, 2020).

Além dos canais físicos de contato e atendimento ao cliente, os canais digitais (site, loja virtual, conteúdos em redes sociais, plataforma de agendamento de visitas etc.) passaram por testes de acessibilidade para encontrar entraves que dificultam ou impedem o acesso, a navegação, o uso e a compreensão das informações por pessoas com deficiência. Nesse passo, especialistas em acessibilidade digital e pessoas com deficiência acessaram as páginas e relataram as barreiras encontradas, tendo como referência as Diretrizes de Acessibilidade para conteúdo Web - WCAG 2.1 (W3C, 2018).

Etapa 2 - Desenvolvimento de metodologias e estratégias

A partir dos resultados e da documentação do diagnóstico, foram identificadas ações e estratégias para tornar acessível roteiros turísticos, lojas e espaços virtuais. Também, foram realizadas pesquisas para a elaboração de metodologias para implementação da acessibilidade no enoturismo. Além disso, nesta etapa, foram desenvolvidas capacitações para as equipes internas da empresa, sobre as temáticas de inclusão, direitos fundamentais das pessoas com deficiência, acessibilidade e o mercado de trabalho. Esses momentos buscaram garantir que a acessibilidade passe a integrar a cultura organizacional e seja um objetivo contínuo de responsabilidade de todos.

Etapa 3 - Gerar produtos relacionados à acessibilidade no enoturismo

Com as demais etapas concluídas, o projeto criou produtos relacionados à acessibilidade no enoturismo. Nesse processo, foram gerados relatórios de acessibilidade física e virtual, momentos de consultoria para correção das inconformidades apontadas e, principalmente, a produção de um Guia de Acessibilidade no Enoturismo e um Glossário em Libras com termos do setor vitivinícola. O guia e o glossário, são produtos gratuitos e inovadores que possuem o intuito de ampliar possibilidades de atuação e inclusão no setor.

Cabe ressaltar que houve o envolvimento de pessoas com deficiência em todas as etapas supramencionadas e os produtos gerados no âmbito do projeto seguiram diretrizes/recomendações de acessibilidade.

Resultados

A seguir são apresentados os resultados obtidos durante a realização das atividades do projeto. Para melhor organização e compreensão, as soluções serão apresentadas conforme as etapas citadas na seção de metodologia.

Diagnóstico

Durante o diagnóstico, foram realizadas duas visitas guiadas na Vinícola Salton, em Tuiuty (Bento Gonçalves), ambas com duração aproximada de três horas. A primeira (Figura 1) teve como participantes profissionais da educação e turismo, arquitetos, estudantes e pessoas com deficiência visual (cegueira e baixa visão). A segunda visita (Figura 2) contou com a participação dos mesmos profissionais e estudantes, tendo como diferencial a participação de pessoas surdas que utilizam Libras como primeira língua e de intérprete de Libras do projeto.



Figura 1 - Pessoa cega durante visitação na vinícola
Fonte: IFRS e Salton (2022)



Figura 2 - Intérprete, pessoas surdas e com deficiência auditiva durante visitação na vinícola
Fonte: IFRS e Salton (2022)

Durante o percurso de visitação, os profissionais e pessoas com deficiência foram identificando as barreiras e dificuldades encontradas ao longo do trajeto, bem como indicando possíveis soluções. Os itens foram anotados para a consolidação de relatórios de acessibilidade,

mas nenhuma intervenção ou adequação foi realizada naquele momento. Além disso, durante a referida atividade, o grupo de pessoas surdas começou a conversar sobre a criação de sinais-termo em Libras para palavras relacionadas ao mundo do vinho, procurando dar significado ao processo. Essas expressões foram incorporadas ao Glossário do mundo do vinho em Libras.

A mesma metodologia de diagnóstico de visitas foi seguida na unidade da empresa no Caminhos de Pedra (Casa di Pasto), em Bento Gonçalves (Figura 3). O espaço reúne história, gastronomia, turismo e lazer. Além disso, apresenta ao visitante uma experiência voltada ao universo do vinho com diferentes ambientes, incluindo uma cave subterrânea, jardim, espaço kids e área para pets. No local, podem ser realizadas, também, degustações, programações especiais e eventos. No entanto, diferentemente da vinícola, as visitas na Casa di Pasto ocorreram antes da sua inauguração/abertura (janeiro de 2023), de modo que o local já realizaria adaptações e iniciaria suas atividades oferecendo um bom nível de acessibilidade física, virtual e atitudinal.



Figura 3 - Casa di Pasto e pessoa com deficiência visual realizando visita no local
Fonte: IFRS e Salton (2022)

Além da acessibilidade física, especialistas em acessibilidade digital e pessoas com deficiência realizaram verificações de acessibilidade em alguns sites e páginas, buscando barreiras. Foram testadas algumas páginas do site da vinícola⁴, a plataforma para agendamento de visitas⁵ e o cardápio digital da Casa di Pasto⁶. As dificuldades encontradas foram inseridas nos relatórios de acessibilidade.

4 Site da vinícola - <https://www.salton.com.br>

5 Plataforma de agendamento de visitas - <https://www.wine-locals.com/passeios/tour-paradoxo-na-vinicola-salton>

6 Cardápio digital da Casa di Pasto - <https://www.salton.com.br/downloads/menu-casa-di-pasto.pdf>

Desenvolvimento de metodologias e estratégias

Adaptações na Casa di Pasto

Foram realizadas diversas adaptações nos espaços físicos para inauguração da Casa di Pasto. Algumas delas foram: a colocação de piso tátil direcional e de alerta (Figura 4); o uso de placas para sinalização visual e tátil (Figura 5); inclusão de caixas de som para sinalização sonora (Figura 6); adoção de um banheiro familiar acessível e adaptações em sanitários (Figura 7); instalação e sinalização de um elevador (Figura 8); inclusão e sinalização de vagas de estacionamento destinadas a pessoas idosas e a pessoas com deficiência (Figura 9) e adequação do mobiliário adequado para uso de todas as pessoas, inclusive pessoas com cadeiras de rodas (Figura 10). Tais necessidades vão ao encontro das pesquisas de Jeciv et al. (2019) e Sasaki (2003), que indicam a falta de acessibilidade física e comunicacional dos empreendimentos turísticos.



Figura 4 - Piso direcional e de alerta utilizado na Casa di Pasto
Fonte: IFRS e Salton (2022)



Figura 5 - Exemplo de sinalização visual e tátil utilizada na Casa di Pasto
Fonte: IFRS e Salton (2022)

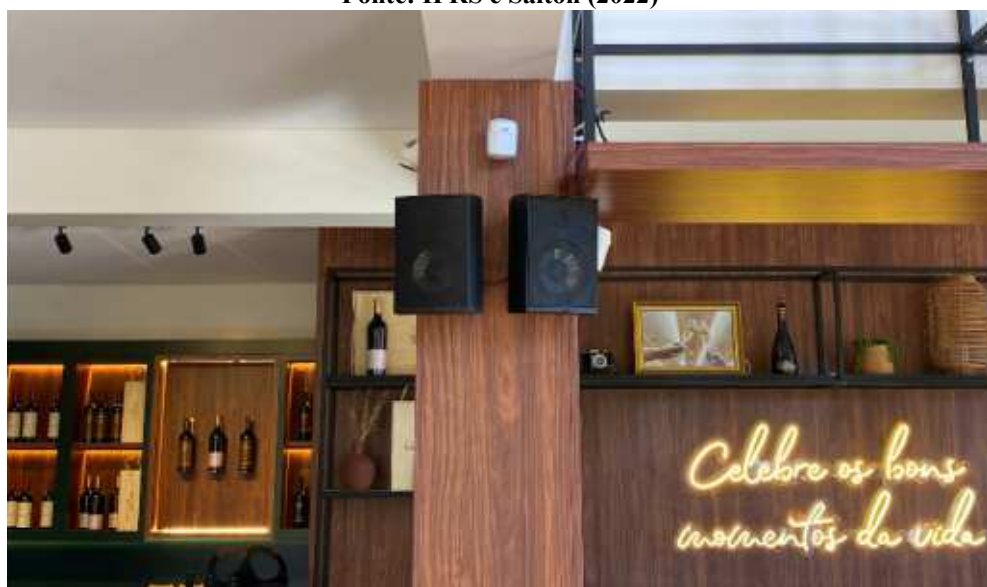


Figura 6 - Exemplo de sinalização sonora implementada na Casa di Pasto
Fonte: IFRS e Salton (2022)



Figura 7 - Sinalização para banheiro familiar acessível (esquerda) e adaptação em sanitários (direita)
Fonte: IFRS e Salton (2022)



Figura 8 - Adoção de elevador com sinalização na Casa di Pasto
Fonte: IFRS e Salton (2022)



Figura 9 - Vagas de estacionamento para pessoas com deficiência e idosos na Casa di Pasto
Fonte: IFRS e Salton (2022)



Figura 10 - Exemplo de mobiliário para uso de todos, inclusive pessoa com cadeira de rodas
Fonte: IFRS e Salton (2022)

Os formatos de cardápio entregues aos clientes da Casa di Pasto também foram pensados para atender ao maior número possível de pessoas (Figura 11). O cardápio impresso possui uma fonte e espaçamento maior, fontes sem serifas (prolongamentos nas hastes) e boa relação de contraste, buscando facilitar a leitura por todos, inclusive pessoas com baixa visão e idosos. Há ainda a opção de cardápio impresso em Braille para uso de pessoas cegas e o cardápio digital que, além de facilitar o acesso (disponível em tablets e smartphones), a navegação e a visualização, inclui as informações apresentadas através de vídeos em Libras

para pessoas surdas. Tais adaptações levam em consideração a relevância dos elementos de comunicação em uma vinícola (Bizinelli et al., 2014) e tem relação com o papel decisivo da tecnologia no turismo, segundo Carvalho, Kastenholz e Carneiro (2023).



Figura 10 - Diferentes formatos do cardápio oferecidos na Casa di Pasto (impresso, digital e em braille)
Fonte: IFRS e Salton (2022)

As adaptações nas instalações físicas da Vinícola (em Tuiuty) e as modificações no site da empresa, bem como na plataforma de agendamento de visitas (que é terceirizada) estão sendo analisadas e serão implementadas gradativamente conforme viabilidade.

Momentos de formação

A fim de diminuir barreiras atitudinais, foram realizados dois momentos de formação sobre acessibilidade e inclusão. Os encontros tiveram duração de oito horas e ocorreram presencialmente no auditório da Vinícola. Nessas ocasiões, participaram da capacitação, profissionais das duas unidades da empresa (Vinícola e Casa di Pasto) de diversas áreas, como: atendimento ao turista, marketing, recursos humanos, serviço de atendimento ao cliente (SAC), *branding* e *e-branding*, experiência do consumidor, mídias e redes sociais, dentre outros.

Os participantes tiveram contato com a parte teórica, como os conceitos de deficiência, barreira, acessibilidade, inclusão, tecnologia assistiva, desenho universal, turismo e enoturismo acessível, dentre outros. Também puderam observar e experimentar recursos de tecnologia assistiva (mouses e teclados adaptados, lupas, máquina de escrever Braille, softwares de ditado etc.) que trazem possibilidades para autonomia e independência de pessoas com alguma limitação. Por fim, puderam conversar com pessoas com deficiência visual e aprender na prática algumas dicas para o melhor atendimento de turistas com deficiência.

Para dar continuidade ao trabalho realizado durante a visita das pessoas surdas na vinícola e prosseguir com a criação de sinais-termo em Libras de expressões do mundo do

vinho, a equipe do projeto, em parceria com a equipe da Salton e da Vinícola-Escola do IFRS *Campus* Bento Gonçalves promoveram dois minicursos para a comunidade surda. A atividade foi totalmente gratuita e teve como público-alvo pessoas surdas e intérpretes de Libras com idade igual ou superior a 18 anos.

Os dois momentos (Figura 12) ocorreram presencialmente, com duração de 3 horas cada e abordaram conceitos introdutórios de vinificação e análise sensorial de vinhos e derivados. Durante o curso, um enólogo, com o apoio de intérpretes de Libras, transmitiu aos participantes informações sobre vinhos brancos e tintos, espumantes e Brandy. Além disso, foram esclarecidas dúvidas e discutidos alguns sinais-termo em Libras (como por exemplo a palavra espumante, cave e outras) para composição do Glossário em Libras do mundo do vinho.



Figura 12 - Minicurso de conceitos introdutórios de vinificação e análise sensorial de vinhos e derivados.

Fonte: IFRS e Salton (2022)

Com diversas informações coletadas durante as atividades, a equipe do projeto começou a elaborar materiais e produtos relacionados à acessibilidade no enoturismo.

Geração de produtos relacionados à acessibilidade no enoturismo

Dentre os produtos gerados por meio deste projeto estão: Glossário em Libras - Sinais do Vinho, voltado para a comunidade surda que, em sua grande maioria, sofre com a ausência de sinais específicos na Libras para o mundo do vinho. Assim, com a participação e protagonismo de pessoas surdas de Bento Gonçalves - RS foram criados alguns sinais-termo, como “enoturismo”, “cave”, “espumante”, “perlage” e outros (Figura 13). As representações criadas durante as visitas e minicursos vão contribuir para a comunicação e inclusão desse público em espaços e atividades turísticas que respeitam e valorizam a diversidade humana. O Glossário está disponível de forma online, é gratuito e permanecerá em constante atualização. Pessoas surdas, profissionais da área da tradução e interpretação de Libras e membros do setor do enoturismo estão convidados a contribuir.

O Glossário em Libras – Sinais do vinho, está disponível no site <https://glossariodovinho.salton.com.br/>.



Figura 13 - Exemplo do termo “Enoturismo” em que é apresentado o sinal criado e o conceito em Libras
Fonte: IFRS e Salton (2022)

O Guia de Acessibilidade no Enoturismo reuniu e documentou as pesquisas e experiências realizadas durante todo o projeto e tem por objetivo apresentar informações relevantes sobre acessibilidade e inclusão, e seu direcionamento para o mundo dos vinhos. Ao longo do material, que será disponibilizado online gratuitamente, será possível encontrar conceitos fundamentais sobre o tema, bem como aspectos práticos relacionados ao atendimento da pessoa com deficiência e a garantia da acessibilidade em suas dimensões (acessibilidade física, virtual e atitudinal). O guia também oferece um checklist para que empresas possam verificar o nível de acessibilidade de seus empreendimentos.

O Guia de Acessibilidade no Enoturismo pode ser acessado na página do CTA, pelo link: <https://cta.ifrs.edu.br/guia-de-acessibilidade-no-enoturismo>.

Considerações finais

Apesar da importância da atividade turística para socialização e saúde, infelizmente muitas pessoas com deficiência são impossibilitadas de conhecer atrativos e destinos turísticos por conta da falta de acessibilidade e consequentes barreiras que impedem a sua presença. No enoturismo, além de existirem espaços pouco acessíveis em vinícolas, hotéis e restaurantes, por exemplo, existem também serviços e experiências não inclusivas. Por meio do projeto, foi possível identificar que o mundo do vinho, seus processos e nomenclaturas não tem equivalência em Libras, perdendo seu significado para pessoas surdas.

Foram identificadas inúmeras barreiras nos espaços da Vinícola, tais como limitações de acesso físico (falta de piso tátil, ausência de vagas de estacionamento reservadas, rampas inadequadas, necessidade de elevadores) e barreiras comunicacionais (cardápios e visita guiada

apenas visuais, ausência de Libras em vídeos ou intérprete durante guiamentos, falta de sinalização tátil).

Uma das dificuldades encontradas no decorrer do projeto está relacionada à participação efetiva da comunidade surda, visto que o grupo de pesquisadores buscou contatar algumas pessoas chave, mas não foi possível alcançar um número expressivo de participantes. Outro aspecto que pode ser considerado um limitador em relação aos resultados se refere à neuro diversidade, pois desde a etapa de diagnóstico não houve participação de pessoas com deficiência intelectual.

Como parte dos objetivos do projeto, entende-se a importância da multiplicação desse olhar acessível nas atividades de enoturismo. Os resultados do projeto são relevantes pois estimulam a mudança de atitude por parte de empresários e colaboradores, promovendo a acessibilidade nos empreendimentos turísticos da região. Por meio do Guia de Acessibilidade qualquer vinícola poderá fazer um *check list* e adequar seu estabelecimento e atitudes para receber todas as pessoas, independente de deficiência. Além disso, o Glossário em Libras é uma ferramenta que poderá ser utilizada por profissionais e intérpretes que realizam visitas guiadas em vinícolas. Dessa forma, é esperado que outras vinícolas e empreendimentos busquem aprimorar seus ambientes e serviços, físicos e virtuais, tendo como foco a participação de pessoas com deficiência. Espera-se que essa visão faça parte da essência das empresas, não apenas com intuito de alcançar novos consumidores e nichos de mercado.

Referências bibliográficas

- BEAMES, Geoffrey. The rock, the reef and the grape: the challenges of developing wine tourism in regional Australia. *Journal of Vacation Marketing*, v.9, n.3, p.205-212, jun, 2003.
- BIZINELLI, Camila et al. Enoturismo e Turismo de Experiência: novas possibilidades para a inclusão de pessoas com deficiência visual - Vinícola Dezem (Toledo, Paraná, Brasil). *Turismo e Sociedade*, v. 7, n. 3, p. 495-522, 2014.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 15 out. 2023.
- BRASIL. *Turismo Acessível: Bem Atender no Turismo Acessível*. Vol.III. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 60p.
- BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm; acesso em: 10 mar. 2023
- BRYMAN, Alan. *Quantity and Quality in Social Research*. 5. ed. London: Routledge, 1995.
- CAMARGO, Luis Otávio de Lima. Sociologia do Lazer. In: ANSARAH, M. G. R. (Org.). *Turismo: como aprender, como ensinar*. 2 ed. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2001.
- CARVALHO, Mariana; KASTENHOLZ, Elisabeth; CARNEIRO, Maria João. Co-creative tourism experiences—a conceptual framework and its application to food & wine tourism. *Tourism Recreation Research*, v. 48, n. 5, p. 668-692, 2023.
- DI MARCO, Sofia. Bodegas Valdemar: Accessible Tourism and its Recovery After Covid-19. 2023.

- ENAT - European Network for Accessible Tourism. Services and Facilities for Accessible Tourism in Europe. Disponível em: https://www.accessibletourism.org/resources/enat_study-2_services_and_facilities_en.pdf. Acesso em 01 jul. 2024.
- FILIPPO, Denise; ROQUE, Gianna; PEDROSA, Stella. Pesquisa-ação: possibilidades para a Informática Educativa. In: PIMENTEL, Mariano; SANTOS, Ednéa Oliveira dos; PIMENTEL, Edson. (Org.) *Metodologia de Pesquisa em Informática na Educação: Abordagem Qualitativa de Pesquisa*. Porto Alegre: SBC, 2019. (Série Metodologia de Pesquisa em Informática na Educação, v. 3) Disponível em: <<http://metodologia.ceie-br.org/livro-3/>>. Acesso em: 18 set. 2019.
- Given, L. M. (2008). *The Sage encyclopedia of qualitative research methods*, v.1. California: SAGE Publications.
- HALL M. C. *et al. Wine tourism around the world: development, management and markets*. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2000
- JEVIĆ, Jelena et al. Accessible tourism as the factor in creating the image of Serbian wineries as a segment of agritourism supply. *Економика пољопривреде*, v. 66, n. 4, p. 1157-1171, 2019.
- JESÚS, Hernández-Galán et al. *Observatorio de accesibilidad universal del turismo en España*. Via Libre, Madrid, 2017.
- MTur 2021. *Guia Turismo Acessível. Ministério do Turismo*. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-/publicacoes/turismo-acessivel/CartilhaTurismo_Acessivel15x21VERSOFINAL2021.pdf> Acesso em: 16 Ago 2022.
- VERGARA, Sylvia Constant. *Métodos de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas, 2006.
- SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. *Revista Nacional de Reabilitação (Reação)*, São Paulo, Ano XII, mar./abr. 2009, p. 10-16.