GUIA PRÁTICO

Acessibilidade no Alojamento Turístico

accessible portugal
TOURISM FOR ALL

Apoio financeiro
TURISMO DE PORTUGAL

Índice

1. Enquadramento **3**

2. Diversidade de clientes **6**

2.1. Pessoas com deficiência e/ou com limitações motoras 11

2.2. Pessoas com deficiência e/ou com limitações visuais 13

2.3. Pessoas com deficiência e/ou com limitações auditivas 15

2.4. Pessoas com deficiência e/ou com limitações intelectuais 18

2.5. Segmento Sénior 20

3. A Acessibilidade no Alojamento Turístico **23**

3.1. Chegada ao Alojamento Turístico | Estacionamento 26

3.2. Percurso até à entrada | Circulação interior 27

3.3. Receção | Atendimento Inclusivo 28

4. Unidades de Alojamento **29**

5. Serviços de Alimentação e Bebidas **47**

6. Áreas Comuns **57**

6.1. Piscinas Exteriores e Interiores 61

6.2. Na Zona de Saúde e Bem-Estar 63

6.3. Outras áreas comuns 65

7. Comunicação Acessível e Inclusiva **67**

7.1. Acessibilidade WEB 69

7.2. Audiodescrição 71

7.3. Escrita Simples 72

8. Qualificação dos Recursos Humanos **74**

Ferramentas de apoio disponíveis **79**

Glossário **82**

Anexos **99**

Enquadramento

O Turismo é dos setores económicos de crescimento mais rápido, dos mais rentáveis e dos mais influentes. Porém, embora esteja cada vez mais democratizado e economicamente acessível, para muitas pessoas, viajar (ainda) é desafiante.

Abordaremos a dimensão de um segmento do mercado, que ao lhe incluirmos o universo das pessoas com deficiência e outras necessidades, o universo dos seniores e o das famílias com crianças pequenas, torna-se, afinal, numa parcela significativa do mercado mundial do turismo.

Para além de desmistificar o conceito de nicho, há que alterar a visão de que este tipo de turismo constitui apenas uma obrigação social. Também o é, decorrente da Convenção Internacional dos Direitos das Pessoas com Deficiência, mas também é uma oportunidade de negócio. Não esquecer que uma pessoa com ou sem limitações é um cliente em potência.
A possibilidade de fazer turismo em conforto, segurança e com autonomia não é um favor ao turista, mas sim um direito de cada pessoa e uma obrigação do setor. Os turistas com deficiência e outras necessidades específicas estão mais exigentes, têm vindo a ganhar o respeito do setor, mas ainda nem sempre são vistos como clientes.

O tema da acessibilidade Universal | Turismo para Todos, escolhido em 2016 pela OMT como tema dedicado, alavancou o desenvolvimento da acessibilidade e da inclusão no turismo.

Pessoas com deficiência e outras necessidades específicas ainda encontram inúmeras barreiras, ao longo das suas viagens, que impedem, limitam ou marcam a sua experiência. Encontrar informação sobre a acessibilidade da oferta, serviços e infraestruturas no destino, participar em atividades, obter transporte, viajar em grupo, visitar um equipamento cultural, entre outras atividades, pode ser impossível, difícil e frustrante, afetando a autoestima do turista com deficiência e a dinâmica do grupo onde se insere. Pior, só quando os pressupostos de acessibilidade anunciados estão errados ou são insuficientes.

O trabalho em rede entre os diversos agentes do setor turístico é fulcral para uma oferta concertada aos clientes, onde a vertente da acessibilidade é garantida. Por isso, é muito importante saber prestar informação sobre oferta acessível na envolvente do alojamento turístico, tendo em conta as diferentes tipologias (que recursos turísticos existem, que transportes, que restaurantes, que atividades de animação, entre outros), e as suas condições de acessibilidade.

Para além de um imperativo de cidadania, a promoção da acessibilidade é um fator de desenvolvimento sustentável, de competitividade e de criação de valor para uma organização.

A nível macro, o caminho para a acessibilidade requer o desenvolvimento de normas globais, a sua aplicação e fiscalização, insistindo na qualificação do sector.
Numa escala micro, a definição de uma estratégia de sensibilização do agente turístico e o respetivo apoio técnico e financeiro para a implementação de soluções permite às autoridades públicas liderar o desenvolvimento do turismo acessível.

O Programa All for All - Portuguese Tourism integra um conjunto diversificado e abrangente de iniciativas promovidas pelo Turismo de Portugal, com vista a estimular, informar, capacitar e apoiar todos os agentes e entidades que integram a cadeia turística, em três eixos: adaptar a oferta turística, capacitar os recursos e atrair a procura. Desde a sua implementação que foi desenvolvido muito trabalho ao nível da mobilização dos agentes turísticos e gestores de destinos turísticos e do incremento da oferta turística acessível. Foram desenvolvidas várias ações integradas para destinos turísticos acessíveis que, para além de incluírem o alojamento, a restauração e a animação turística, incluíram também os espaços de cultura e lazer, as praias, os transportes e espaços públicos, o desenvolvimento da formação e de ações de sensibilização entre agentes e entidades turísticas e públicas e a disponibilização de informação sobre a acessibilidade das infraestruturas e dos serviços na comunicação promocional dos destinos.

O programa “All for All” dá um sinal importante aos destinos e aos empresários portugueses de como a acessibilidade melhorada pode desempenhar um papel fundamental no futuro da estratégia do turismo nacional.

O reconhecimento do trabalho efetuado pelo Turismo de Portugal e demais parceiros públicos e privados mereceu a distinção “Destino Turístico Acessível” em 2019, atribuída pela Organização Mundial de Turismo que não sendo uma certificação, veio reconhecer o trabalho efetuado e veio incentivar a continuar a implementar mais iniciativas relacionadas com a acessibilidade turística do destino.

A pertinência do tema foi reforçada na Estratégia para o Turismo ET27, tornando clara e mandatória a melhoria da acessibilidade da oferta turística, que não tem como voltar atrás, pois a procura existe e é cada vez mais numerosa, constituindo um mercado turístico relevante a satisfazer.

2

Diversidade de clientes

ATENDIMENTO INCLUSIVO

“Deixámos de considerar as pessoas com deficiência / incapacidade como pacientes com necessidade de cuidados, que não contribuem para a sociedade, para serem olhadas como pessoas que têm necessidade que as barreiras sejam removidas e eliminadas por forma a poderem ocupar o lugar que lhes assiste como membros de pleno direito a participarem totalmente na sociedade”. Este excerto do Plano de Ação sobre Deficiência / Incapacidade para 2006-2015 do Conselho da Europa reflete uma mudança no conceito de deficiência, consequência da aprovação da Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF) pela Organização Mundial de Saúde em 2001.

Esta reinterpretação conceptual da OMS dissociou, finalmente, os conceitos “funcionalidade” e “incapacidade”, termos que, aliás, nunca foram sinónimos na língua inglesa. Deficiência (impairment) tem um sentido biológico, já que representa uma anomalia estrutural ou funcional irreversível. O termo incapacidade (disability) refere-se à falta de capacidade, resultado ou não de uma deficiência, e por isso uma situação transversal, intemporal e universal.

Ao centrar-se positivamente na pessoa com deficiência, a CIF veio assim abalar a predominância do modelo médico da deficiência, que a definia destacando o efeito da deficiência sobre a pessoa. Esse modelo preconizava que a incapacidade era um problema da pessoa, causado diretamente pela sua deficiência.
O conceito de “deficiência” proposto pela CIF bebe dessa distinção saxónica e do paradigma clínico, inevitável, mas acrescenta-lhe uma influência externa, ambiental.
Esta perspetiva defendida pelo modelo social considera a incapacidade não como um atributo da pessoa com deficiência, mas sim um problema criado pela sociedade.

Ou seja, a incapacidade resultaria da interação entre a deficiência da pessoa com o meio envolvente. É, portanto, neste contexto social, que a pessoa com limitações encontra barreiras, e não nas suas próprias limitações. As incapacidades causadas pela deficiência não são de foro biológico ou funcional, mas sim resultado de barreiras atitudinais, ou seja, limitações impostas àquela pessoa face às suas características, condicionando a sua participação plena e efetiva na sociedade.

A verdadeira inovação do conceito proposto pela OMS assenta no critério "funcionalidade" e "incapacidade", os quais resultam da combinação de três fatores, nomeadamente biológico (modelo clínico – a deficiência), social (modelo social – a imposição de barreiras) e psicológico (a pessoa). A funcionalidade da pessoa com deficiência, ou a sua incapacidade, resulta da motivação que a pessoa tem para contrariar a sua deficiência (e inerentes incapacidades), e reverter as limitações que a sociedade lhe associa.

Por outras palavras, a funcionalidade da pessoa com deficiência resulta da interação entre as suas próprias capacidades e as capacidades de inclusão da sociedade onde se encontra. O grau de (in)capacidade e funcionalidade da pessoa com deficiência varia, por isso, consoante as condições que encontra no meio físico e social.

Tendo em conta esta nova abordagem, torna-se fácil perceber que o universo-alvo do turismo acessível é composto por uma grande diversidade humana com diferentes funcionalidades. De um modo geral, a oferta turística ainda está em fase de qualificação para um bom atendimento às necessidades específicas desses clientes.

Estamos a referirmo-nos a:

Pessoas com deficiência:
motora, visual, auditiva e intelectual;

Seniores em que o processo de envelhecimento vai conduzindo à diminuição progressiva das suas capacidades, perturbando ou diminuindo, não apenas as suas capacidades físicas (mobilidade, força, resistência, equilíbrio), mas também as suas capacidades sensoriais (visão, audição) e as suas capacidades intelectuais/cognitivas (compreensão, memória, atenção, raciocínio, orientação no espaço e no tempo);

Pessoas com sequelas de diversas patologias (cardíacas, respiratórias, neurológicas, oncológicas, etc.): patologias que a medicina já consegue controlar, mas que podem deixar limitações nas capacidades das pessoas, nomeadamente ao nível motor, visual, auditivo e psicológico;

Pessoas com caraterísticas físicas excecionais, nomeadamente em termos de estatura (nanismo e gigantismo), de peso (grandes obesos), que podem beneficiar do ajustamento dos requisitos da oferta turística;

Pessoas com redução pontual na sua mobilidade devida a acidentes, grávidas em final de gestação ou deslocação com crianças de colo ou com carrinhos de bebé, também elas podendo beneficiar do ajustamento das condições de acessibilidade e de serviço;

Pessoas com alergias e intolerâncias alimentares e respiratórias, requerendo cuidados especiais por parte da oferta de serviços turísticos (alojamento e alimentação), ainda que de natureza diferente das necessidades dos grupos anteriores.

Diversas Limitações versus Competências Profissionais necessárias

Para simplificação e operacionalização dos conteúdos, optou-se por agregar as tipologias de limitações que necessitam de respostas idênticas por parte dos profissionais do Alojamento Turístico.

2.1. Pessoas com deficiência e/ou com limitações motoras

A deficiência motora resulta de uma disfunção física ou motora, a qual pode ser congénita ou adquirida por doença ou acidente. Pode ser permanente e ter um carácter evolutivo ou poderemos falar de limitações de carácter temporário, podendo assumir maior ou menor gravidade. Pode, também, decorrer de lesões neurológicas, neuromusculares ou ortopédicas, afetando o indivíduo no que diz respeito à sua mobilidade e coordenação motora.

As pessoas com limitações motoras podem ter necessidade de produtos de apoio para a sua deslocação, tais como cadeiras de rodas (manuais ou elétricas), andarilhos, canadianas, próteses e de ter disponíveis lugares para se sentar e descansar.

Necessidades específicas das pessoas com limitações motoras:

→ Respeitar as necessidades específicas, autonomia e valor pessoal;

→ Informação precisa e atualizada sobre a acessibilidade do lugar para onde se dirigem (existência de degraus, rampas, elevadores, largura das portas, de instalações sanitárias adaptadas, etc.);

→ Acesso e respetiva utilização das infraestruturas essenciais daquele espaço, nomeadamente através de elevadores ou de outros equipamentos mecânicos capazes de vencer diferentes planos;

→ Disponibilização de ajudas técnicas e produtos de apoio (cadeiras de banho, rampas amovíveis, canadianas, andarilhos, etc.), para compensar as diversas barreiras que possam existir;

→ Respeito pelo seu ritmo de marcha;

→ Locais e assentos para descanso ao longo do percurso;

→ Assistência para subir escadas, caso seja necessário;

→ Apoio no transporte de bagagem, embrulhos, etc.;

→ Assistência para a transferência da cadeira de rodas para outro assento;

→ Pisos regulares e antiderrapantes;

→ Assistência prioritária, em caso de emergência;

→ Lugar de estacionamento reservado, com as medidas regulamentares e próximo do acesso ao edifício/equipamento.

2.2. Pessoas com deficiência e/ou com limitações visuais

Sabia que...

Apenas uma percentagem limitada de pessoas com deficiência visual é cega? E que o termo correto a utilizar é pessoa cega e não "invisual"?

A deficiência visual significa a perda ou redução da capacidade visual, com carácter definitivo, mas muitas vezes gradual, não sendo suscetível de ser melhorada ou corrigida com o uso de lentes e/ou com tratamento.

As limitações do campo visual abrangem não só a cegueira (perda total da visão), mas igualmente a visão parcial (baixa visão). No primeiro caso, a pessoa não vê, mas "sente" o que o rodeia através dos outros sentidos (tato, olfato, audição, gosto), em regra mais desenvolvidos. No segundo caso, a pessoa não vê bem, mas possui visão residual ou condicionada.

As pessoas com limitações visuais podem aprender Braille, um sistema de escrita que lhes permite fazer uma leitura tátil. Para além do Braille, existem cada vez mais tecnologias que permitem o acesso à informação, como audioguias com audiodescrição, por exemplo.

Necessidades específicas das pessoas cegas ou com baixa visão:

→ Respeitar as necessidades específicas, autonomia e valor pessoal;

→ Comunicação baseada na troca de informação oral de carácter descritivo e explicativo;

→ Possibilidade de tocar (nos objetos ou pessoas) para uma melhor identificação;

→ Iluminação e contrastes cromáticos acentuados que possibilitem um maior grau de autonomia e segurança;

→ Descrição clara do meio físico que as rodeia, a fim de perceberem a sua organização e poderem detetar o caminho e os obstáculos existentes para uma deslocação mais fácil. Pode ser solicitada uma visita acompanhada para reconhecimento do espaço;

→ Elementos táteis, cromáticos ou outros que sirvam como referência na orientação (pontos de referência no percurso), na identificação e reconhecimento de algo, na diferenciação de um produto específico num conjunto, e na advertência de perigo;

→ Acesso a produtos de apoio (bengalas, entrada de cães de assistência, áudio guias, etc.);

→ Atenção prioritária em caso de emergência.

→ Informação escrita em formato ampliado, em Braille ou informação digital.

2.3. Pessoas com deficiência e/ou com limitações auditivas

Sabia que...

Em Língua Portuguesa a expressão "Eu vou sair pela porta", em LGP é "Eu porta sair vou"!

A deficiência auditiva pode ocorrer em qualquer idade. Pode estar relacionada com fatores de natureza hereditária ou congénita (malformações/alterações morfológicas), surgir na sequência de complicações durante o nascimento ou ainda decorrer de doenças ou acidentes.

A consequência mais grave da deficiência auditiva é a dificuldade de comunicação relacionada com o desenvolvimento da fala (oralidade) e da Língua. Por isso, muitos dos que têm dificuldades auditivas podem, igualmente, ter mais dificuldade na compreensão e na expressão escrita e oral.

De referir, que os Surdos, que usam a Língua Gestual Portuguesa como língua natural, têm dificuldade na compreensão da informação escrita e dificuldade na escrita, uma vez que a sintaxe gramatical e o vocabulário são distintos entre ambas as línguas.

Em alguns casos, as pessoas com deficiência auditiva podem aprender leitura labial, o que lhes permite compreender a Língua falada através da leitura dos movimentos dos lábios do seu interlocutor. Dependendo da situação e também do grau de incapacidade, podem usar próteses auditivas ou outros equipamentos de apoio, juntamente com o auxílio de sinais luminosos.

Internacionalmente utilizam-se os Sinais Internacionais (International Sign), que permitem uma comunicação básica a turistas Surdos de diversos países. Em Portugal utiliza-se, geralmente, a Língua Gestual Portuguesa (LGP). É importante conhecer algumas expressões básicas para transmitir um bom acolhimento e a perceção de que se conhecem as características do cliente Surdo.

Sabia que...

A surdez é uma das deficiências "invisíveis"! Uma pessoa surda que não oraliza, não é surda-muda, é apenas surda! Uma pessoa muda é uma pessoa que tem problemas nas cordas vocais e não consegue emitir sons. A pessoa surda, não tendo esse problema físico, consegue vocalizar, mas como não ouviu, não consegue repetir os sons, como as pessoas ouvintes, que aprenderam a falar, imitando os sons que ouviram. Na maioria das vezes uma pessoa surda prefere não oralizar, por receio de o fazer de forma diferente e ser discriminada.

Necessidades específicas das pessoas surdas e/ou com limitações auditivas:

→ Respeitar as necessidades específicas, autonomia e valor pessoal;

→ Um relacionamento interpessoal sereno e amigável (sem ser paternalista), utilizando os acompanhantes para transmitir informação necessária;

→ Respeito pela idade da pessoa;

→ Agir de forma natural e inclusiva, para ir desmontando preconceitos;

→ As informações podem ter que ser repetidas e a sua compreensão e memorização verificada, devendo investir-se na autonomia e responsabilização do cliente pela sua segurança;

→ Utilização de simbologia fácil de entender (pictogramas);

→ Atenção prioritária em caso de emergência.

2.4. Pessoas com deficiência e/ou com limitações intelectuais

A deficiência intelectual é a designação que caracteriza as alterações cognitivas que levam a dificuldades de aprendizagem, de pensamento abstrato e de adaptação a novas situações, afetando processos como a memória, a categorização, a aprendizagem e a compreensão, a resolução de problemas, a capacidade linguística ou de verbalização.
As pessoas com deficiência intelectual tendem a ser particularmente recetivas à componente afetiva da comunicação.

Necessidades específicas das pessoas com deficiência intelectual:

→ Respeitar as necessidades específicas, autonomia e valor pessoal;

→ Um relacionamento interpessoal sereno e amigável (sem ser paternalista), utilizando os acompanhantes para transmitir informação necessária;

→ Respeito pela idade da pessoa;

→ Agir de forma natural e inclusiva, para ir desmontando preconceitos;

→ As informações podem ter que ser repetidas e a sua compreensão e memorização verificada, devendo investir-se na autonomia e responsabilização do cliente pela sua segurança;

→ Utilização de simbologia fácil de entender (pictogramas);

→ Atenção prioritária em caso de emergência.

2.5. Segmento Sénior

O envelhecimento é geralmente um processo dinâmico e gradual onde se verificam modificações a vários níveis, que determinam a progressiva perda da capacidade de adaptação da pessoa ao meio ambiente, originando uma maior vulnerabilidade. O envelhecimento é um processo lento que se caracteriza pela diminuição progressiva de habilidades motoras, sensoriais e cognitivas. No entanto, apesar de se constatar uma diminuição do equilíbrio e uma menor rapidez na execução dos movimentos, isso pode não significar perda de capacidade de deslocação nem problemas de dependência.

Uma vez que os constrangimentos acabam por aparecer, torna-se essencial saber quais as condições físicas e psicológicas que caracterizam pessoas com uma faixa etária mais avançada, para compreender as suas necessidades, preferências e expectativas.

Características e tendências do Turista Sénior

→ Disponibilidade para a realização de atividades turísticas fora das épocas de maior procura;

→ Crescente procura de atividades ligadas ao estilo de vida saudável, contacto com a natureza, incluindo atividade física e esforço moderados;

→ Maior exigência na qualificação dos prestadores de serviços devido a diversas fragilidades e condicionamentos decorrentes da idade;

→ Maior exigência na oferta turística adaptada e inclusiva, tendo em conta a envolvente "família" e a sua diversidade.

Necessidades específicas do Cliente Sénior - comunicação e relacionamento interpessoal:

→ Respeitar as necessidades específicas, autonomia e valor pessoal;

→ Deferência no relacionamento interpessoal, valorizando o percurso de vida e as experiências do cliente sénior;

→ Dar informação detalhada, através de frases simples e explicações claras. A comunicação deve restringir-se à informação mais pertinente. Muitos clientes têm dificuldade de memorização de situações novas e diferentes das suas rotinas;

→ Perguntar se o cliente entendeu a informação transmitida, e se necessário, repetir a mesma;

→ Disponibilizar alguma informação em suporte de papel (com letras em grande formato, com contraste e com pictogramas), sem prejuízo de poderem, também, ser adotados recursos tecnológicos;

→ Dar prioridade no atendimento e apoio para o transporte de bagagem (quando aplicável);

→ Ter conhecimento de produtos de apoio, e caso necessário, alugar os mesmos, ainda que fiquem apenas de reserva por razões de segurança;

→ Ter conhecimento (características e acessibilidades) do acesso ao local da atividade, serviço de transportes, alojamento e outros locais de interesse, que possam ser sugeridos ao cliente sénior;

→ Disponibilizar um atendimento sentado, e zonas de espera com assento.

3

A Acessibilidade no Alojamento Turístico

Se é importante oferecer conforto e comodidade a um cliente comum, no caso de um cliente com limitações ou deficiência, física ou sensorial, essas condições são determinantes para a sua experiência.

Da parte da oferta turística, atingir a acessibilidade e a inclusão de um espaço e de serviço implica um conjunto de variáveis, entre as quais:

→ Infraestruturar o espaço global do Alojamento Turístico de acordo com o Desenho Universal*, com as Normas Internacionais de Acessibilidade, com a Legislação Nacional** e com a aplicação das boas práticas já existentes no setor;

→ A qualificação do atendimento e serviço prestados ao cliente com necessidades específicas, despertando a sensibilidade dos profissionais de turismo para uma adequada resposta às necessidades de um cliente, mas nunca por obrigação;

→ O esforço conjunto de toda a equipa de colaboradores, abrangendo todas as funções, num trabalho de equipa colaborativo e empenhado numa abordagem conjunta, tendo em conta a responsabilidade social e imagem do equipamento turístico;

→ A contratação de colaboradores com deficiência nos quais os turistas com diversidade funcional se revejam nos recursos turísticos e destinos que procuram;

→ Trabalho em rede com parceiros de outras valências do destino turístico para proporcionar uma oferta turística acessível e integrada.

* – Ver Glossário
** – Ver Enquadramento Legal

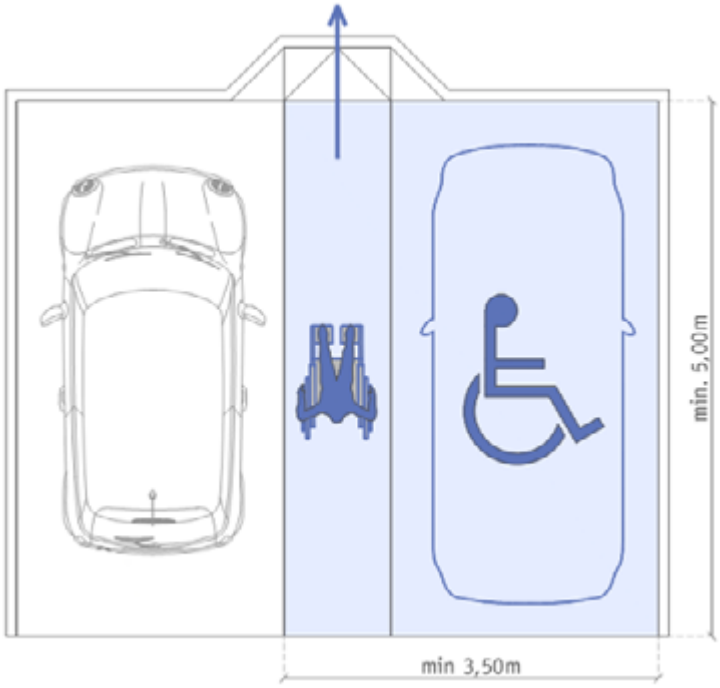
Reforça-se a ideia que a acessibilidade é transversal a toda a cadeia de serviços turísticos!
Faz parte de destinos sustentáveis e inteligentes.
A temática não terá retrocessos, é cada vez mais mandatória e imprescindível.

O cliente com necessidades específicas deve conseguir alcançar e utilizar autonomamente os equipamentos disponíveis e circular confortavelmente pelo espaço, não temendo, em momento algum, pela sua segurança. Deve mover-se à vontade por um espaço que desconhece, e usufruir dele de forma independente, com o máximo de autonomia possível e em equidade com os outros clientes.

Recorda-se que uma pessoa com necessidades específicas também viaja em lazer ou em trabalho, sozinha ou acompanhada, pelo que "conseguir" e "poder" tomam aqui sentidos muito diferentes.

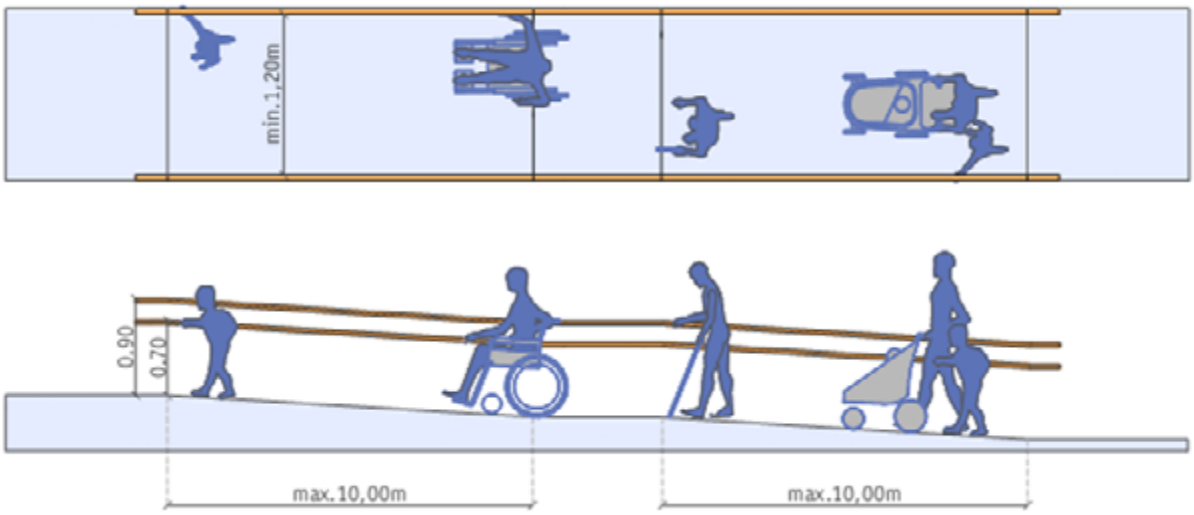
3.1. Chegada ao Alojamento Turístico | Estacionamento

A existência de lugares de estacionamento devidamente preparados para receber pessoas com mobilidade condicionada é crucial.
O(s) lugar(es) devem estar reservados, devidamente identificados e sinalizados, com sinalética vertical e horizontal. As dimensões devem ter como mínimos 3,50m x 5,00m, sendo que se houver 2 lugares reservados contíguos, pode ser partilhada uma faixa de 1,00m entre ambos os lugares, que se destina à abertura total das portas dos veículos.
O piso destes estacionamentos deve ser regular, estável e plano. Se estas características não se verificarem, o seu utilizador pode ter a sua segurança em causa.



3.2. Percurso até à entrada | Circulação interior

O percurso desde o local de estacionamento até à entrada do edifício/ receção deve ser plano, livre de degraus ou rampeado. No caso se ser feito através de uma rampa, a mesma deve ter uma inclinação tão ligeira quanto possível, ter patamares de descanso intercalados, ter um piso regular e antiderrapante. Estas características são fundamentais para os clientes que se deslocam em cadeiras de rodas, ou com produtos de apoio à marcha, mas são igualmente úteis para pessoas que transportem malas (trolleys), ou ainda carrinhos de bebés.



3.3. Receção | Atendimento Inclusivo

O atendimento na receção deve ser feito num balcão rebaixado para possibilitar a aproximação do cliente utilizador de cadeira de rodas. Na falta de um balcão de receção rebaixado, poderá ser utilizada uma mesa onde será feito o atendimento sentado, face a face com o cliente. Esta opção é relevante para clientes séniores.

Vista geral do lobby de entrada - Dolce Campo Real

Receção com atendimento face a face - Dolce Campo Real

4

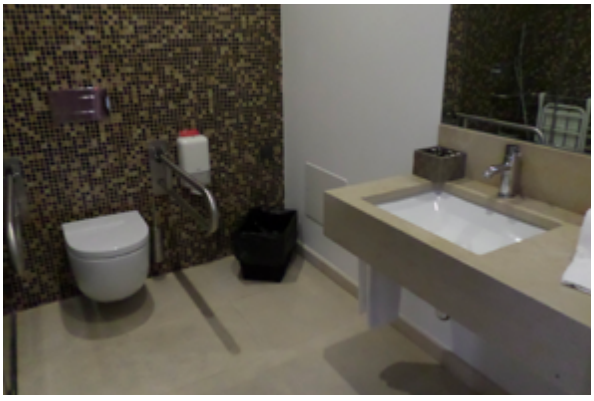
Unidades de Alojamento

A maior diferença entre um quarto adaptado e um standard é a área interior e a largura da porta (e claro, a casa de banho). De resto, tudo o mais será relativamente idêntico e satisfaz, sem prejudicar ninguém e beneficiando sempre alguém, todo o leque de clientes.

Porém, a adaptação de um quarto não se cinge aos equipamentos aí instalados ou disponíveis, nem tampouco à estrutura / espaço físico que apresenta. O design e outras funcionalidades e serviços são igualmente importantes, se não por questões de mobilidade, por outras.

Unidade de Alojamento Adaptada
Essence Inn Marianos

Unidade de Alojamento Acessível
Hotel Villa Batalha



Instalação Sanitária adaptada – boas práticas nos acessos aos equipamentos
Real Abadia Hotel & SPA

A preocupação com as alturas, por exemplo, manifestada no(s) quarto(s) adaptado(s), deve igualmente manifestar-se nos demais quartos, tendo em conta a utilização por crianças, adultos de estatura baixa, ou mesmo pessoas em cadeira de rodas que não queiram um quarto específico. O contraste dos equipamentos é outro exemplo transversal de acessibilidade, porque não é necessariamente quem tem mobilidade reduzida ou condicionada que sofre de baixa visão. A solução não é, portanto, aperfeiçoar o "quarto acessível", impondo a um cliente com deficiência visual, por exemplo, uma casa de banho com barras de apoio, mas sim diversificar a aplicação de soluções acessíveis e inclusivas por mais quartos.

> Apesar das especificidades necessárias de um quarto adaptado, este não deve parecer um quarto de hospital. O cliente vai de férias, não vai ser internado! Além do mais, as necessidades de quem utiliza cadeira de rodas não são todas iguais, não se podendo, por isso, estereotipar uma solução.

Todos os produtos de apoio, necessários e complementares, devem estar disponíveis, mas isso não implica que estejam à vista, nem que o Alojamento Turístico adquira uma vasta gama de produtos de apoio. Basta disponibilizar informação sobre a sua existência e ter prestadores de serviços que facilmente os possam assegurar, mediante pedido específico.

Quanto mais discretas forem as soluções de acessibilidade do(s) quarto(s) adaptados, menos impacto negativo (visual e psicológico) causam no cliente; menos espaço ocupam; menos os clientes sem necessidades específicas sentirão relutância em ocupar esse quarto; e mais clientes podem usufruir dessas adaptações (idosos com pouco equilíbrio, alguém com uma incapacidade temporária, toda a gente, no caso de o piso ser antiderrapante, etc.).

No fundo, o segredo está em contar com o número de unidades de alojamento adaptadas de acordo com a obrigação legal (integralmente adaptadas a clientes utilizadores de cadeira de rodas ou com mobilidade reduzida), e o maior número possível de unidades de alojamento adaptáveis, isto é, com possibilidade de facilmente se adaptarem a diversas situações e oferecendo, assim, mais respostas, mais universais e menos estereotipadas.

De modo a refletir a diversidade humana (deficiência visual, mobilidade condicionada, terceira idade, crianças e pessoas de baixa estatura, obesos, doentes crónicos, etc.) e as suas várias necessidades, as recomendações para tornar os quartos mais acessíveis são também transversais.

Recomendações por tipo de necessidade

Mobilidade reduzida ou condicionada:

Porta

→ assegurar que a porta se mantém aberta para a passagem do cliente, ou seja, que não tem mola de retorno ou qualquer sistema similar;

→ largura igual ou superior a 77cm;

→ abertura para fora;

→ puxador horizontal (evitar rotação);
um exemplo:

→ óculo / campainha até 1,20m de altura.

Cama

→ duas camas individuais em vez de uma cama dupla (utilização mais versátil);

→ um espaço de transferência lateral com pelo menos 80cm de largura + um espaço de transferência frontal com pelo menos 80cm de profundidade;

→ 45 a 50cm de altura;

→ colchão de densidade média - alta;

→ 15cm livres debaixo da cama (para instalação de equipamentos de apoio);

→ tomada elétrica (livre) e interruptor próximos.

Roupeiro

→ uma cadeira de rodas ocupa 75cm x 1,20m, devendo esta área ser assegurada, paralela ou perpendicularmente, à frente do roupeiro;

→ portas, preferencialmente de correr, com puxador que também deve ser acessível;

→ varão até 1,20 m de altura (um segundo varão ou um varão único). No caso de ser mais alto, providenciar meio de o alcançar;

→ prateleiras e gavetas entre 40cm e 1,20m de altura.

Equipamentos

→ tomadas elétricas, interruptores, controlo de ar-condicionado e som, manípulos de janelas e estore, etc., até 1,20m de altura;

→ alternativas para equipamentos com alturas superiores a 1,20m (comando manual, estores elétricos, etc.);

→ evitar alturas inferiores a 40cm.

Outras recomendações para esta tipologia

→ zona de rotação maior ou igual a 1,50m;

→ espaço de deslocação entre o mobiliário maior ou igual a 80cm. Remover mobiliário desnecessário ou que obstaculize a circulação;

→ cofre entre 85cm e 1m de altura;

→ poucos tapetes, que sejam amovíveis e de pelo curto;

→ puxadores de fácil utilização (sem rotação);

→ acesso nivelado à varanda, ou disponibilização de rampa móvel para vencer a calha da janela.

Deficiência visual:

Porta

→ fechadura de contacto em detrimento de ranhura;

→ iluminação exterior;

→ identificação do quarto bem localizada (sobre a folha da porta ou no lado oposto ao da abertura), e com boas características (tamanho, contraste e relevo).

Equipamentos

→ contraste visual entre interruptores / tomadas e a parede.

Outras recomendações para esta tipologia

→ contrastes visuais no interior (decoração, mobiliário, manípulos, vidros, chão / paredes, etc.), que facilitem a orientação do cliente e a identificação e reconhecimento de produtos e equipamentos;

→ mobiliário sem arestas vivas (sobretudo em locais estreitos ou de passagem);

→ cuidado com equipamentos e elementos decorativos suspensos ou projetados da parede;

→ poucos tapetes, bem fixos ao chão, sem pontas soltas ou reviradas;

→ uma vez ocupado, manter a disposição do quarto inalterada;

→ Diretório de Serviços em Braille, e impressão a tinta em caracteres ampliados.

Deficiência auditiva:

Porta

→ campainha com sinal luminoso, que permita perceber se alguém está a bater à porta;

→ óculo.

Equipamentos

→ avisos de emergência visuais, associados ao sonoro;

→ telefone com sinal visual de chamada, se possível também com função de texto;

Outras recomendações para esta tipologia

→ Contacto entre a receção e o telemóvel da pessoa através de mensagens escritas curtas, simples e diretas.

Outras recomendações de natureza transversal:

→ minibar, para refrigeração de medicação ou produtos alimentares específicos;

→ variedade de almofadas;

→ telefone com tecla de marcação rápida para a receção, devidamente destacada;

→ puxadores contrastantes e de modelo longo (de alto a baixo), que facilitem a utilização por pessoas com diferentes estaturas;

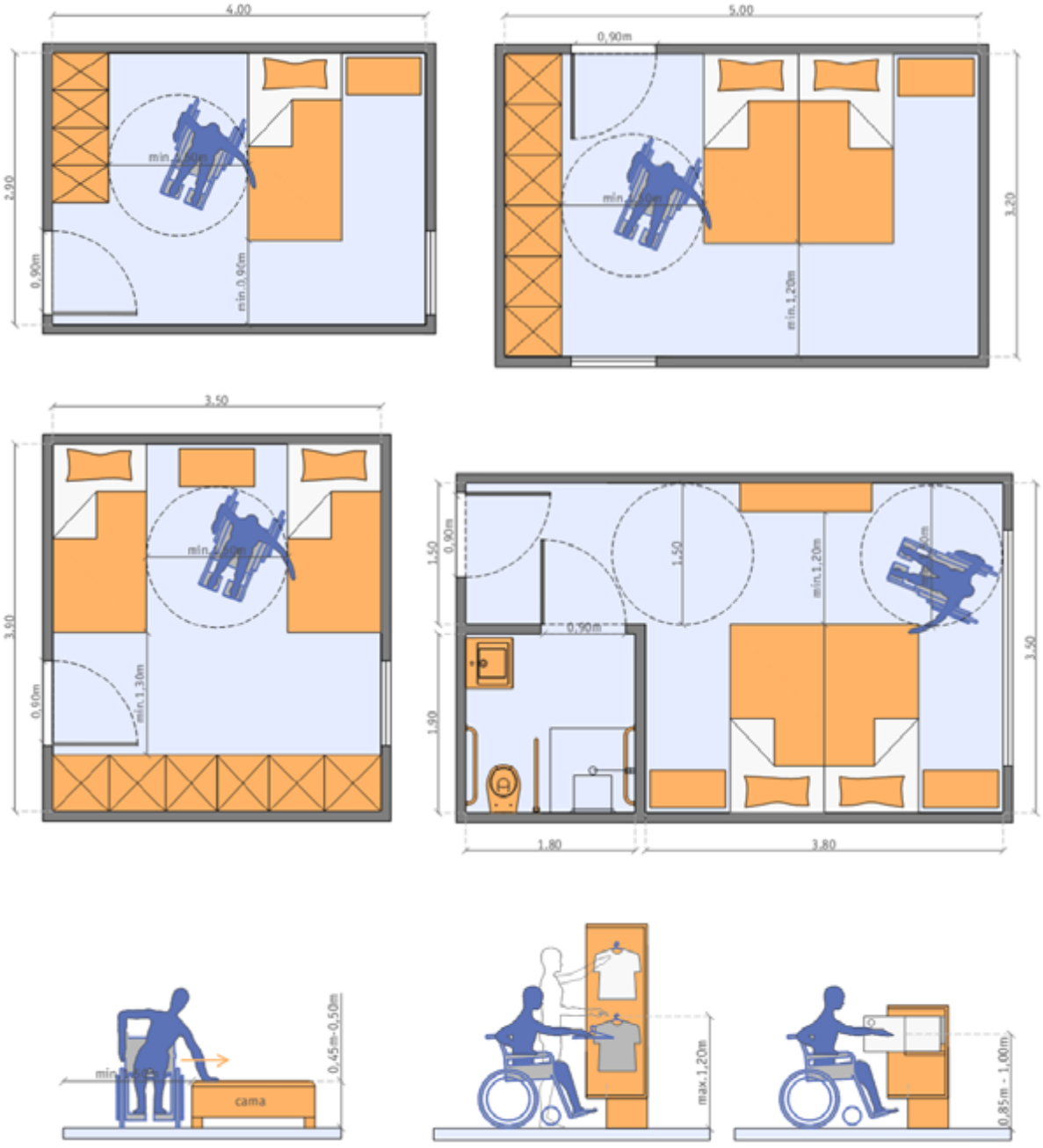
→ fazer o levantamento das características do quarto, de modo a ter informação sempre disponível, atualizada e pormenorizada;

→ existência de quarto comunicante (contíguo), para hospedagem do assistente pessoal;

→ A área livre de uma casa de banho acessível ou adaptada deve permitir uma zona de rotação e permanência em cadeira de rodas com um diâmetro de 1,50m, para alteração do sentido da marcha, aproximação e utilização dos equipamentos.

Apresentação de esquemas ilustrativos das recomendações mencionadas

Circulação, movimentação e acessos dentro da Unidade de Alojamento



Recomendações para a Instalação Sanitária do quarto

Mobilidade reduzida ou condicionada:

Porta

→ de correr ou com abertura para fora;

→ largura maior ou igual a 77cm;

Sanita

→ altura do assento entre 40 e 45cm;

→ modelo standard, sem abertura frontal, uma vez que esta opção se destina a equipamentos hospitalares, para auxiliar o profissional de saúde a efetuar a higiene do doente. Num Alojamento Turístico, este equipamento não tem essa utilidade;

→ dois espaços de transferência: dois laterais com largura maior ou igual a 75cm ou um lateral com largura maior ou igual a 75cm e um frontal com profundidade maior ou igual a 1,20 m;

→ duas barras de apoio, entre 70 e 75cm de altura do chão, distando 70 a 80cm uma da outra;

→ barras de apoio: duas rebatíveis, ou rebatível no lado da transferência e fixa no lado oposto.

Lavatório

→ acesso frontal em cadeira de rodas ao lavatório acessível – com espaço livre de utilização (altura livre inferior > 65cm + profundidade > 50cm sem coluna);

→ torneira de alavanca monocomando;

→ espelho com altura entre 80 e 90 cm, ou rebatível (altura inferior a 1,10m);

→ acessórios (espelho de aumento, tomada, secador de cabelo, etc.) até 1,20m de altura.

Banheira

→ 45cm de altura;

→ espaço para transferência maior ou igual a 75cm x 1,20m;

→ cortina maleável em detrimento de divisória fixa (ou então que possa ser aberta);

→ torneira de alavanca monocomando a 1,20 de altura;

→ barras de apoio na parede longa e na parede da torneira;

→ telefone/ cabeça de chuveiro integrado em sistema vertical, de altura regulável, para poder ser fixado ou para libertar as mãos;

→ suporte para produtos de higiene, acessível à posição em pé ou sentado;

→ piso antiderrapante;

→ disponibilização de cadeira giratória ou tábua de transferência.

Duche

→ acesso nivelado (roll-in shower);

→ dimensões mínimas: 80cm x 1,20m;

→ espaço para transferência maior ou igual a 75cm x 1,20m;

→ passagem com largura maior ou igual a 75cm;

→ cortina maleável em detrimento de divisória fixa (ou então que possa ser aberta);

→ torneira de alavanca monocomando a 1,20 de altura;

→ barras de apoio na parede longa e na parede da torneira;

→ telefone /cabeça de chuveiro integrado em sistema vertical, de altura regulável, para poder ser fixado ou para libertar as mãos;

→ suporte para produtos de higiene, acessível à posição em pé ou sentado;

→ assento rebatível (Altura 45cm x Profundidade 40 cm x Largura 70 cm) afixado na parede;

→ piso antiderrapante;

→ disponibilização de banco ou cadeira de banho (de preferência com roda grande, permitindo autonomia).

Outros

→ espaço de rotação maior ou igual a 1,50m;

→ cabides e toalheiros até 1,20m de altura, acessíveis à posição em pé ou sentado;

→ prateleira para produtos de higiene até 1,20m de altura, acessível à posição em pé ou sentado;

→ sistema de alarme de tração, percorrendo todo o perímetro entre 40 e 60cm do chão, em cor contrastante;

→ azulejos não porosos que permitam aplicar equipamentos amovíveis (como barras de apoio com ventosas);

→ loiças sanitárias suspensas melhoram a circulação em cadeira de rodas por libertarem espaço junto ao chão.

Deficiência visual:

→ iluminação homogénea e regular (intensidade e distribuição);

→ contrastes visuais (equipamentos, loiças e estruturas);

→ Amenities com indicação tátil, como por exemplo, uma fita adesiva no frasco de shampo e gel, com caractéres em Braille.

Outras recomendações de natureza transversal:

→ equipamentos fáceis de utilizar e de compreender;

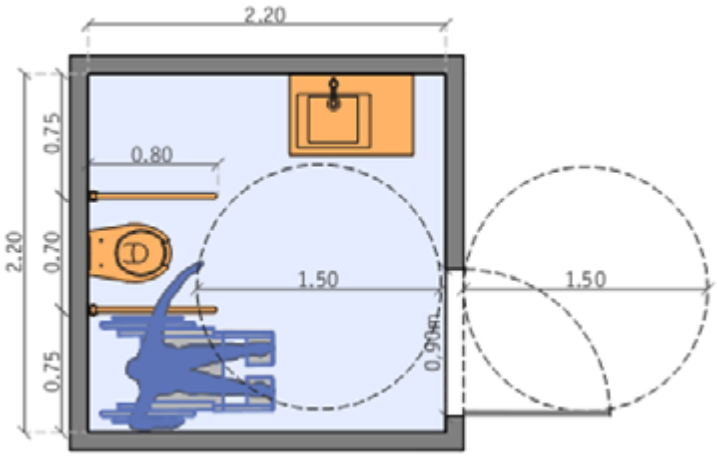
→ sistema de alarme com fio de cor contrastante;

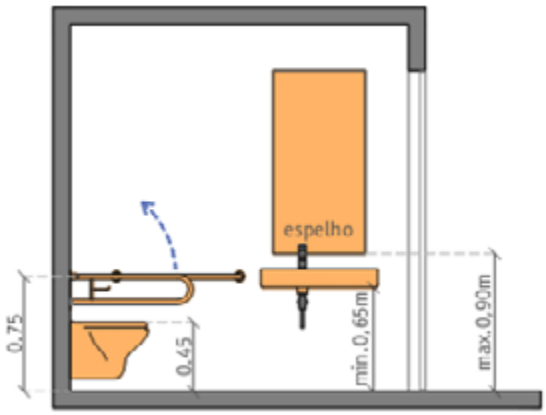
→ papeleira grande (eventual uso de fraldas) e de funcionamento basculante;

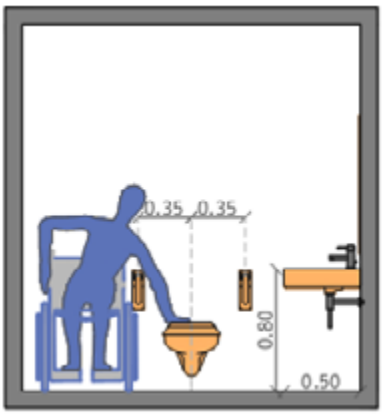
→ possibilidade de destrancar a porta pelo lado de fora.

Apresentação de esquemas ilustrativos das recomendações mencionadas

Movimentação na I.S. adaptada







5

Serviços de Alimentação e Bebidas

Em termos de espaço físico, as recomendações para uma zona de restauração não diferem das de outros espaços: largura das portas, acesso nivelado, piso homogéneo, zona de rotação generosa, contrastes, etc. Acresce providenciar largura não inferior a 80cm entre o mobiliário.

Sala de refeições
Dolce Campo Real

Bar com balcão rebaixado
Essence Inn Marianos

Sala de refeições
Real Abadia Hotel & SPA

Espaço e mobiliário acessíveis
Restaurante Mosteiro do Leitão

Mobiliário acessível
Restaurante Rocha Baixinha

Já mais especificamente para os clientes de baixa estatura ou em cadeira de rodas:

→ o balcão, seja para consumo ou apenas para atendimento / pagamento, não deve ter altura superior a 85cm. Pode todo ele adotar esta altura, ou rebaixar-se parte do balcão. Recomenda-se também que o balcão permita o acesso frontal em cadeira de rodas, garantindo altura, largura e profundidade suficientes (70 x 75 x 50cm);

→ balcões de self-service e mesas de buffet devem oferecer a possibilidade de acesso frontal em cadeira de rodas (a alternativa é um acesso lateral, pelo que se deve contar com pelo menos 90cm de largura paralelamente ao balcão). Atoalhados compridos e volumosos são um obstáculo; platibandas de apoio ou uma zona livre em torno da mesa são uma mais-valia;

→ balcões de self-service e mesas de buffet devem oferecer alcance aos produtos, apresentando-os até 1,20m de altura e não muito longe do bordo da mesa (até 60cm);

→ as mesas de refeição devem ter um espaço livre debaixo do tampo com altura não inferior 70cm, largura não inferior a 75cm e profundidade não inferior a 60cm. Embora possa também passar por uma questão de (in) acesso, estas referências garantem sobretudo uma presença confortável à mesa, evitando que as pernas do cliente em cadeira de rodas rocem na estrutura da mesa, permitindo que uma cadeira de rodas standard encaixe entre os suportes da mesa, e oferecendo espaço para que a cadeira de rodas avance o mais possível aproximando o seu utilizador do bordo da mesa. Tudo dependerá de cada cliente (estatura e equipamento), bem como da sua (in)capacidade para se transferir para uma cadeira comum;

→ são de evitar mesas com um suporte único e central, assente numa base volumosa ou irregular. O formato das mesas é indiferente, sendo que as redondas também beneficiam clientes com deficiência auditiva, já que assim conseguem ver por igual (e comunicar) todos os outros sentados à mesa;

→ os braços e o encosto das cadeiras são um bom apoio para clientes seniores e com falta de equilíbrio. Porém, os braços podem ser um obstáculo para clientes obesos;

→ recomenda-se um Terminal de Pagamento Automático (TPA) sem fios, evitando ao cliente com mobilidade reduzida o transtorno de uma deslocação.

Menú em Braille
Restaurante Mosteiro do Leitão

Para além destes aspetos objetivos relativos ao equipamento / mobiliário acessível, pretende-se reforçar a importância do atendimento e a necessidade de um serviço conhecedor para com clientes com necessidades específicas, sejam elas visíveis ou não.

A prestação de apoio ao cliente com necessidades específicas não deve ser imputada ao seu acompanhante. Ambos têm direito a um serviço, do qual querem usufruir e pelo qual estão a pagar. Apoio ou soluções alternativas não devem ser impostas ao cliente com necessidades específicas, quando muito sugeridas, mas idealmente, deve-se deixar que este as solicite. É possível que o cliente solicite a preparação prévia do prato (por exemplo, cortar os alimentos, descascar a fruta, servir as bebidas), o serviço à mesa ou no quarto e a substituição de ingredientes.

Os colaboradores devem perceber que é, de facto, uma necessidade e não apenas um capricho, o que ajuda a descomplicar o relacionamento e melhora a experiência do cliente.

Ao receber o cliente e antes de o encaminhar para uma mesa, convém tentar perceber as suas necessidades, ou questioná-lo, de modo a indicar-lhe uma mesa eventualmente mais conveniente. A possibilidade de reserva da mesma mesa para um cliente com estas características, que fique hospedado mais do que uma noite, é uma mais-valia e sinónimo de conforto.

O cliente pode, por exemplo, querer ficar junto do acesso ou longe das janelas, consoante tenha mobilidade reduzida ou deficiência visual; numa sala mais sossegada, para conseguir ouvir melhor ou não acordar o bebé que dorme; ou preferir determinado modelo de mesa ou uma mesa com certas características, caso seja utilizador de uma cadeira de rodas.

Nas mesas, o contraste da loiça com os atoalhados e o recurso a loiças coloridas, ou mesmo a individuais e guardanapos contrastantes, são um bom apoio para pessoas com baixa visão, sobretudo quando já estão preparadas quando o cliente se senta. Convém, no entanto, descrever-lhe sempre como está disposta e o que lá tem colocado, mesmo que a pessoa cega esteja acompanhada.

Outra recomendação é disponibilizar loiça alternativa, como por exemplo copos sem pé, pratos côncavos em vez de rasos, tigelas em alternativa a pratos côncavos, colheres em vez de garfos, a pedido de crianças ou idosos, pessoas com deficiência visual e com limitações de mobilidade dos membros superiores. É de mais fácil utilização (ergonomia) e evita possíveis acidentes e embaraços. Assim, independentemente do propósito que essa loiça vai servir, deve-se agir com naturalidade quando tal for solicitado.

Para ser mais acessível e evitar esforço, o menu escrito deve recorrer a um tipo de letra de fácil leitura, ou seja, não serifado, como por exemplo as fontes Arial, Calibri, Tahoma, Verdana, etc., pelo menos de tamanho 16. O texto (seja ele um segundo idioma, a descrição do prato ou o preço) deve contrastar com o fundo, o qual não deve apresentar decorações nem imagens sobrepostas.

Pratos com contraste com os individuais da mesa, copos sem pé
Martinhal Beach Resort & Hotel, Restaurante Terraço Martinhal

Na carta, é importante introduzir imagens dos pratos disponíveis ou pictogramas das várias categorias (entradas, pratos principais, sobremesas, etc.). Estrangeiros, pessoas e crianças com pouco domínio da leitura, entre outras situações, perceberão melhor o seu conteúdo, as descrições dos pratos tornar-se-ão mais atrativas, facilitando as escolhas. Para pedir, em caso de dificuldades de comunicação, bastará apontar.

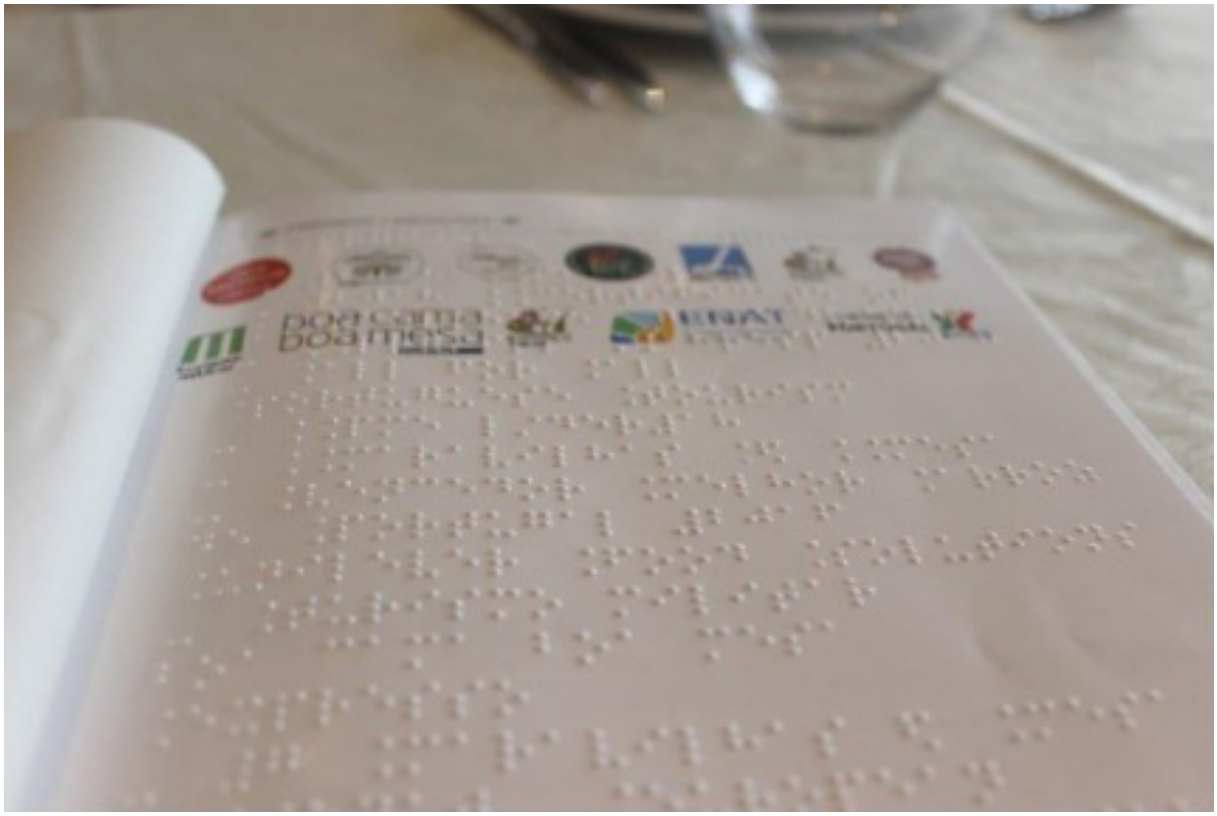
Menú com informação pictográfica e em Braille
Restaurante Mosteiro do Leitão

Embora uma tabela pormenorizada com todos os alergénios esteja, provavelmente, disponível na cozinha e o funcionário a possa consultar para esclarecer um cliente, é importante (e legalmente obrigatório) indicar os alergénios de cada prato na própria carta, ou na identificação junto das respetivas travessas, no caso de um buffet.

Esta informação mais acessível dá ao cliente com alergias e intolerâncias alimentares autonomia e maior segurança nas suas escolhas. Essa menção não precisa de ser escrita, já que usando pictogramas estandardizados a mensagem é mais clara, compreensível e ocupa menos espaço.

As opções vegetarianas ou adaptadas às alergias e intolerâncias alimentares devem constar no menu em vez de serem apenas disponibilizadas mediante pedido. Desse modo, fomentam a inclusão desses clientes, demonstram respeito pela diversidade dos regimes alimentares, dão a esses pratos a mesma qualidade e dignidade dos demais, evitam pedidos especiais e distúrbios na cozinha. Além disso, qualquer cliente pode preferir um produto "free of", sendo que também nos buffets se recomenda a presença de alguns produtos alternativos.

Como nem todos os clientes terão a mesma facilidade ou possibilidade de consultar o menu convencional, recomenda-se criar cartas alternativas, nomeadamente em macro caracteres, Braille e formato áudio. Os códigos QR entram também nesta categoria.



Menú em Braille
Restaurante Mosteiro do Leitão

A generalização do uso das novas tecnologias e as restrições impostas pelo surto pandémico de COVID-19 vieram provar a utilidade que essas ferramentas têm para os estabelecimentos de restauração. Estas soluções são fáceis de implementar e baratas de produzir. Podem alojar-se menus em formatos alternativos, em vários idiomas e com informação complementar (imagens, tabela de alergénios, descrição do prato, etc.) no site do Alojamento Turístico ou do Restaurante e mostrar num tablet ou indicar ao cliente como descarregar a informação no seu dispositivo móvel.

Também se deve estar recetivo a empratamentos personalizados (ex.: sopa passada, carne cortada, peixe arranjado, etc.) e à substituição de ingredientes que podem causar problemas ou constrangimentos se ingeridos em público (como o arroz e as ervilhas, por exemplo).
Outra questão a aceitar são alterações aos pratos por questões clínicas, como por exemplo a diabetes e a hipertensão.

Na chegada do pedido à mesa, o seu empratamento deve ser descrito ao cliente com deficiência visual, fazendo uso do sentido das horas para localizar os vários elementos. O cliente cego deve também ser avisado quando, por exemplo, o copo é preenchido ou a mesa é levantada, e claro, quando a palavra lhe é dirigida.

Situações de self-service carecem de apoios alargados, nomeadamente a descrição da oferta e/ou leitura das etiquetas de identificação dos produtos, o apoio na composição do prato, mediante as preferências do cliente, e o eventual transporte do prato até à mesa. No caso de não ser possível uma deslocação até ao buffet, deve oferecer-se ao cliente o serviço de mesa (diferente de serviço à carta), apresentando-lhe uma lista com as opções do buffet ou mesmo uma amostra trazida em tabuleiro para seleção à mesa.

Além das questões materiais e formativas já abordadas, também o aspeto humano influencia a experiência dos clientes, nomeadamente a sensibilidade para antecipar necessidades comuns e flexibilizar procedimentos.

O consumo alimentar nos quartos deve ser facilitado, generalizando ou alargando os horários do room service, por forma a evitar ao cliente deslocações complicadas à sala de refeições, situações embaraçosas à mesa, ou o constrangimento de ser ajudado em público.

Também se devem considerar situações inesperadas que precisem de um reforço alimentar imediato, como quebras de tensão, crises de insulina, toma de medicação, etc., tendo disponível um "kit de conforto" básico.

Na sala de refeições, pequenas necessidades dos clientes, como desconforto ou dificuldade de leitura, podem facilmente ser resolvidas tendo à sua disposição almofadas e óculos de leitura. Vão além das cadeiras para crianças, comodidade básica, e são um contributo importante para o bem-estar de qualquer cliente.

6

Áreas Comuns

Os corredores, átrios e halls são espaços comuns de circulação, mas muitas vezes são negligenciados, apresentando grandes perigos para as pessoas com deficiência ou com algum tipo de limitação. São, no entanto, um elemento fundamental, já que interligam (vários) espaços acessíveis e podem integrar uma rede de percursos acessíveis.

O espaço de rotação que permite uma cadeira de rodas rodar a 360º implica um diâmetro de 1,50m, variável consoante o ângulo da rotação a fazer, pelo que a área livre nessas zonas não deverá ser inferior a 1,20m. Também os corredores devem ter pelo menos 1,20m de largura. Nestas zonas de passagem é também importante salvaguardar uma zona de permanência (1,20m x 75cm) para a cadeira de rodas, para que o seu utilizador possa esperar (pelo elevador, por exemplo) ou para realizar alguma ação (diante de portas e balcões, por exemplo).

Sempre que possível, o cliente com limitações deve conseguir percorrer o itinerário horizontal de forma autónoma, sem prejuízo de utilizar percursos diferentes aos dos outros clientes. Não se recomenda que o percurso acessível ou alternativo integre zonas privadas ou técnicas, nem a saída para o exterior, de modo a manter a dignidade e qualidade do percurso principal. O percurso acessível ou alternativo deve estar sinalizado com o pictograma internacional de acessibilidade.

Junto de portas fechadas deve haver um meio de comunicação com o interior. Barreiras físicas solucionadas com meios amovíveis, como rampas amovíveis, devem ter indicação próxima da sua existência e um meio para solicitar a sua instalação.

Para que a circulação se torne mais segura e confortável para todos os clientes, recomenda-se fazer atenção a determinados aspetos, tais como:

→ espaço de passagem, evitando estreitamentos (de causas estruturais ou decorativas) com menos de 90cm;

→ portas interiores, cuja largura deve continuar a ser maior ou igual a 77cm;

→ piso, que se quer nivelado (sem desníveis ou folgas entre as juntas), homogéneo e regular, firme e estável, antiderrapante e não alcatifado;

→ mudanças de nível, como degraus isolados, ressaltos ou pequenos rampeados, muitas vezes ocultos ou dissimulados. Devem ser e estar visíveis para permitir uma resposta antecipada;

→ obstáculos (objetos) no chão. Se pequenos ou de base irregular e projetada para o espaço de circulação, esses objetos são um perigo para pessoas com deficiência visual, e se muito grandes, implicam fazer um desvio;

→ obstáculos em altura, projetados ou suspensos para o espaço de circulação. São exemplo caixas de mangueira e extintores, que se projetam mais de 10cm da parede e acima de 70cm do chão. É também o caso de elementos suspensos a baixa altura (menos de 2m), decorativos (como candeeiros de parede, escaparates, prateleiras e consolas, painéis informativos, televisores, etc.), ou estruturais (vãos de escada, vigas, janelas abertas, toldos, etc.);

→ iluminação, que deve ser homogénea e regular, sem zonas de sombra nem de encandeamento. Quando a ativação for por sensor de movimento, este deve estar preparado para pessoas de baixa estatura ou que se deslocam em cadeira de rodas ou com outro produto de apoio;

→ transição entre espaços, onde é comum haver mudanças na iluminação (contraste claro-escuro e encadeamento), muitas vezes devido à existência de vidraças para a recriação de um ambiente mais intimista. Recomenda-se a diminuição progressiva da iluminação, e a instalação de estores ou de outro elemento de proteção, cuja altura vá sendo regulada ao longo do dia;

→ portas de vidro e outros elementos transparentes que se prolonguem até ao nível do chão, confundindo-se com espaços abertos. O vidro pode ser antecedido por um objeto volumoso que crie uma barreira de proteção, ou sinalizado com um autocolante (logotipo do estabelecimento, faixas horizontais, ou círculos) de cor contrastante, entre 1,20 e 1,50m de altura;

→ perceção do espaço, criando contrastes entre elementos estruturais (chão e paredes), de circulação (elevadores e paredes) e de acesso (portas e paredes), que possam ser usados como guias de orientação, advertência, ou que anunciem mudanças no percurso. É viável recorrer a elementos físicos (decorativos) ou cromáticos, nomeadamente nas aduelas, rodapés e puxadores de paredes e portas;

→ deslocação no espaço, convindo distribuir sinalética uniforme de orientação e identificação;

→ em distâncias mais longas, é importante ir oferecendo zonas de descanso compostas por bancos rígidos, com apoio de costas e braços.

6.1. Piscinas Exteriores e Interiores

Na zona de piscina, mesmo que o tanque não tenha acesso a utilizadores de cadeira de rodas, o espaço que a envolve deve ser-lhes acessível. Serviços complementares, como o bar, sanitários ou chuveiro exterior, devem fazer parte de um itinerário acessível que ligue o acesso desses serviços e a piscina.

O mobiliário deve estar bem distribuído e espaçado para facilitar a mobilidade de todos, o piso deve ser confortável para todos os clientes e permitir a circulação em cadeira de rodas. A zona envolvente à piscina deverá ser antiderrapante e atérmica e apresentar uma cor e / ou textura diferente à do rebordo, de forma a aumentar a segurança.

Piscina Exterior com rampa de acesso à água
Pestana Casino Park Hotel

Piscina interior com elevador de acesso à água
Real Abadia Hotel & SPA

O chuveiro exterior deve ser nivelado, ou seja, não afundar no solo nem ser alteado, para que também possa ser acedido por pessoas em cadeira de rodas. Idealmente teria um banco rebatível para evitar molhar a cadeira de rodas, caso contrário, considerem-se torneiras a duas alturas e duas saídas de água.

Os lava-pés devem ser nivelados (sem rebordo) e planos. Caso inclinem para o centro, considerar a aplicação de uma grelha de escoamento por cima.

Caso já não seja possível uma construção de raiz, para uma entrada por rampa na piscina, o acesso do utilizador de cadeira de rodas deverá ser feito por meios externos, como gruas, elevadores hidráulicos ou cadeiras job. Estes equipamentos podem ser pontualmente requisitados junto de um prestador de serviço ou já fazer parte do património do estabelecimento.

De modo a facilitar a entrada de outros clientes na água, os degraus em ladrilho são preferíveis às escadas metálicas. Esses devem ainda ter corrimão e contraste cromático no bordo dos degraus. O bordo dos degraus da piscina deve ter acabamento arredondado, tal como o rebordo.

A instalação de barras de apoio nas bordas internas da piscina é uma mais-valia para qualquer pessoa, sobretudo para aquelas com pouco à-vontade na água, pouca mobilidade ou com outro tipo de condicionante que a faça sentir-se insegura dentro de água. Degraus submersos são também uma opção, mas que devem ter cor contrastante.

Lava-pés acessível
Hotel Vila Galé Santa Cruz

6.2. Na Zona de Saúde e Bem-Estar

A zona de saúde e bem-estar nem sempre consegue receber clientes com mobilidade reduzida ou condicionada, devido à exiguidade dos espaços.

Nos gabinetes individuais há que salvaguardar a largura mínima de passagem e pelo menos 1,20m para rotação de uma cadeira de rodas no interior. Marquesas com altura regulável através de comandos elétricos são mais confortáveis para o utilizador, evitando-lhe múltiplas transferências. Este pode, porém, ser um serviço prestado nos quartos.

Já os tratamentos de sauna, banho turco e outros similares, têm que ser feitos *in loco*. No caso de não poderem ser adaptados, convém, pelo menos, conhecer as suas características (largura do acesso, se é nivelado ou não, e área interior), para que possam ser previamente comunicadas ao cliente.

Se o SPA e a piscina dispuserem de vestiário, os cacifos devem estar distribuídos a várias alturas, diferenciar-se entre si (pelo menos alternadamente), e identificados com um número ou letra de tamanho grande e cor contrastante. A fechadura não deverá ser de rodar. Poderá ser através de um código a introduzir.

Marquesas de tratamento, reguláveis em altura para facilitar a utilização por pessoas com mobilidade reduzida
Real Abadia Hotel & SPA Hotel

A informação prática e regulamentar destes serviços deve ser mista (escrita e pictográfica), apresentada em suporte visível e formato legível (letra grande, simples e de cor contrastante).

Para além das características gráficas que garantem a acessibilidade da leitura da informação, o menu de tratamentos do SPA deve adotar também um discurso simples e pouco técnico, se possível associado a pictogramas representativos, e ser apresentado em formatos alternativos (caracteres ampliados e eletrónico - PDF).

Tal como acontece frequentemente com as salas de reunião e eventos, também as zonas de SPA podem ser objeto de prestação de serviços externos, como fisioterapia e reabilitação pós-operatória. Podem prever-se tratamentos de foro clínico em vez de meramente estético ou de relaxamento.

6.3. Outras áreas comuns

Outras áreas comuns incluem as salas de eventos, formação e reuniões. Não é por serem um complemento ou espaços menos frequentados pelos clientes que estas áreas não devem ser acessíveis.

Salas polivalentes para diversas iniciativas, eventos, formações - Espaços amplos, facilmente adaptáveis tanto a oradores como a participantes com limitações de mobilidade.
Dolce Campo Real

Os requisitos gerais, como a largura das portas (maior ou igual a 77cm), o acesso nivelado, o piso homogéneo, a zona de rotação generosa (maior ou igual a 1,50m), e os contrastes, não diferem dos de outros espaços.

Nas salas, além do acima especificado, recomenda-se:

→ Preferência por um piso não alcatifado;

→ Mobiliário móvel, para livre reorganização e acesso facilitado, bem como para uma circulação mais espaçosa;

→ Cadeiras almofadadas para maior conforto de uma permanência sentada prolongada;

→ Boa identificação exterior da sala.

Se for uma sala com palco como um auditório, este deve ter acesso por rampa lateral ou frontal, ou acesso sem desníveis pelos bastidores. Junto a estas salas deve haver uma instalação sanitária adaptada, ou acesso fácil e acessível àquela que fique mais próxima.

7

Comunicação Acessível e Inclusiva

O investimento na melhoria continua das condições acessibilidade do Alojamento Turístico deve ser explícito e informado através dos canais de comunicação. O website deve ter essa informação, em diversos idiomas e com detalhe.

Uma abordagem comunicativa inclusiva deve passar por um atendimento inclusivo, onde receber bem todos os clientes seja uma premissa.

É relevante preparar a informação mais pertinente em diversos formatos indo assim ao encontro da diversidade funcional dos clientes. Esta abordagem multiformato prevê que a mesma mensagem e conteúdos possam ser apresentados e transmitidos de diversas formas, através de diferentes meios e utilizando técnicas distintas.

Estas diversas formas de comunicar são complementares e visam chegar ao maior número de pessoas possível, em função das diversas capacidades de receber as mensagens. Estamos a falar do conteúdo a transmitir ser escrito de uma forma simples (plain language ou escrita simples) para uma leitura fácil, com caracteres impressos a negro, de forma ampliada e com alto contraste, com impressão em Braille, com uma versão digital, acessível e passível de conversão e adaptação a outros formatos específicos.

No sentido de facilitar a compreensão dos vários elementos que compõem a comunicação acessível e inclusiva, abordam-se alguns temas relevantes para melhorar a forma de comunicar para todos.

Sempre que possível, a informação a transmitir aos clientes, como por exemplo, o Diretório de Serviços, deverá estar preparado em diversos idiomas, em caracteres ampliados, com um bom contraste cromático, em Braille, em Língua Gestual acessível via QRCode e numa escrita fácil de compreender. Este pode ser um elemento de promoção da vontade de receber bem todos os visitantes e se possa considerar o recurso turístico inclusivo e acessível para Todos.

7.1. Acessibilidade WEB

Os meios digitais são canais cada vez mais importantes no lazer, na comunicação e no acesso à informação. É possível (e recomendável) promover a acessibilidade web.

Ao ser acessível, a web permite à diversidade humana (funcional, etária, cultural, etc.) o acesso a conteúdos e funcionalidades digitais, com ou sem o auxílio de produtos tecnológicos de apoio.

A acessibilidade web combina programação, design e tecnologia, de modo a promover a sua usabilidade. Falamos, por isso, de conferir acesso ao utilizador e melhorar a sua experiência.

Na programação, a acessibilidade significa adaptar o código informático de modo a compensar as limitações físicas e sensoriais, por exemplo, quando o utilizador não pode usar o rato, o teclado ou o monitor. Os sistemas operativos vêm equipados com teclados no ecrã, sistemas de alto contraste e zoom, formas de usar o rato através do teclado, bem como legendas a acompanhar os avisos sonoros.

O webdesign acessível implica a boa escolha de cores (contrastes), evitar os efeitos de pop-up e plug-ins, e a adoção de grafismos simples, intuitivos e de fácil utilização.

Navegue por um site acessível e com preocupações ambientais, e confirme como é agradável e intuitivo: www.accessibleportugal.com

https://www.batalhadovimeiro.pt

A tecnologia pôs à disposição do utilizador com deficiência visual sintetizadores de voz, leitores de ecrã e linhas Braille.

Para criar uma plataforma digital acessível, podem ser consultadas as Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web (WCAG - Web Content Accessibility Guidelines) publicadas pela Web Accessibility Initiative. Em Portugal foi feita a transposição da Diretiva Comunitária nesta matéria através do DL 83/2018, de 19 de outubro (ver capítulo Enquadramento jurídico nacional).

Podem efetuar-se avaliações automáticas das diferentes páginas dos sites num validador de acessibilidade como o AccessMonitor, que apresenta os erros por três níveis. Esta ferramenta gera um relatório que possibilita, com alguma facilidade corrigir os erros detetados e assim tornar o site mais acessível, mais facilmente.

Consoante as alterações que a plataforma precisa, deve ou pode ter, considere uma candidatura ao Selo de Usabilidade e Acessibilidade criado pela Agência para a Modernização Administrativa e pelo Instituto Nacional para a Reabilitação. No final, não se esqueça de incluir o ícone da acessibilidade web!

7.2. Audiodescrição

Como o nome sugere, a audiodescrição é a descrição, tendencialmente oralizada, de algo. Esse algo pode ser qualquer coisa, desde um espaço (a entrada de um Alojamento Turístico, uma unidade de alojamento, uma sala de refeições, etc.), uma paisagem natural, um percurso urbano, uma obra de arte ou um espetáculo performativo, uma personagem ou um cenário, um evento ou um produto audiovisual (filme).

É uma técnica utilizada em qualquer contexto em que imagens (estáticas ou em movimento) sejam agentes de comunicação. A descrição dessas imagens servirá sobretudo as pessoas cegas ou com baixa visão.

Pode ser usada em ocasiões muito diversas em que a informação tenha uma forte componente visual.

AudioDescrever não significa explicar, embora não queira dizer que as duas funções não possam ser combinadas. Significa relatar o que se vê sobre "algo", nomeadamente a sua localização, posição e contexto; o seu aspeto e características físicas; o seu tamanho, volumetria e quantidade; o seu material; a sua iconografia; o que não se ouve; etc.

AudioDescrever

→ Permite ver e Todos queremos ver! Ver mais, ver melhor, ver outra vez, ver sem ignorar, ver e perceber; ver o que não se vê, o que não se vê bem, o que não se pode ver, o que não se consegue ver.

→ É incluir quem não percebeu, quem não viu, e quem não consegue ver. É dar a conhecer e a perceber.

AudioDescrever é contribuir para a fruição de Todos.

7.3. Escrita Simples

Escrever de forma simples é um dever - escrevemos para sermos compreendidos -, e um direito - compreender aquilo que nos é comunicado. Simplificar a informação não significa resumi-la nem lhe retira valor ou seriedade. Também nada tem a ver com subapreciar as capacidades do leitor. Simplificar a informação passa por comunicá-la de forma mais acessível. Simples significa fácil de entender.

Mudar a forma como transmitimos a informação aumenta o universo daqueles com quem podemos comunicar, oferece-lhes mais autonomia, fomenta a igualdade de oportunidades, reforça a inclusão social, e claro, permite uma melhor compreensão da mensagem.

A escrita simples permite o acesso à informação, por isso deve ser aplicada em todos os formatos e suportes de comunicação, como por exemplo, o Diretório de serviços, procedimentos de segurança, informação institucional no site e equipamentos interativos).

Uma escrita simples funciona também como base para desenvolver outros formatos de comunicação alternativos, como a audiodescrição, a Língua Gestual e a escrita pictográfica, que por si já requerem estruturas simplificadas.

Símbolo internacional de informação escrita de forma simplificada | Easy Reading

TODOS nós beneficiamos da escrita simples porque a sua abordagem é transversal. Na diversidade humana incluem-se pessoas com deficiência intelectual e défice de atenção, crianças em fase de aprendizagem, disléxicos ou pessoas com pouca escolaridade, turistas de outras nacionalidades que não dominam o idioma, a comunidade surda habituada a outra língua, mas também alguém com baixa visão ou com dificuldade em permanecer muito tempo de pé, pessoas com pressa ou simplesmente pouco interessadas.

Algumas ideias para escrever de forma simples:

- → Hierarquizar a informação em níveis de importância;
- → Ser direto e claro, recorrendo também a exemplos e ilustrações;
- → Usar palavras simples, comuns e conhecidas do leitor;
- → Desenvolver uma estrutura curta (frases e parágrafos);
- → Adotar um discurso ativo e pessoal;
- → Facultar meios para a obter informação complementar.

8

Qualificação dos Recursos Humanos

A formação e capacitação dos recursos humanos de qualquer entidade é um pilar essencial para o seu sucesso e a sua sustentabilidade.
Definir boas práticas de acessibilidade universal e inclusão na oferta turística nacional, necessita, antes de mais, de conhecimento e de sensibilização para o tema. Só assim será possível avaliar e propor iniciativas destinadas a inovar, disseminar e implementar soluções de acessibilidade de forma transversal. Neste sentido, contribuir para a preparação técnica dos profissionais dos equipamentos da oferta turística em questões de acesso e de atendimento inclusivo, de forma a promover a mudança, é fundamental.

A importância da Formação Profissional é cada vez mais evidente, tanto para quem emprega, como para os colaboradores que integram um Alojamento Turístico. A integração, no quadro dos colaboradores, de pessoas com deficiência, considerando as suas capacidades, será sempre uma mais valia para as equipas e para a imagem de responsabilidade social de uma organização.

Investir em formação profissional começa a ser percecionado como veículo de excelência na valorização do capital humano. A aposta na formação profissional deixa de ser vista como atividade extraprofissional e como uma perda de tempo e é, cada vez mais, encarada como um investimento com retorno.

Com a qualificação dos recursos humanos, estes aprendem a conhecer a realidade das pessoas com deficiência ou com diversas limitações que condicionam a sua funcionalidade durante a fruição turística e habilitam-se a saber dar resposta a um contexto onde o turista é cada vez mais exigente e melhor informado.

A formação dos Recursos Humanos nesta temática apenas vem reforçar o que o setor sempre procurou: responder às necessidades dos clientes, sejam elas de que natureza forem, e superar as suas expectativas. Os turistas com limitações têm expectativas baixas em relação as condições de acessibilidade e sobre um atendimento inclusivo profissional e esclarecido, transformando esta vertente da formação numa oportunidade e um fator de competitividade que gera valor.

> Os clientes são cada vez mais exigentes pelo que a inovação, a criatividade, a necessidade de receber bem todos os turistas, independentemente da sua diversidade funcional, assumem uma importância cada vez maior.

Em Portugal estão disponíveis várias UFCD's - Unidades de Formação de Curta Duração, relacionadas com a qualificação e capacitação dos profissionais do setor, do ponto de vista do atendimento inclusivo. Destacamos a UFCD 7297 – Turismo Inclusivo Oportunidades e Desafios, com 25 horas. O facto deste tipo de formação constar do Catálogo Nacional de Qualificações, permite que a mesma possa ser certificada pelo IEFP - Instituto de Emprego e Formação Profissional.

Os profissionais do setor devidamente formados nesta matéria deverão estar capacitados para responder a três tópicos essenciais da temática do turismo acessível, nomeadamente:

→ Quem são as pessoas com necessidades específicas, quando fazem turismo; que essas pessoas devem ser tratadas de forma inclusiva, ou seja, devem ser tratadas como qualquer outro cliente/turista, respeitando as respetivas diferenças individuais;

→ O que são requisitos de acessibilidade e requisitos de serviço inclusivo que a oferta turística deve ter;

→ Qual a dimensão do potencial de negócio que o mercado do turismo acessível para todos pode proporcionar, motivando uma melhoria contínua das respostas aos clientes.

> Considera-se relevante efetuar, em contexto de formação, algumas experiências de simulação das diversas limitações que a deficiência impõe nas atividades de vida diária. A estas atividades designamos "Viver a Diferença": Rodar para Andar, Ver para Ouvir, Ouvir para Ver, Sentir para Ver.

Através da capacitação dos Recursos Humanos, pretende-se alavancar as valências de acessibilidade dos Alojamentos Turísticos, nomeadamente na prestação de informação sobre as condições de acessibilidade física do Alojamento, dos seus equipamentos, dos espaços e dos percursos inerentes à fruição no Alojamento.

Para além da informação sobre a acessibilidade interna, é útil saber dar informação sobre outros recursos, isto é, na restauração, nos meios de transporte, assim como nas atividades turísticas de exterior / ar livre / natureza, culturais, etc. É habitual a prestação deste tipo de informação ao turista no Alojamento, onde, de forma natural, os clientes a procuram.

Para além dos aspetos ligados às condições de acessibilidade das infraestruturas, as competências de atendimento e prestação dos serviços, são de grande relevância.

Outro aspeto crucial a abordar em sede de formação é o facto de haver a necessidade de uma abordagem holística da prestação dos serviços, ou seja, dispor de uma cadeia articulada de serviços turísticos acessíveis e qualificados com competências de atendimento, cobrindo, pelo menos, os elos essenciais da cadeia (viagem, alojamento, alimentação, informação, animação) e de uma cultura de trabalho em rede entre os agentes prestadores de serviços, para poderem potenciar experiências/estadias turísticas de qualidade a este tipo de clientes.

Encontram-se disponíveis diversas ferramentas para a capacitação e qualificação dos recursos humanos, tais como:

Plataforma de formação à distância, da Accessible Portugal, diversos conteúdos sobre:

→ Formação aos colaboradores na Academia Digital do Turismo de Portugal;

→ UFCD's em Turismo acessível

→ Workshops de sensibilização ministrados pela Accessible Portugal e outras entidades formadoras.

Na área da formação, o NEST - Centro de Inovação em Turismo construiu uma ferramenta técnica de gestão, a WEBApp "GuestAccess" para incentivar a formação dos colaboradores no Alojamento Turístico e para que os mesmos realizem um autodiagnóstico das condições de acessibilidade.

Ferramentas de apoio disponíveis

Para aceder às ferramentas, clicar em cima das imagens.

A Accessible Portugal está disponível para ajudar a potenciar o turismo acessível em Portugal www.accessibleportugal.com

Pode consultar a Plataforma TUR4all para ter informação sobre as condições de acessibilidade dos recursos turísticos.

Pode introduzir as condições de acessibilidade do seu recurso turístico na TUR4all, promovendo-o, de forma gratuita: Manual TUR4all.

Pode recorrer à plataforma de e-learning da TUR4all para fazer formação à distância.

O Canal ALL FOR ALL, presente no Portal Business do site do Turismo de Portugal, disponibiliza ferramentas técnicas de apoio à gestão, divulga as boas práticas de acessibilidade da oferta turística nacional e promove a sensibilização dos empresários e das entidades públicas para a importância crescente da acessibilidade dos equipamentos e serviços turísticos.

O Turismo de Portugal dispõe do selo Clean & Safe que dá orientações face aos procedimentos a garantir na situação pandémica do COVID19, refletindo o cumprimento das orientações da autoridade de saúde (DGS)

O NEST – Centro de Inovação em Turismo, com o apoio do Turismo de Portugal e da Accessible Portugal, desenvolveu a GuestAccess, para apoio à sensibilização dos colaboradores no atendimento inclusivo.

Glossário

Acessibilidade

Conjunto das condições que dão às pessoas com deficiência(s) a possibilidade de acesso a serviços, equipamentos e instalações, bem como a possibilidade de utilizar e usufruir de produtos, ambientes, serviços e informação.
Característica de um ambiente ou objeto que permite estabelecer um relacionamento com qualquer pessoa (diversificada nas necessidades, características e capacidades), e a sua utilização confortável, autónoma e segura.

Acessibilidade Web

Critérios no âmbito do acesso, navegação, conteúdos e funcionalidades, aplicados aos websites, que permitam a sua utilização por qualquer pessoa, independentemente das suas limitações e da eventual utilização de produtos tecnológicos de apoio.

Acesso Frontal

Espaço livre debaixo de um móvel (mesa, balcão, lavatório, etc.) com altura (≥ 70cm), largura (≥75 cm) e profundidade (≥ 60 cm) suficientes para que uma cadeira de rodas se aproxime de frente e encaixe sob o móvel.

Adaptação razoável

Modificação ou ajuste de curto prazo e de baixo impacto, que não implica uma carga desproporcionada ou indevida, com vista à acessibilidade de serviços, equipamentos e espaços.
Definição segundo a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

Adaptado

Tudo aquilo (espaços, objetos, equipamentos, informação, etc.) que foi alterado posteriormente para se tornar acessível.

Adaptável

Tudo aquilo (espaços, objetos, equipamentos, informação, etc.) que pode ser alterado para se tornar acessível.

Ajudas Técnicas | Produtos de Apoio

Conjunto de soluções como "dispositivos, equipamento, instrumentos, tecnologia e software, especialmente produzidos ou geralmente disponíveis para prevenir, compensar, monitorizar, aliviar, ou neutralizar as incapacidades, limitações das atividades e restrições na participação" na vida profissional e social. São meios que promovem a autonomia e integração das pessoas com deficiência no meio ambiente.

Ampliador de ecrã | Telelupa

Dispositivo eletrónico com grande poder de ampliação que facilita a leitura às pessoas com baixa visão.
Programa de computador que amplia uma parte do ecrã. É utilizado, sobretudo, por pessoas com baixa visão.

AIVD - Atividades Instrumentais da Vida Diária

Conjunto de atividades complexas, necessárias para uma vida independente. São exemplos: a gestão das finanças, a manutenção doméstica, a administração de medicamentos, etc.

AVD - Atividades da Vida Diária

Conjunto de atividades básicas de autocuidado. São exemplos: a alimentação, a higiene, o vestir, etc.

Audiodescrição

Tradução de imagens visuais, estáticas ou dinâmicas, e sons não contextualizados, em palavras, permitindo a sua apreensão sem o uso da visão.

Autonomia | Vida Independente

Independência. Capacidade individual de estabelecer e concretizar objetivos. Processo de autoconhecimento através do qual o indivíduo adquire capacidades que o tornam moralmente responsável, sobre si e sobre o meio que o rodeia.

Baixa Visão

A acuidade visual das pessoas com baixa visão é muito variável. É definida como uma condição na qual a visão da pessoa não pode ser totalmente corrigida por óculos, interferindo com as atividades diárias, assim como a leitura e a condução. Pode ocorrer em pessoas de qualquer idade, como resultado de condições tais como degeneração macular, glaucoma, retinopatia diabética, ou catarata.

Braille

Sistema universal de escrita e leitura tátil para cegos, inventado pelo francês Louis Braille em 1825.

Cão de assistência

Referência genérica do cão treinado para acompanhar, guiar e auxiliar a pessoa com deficiência, com o objetivo de melhorar a sua mobilidade e independência. Estes cães podem aceder à generalidade dos locais, transportes e estabelecimentos de acesso público. Caso a legislação assim o permita, podem incluir-se nesta categoria outros animais que não cães.

Cão de serviço

Cão treinado ou em fase de treino para auxiliar a pessoa com deficiência mental, orgânica ou motora. É uma das categorias do cão de assistência.

Cão guia

Cão treinado ou em fase de treino para auxiliar a pessoa com deficiência visual. É uma das categorias do cão de assistência.

Cão para surdo
Cão treinado ou em fase de treino para auxiliar a pessoa com deficiência auditiva. É uma das categorias do cão de assistência.

Cegueira
Perda total, congénita ou adquirida, das funções visuais.

CIF - Classificação Internacional de Funcionalidade
Sistema de classificação aprovado em 2001, inserido na família de classificações internacionais da Organização Mundial de Saúde (OMS). Descreve, avalia e mede a funcionalidade, saúde e incapacidade de um indivíduo.

Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência
Convenção adotada em dezembro de 2006 pelos Estados Partes da Organização das Nações Unidas. Foi ratificada em Portugal em julho de 2009. O documento, que tem como objetivo garantir e promover os direitos humanos das pessoas com deficiência, veio reforçar a proibição da discriminação das pessoas com deficiência e estimular a sua participação na sociedade.

Deficiência
Segundo a OMS, é o resultado da interação entre as capacidades de uma pessoa com alterações orgânicas (estruturais ou funcionais) e a capacidades de inclusão da sociedade em que vive, que face às limitações de cada um, lhe pode impor mais ou menos barreiras, dificultando a sua total e eficiente participação na sociedade.

Deficiência auditiva
Redução ou perda, de caráter congénito ou adquirido, da capacidade auditiva. É considerado surdo todo o indivíduo cuja audição não é funcional no dia-a-dia, e considerado parcialmente surdo todo aquele cuja capacidade de ouvir, com ou sem prótese auditiva, é funcional, ainda que deficiente. A deficiência auditiva é categorizada em níveis, do ligeiro ao profundo, variando quanto ao grau de perda auditiva.

Deficiência motora

Disfunção física ou motora, de caráter congénito ou adquirido, que pode afetar a mobilidade, o equilíbrio, a flexibilidade, a coordenação motora, o controlo de movimentos e a fala de um indivíduo.

Deficiência visual

Redução ou perda, de caráter congénito ou adquirido, da capacidade visual, num ou em ambos os olhos. Tem caráter definitivo, não sendo suscetível de ser melhorada ou corrigida.

Design Universal | Design for All

Desenho para todos. Design que inclui, concebido livre de barreiras e dirigido ao maior número possível de utilizadores, tendo em conta a diversidade humana. Design não especificado e cuja utilização não carece de adaptações. Rege-se por sete princípios: uso equitativo; flexibilidade de uso; uso simples e intuitivo; informação de uso percetível; uso tolerante ao erro; utilização de baixo esforço físico; e utilização com tamanho e espaço de abordagem. Ver detalhe em Anexo I

Destino turístico

Segundo a OMT, é um espaço físico, com ou sem delimitações administrativas e ou analíticas, no qual um visitante pode pernoitar. Local que agrega produtos e serviços, atividades e experiências de valor turístico.

Doença Crónica

Segundo a OMS, são doenças permanentes e de longa duração (para a vida), de causas irreversíveis e que provocam invalidez em graus variáveis. Exigem formas particulares de reeducação e reabilitação, obrigam o doente a seguir determinadas prescrições terapêuticas, necessitam de controlo periódico, de observação e tratamentos regulares.

Equidade

Qualidade do que é justo, que proporciona direitos idênticos adaptando-os às necessidades e características de cada pessoa ou situação.

Escrita Simples
Técnica para a elaboração de textos simples e claros, de modo a serem percetíveis ao leitor. Simplificação de um texto para uma leitura fácil*.

Espaço de transferência
Área livre que o utilizador de uma cadeira de rodas necessita para passar da sua cadeira para outro apoio horizontal (como a cama, a sanita, um assento, etc.).

Fatores ambientais
Constituem o ambiente físico, social e atitudinal no qual as pessoas desenvolvem a sua vida.

Formato alternativo
Forma não convencional de apresentar a informação, adaptada a uma necessidade específica. São exemplos: o texto ampliado (macrocaracteres), o Braille, a legendagem, a audiodescrição, os formatos áudio e eletrónico.

Funcionalidade
Capacidade das funções e estruturas do corpo de um indivíduo executarem determinada tarefa e atividade. Resposta à interação entre um indivíduo com deficiência, o seu contexto pessoal e o meio ambiental envolvente.

Idoso | Sénior
Segundo a Organização Mundial da Saúde, sénior é a pessoa com idade igual ou superior a 65 anos (em países desenvolvidos) e com mais de 60 anos nos países em desenvolvimento.

Igualdade
Uniformidade. Qualidade que proporciona direitos idênticos, independentemente das necessidades e características de cada pessoa ou situação.

Incapacidade

Termo genérico para as consequências de uma deficiência, que acarretam limitações da atividade e restrições na participação. A incapacidade reflete os aspetos negativos da interação entre um indivíduo, os seus fatores pessoais e ambientais.

Inclusão

Processo pelo qual a sociedade desenvolve mecanismos de transformação por forma a poder incluir, nos seus sistemas gerais, a globalidade dos cidadãos na vida social.

INR - Instituto Nacional para a Reabilitação

Instituto Público responsável por assegurar o planeamento, a execução e a coordenação das políticas nacionais destinadas a promover os direitos das pessoas com deficiência.

Integração

Processo de participação das pessoas, na sua variedade humana e funcional, na sociedade, desde que estas revelem e/ ou desenvolvam as características e os requisitos necessários para se ajustarem aos sistemas e estruturas sociais gerais. Conjunto de condições criadas para que essa diversidade humana assuma em pleno o seu papel na vida social.

ISO - International Organization for Standardization

Organização Internacional de Normalização criada em 1947, com sede em Genebra, na Suíça. Entidade que aprova normas internacionais em diversas áreas de interesse, classificando, por exemplo, normas técnicas e de procedimento. Em Portugal, a entidade responsável pela certificação das normas ISO é o Instituto Português da Qualidade (IPQ).

Leitor de Ecrã

Software (programa de computador) utilizado por pessoas com deficiência visual, que envia o conteúdo escrito no ecrã do computador para um sintetizador de voz, para ser vocalizado. Em complemento, o texto também pode ser enviado para uma Linha Braille.

Leitura Fácil
Método de apresentação de informação escrita que facilita a compreensão por parte das pessoas com dificuldades de leitura. Intrinsecamente associada à escrita simples.

Limitação
Perda ou anomalia na estrutura corporal ou na função fisiológica e mental de um indivíduo. Desvio do padrão estatístico.

Língua gestual
Língua materna de uma comunidade de surdos. Cada país tem a(s) sua(s) língua(s) gestual(is); em Portugal existe a Língua Gestual Portuguesa (LGP). Esta língua, de receção visual, é produzida por movimentos das mãos (gestos), do corpo e por expressões faciais. Tem um vocabulário e gramática próprios.

Linha Braille
Hardware semelhante a um teclado que exibe dinamicamente em Braille as informações escritas que vão surgindo no ecrã do equipamento informático a ele ligado.

Linha-guia
Elemento natural ou edificado com relevo, de que uma pessoa cega utilizadora de bengala se serve para orientação.

Mobilidade condicionada
Estado permanente que limita ou impossibilita a mobilidade do indivíduo. São exemplos: pessoas em cadeiras de rodas, pessoas incapazes de andar ou que não conseguem percorrer grandes distâncias, pessoas com dificuldades sensoriais.

Mobilidade reduzida

Estado temporário ou permanente que limita a mobilidade do indivíduo e dificulta a sua capacidade de se relacionar com o meio e de o utilizar. São exemplos: uma mulher grávida, um utilizador temporário de canadianas, um idoso, uma criança na fase de aprendizagem.

Multideficiência | Plurideficiência

Combinação de limitações (cognitivas, motoras ou sensoriais), associadas ou não entre si, no mesmo indivíduo.

OMS - Organização Mundial de Saúde

Agência especializada em saúde, subordinada à Organização das Nações Unidas. Foi fundada em 1948 e tem sede em Genebra, na Suíça.

OMT - Organização Mundial de Turismo

Agência especializada no turismo, subordinada à Organização das Nações Unidas. Foi fundada em 1974 e tem sede em Madrid, Espanha.

Piso tátil

Piso geralmente com textura, e por vezes também cor, diferente ao piso adjacente, que serve de alerta ou de linha guia para uma pessoa cega utilizadora de bengala.

Reabilitação

Mobilização de apoios e intervenções multidisciplinares visando a recuperação de um indivíduo com limitações motoras ou sensoriais, congénitas ou adquiridas, e a sua (re)integração na sociedade. Desenvolvimento de competências para fazer face à resolução das necessidades emergentes de um novo quadro clínico.

Sistema de amplificação auditiva

Mecanismo de apoio a pessoas que utilizam aparelhos auditivos ou implantes cocleares, que aumenta o volume e a clareza de uma determinada fonte de som. São exemplos: a rádio FM, a luz de infravermelhos e o anel de indução magnética.

Surdez
Perda total, congénita ou adquirida, das funções auditivas.

Turismo acessível
Forma de turismo que envolve um processo colaborativo encadeado para permitir o acesso de pessoas com necessidades específicas ao turismo, de forma independente e equitativa, através do fornecimento de produtos, serviços e espaços enquadrados no design universal.

Turismo Acessível e Inclusivo
Resulta da conjugação das condições materiais e físicas do local que recebe o turista (acessibilidade das infraestruturas) com o atendimento inclusivo que lhe é oferecido.

Usabilidade
Define a facilidade de acesso e de utilização de um espaço ou produto por utilizadores específicos, de forma que consigam resultados eficazes e satisfatórios.

W3C - World Wide Web Consortium
Organização internacional de padronização da web. Sediada nos Estados Unidos da América, a organização foi fundada em 1994. Responsável pela publicação do WCAG - Web Content Accessibility Guidelines, um conjunto de diretrizes para tornar a web mais acessível ao nível da criação e interpretação de conteúdos; a versão 2.0 tornou-se um padrão da ISO.

Zona de descanso
Área integrada num espaço ou ambiente interior ou exterior, não supervisionada, criada para dar resposta a necessidades específicas pontuais (amamentação, administração de medicação, etc.) e permitir descanso sentado temporário durante um percurso ou atividade turística.

Zona de permanência

Espaço que um utilizador de cadeira de rodas precisa quando está parado, por exemplo, diante de um elevador ou de uma porta.

Zona de rotação

Espaço livre que um utilizador de cadeira de rodas precisa para manobrar a cadeira de modo a poder ajustar a sua posição, aproximar-se de algo, utilizar alguma coisa, inverter o sentido da marcha ou mudar de direção.

Abreviaturas comuns

DGPC - Direcção Geral do Património Cultural
DA - Deficiência Auditiva
DI - Deficiência Intelectual
DM - Deficiência Motora
DV - Deficiência Visual
INR - Instituto Nacional para a Reabilitação
LGP - Língua Gestual Portuguesa
OMS - Organização Mundial de Saúde
OMT - Organização Mundial de Turismo
PMR - Pessoa com Mobilidade Reduzida
PNEA - Pessoa com Necessidades Específicas Auditivas
PNE - Pessoa com Necessidades Específicas
PNEI - Pessoa com Necessidades Específicas Intelectuais
PNEV - Pessoa com Necessidades Específicas Visuais
TAI - Turismo Acessível e Inclusivo
TP - Turismo de Portugal IP

Enquadramento jurídico nacional - Acessibilidade e Inclusão

Constituição da República Portuguesa, de 1976
Capítulo III - Direitos e deveres sociais, artigo 71.º.

Lei Constitucional n.º 1/97, de 20 de setembro
A Língua Gestual Portuguesa é reconhecida como língua oficial na quarta revisão da Constituição da República Portuguesa.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 97/99
Estabelece regras relativas à acessibilidade pelos cidadãos com necessidades especiais aos conteúdos de organismos públicos na Internet.

Decreto-Lei n.º 307/2003, de 10 de dezembro
Aprova o cartão de estacionamento de modelo comunitário para pessoas com deficiência condicionadas na sua mobilidade.
Ver Decreto-Lei n.º 128/2017, de 9 de outubro, que altera o cartão de estacionamento de modelo comunitário.
Ver Lei n.º 48/2017 que estabelecendo a obrigatoriedade de as entidades públicas assegurarem lugares de estacionamento para pessoas com deficiência, altera o Decreto-Lei n.º 307/2003.

Lei n.º 38/2004, de 18 de agosto
Define as bases gerais do regime jurídico da prevenção, habilitação, reabilitação e participação da pessoa com deficiência.

Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto
Aprova o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais, revogando o Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de maio.

Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto
Proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde.

Decreto-Lei n.º 74/2007, de 27 de março
Consagra o direito de acesso das pessoas com deficiência acompanhadas de cães de assistência a locais, transportes e estabelecimentos de acesso público, revogando o Decreto-Lei n.º 118/99, de 14 de abril.

Resolução da Assembleia da República n.º 56/2009, de 7 de maio de 2009
Aprova a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada em Nova Iorque em 30 de março de 2007.

Decreto do Presidente da República n.º 71/2009, de 30 de julho
Ratifica a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada em Nova Iorque em 30 de março de 2007.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012
Aprova o Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital – a Administração Pública adota as Normas WCAG 2.0 do WC3.
Ver Lei n.º 36/2011, de 21 de junho.

Resolução da Assembleia da República n.º 102/2014, de 5 de dezembro
Recomenda ao Governo o cumprimento da legislação sobre acessibilidades e medidas mais eficazes para a eliminação de barreiras arquitetónicas.

Resolução da Assembleia da República n.º 103/2014, de 5 de dezembro
Visa a eliminação das barreiras arquitetónicas pela garantia do direito de todos os cidadãos à mobilidade e à acessibilidade.

Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto
Institui a obrigatoriedade de prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo.

Decreto-Lei n.º 125/2017, de 4 de outubro
Altera o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais.

Decreto-Lei n.º 126/2017, de 4 de outubro
Oficializa o sistema Braille em Portugal.

Resolução da Assembleia da República n.º 111/2017, de 24 de março
Recomenda ao Governo que promova uma campanha nacional de sensibilização para o cumprimento da lei da acessibilidade.

Decreto-Lei n.º 83/2018, de 19 de outubro
Define os requisitos de acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis de organismos públicos, transpondo a Diretiva (UE) 2016/2102.

Portaria n.º 200/2020, de 19 de agosto
Cria e regulamenta o Programa de Acessibilidades aos Serviços Públicos e na Via Pública.

Diretiva Comunitária 2019/882, 17 de abril 2019
European Accessibility Act

Notas finais

De referir que neste Guia não se identificam exaustivamente todas as soluções de apoio e competências de atendimento a públicos com necessidades específicas.

Salienta-se ainda que as situações e recomendações descritas nesta ferramenta de boas práticas são preferenciais e indicativas, não dispensando a consulta e observância da legislação aplicável.

As recomendações apresentadas não deverão por em causa, ou mesmo sobrepor-se às normas sanitárias, emanadas pela DGS quanto à pandemia COVID 19.

Agradecimentos

Agradecimento à **ProAsolutions PT** pela disponibilização dos esquemas exemplificativos.
http://proasolutions.pt

Aos Hotéis e Restaurantes pela cedência de imagens de boas práticas de acessibilidade

Dolce Campo Real
https://www.dolcecamporeal.com/pt

Essence Inn Marianos
https://www.emarianos.com

Hotel Villa Batalha
https://www.hotelvillabatalha.com

Real Abadia Congress & SPA Hotel
https://www.realabadiahotel.pt

Mosteiro do Leitão – Restaurante
https://mosteirodoleitao.com

Restaurante Rocha Baixinha
https://www.rochabaixinha.com

Martinhal Sagres Beach Family Resort
https://www.martinhal.com/sagres/pt

Pestana Casino Park Hotel
https://www.pestana.com/pt/hotel/pestana-casino-park

Vila Galé Santa Cruz
https://www.vilagale.com/pt/hoteis/madeira/vila-gale-santa-cruz

Anexos

Anexo I

Design Universal

A expressão "Design Universal" significa desenho para todos. Ou seja, projetar para o maior número possível de utilizadores, tendo em conta a DIVERSIDADE.

Diversidade humana (idade, literacia, origem, língua, cultura, etc.) e funcional (fruto de limitações permanentes ou temporárias, adquiridas ou congénitas). O desenho universal promove a capacidade de usar em vez de destacar essa incapacidade.
Conceber o quê? Produtos e objetos; equipamentos e estruturas; espaços e ambientes físicos; serviços, comunicação e informação.

Porquê? Para uma utilização equitativa que promova a integração e inclusão do utilizador na sociedade. Equitativa ao nível da autonomia (sem adaptações nem ajustes), do custo (a baixo custo ou sem custos extras), e da facilidade (independentemente do conhecimento).

Como? Tendo presente os **sete princípios do Design Universal**:

1. Utilização equitativa:
O produto deve ser útil e comercializável (atraente, seguro e confortável) para a DIVERSIDADE de capacidades das pessoas. Os utilizadores não devem ser segregados nem estigmatizados.

2. Utilização flexível:
O produto deve responder à DIVERSIDADE de preferências e capacidades pessoais, oferecendo opções de escolha no método de utilização ("com / sem", "direita / esquerda", "claro / escuro", etc.), ritmos de execução variados e facilitadores de precisão.

3. Utilização simples e intuitiva:
O uso do produto deve ser fácil de compreender, independentemente da DIVERSIDADE de experiências do utilizador, dos seus conhecimentos, aptidões linguísticas ou nível de concentração. Deve corresponder às expectativas e intuição do utilizador, mantendo-as sistemáticas, hierarquizar o conteúdo, e fornecer informação ao longo da utilização.

4. Informação percetível para a utilização:
O produto deve ser capaz de informar eficazmente, independentemente da DIVERSIDADE de ambientes onde o utilizador se encontra e das suas capacidades sensoriais. A informação deve apresentar-se em multiformato (símbolos e pictogramas, escrita, oralizada e tátil), diferenciando a informação principal da secundária, ser visualizável (para melhor assimilação) e compatível com os canais comunicativos utilizados pelas pessoas com limitações sensoriais.

5. Utilização tolerante ao erro:
O produto deve ser desenhado de modo a minimizar os riscos e as consequências negativas decorrentes da DIVERSIDADE de ações acidentais ou involuntárias do utilizador. Deve dar avisos de perigo, falha ou erro; dificultar o acesso e isolar os elementos suscetíveis; permitir a anulação de ações acidentais ou involuntárias do utilizador; advertir sobre situações que requeiram a atenção do utilizador.

6. Utilização de baixo esforço físico:
O produto deve poder ser utilizado eficaz e eficientemente de forma confortável, implicando o mínimo de fadiga (equilíbrio esforço / tarefa), permitindo ao utilizador manter uma posição neutra e poupando-lhe ações repetitivas.

7. Utilização com tamanho e espaço de abordagem:
O espaço para a aproximação, uso, alcance e manuseamento do produto deve considerar a DIVERSIDADE física dos utilizadores (estatura, postura e mobilidade). Deve garantir-se, a quem esteja de pé e sentado, o alcance e a visibilidade dos elementos mais importantes. Deve prever-se espaço complementar para a permanência de equipamentos de apoio ou de assistência pessoal.

Estes 7 princípios resultam do trabalho do The Center for Universal Design, instituição americana fundada por Ronald Mace. Foi este arquiteto que, nos anos 70, cunhou o termo Design Universal.

O Desenho Universal não significa a acessibilidade, mas assume-se como um meio para a alcançar. Por extensão, funciona em prol da inclusão social. A importância do Desenho Universal está consignada na Resolução ResAP (2001) 1 do Comité de Ministros do Conselho da Europa (Resolução de Tomar).

**“Esqueça o público-alvo.
O seu produto é para todos...
e para qualquer um!”**

Ficha técnica

Conteúdos validados por:
Accessible Portugal

Design Gráfico e Produção:
Blue Line

Edição - Abril 2021

A conceção gráfica deste Guia teve presente as boas práticas de comunicação acessível, nomeadamente a opção por PDF em detrimento de EPUB, o alinhamento do texto à esquerda, a fonte não serifada, as imagens com texto alternativo. Os utilizadores de softwares com leitores de ecrã, conseguem fazer utilização das diversas soluções de acessibilidade, associadas a cada um deles.