

ACESSIBILIDADE FUNCIONAL EM MUSEUS PARA USUÁRIOS DE CADEIRA DE RODAS

Ricardo Noboru Shimosakai¹

RESUMO

A acessibilidade em museus, embora regulamentada por normativas como a Norma Brasileira de Acessibilidade a Edificações, Mobiliário, Espaços e Equipamentos Urbanos (ABNT NBR 9050:2020), a Lei n.º 10.098/2000, o Decreto n.º 5.296/2004 e a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei n.º 13.146/2015), ainda é frequentemente abordada de maneira limitada, centrada em aspectos arquitetônicos e estruturais. Essas normas representam avanços fundamentais no campo da acessibilidade física, mas sua aplicação, muitas vezes restrita ao cumprimento técnico, não garante uma experiência cultural efetivamente autônoma e inclusiva. A vivência prática de pessoas com deficiência em equipamentos culturais evidencia a presença de barreiras funcionais que não são contempladas pelas exigências legais formais. Este artigo tem como objetivo analisar a acessibilidade funcional em doze museus localizados na cidade de São Paulo, com base no relato de experiência do autor, usuário de cadeira de rodas e profissional com atuação consolidada na área de acessibilidade e turismo. A metodologia adotada é qualitativa, descritiva e exploratória, com inspiração fenomenológica. As visitas ocorreram entre agosto de 2024 e julho de 2025, de forma anônima e não agendada, a fim de reproduzir a experiência real de um visitante comum usuário de cadeira de rodas. Foram observados aspectos como acessibilidade informacional, clareza da sinalização, preparo e receptividade das equipes, funcionamento contínuo de equipamentos de apoio, organização dos percursos, presença de mobiliário acessível e percepção geral de autonomia e conforto. Os resultados apontam que, mesmo em museus considerados acessíveis do ponto de vista normativo, persistem falhas operacionais, comunicacionais e relacionais que comprometem a inclusão efetiva. Conclui-se que a acessibilidade deve ser concebida de forma ampliada, integrando não apenas o cumprimento das normas físicas, mas também a aplicação de tecnologias assistivas, o fornecimento de informação acessível e um atendimento verdadeiramente inclusivo como dimensões indispensáveis para a concretização do direito à cultura.

Palavras-chave: acessibilidade funcional; cadeira de rodas; inclusão cultural; museus; relato de experiência.

1. INTRODUÇÃO

A inclusão de pessoas com deficiência em espaços culturais, como museus, é um desafio que vai além da simples adequação física dos ambientes.

¹ Mestrando em Turismo. Universidade de São Paulo. <http://lattes.cnpq.br/1914018403184556>. ricardo@ricardoshimosakai.com.br

Apesar dos avanços legislativos e normativos no Brasil, a experiência prática de visitantes com deficiência revela barreiras operacionais, comunicacionais e atitudinais que limitam a participação autônoma e a fruição cultural. Este estudo propõe o conceito de acessibilidade funcional como uma abordagem ampliada, que prioriza a usabilidade efetiva dos espaços e a autonomia do usuário, com foco na vivência de pessoas usuárias de cadeira de rodas.

O conceito de acessibilidade funcional vai além do cumprimento de normas técnicas, considerando a usabilidade prática e a experiência concreta do usuário. Essa perspectiva alinha-se ao modelo social da deficiência, que entende as barreiras como construções sociais, e não como limitações individuais (Oliver, 1990). Assim, a acessibilidade deve integrar infraestrutura, interação humana e recursos informacionais para promover inclusão plena.

Este artigo analisa a acessibilidade funcional em 12 museus de São Paulo, com base no relato de experiência do autor, usuário de cadeira de rodas e profissional com atuação consolidada em acessibilidade e turismo inclusivo. As visitas, realizadas sem agendamento entre agosto de 2024 e julho de 2025, simularam a experiência de um visitante comum, com o objetivo de identificar fatores que favorecem ou restringem a autonomia, a fruição e a inclusão cultural.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A acessibilidade cultural exige uma perspectiva ampla, que supere o cumprimento estrito de normas e contemple a diversidade de interações das pessoas com deficiência em espaços museológicos. O conceito de acessibilidade funcional é central, pois avalia não apenas a existência de adaptações físicas, mas sua usabilidade e impacto na autonomia, conforme os princípios de acessibilidade multidimensional de Sasaki (2003). Esses princípios abrangem barreiras arquitetônicas, comunicacionais, atitudinais, tecnológicas e programáticas, promovendo uma inclusão holística. As diretrizes de qualidade de uso de Alben (1996) reforçam que a experiência do usuário deve ser intuitiva, eficiente e satisfatória, o que é essencial para museus inclusivos.

A Lei Brasileira de Inclusão (Brasil, 2015) estabelece o direito à cultura e ao lazer, exigindo a remoção de barreiras em todas as dimensões. Contudo, muitos museus limitam-se a cumprir itens técnicos da ABNT NBR 9050:2020,

como rampas e elevadores, sem considerar a experiência prática. O modelo social da deficiência (Oliver, 1990) propõe que a deficiência resulta de barreiras sociais, e não de limitações individuais, demandando escuta ativa, mediação cultural e compromisso institucional. Recursos como tecnologias assistivas (ex.: audioguias com audiodescrição, vídeos com Libras, legendas) e atendimento acolhedor são indispensáveis para a prática da acessibilidade, garantindo que os visitantes com deficiência participem plenamente.

O conceito de desenho universal (Mace, 1985) oferece bases para repensar espaços museológicos, propondo soluções equitativas, flexíveis e simples que atendem a todos sem adaptações posteriores. Por exemplo, balcões de atendimento com alturas variadas beneficiam diversos públicos, convergindo com a acessibilidade funcional. Este estudo adota um olhar crítico sobre como normas, práticas operacionais e relações humanas se articulam na produção ou limitação do direito à cultura, com foco na experiência de usuários de cadeira de rodas.

3. METODOLOGIA

Este estudo utiliza uma abordagem qualitativa, descritiva e exploratória, fundamentada no relato de experiência do autor, usuário de cadeira de rodas e profissional de acessibilidade e turismo inclusivo. A vivência direta é uma fonte legítima de conhecimento, especialmente quando o pesquisador está inserido no fenômeno investigado, conforme Minayo (2012). A deficiência é uma experiência relacional, influenciada pelo ambiente social (Garland-Thomson, 2016), e a prática revela estruturas de exclusão ou inclusão (Bourdieu, 1997).

Foram visitados 12 museus em São Paulo, entre agosto de 2024 e julho de 2025, selecionados por sua relevância pública e atratividade turística, conforme as plataformas TripAdvisor, Guia da Semana e Catraca Livre. As visitas, realizadas anonimamente e sem agendamento, simularam a experiência de um visitante comum, evitando vieses institucionais. Essa abordagem permitiu captar a realidade prática enfrentada por usuários de cadeira de rodas em contextos espontâneos.

Os aspectos observados incluíram: (1) acesso físico ao edifício e entrada principal; (2) circulação interna com cadeira de rodas; (3) funcionamento de

elevadores, rampas e sanitários adaptados; (4) acessibilidade informacional (sinalização, folhetos, audioguias, legendas); (5) atendimento e mediação das equipes; (6) mobiliário acessível; e (7) percepção geral de autonomia, conforto e inclusão. O método de análise temática de Braun e Clarke (2006) foi usado para organizar e interpretar os dados qualitativos do relato de experiência, seguindo um processo sistemático: codificação indutiva (criação de códigos a partir dos dados), leitura atenta (revisão detalhada), agrupamento de códigos (organização em categorias) e definição de temas (identificação de padrões). Esse método permitiu ao estudo revelar barreiras funcionais em museus de São Paulo, contribuindo para uma análise rigorosa e fundamentada da acessibilidade.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

As visitas aos 12 museus de São Paulo revelaram que a acessibilidade funcional para usuários de cadeira de rodas enfrenta desafios significativos, mesmo em espaços que atendem à ABNT NBR 9050:2020. A análise, baseada no relato de experiência do autor, destaca barreiras operacionais, comunicacionais e atitudinais que comprometem a autonomia e a inclusão cultural, reforçando o modelo social da deficiência (Oliver, 1990) e a necessidade de acessibilidade funcional (Sassaki, 2003).

A acessibilidade informacional é um obstáculo inicial. A ausência de informações detalhada da acessibilidade, gera insegurança e dificulta o planejamento. Por exemplo, sites institucionais raramente descrevem a localização exata de rampas, elevadores ou banheiros adaptados, levando à desconfiança e à desistência. Quando é necessário realizar reservas, sistemas online não especificam áreas reservadas para usuários de cadeira de rodas, aumentando o risco de exclusão. Essa lacuna contraria o direito à informação acessível previsto na Lei Brasileira de Inclusão (Brasil, 2015).

No atendimento presencial, bilheterias adaptadas, com altura e espaço de aproximação adequados, frequentemente estão inoperantes ou mal sinalizadas, contrariando o desenho universal (Mace, 1985). A dependência de uma única bilheteria acessível reflete uma visão limitada de inclusão, transferindo a responsabilidade ao usuário. Em alguns casos, a falta de treinamento das

equipes para atender visitantes com deficiência, como orientações claras ou acolhimento empático, reforçou a sensação de exclusão.

As entradas acessíveis, previstas pela ABNT NBR 9050:2020, devem estar a no máximo 50 metros das entradas principais. Contudo, muitas vezes estão distantes, ocultas ou sem sinalização clara, criando situações difíceis. Por exemplo, entradas laterais sem placas visíveis ou com acesso por áreas secundárias transmitem desconsideração. Mesmo dentro do limite, a falta de integração com o fluxo principal marginaliza os visitantes com deficiência.

A manutenção de equipamentos é um ponto crítico. Elevadores e plataformas elevatórias, frequentemente inoperantes por falta de inspeção diária ou manutenção preventiva (Tradimaq, 2023), tornam-se barreiras práticas, inviabilizando a circulação autônoma. Nos banheiros acessíveis, falhas como portas trancadas sem orientação, ausência de itens básicos (papel, sabonete, torneiras funcionais) ou iluminação acionada por sensor com curto período de acendimento, comprometem a funcionalidade. A prática de trancar banheiros para evitar uso indevido reduz a autonomia, exigindo buscar um funcionário. Em um caso, a falta de orientação na porta de um banheiro trancado levou à suposição de que estava ocupado, frustrando o usuário.

A circulação interna apresenta desafios significativos. Portas com molas de fechamento automático, usadas para conservar a temperatura do espaço de exposição, dificultam o acesso, pois requerem força para abrir que usuários de cadeira de rodas nem sempre têm (ABNT, 2020). Corredores estreitos, projetados sem considerar cadeiras motorizadas ou scooters, dificultam ou até impedem a manobra. Peças expostas em alturas inadequadas, como vitrines altas ou mesas expositoras sem espaço de aproximação, dificultam o alcance visual e manual. Objetos que oferecem interação, e necessitem de algum tipo de ação por parte do visitante, se não possuírem condições de acessibilidade, reforçam a exclusão cultural, limitando a fruição das exposições.

Esses achados evidenciam que a acessibilidade funcional exige mais do que conformidade normativa. A experiência vivida revela barreiras que escapam às avaliações técnicas, destacando a necessidade de manutenção contínua, sinalização clara, treinamento de equipes e design inclusivo para garantir a participação cultural plena.

5. CONCLUSÃO

Os resultados demonstram que a acessibilidade em museus de São Paulo, embora com avanços, está distante da inclusão plena para usuários de cadeira de rodas. O relato de experiência revelou lacunas em circulação, informação, equipamentos e mediação cultural, não captadas por avaliações normativas. Estruturas como rampas, plataformas elevatórias e banheiros adaptados não garantem funcionalidade devido a falhas de manutenção, sinalização inadequada e despreparo das equipes, contrariando a ABNT NBR 9050:2020 e a Lei Brasileira de Inclusão (Brasil, 2015).

A acessibilidade funcional, centrada na experiência real, é essencial para superar barreiras. A falta de informações sobre a acessibilidade, com descrições detalhadas, compromete o planejamento. Equipamentos inoperantes, acessos mal sinalizados, portas pesadas, corredores estreitos e peças mal posicionadas limitam a autonomia. Esses problemas refletem uma abordagem restrita à conformidade técnica, sem priorizar a vivência do usuário.

Promover acessibilidade exige planejamento integrado, desde a concepção dos espaços até sua operação, com tecnologias assistivas, informação acessível e atendimento inclusivo. A participação ativa das pessoas com deficiência, como em consultas ou grupos de discussão, é fundamental para identificar soluções práticas, como ajustes na sinalização ou treinamento de equipes. Conclui-se que a acessibilidade em museus é um compromisso ético com o direito universal à cultura, garantindo que todos participem plenamente da vida cultural.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBEN, Lauralee. **Defining the criteria for effective interaction design: quality of experience**. Interactions, v. 3, n. 3, p. 11–15, 1996.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050:2020 – Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro: ABNT, 2020.

BOURDIEU, Pierre. **Razões práticas: sobre a teoria da ação**. Campinas: Papirus, 1997.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015.** Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 7 jul. 2015.

BRAUN, Virginia; CLARKE, Victoria. **Using thematic analysis in psychology.** Qualitative Research in Psychology, v. 3, n. 2, p. 77–101, 2006.

GARLAND-THOMSON, Rosemarie. **Staring: How We Look.** Oxford: Oxford University Press, 2016.

MACE, Ronald. **Universal Design, Barrier Free Environments for Everyone.** Los Angeles: Designers West, 1985.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** 14. ed. São Paulo: Hucitec, 2012.

OLIVER, Michael. **The politics of disablement: a sociological approach.** London: Macmillan, 1990.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos.** Rio de Janeiro: WVA, 2003.

TRADIMAQ. **Como cuidar de suas plataformas elevatórias.** São Paulo: Tradimaq, 2023. Disponível em: <https://tradimaq.com.br/como-cuidar-de-suas-plataformas-elevatorias/>. Acesso em: 21 jul. 2025.