

TAD Módulo 2

As necessidades de acessibilidade dos visitantes com deficiências e outros



Índice

Introdução ao Módulo 2	3
Ponto de vista: Serviços para clientes com deficiências / necessidades específicas de acessibilidade	4
A CIF - Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (ICF)	9
Contexto da CIF	9
Aplicação Individual da CIF	11
Utilização da CIF	13
Tipos de deficiência/necessidades específicas de acessibilidade:	14
Visitantes com Deficiência Motora	15
Andar, equilibrar-se e possuir resistência física	16
Manuseio de objetos – destreza, manipulação ou operação de objetos	17
Alcance	17
Visitantes com Deficiências sensoriais	19
Visão	20
Audição	2 3
Tato	24
Olfato e Paladar	25
Visitantes com Deficiências Cognitivas ou Dificuldades de Aprendizagem	26
Faculdades Mentais	27
Outros visitantes com necessidades específicas de acessibilidade	28
Pessoas Idosas	28
Crianças em desenvolvimento	30
Diversidade de Estatura – Pessoas Muito Altas ou Muito Baixas	31
Distúrbios da fala	31
Falta de Compreensão da Língua	32
Alergias e Outras Sensibilidades	32
Epilepsia	34
Conclusões	35

Introdução ao Módulo 2

O primeiro módulo introduziu o conceito de "Turismo para Todos" e os seus públicos-alvo. O formando tem aqui a oportunidade de compreender o impacto económico deste setor do mercado nas empresas de turismo e na macroeconomia. A informação apresentada neste módulo levanta as seguintes questões:

O que deverá uma empresa fazer para se tornar parte do "Turismo para Todos"?

Que aspetos importantes do negócio deverão ser revistos e analisados para que se torne um fornecedor de serviços de "Turismo para Todos"?

O primeiro módulo deste curso ajuda a descobrir que todos podem ter algumas necessidades específicas de acessibilidade por um período limitado ou em fases específicas de sua vida: por exemplo, na fase de gravidez ou quando se viaja com um bebé, quando se está temporariamente ferido após um acidente ou simplesmente quando se envelhece.

Em todos estes casos há **necessidades individuais de acessibilidade**, no entanto, elas podem ser **categorizadas** de acordo com certos recursos e necessidades. Neste módulo irá saber mais sobre eles.

O Módulo 2 convida-o a examinar a diversidade de turistas / visitantes com necessidades específicas de acessibilidade, incluindo pessoas com vários tipos de deficiência, referindo-se aos seus requisitos específicos, de modo a que possa encontrar as formas de oferecer serviços / produtos adequados para cada um dos seus clientes.

Os conhecimentos que irá adquirir no Módulo 2 irão permitir-lhe desenvolver soluções para diferentes tipos de clientes, bem como soluções que podem responder ao maior número de pessoas.

No final deste modulo, será capaz de:

- Reconhecer todas as necessidades de acessibilidade ligadas aos diferentes tipos de visitantes com requisitos específicos ou deficiências;
- Responder adequadamente às necessidades específicas de acessibilidade expressas pelos diferentes tipos de clientes;
- Conceber estruturas de serviços que incluam a maior variedade de utilizadores.

Ponto de vista: Serviços para clientes com deficiências / necessidades específicas de acessibilidade

Imagine que está numa entrevista de emprego ou a oferecer os seus serviços como consultor a uma empresa no setor do turismo. É provável que o seu futuro empregador queira saber "O que é o bom atendimento ao cliente?". O seu potencial empregador pretende saber o que, na sua opinião, é a qualidade do serviço ao cliente, o que significa para si e como gostaria de atender qualitativamente os clientes. Sendo um especialista em turismo, mencionará características do bom atendimento ao cliente tais como:

- o bom conhecimento do produto/serviço;
- •a abordagem individual às necessidades e expectativas do cliente;
- o serviço eficaz ao cliente.

Mas, e se lhe perguntarem "O que é um bom serviço a clientes com necessidades específicas de acessibilidade?".

Pode-se dizer que um bom atendimento ao cliente = bom atendimento a clientes com necessidades específicas de acessibilidade?



Algumas necessidades / requisitos de acessibilidade são mais fáceis de reconhecer e responder, seguindo a vida e experiência profissional de cada um: em quase todos os

estabelecimentos de restauração, uma criança que não consegue chegar a uma mesa receberá uma cadeira especial (Imagem 1).



Imagem 1: Um tipo de cadeira ajustável para uma criança, num restaurante. Fonte: https://christineknight.me/2013/11/clarks-restaurant-kid-friendly-diners-brooklyn-heights-ny/

Por outro lado, para ajudar um adulto numa cadeira de rodas a alcançar uma mesa (Imagem 2), devem conhecer-se quais as necessidades específicas de acessibilidade e ser capaz de aplicar soluções apropriadas.



Imagem 2. Mulher em cadeira de rodas tenta utilizar uma mesa normal num restaurante.

Fonte:

https://pushliving.com/voices-of-the-community-high-top-table-trend-how-restaurants-and-bars-exclude-post-ada/

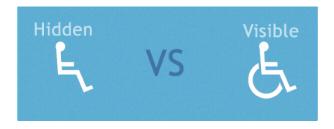
As pessoas podem ter necessidades específicas de acessibilidade devido a problemas temporários de saúde ou alguns fatores ambientais específicos que, individualmente, não têm importância de relevo, mas que combinados podem resultar em limitações significativas. Isto é especialmente verdadeiro no caso das pessoas idosas. Muitas pessoas com necessidades específicas de acessibilidade podem fazer parte de qualquer grupo de clientes comuns, sem deficiência (por exemplo, todos os que necessitam de óculos para ler uma ementa). (Imagem 3)



Imagem 3. Adaptações para pessoas com perda de visão para que possam ler a ementa. Fonte: https://wvdrs.org/index.cfm?fuseaction=home.displaystory&groupID=84&itemid=37

A nossa capacidade de usar determinados serviços é determinada pela nossa idade, pelas nossas características individuais ou ambas

Um facto: 70% das deficiências estão escondidas



Fonte: http://disabilityhorizons.com

Possuindo um conhecimento abrangente das particularidades de um produto / serviço e combinando-o com o conhecimento sobre deficiências e necessidades específicas de acessibilidade, ser-se-á capaz de:

- decidir se um produto / serviço é adequado para uma pessoa com necessidades específicas de acessibilidade;
- encontrar soluções apropriadas;
- se necessário, fazer ajustes adequados;
- assegurar a acessibilidade de serviços para um leque mais alargado de clientes.

A atitude individual em relação a um cliente, enquanto se faz o atendimento a pessoas com necessidades específicas de acessibilidade, permite-lhe:

- reconhecer as necessidades de um cliente em particular;
- descobrir que experiência é esperada da nossa empresa por parte de um cliente;
- compreender os potenciais receios dos clientes, ou, pelo contrário, o seu excesso de confiança;
- encontrar soluções mútuas aceitáveis.

Um serviço eficaz a clientes com deficiências ou necessidades específicas de acessibilidade implica:

- encontrar soluções apropriadas e atempadas para as necessidades dos clientes;
- oferecer o serviço que foi anunciado e prometido (ser confiável).

O pessoal de serviço, que não possui conhecimentos adequados sobre deficiências e / ou necessidades específicas de acessibilidade, faz geralmente as seguintes perguntas:

.

- Como detetar requisitos específicos de acessibilidade de um cliente?
- Que informação deve ser fornecida quando se cria um novo produto?
- Como satisfazer necessidades individuais específicas e resolver eficazmente problemas surgidos?



O tratamento de cada cliente como um conjunto de necessidades específicas de acessibilidade, juntamente com o desejo de conhecer e satisfazer o cliente, ajuda a evitar preconceitos, receios e frustrações a todas as partes envolvidas - empresários, pessoal de serviço e também clientes.

Apresentamos abaixo a CIF - Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde. O entendimento sobre as características dos grupos generalizados de pessoas com deficiência, as suas limitações e possíveis soluções para os problemas ajudará qualquer representante do setor do turismo e qualquer cliente a desenvolver a experiência de um serviço bom e acessível.

Mais informações sobre as deficiências invisíveis podem ser encontradas aqui:

https://www.disabled-world.com/disability/types/invisible/ (em língua inglesa).

A CIF - Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (ICF)

Contexto da CIF

A Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde, conhecida como CIF (ou ICF em inglês), é uma classificação os domínios relacionados com a saúde. Como a atividade funcional e a incapacidade de um indivíduo ocorrem num determinado contexto, a CIF também inclui uma lista de fatores ambientais.

A CIF é o quadro/estrutura da Organização Mundial da Saúde (OMS) para medir a saúde e a incapacidade, tanto a nível individual como a nível da população. Foi oficialmente aprovada por todos os 191 Estados Membros da OMS na 54ª Assembleia Mundial da Saúde em 22 de maio de 2001 (resolução WHA 54.21) como o padrão internacional para descrever e medir a saúde e a deficiência.

A CIF pertence à família de classificações internacionais da OMS, cuja mais conhecida é a Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados com a Saúde – CID-10 (ou ICD em inglês). Esta fornece um quadro etiológico para a classificação, por diagnóstico, das doenças, distúrbios e outras condições de saúde. Em contraste, a CIF classifica o funcionamento e a incapacidade associados a condições de saúde. A CIF e a CID são complementares, encorajando a que sejam utilizadas em conjunto para criação de uma imagem mais ampla e significativa da experiência de saúde dos indivíduos e populações. Informação sobre mortalidade (dada pela CID-10) e a informação sobre saúde e consequências relacionadas com a saúde (através da CIF-10) podem ser combinadas em medidas sumárias de saúde da população.

A necessidade da CIF foi confirmada por estudos que demonstraram que o diagnóstico por si só não permitia a previsão da procura de serviços, duração da hospitalização, nível de cuidados, ou resultados funcionais. Da mesma forma, nem a presença de uma doença permite uma previsão precisa dos apoios à incapacidade necessários, desempenho no trabalho, potencial de retorno ao trabalho ou probabilidade de integração social; portanto, usar apenas uma classificação de diagnóstico não fornece informações suficientes para planeamento e gestão da saúde, pelo que informações complementares sobre os níveis de funcionalidade e incapacidade são perdidas. A CIF foi desenvolvida com o objetivo de recolher este tipo de informação de forma consistente e comparável a nível internacional. Para tal, fornece o quadro e o sistema de classificação para determinar a saúde geral das populações.

No âmbito da CIF, **funcionalidade e deficiência** são conceitos multidimensionais, relacionados com:

- as funções e estruturas do corpo dos indivíduos, e deficiências/limitações dos mesmos (funcionalidade ao nível do corpo);
- as atividades dos indivíduos (funcionalidade ao nível do indivíduo) e as limitações de atividade que eles experienciam;
- a participação ou envolvimento dos indivíduos em todas as áreas da vida e as restrições de participação que eles experienciam (funcionalidade da pessoa enquanto membro da sociedade);
- os fatores contextuais que afetam essas experiências (e se esses fatores são facilitadores ou barreiras) – podem ser externos ao indivíduo (fatores ambientais) ou intrínsecos ao indivíduo (fatores pessoais).

A CIF concetualiza o nível de funcionalidade de um indivíduo como uma interação dinâmica entre as suas condições de saúde, fatores ambientais e fatores pessoais. É um modelo biopsicossocial de deficiência, baseado na integração dos modelos sociais e médicos de deficiência (*Figura 1*).

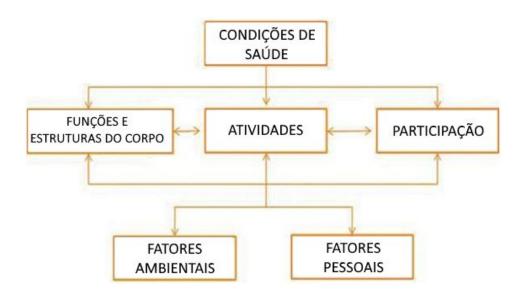


Figura 1: *Modelo Concetual de Deficiência/Incapacidade da CIF* (fonte: Organização Mundial da Saúde, OMS).

TAREFA. Reflita sobre estes tópicos:

- Modelo Concetual de Deficiência/Incapacidade da CIF (fonte: Organização Mundial da Saúde, OMS).
- Como podem os representantes da cadeia de turismo influenciar estes fatores contextuais (positiva e negativamente) para o indivíduo com a necessidade específica de acessibilidade?

Fontes para saber mais sobre este tema:

Versão completa online da CIF (em inglês): http://apps.who.int/classifications/icfbrowser/ Versão em Língua Portuguesa:

https://www.dgs.pt/estatisticas-de-saude/documentos-para-download/classificacao-internacional-de-funcionalidade-incapacidade-e-saude-cif.aspx

Versão completa online da CID (em inglês): https://icd.who.int/browse10/2016/en

Manual Prático da CIF (em inglês):

https://www.who.int/classifications/drafticfpracticalmanual2.pdf?ua=1

Quadro da CIF:

https://www.unece.org/fileadmin/DAM/stats/documents/ece/ces/ge.13/2008/zip.2.e.pdf

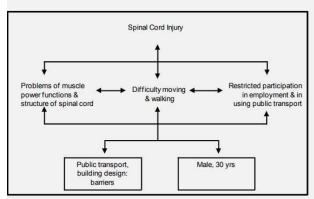
Ferramenta/quiz e-learning da CIF: https://www.icf-elearning.com/

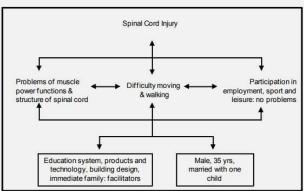
Vídeo sobre a usabilidade da CF (em inglês): https://vimeo.com/164742298

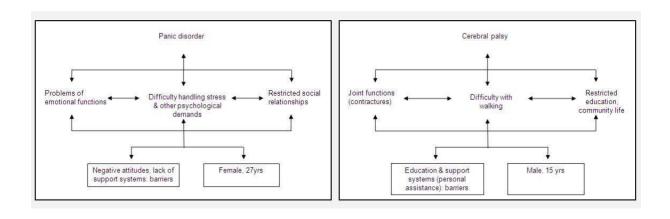
Aplicação Individual da CIF

Embora os fatores pessoais sejam reconhecidos no modelo interativo da Figura 1, eles não são classificados na CIF. Tais fatores influenciam a maneira como a deficiência/incapacidade é vivenciada pelo indivíduo, e alguns, como a idade e sexo, são frequentemente incluídos nas recolhas de dados.

A CIF pode fornecer ou sustentar um perfil descritivo do padrão de funcionalidade de um indivíduo, mas não uma resposta "sim" ou "não" sobre se ele possui deficiência. Uma decisão sobre onde traçar a fronteira entre "sem deficiência/incapacidade" e "com deficiência/incapacidade" depende dos propósitos para tal. As medidas individuais devem basear-se nesse pressuposto, bem como no conhecimento de que existem múltiplas dimensões da deficiência e potencialmente múltiplas perspetivas a serem consideradas. Por exemplo (*Figura 2*):







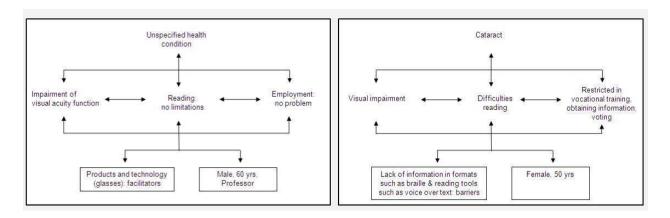


Figura 2: Exemplos da aplicação individual do modelo da CIF (fonte: Organização Mundial da Saúde, OMS).

Cada participante da cadeia de serviços turísticos que procuram um bom serviço deve ter isto em mente. Preconceitos como "o nosso produto/serviço não se aplica a si; a sua deficiência/incapacidade impede-nos de satisfazer as suas necessidades específicas; nós não podemos solucionar os seus problemas" impedem a atração de novos clientes e o fornecimento de um serviço de qualidade.

A visualização do cliente através do modelo da CIF permite considerar outras opções. Por exemplo:

- Porquê / com que finalidade irá utilizar o nosso serviço / produto?
- Como podemos ajudá-lo(a) Possui algumas necessidades especiais?
- Podemos encontrar uma solução?

TAREFA: Utilize a Figura 2 para discutir as questões que podem ser importantes para o pessoal de serviço/atendimento que trabalha para uma entidade de serviços de turismo, e encontre possíveis soluções para estas situações:

- Um cliente liga para uma empresa de táxis e pede um táxi para uma pessoa com mobilidade reduzida.
- Uma pessoa reserva uma mesa via Facebook. O cliente informa que tem uma deficiência auditiva.
- Um casal de idosos entra em contacto com uma empresa de serviços turísticos com a intenção de comprar uma viagem para o estrangeiro.

Utilização da CIF

Devido à sua estrutura flexível, aos detalhes e abrangência de suas classificações e ao facto de que cada domínio é operacionalmente definido, com inclusões e exclusões, a CIF pode ser utilizada para uma infinidade de usos, para responder a uma ampla gama de **questões importantes também para os fornecedores de serviços de turismo**. Para exemplos específicos dos usos da CIF na área de prestação de serviços e os tipos de questões práticas que podem ser abordadas:

- Para avaliações de necessidades relacionadas com a prestação de serviços turísticos acessíveis: quais são as necessidades de pessoas com vários níveis de incapacidade - deficiências, limitações de atividades e restrições de participação?
- Para avaliação ambiental para design universal, implementação de acessibilidade obrigatória, identificação de facilitadores e barreiras ambientais e mudanças na política social: como podemos tornar o ambiente social e construído mais acessível a todas as pessoas, com e sem deficiência?
 Podemos avaliar e medir a melhoria?

Informação preparada pela Organização Mundial da Saúde https://www.who.int/

Tipos de deficiência/necessidades específicas de acessibilidade:

Antes de começarmos a falar sobre necessidades específicas de acessibilidade, sugerimos a familiarização com os três termos seguintes que descrevem as suas possíveis causas e consequências:

- Deficiência
- Incapacidade
- Limitação

Os termos "deficiência", "incapacidade" e "limitação" têm sido utilizados como sinónimos no âmbito educacional, de aconselhamento e literatura médica. Embora cada um destes termos possa ser utilizados no debate sobre condições incapacitantes, eles transmitem três sentidos diferentes. Para promover o uso apropriado destes termos, a Organização Mundial de Saúde (OMS) forneceu as seguintes definições através da CIF:



Figura 33. Diferenças e relações entre deficiência – incapacidade – limitação

Fonte:

https://engagedsociology.wordpress.com/2017/12/20/social-psychology-and-disability/

Para se certificar de que já domina com sucesso estes termos, pode fazer os seguintes exercícios:

https://quizlet.com/37238749/learn https://quizlet.com/37238749/match

Baseado nestas definições, deve entender-se que uma limitação não é uma característica do indivíduo, mas uma descrição da relação entre o indivíduo e o ambiente. Consideremos o seguinte: um indivíduo nasce invisual (a deficiência) não consegue ler

material impresso, que é a forma mais comum de disseminação alargada de informação (incapacidade). Se esta pessoa é impedida de frequentar a escola ou de se candidatar a um emprego por causa da deficiência e da incapacidade, isto é uma limitação. Este indivíduo pode ser capaz de realizar a atividade diária (ler) utilizando algum tipo de tecnologia de assistência para superar esta limitação.

Atribuindo a limitação ao ambiente em vez de ao indivíduo, a ênfase é colocada na utilização da tecnologia de assistência/apoio para produzir resultados funcionais e não nas restrições funcionais (informação preparada pela Organização Mundial de Saúde).

Fontes para saber mais sobre este tema:

Incapacidade física: https://www.disabled-world.com/disability/types/ (em língua inglesa)

Sobre a incapacidade física no TED MED: https://www.youtube.com/watch?v=L_v99AsKJVk (em língua inglesa)

Visitantes com Deficiência Motora

Deficiência motora consiste numa perda parcial ou total de faculdades motoras que inclui o caminhar, equilibrar, agarrar e manipular objetos, puxar, empurrar, levantar e alcançar. Muitas atividades envolvem simultaneamente o recurso a mais do que uma destas capacidades. A deficiência motora poderá ser congénita ou adquirida com o avanço da idade. Poderá, ainda, ser uma consequência de uma doença. Indivíduos com uma fratura óssea estão, por exemplo, incluídos nesta categoria.

Cuidar de acessibilidade para visitantes com deficiência motora pode exigir:

- Informação prévia detalhada sobre possíveis limitações em todos os meios de informação disponíveis (redes sociais, internet);
- Acesso a infraestruturas acessíveis de forma direta e sem obstáculos:
- Ambiente sem barreiras e parqueamento acessível;
- Adaptações estruturais no edifício e instalação de equipamentos especiais.

Nota: Os requisitos apresentados variam dependendo do tipo e extensão da deficiência.

Fontes para saber mais sobre este tema:

https://www.healthyplace.com/neurodevelopmental-disorders/motor-disorders/what-are-motor-disorders-signs-symptoms-causes-treatments (em língua inglesa)

Aceda a estes sites para compreender as questões práticas com as quais as pessoas com deficiências motoras têm de lidar (em língua inglesa):

https://www.sagetraveling.com/amsterdam-disabled-access
https://wheelchairtravel.org/inaccessibilitymeans-hashtag-exposes-barriers-to-equal-acces
s/

Andar, equilibrar-se e possuir resistência física

Os problemas relacionados com a caminhada podem ter âmbitos diferentes, podendo ser causados por diferentes deficiências ou outros motivos. Indivíduos com deficiência de equilíbrio, com pouca energia/resistência e coordenação de movimentos são habitualmente pessoas idosas, mas podem também ser crianças. Tal pode manifestar-se na impossibilidade de caminhar longos percursos ou de permanecer de pé durante muito tempo, cansando-se rapidamente, movimentando-se devagar, etc. Eles podem ser mais propensos a escorregar, cair e ferir-se. Para alguns, mudar de um andar para outro, subir escadas ou degraus é realmente difícil. Sem mencionar que alguns podem executar um número muito limitado de movimentos, enquanto outros não conseguem andar de forma independente.

Dicas importantes para os operadores turísticos:

- Os clientes podem usar apoios como cadeira de rodas manual ou elétrica, muletas, andadores e bengalas.
- Podem necessitar de assentos onde possam parar frequentemente, descansar, recuperar forças ou recuperar o fôlego.
- Os turistas podem apenas conseguir realizar distâncias curtas.
- Podem não conseguir ultrapassar degraus, necessitando de rampas ou elevadores.
- Para segurança e apoio, poderão ser necessários corrimãos de apoio em ambos os lados de uma rampa ou escada para muitos utilizadores.
- Superfícies irregulares ou superfícies de caminhada soltas podem ser difíceis ou impossíveis de atravessar. Superfícies de piso antiderrapante também são importantes.
- A disponibilidade de material auxiliar de locomoção, cadeiras de rodas ou scooters para aluguer ou empréstimo pode ser necessária em locais específicos.
- Poderão necessitar de um acompanhante que os ajude a caminhar.

Fontes para saber mais sobre este tema:

https://www.disabled-world.com/disability/types/mobility/ (em língua inglesa)

Manuseio de objetos – destreza, manipulação ou operação de objetos

A deficiência motora não se refere apenas às pernas, mas também braços, mãos ou mesmo movimentos dos dedos. Estes casos poderão manifestar-se em não ser capaz de manipular ou agarrar objetos, combinar movimentos, rodar o pulso, levantar objetos, etc. Poderá identificar indivíduos com faculdades motoras ou de destreza reduzidas pela sua dificuldade em segurar numa caneta, em segurar uma mala, em abrir uma porta, etc. Poderão, também, ter dificuldade em manusear moedas, rodar maçanetas, utilizar torneiras ou manipular equipamentos. Em alguns casos, podem tentar usar o antebraço e o cotovelo para fazer movimentos bruscos, como abrir portas. Superar estas deficiências pode causar vários ferimentos ao indivíduo.

Conforme mencionado nos parágrafos anteriores do módulo, cada caso exige uma avaliação individualizada da situação antes de uma decisão. Os possíveis impactos das incapacidades e deficiências devem ser previstos e evitados.

Dicas importantes para os operadores turísticos:

- Se o objeto requer que o indivíduo utilize as mãos, ele tem primeiro de ser capaz de o alcançar.
- Deve ser possível aos objetos serem manuseados de diversas formas para responder a uma variedade de preferências.
- A forma do objeto deve ser adequada à tarefa, necessitando a mínima força possível, e sendo confortável o toque entre o objeto e a palma da mão do utilizador.

Fontes para saber mais sobre este tema:

http://www.inclusivedesigntoolkit.com/UCdex/dex.html (em língua inglesa)

Alcance

A distância de alcance depende da altura da pessoa, da sua capacidade de utilizar os braços e de se equilibrar, força e mobilidade da parte superior do corpo. Uma "distância de alcance confortável" foi definida como aquela que é apropriada para uma atividade que provavelmente é frequente e precisa de execução precisa e que não envolve alongamento ou flexão da cintura.

Ter coisas de fácil acesso é particularmente importante para pessoas com limitações de mobilidade mais severas. Telefones, mesas e balcões, controles elétricos e de outro tipo, torneiras, maçanetas, fechos de janelas e móveis devem ser posicionados ao seu alcance.

Para as pessoas em cadeira de rodas, a distância de alcance é limitada, dependendo da posição de quem está sentado. Quando um objeto é colocado sobre uma mesa ou balcão, fica-se limitado pela presença ou design dos braços da cadeira de rodas. A própria cadeira de rodas deve permitir aceder a tampos de mesa a uma altura e espaço adequados para que as pernas do indivíduo em cadeira de rodas sejam posicionadas sob a mesa ou lavatório.

Dicas importantes para os operadores turísticos:

- Os objetos devem ser acessíveis, intuitivos, confortáveis para todos: pessoas de baixa ou alta estatura, em cadeira de rodas, etc.
- Os objetos potencialmente perigosos para famílias com crianças pequenas não devem estar acessíveis.

Outras fontes:

Veja este vídeo para se familiarizar com os problemas de alcance dos objetos que as pessoas podem enfrentar num hotel:

https://www.youtube.com/watch?time_continue=4&v=IlyHpOMdbvY_ (em língua inglesa)

Visitantes com Deficiências sensoriais

Possuir uma deficiência num ou mais sentidos - visão, audição, tato, paladar e olfato – reduz a capacidade do indivíduo de percecionar, compreender e agir em diversas situações (imagem 4).



Habitualmente, quando um destes sentidos está em falta ou limitado, o indivíduo adota estratégias para "compensar" a deficiência, desenvolvendo um dos sentidos remanescentes. No entanto, tal nem sempre se verifica.

Quem perde um dos sentidos em idade mais avançada poderá ver as suas atividades muito restringidas, ao contrário daqueles que, por exemplo, são cegos ou surdos de nascença, que podem ter desenvolvido capacidades que os ajudem a comunicar, a orientar-se a si próprios e a desempenhar a sua vida quotidiana de forma independente. Não podemos assumir que um indivíduo com uma deficiência sensorial pode agir de forma independente, e muitos possuirão um acompanhante a seu lado que os apoia, especialmente nas suas viagens e nas suas primeiras deslocações a locais desconhecidos.

Pessoas com deficiências sensoriais podem, inclusivamente, utilizar tecnologias especializadas de assistência que os ajudem a comunicar, a ler ou interpretar mensagens visuais ou auditivas, orientando-se e movimentando-se a si próprios.

Veja-se um exemplo:

https://www.nhs.uk/conditions/social-care-and-support-guide/practical-tips-if-you-care-for-someone/how-to-care-for-someone-with-communication-difficulties/ (em língua inglesa)

Visão

Os problemas de visão podem variar de cegueira completa a diferentes graus e tipos de limitações da visão. Aqueles que possuem deficiência visual podem utilizar outros sentidos, como o tato, audição e olfato, a fim de compreender o ambiente.

Caminhar, mover-se de um tipo de terreno para outro, mover-se em terrenos acidentados e evitar obstáculos pode ser realmente difícil. Pessoas com deficiências visuais estão expostas a vários tipos de perigos, incluindo ferindo-se por andar fora de caminhos, tropeçar em degraus, bater em objetos não assinalados, ou ferindo-se por objetos, bordas e superfícies afiadas ou quentes. Se o problema da visão é combinado com problemas de equilíbrio, o indivíduo é exposto a maiores riscos, incluindo colisão com objetos, escorregões e quedas.

Os visitantes com deficiências visuais (não só as pessoas cegas) podem utilizar uma bengala para detetar obstáculos num percurso. Alguns podem usar um cão-guia (animal de serviço) para os ajudar a encontrar o caminho, encontrar passadeiras e alertando-os para possíveis perigos.

As suas necessidades de acessibilidade poderão variar de acordo com o seu nível de visão e poderão estar relacionadas com o acesso à informação, segurança na movimentação e orientação num ambiente desconhecido.

Dicas importantes para os operadores turísticos:

- Para indivíduos com deficiências visuais, o ideal são ambientes e serviços o menos complexos possíveis.
- Sons, como salpicos de fontes ou mudanças de superfícies dos passeios e cheiros de plantas perfumadas podem fornecer pistas para orientação, o que pode ajudar as pessoas com deficiência visual a se deslocarem no interior de um edifício ou em espaços ao ar livre.
- Informação em Braille ou em texto de caracteres aumentados pode ser muito útil.
- Os indivíduos com deficiência visual poderão necessitar de mais informação e de descrições mais detalhadas, mas tenha em atenção que eles poderão não percecionar os sinais de comunicação não-verbal, tal como a linguagem corporal.
- Apresente-se ou tente chamar a atenção da pessoa antes de iniciar ou encerrar uma conversa. Caso contrário, ela pode ficar confusa sobre quem está a falar, não ter certeza se estão a falar consigo e pode não saber se as pessoas entram ou

saem da sala. Se está a ajudar uma pessoa com uma tarefa, informe-a do que irá fazer antes e durante essa mesma tarefa.

- Use referências ao descrever a localização de algo por exemplo, a água está sobre a mesa à sua direita. Pode ser útil usar ponteiros imaginários no mostrador do relógio para descrever onde está algo, especialmente para pessoas que vivem com perda de visão há muitos anos (por exemplo, o copo está na sua frente na posição das 12 horas).
- As mensagens de áudio podem ser uma boa forma de informar alguém sobre as instalações, procedimentos de evacuação em caso de incêndio ou outras emergências. Avisos táteis e / ou audíveis adequados devem estar presentes sempre que houver um risco para quem tem problemas de visão.
- Os procedimentos de evacuação baseados apenas em indicações visuais não serão percebidos por indivíduos cegos ou podem não ser percebidos por pessoas com deficiência visual. Como tal, avisos adicionais deverão ser fornecidos por avisos sonoros e / ou táteis.
- A entrada e saída de diferentes meios de transporte, como pequenas embarcações e veículos a motor, pode ser difícil, podendo requerer assistência.







Imagem 5. Ajudas táteis para os visitantes com deficiência visual.

- Ajudas táteis para os visitantes com deficiência visual modelo do Castelo de Ljubljana (Eslovénia);
- percurso tátil no chão no Museu Etnográfico Esloveno em Ljubljana (Eslovénia);

Fontes: Município de Ljubljana:

https://www.visitljubljana.com/en/b2b-press/news/ljubljana-received-the-access-city-award -2015/

Versão tátil de pintura (Kunsthistorisches Museum Vienna, Áustria)

Fonte: https://www.vrvis.at/research/projects/tactile-paintings/

Veja estes exemplos inspiradores no turismo, adaptados a pessoas com deficiências visuais (em língua inglesa):

Museu: https://www.vangoghmuseum.nl/en/whats-on/feeling-van-gogh?v=1

Hotel:

https://www.tyrol.com/things-to-do/barrier-free/accommodation-for-blind-visually-impaired-deaf-hard-of-hearing

Outras fontes:

Aceda a esta ligação para conhecer situações práticas com as quais as pessoas com deficiências visuais têm de lidar (em língua inglesa):

Visita turística quando não se consegue ver:

https://www.bbc.com/news/magazine-18826373

História da exploradora mundial que viaja sem ver: https://www.mappingmegan.com/can-blind-people-travel/

Para entender os problemas das pessoas com deficiência visual, é preciso experimentar o que significa ser parcial ou completamente cego. Pode encontrar uma simulação aqui: https://www.teachingvisuallyimpaired.com/simulation-activities.html

Audição

A deficiência auditiva é uma das deficiências ocultas, invisível à primeira vista. Pode incluir perda auditiva parcial ou surdez completa. A força, tom e intensidade do som que podem ser percebidos variam de pessoa para pessoa. As suas necessidades de acesso estarão relacionadas principalmente com a comunicação e acesso à informação. Pessoas que nascem com uma deficiência auditiva ou surdez comunicam principalmente através da Língua gestual, diferente de país para país, sendo, assim, importante saber qual a Língua Gestual que o visitante utiliza.

Aqueles que nascem com deficiência auditiva também podem ter dificuldade em escrever e falar, devido à dificuldade que tiveram na aquisição do idioma.

A maioria das pessoas com dificuldades auditivas adquire a deficiência auditiva em idade mais avançada, o que significa que é improvável que sejam proficientes na Língua Gestual. Por isso, fazem-se entender principalmente na Língua Gestual do seu próprio país ou por escrito, e mantêm frequentemente a sua capacidade de falar, de modo que são capazes de comunicar com as pessoas que ouvem relativamente bem. Algumas pessoas são capazes de ler os lábios, enquanto que outras utilizam um aparelho auditivo.

Dicas importantes para os operadores turísticos:

- Anúncios verbais por sistemas de altifalantes poderão não ser ouvidos ou compreendidos corretamente;
- A comunicação verbal é especialmente difícil em ambientes ruidosos, por perturbar a capacidade auditiva dos indivíduos;
- As características acústicas de um espaço irão afetar a capacidade de compreensão da linguagem por parte de uma pessoa com dificuldades auditivas;
- É necessária uma boa iluminação para ser possível a leitura de lábios.
- Numa receção ou bilheteira, a instalação de sistemas que amplificam e repetem os sons emitidos na conversa para os aparelhos auditivos individuais poderão ser

- úteis para melhorar a comunicação verbal entre funcionários e clientes com dificuldades auditivas.
- Algumas pessoas poderão possuir dificuldades na leitura de informação escrita, especialmente se estiver numa língua estrangeira, podendo preferir ideogramas (pictogramas) e desenhos para melhor compreensão.
- Os procedimentos de evacuação baseados apenas em alarmes acústicos não serão compreendidos por surdos ou poderão não ser compreendidos por indivíduos com deficiências auditivas - são necessários dispositivos com sinalização luminosa que possam indicar o tipo de ameaça (detetores de fumo, alarmes de incêndio etc.).

Exemplos inspiradores de turismo para pessoas com deficiência auditiva (em língua inglesa):

Museu:

https://www.vangoghmuseum.nl/en/plan-your-visit/accessibility/deaf-visitors-and-the-hard-of-hearing

Hotel:

https://www.tyrol.com/things-to-do/barrier-free/accommodation-for-blind-visually-impaired-deaf-hard-of-hearing

Outras fontes:

Aceda a este simulador para compreender melhor as dificuldades de uma pessoa com deficiência auditiva:

http://www.hearinglikeme.com/hearing-loss-simulator/

História de um explorador mundial surdo: https://jessieonajourney.com/deaf-travel/

Tato

A deficiência tátil pode ser resultado de lesão nervosa, paralisia ou falta de membros. Isso implica a impossibilidade de perceber os objetos com os quais interagem através do toque. Algumas pessoas poderão não ser capazes de sentir com a parte inferior do corpo e pernas, outras podem ter menor sensibilidade nas mãos, braços ou parte superior do corpo.

A falta de sensibilidade pode afetar a capacidade de utilização de um ecrã sensível ao toque ou de outros dispositivos que necessitem ser utilizados parcialmente através do toque.

Dicas importantes para os operadores turísticos:

 Devem ser prevenidos os riscos de ferimentos causados por objetos afiados, ou muito quentes / frios, uma vez que as pessoas não reagem ao contacto com os mesmos.

Fontes para saber mais sobre este tema:

https://www.healthline.com/symptom/impaired-sensation

Olfato e Paladar

Embora possam ser consideradas duas categorias diferentes, as pessoas que não têm um olfato e paladar podem experimentar problemas semelhantes relacionados com a falta de perceção sensorial. Os principais perigos associados à falta de olfato e paladar são a não reação aos químicos tóxicos, aos outros poluentes perigosos presentes no ar, e ao fumo de um incêndio.

Dicas importantes para os operadores turísticos:

- Certifique-se de que todas as substâncias estão claramente identificadas e etiquetadas;
- Certifique-se de que os sujeitos possam "sentir" o perigo através dos outros sentidos (o fogo não é apenas detetado, mas também ouvido – alarme de incêndio – e visto – alarme luminoso).

Fontes para saber mais sobre este tema:

https://www.healthline.com/health/living-without-your-sense-of-smell#coping-and-treatment

Para se certificar de que já domina com sucesso este tema, pode fazer o seguinte quiz: https://docs.google.com/document/d/1L-ORqonkRpQcyYGPmCERIOCROl96UUBbFGic0 https://document/d/1L-ORqonkRpQcyYGPmcERIOCROl96UUBbFGic0 https://document/d/1L-ORqonkRpQcyYGPmcERIOCROl96UUBbFGic0 https://document/d/1L-ORqonkRpQcyYGPmcERIOCROl96UUBbFGic0 https://document/d/1L-ORqonkRpQcyYGPmcERIOCROl96UUBbFGic0 https://document/d/1L-ORqonkRpQcyYGPmcERIOCROl96UU

Visitantes com Deficiências Cognitivas ou Dificuldades de Aprendizagem

Indivíduos com deficiência cognitiva não têm a capacidade de aprender e entender como a maioria das pessoas, de processar informações à mesma velocidade ou da mesma maneira que as outras pessoas. Como tal, podem ter dificuldades em seguir instruções, entender onde estão, identificar pessoas ou agir de maneira apropriada num determinado ambiente. Isso pode levar a perigos de desorientação, podem perder-se e separar-se dos outros.

A perda de memória é uma forma de deficiência cognitiva. Os indivíduos com esta limitação podem ficar confusos se não forem assistidos com frequência; podem ser mais ansiosos e não conseguir seguir informações complicadas ou instruções longas, o que às vezes os leva a agir de maneira inadequada; tendem, ainda, a ocultar os sintomas porque os embaraça admitir que perdem a memória e que têm dificuldades em realizar suas tarefas diárias.

Dicas importantes para os operadores turísticos:

- As pessoas com problemas cognitivos podem necessitar de assistência e informações simplificadas e bem estruturadas para permitir uma visita segura e agradável.
- É preferível a utilização de sinais, símbolos e pictogramas do que da palavra impressa. "Leitura simplificada" é uma <u>forma de escrita</u> (o módulo 5 lida com esta questão), projetada para transmitir facilmente informações a pessoas com dificuldades de aprendizagem.

Fontes para saber mais sobre este tema:

Gravação áudio: Comunicação com deficiência cognitiva. (em língua inglesa)

Outras fontes:

Fale comigo: tratar com respeito as pessoas com deficiência intelectual https://www.youtube.com/watch?v=nc9aAY6-ujQ

Para se certificar de que já domina com sucesso este tema, pode fazer o seguinte quiz: https://quizlet.com/_bq7ti

Faculdades Mentais

As faculdades mentais incluem os processos que são realizados na mente do indivíduo, tais como cognição, inteligência, interpretação, aprendizagem e memória. Para que os indivíduos com deficiência numa destas áreas possam usufruir de uma visita turística guiada, todos os meios de comunicação devem ter um impacto imediato e ser facilmente compreendidos.

Dicas importantes para os operadores turísticos:

- As instruções devem ser claras e repetidas, com palavras simples, de modo a poderem seguir a visita com sucesso e segurança, e acompanhar facilmente o grupo.
- Pessoas idosas poderão ter memória limitada, pelo que alguns poderão ter dificuldade em assimilar nova informação.
- Aconselha-se a utilização de mensagens sonoras e visuais concisas, fáceis de entender e frequentes
- Os planos ou mapas de localização devem indicar claramente a posição da pessoa no edifício ou instalação e não devem incluir informações irrelevantes.
- Ao longo de um percurso, deve-se considerar a utilização de pistas de localização fáceis de seguir, por ex. sinais táteis, gráficos e sonoros, ou chamando a atenção para características arquitetónicas.
- Pode ser útil combinar informações de texto com símbolos universalmente reconhecíveis, como gráficos (pictogramas etc.) que estão de acordo com os padrões internacionais.



Imagem 6. Exemplos de pictogramas padronizados de acordo com os símbolos de informação pública ISO 7001 (casa de banho, estruturas/casas de banho acessíveis, museu, acesso por declive ou rampa, elevador, elevador acessível, escadas, saída de emergência, informações).

Outros visitantes com necessidades específicas de acessibilidade

Os visitantes com necessidades específicas de acessibilidade constituem um grupo muito alargado, que inclui não apenas indivíduos com deficiência, mas também idosos, crianças e pessoas com problemas crónicos e outras doenças.



Pessoas Idosas

A expetativa de vida da população está a aumentar. Um número cada vez maior de pessoas deseja manter uma vida económica e social ativa com uma variedade de opções de lazer, tanto junto do setor público como privado, à medida que envelhecem, apesar do declínio de algumas das faculdades.

Estar familiarizado com um ambiente específico pode ser uma ajuda preciosa para manter a independência em todas as idades, pois muitos idosos gostam de viajar, conhecer novos lugares, pessoas e culturas.

Os idosos têm uma forte necessidade de obtenção de informação detalhada sobre os locais, os sistemas de transporte, os serviços e a área circundante, incluindo informação sobre o acesso ao sistema de saúde. Poderão sentir receio de se deslocar a sós num ambiente desconhecido.

Os guias turísticos e outros líderes de grupo podem utilizar emblemas, roupas coloridas ou outros adereços / elementos de identificação para ajudar os membros de um grupo a manter-se juntos, e para identificar quem possa desviar-se do grupo.

A velhice não é uma doença, mas é mais provável que os idosos sofram de uma condição crónica. Deve-se considerar também possíveis dificuldades de perceção auditiva e visual, e problemas com as faculdades físicas. Para estas pessoas, é essencial que o ambiente seja acessível.

Dicas importantes para os prestadores de serviços no setor do turismo:

- Seja paciente e esteja pronto para despender mais tempo na comunicação.
- Repita, escreva e sublinhe a informação mais importante. A sinalética deve incluir caracteres aumentados de forma a ser facilmente lida, o que é igualmente válido para as brochuras, folhetos e sites.
- Se possível, possuir um serviço e/ou pessoal de assistência disponíveis 24 horas/dia.
- Tenha em atenção as deficiências relacionadas com a idade, incapacidades e deficiência única ou múltiplas. O pessoal de serviço deverá possuir informação sobre onde encontrar médicos e farmácias.
- Faça pausas frequentes durante as atividades, permitindo que os clientes possam descansar. É preferível fazê-lo em locais calmos.

Outras fontes:

Familiarize-se com boas práticas em serviços de turismo para idosos (em língua inglesa):

- https://www.who.int/ageing/publications/Global_age_friendly_cities_Guide_English.pdf
- https://ec.europa.eu/eip/ageing/sites/eipaha/files/library/publication_eip_on_aha_ac tion_group_d4_age-friendly_tourism_.pdf
- http://www.tourage.eu/uploads/Good practice brochure web pdf.pdf
- http://www.silvertourism.eu/ficheros/archivos/2017 10/io2FinalVersionOpt.pdf

Experiência e atitude do cliente sénior:

• https://www.nomadicmatt.com/travel-blogs/interview-senior-backpacking-travel/

TAREFA: Tem histórias inspiradoras sobre este tipo de viajantes entre os seus amigos, parentes, etc.? Discuta os problemas que encontraram / tiveram de resolver durante as suas viagens e apresente-os aos seus colegas de curso.

Crianças em desenvolvimento

O risco é um elemento presente no desenvolvimento de uma criança. No entanto, é importante garantir que os locais e ambientes turísticos são seguros para as crianças.

Dicas importantes para os prestadores de serviços no setor do turismo:

- Cercas, paredes e barreiras de proteção não devem incentivar as crianças a subi-las.
- Janelas e portas nos pisos superiores e em áreas vigiadas devem possuir fechos de segurança que as crianças pequenas não possam alcançar.
- Pais e tutores/responsáveis devem supervisionar as crianças pequenas para garantir que não fiquem separadas do grupo ou perdidas.
- Pode ser útil a criação de um espaço reservado para crianças e suas famílias que seja bem visível.
- Áreas abertas com água devem estar vedadas.
- As crianças não devem ser deixadas sem vigilância perto de água.

As crianças possuem uma perceção específica e uma capacidade de atenção muito limitada que requerem a adaptação das comunicações e um programa de atividades adequado. As crianças até aos 7 anos gostam de brincar, são curiosas, mas com uma concentração limitada a um curto espaço de tempo. Já as crianças com menos de 11 anos gostam de aprender coisas novas e de dedicar-se a atividades, possuindo uma capacidade de concentração maior.

Outras fontes:

Veja o caso da viagem pela Itália desta mãe com o seu bebé de 14 meses: http://havebabywilltravel.com/baby-travel-destinations/trip-reports/italy-trip-reports/ (em língua inglesa)

TAREFA: Encontre e discuta o aspeto principal que ela mencionou como importante para a sua viagem com o bebé.

Diversidade de Estatura – Pessoas Muito Altas ou Muito Baixas

Pessoas muito altas ou muito baixas, grandes ou pequenas, têm capacidades diferentes em termos de alcance e, muitas vezes, a sua mobilidade geral também pode ser afetada. Os indivíduos baixos podem ter dificuldade em mudar de um patamar ou degrau para outro, ou em ver (devido ao número de pessoas à sua frente).

Pessoas maiores poderão ter dificuldades em sentar-se ou em mover-se em espaços confinados. Pessoas com grande excesso de peso poderão ter dificuldade em subir e descer degraus.

Estes clientes podem ser expostos ao perigo em situações de emergência devido à sua falta de capacidade de se mover com facilidade ou rapidez, principalmente em caso de evacuação.

Dicas importantes para os prestadores de serviços no setor do turismo:

 Certifique-se de que haja alguém disponível para dar assistência a estes clientes, especialmente em emergências.

Distúrbios da fala

O distúrbio da fala inclui a falta de capacidade de falar (mutismo) e a disartria. Ambas as categorias de distúrbio podem implicar dificuldades em manter uma conversa com outras pessoas. Estas pessoas podem ser mal compreendidas e isso pode levar ao perigo de não ser capaz de alertar a equipa de serviço ou outra pessoa quando precisar de ajuda ou quando pretender avisar da ocorrência de uma emergência.

Algumas das pessoas com estas características recorrem à língua gestual para poderem falar com outras pessoas, podendo, ainda, utilizar aparelhos de assistência para complementar ou melhorar a sua fala, seja através de um teclado ou de um outro tipo de dispositivo de comunicação.

Exemplo:

https://www.nhs.uk/conditions/social-care-and-support-guide/practical-tips-if-you-care-for-someone/how-to-care-for-someone-with-communication-difficulties/ (em língua inglesa)

Dicas importantes para os prestadores de serviços no setor do turismo:

- Os pictogramas podem também servir como meio de comunicação para os casos de mutismo.
- Em muitas situações, ter papel e lápis à mão pode ajudar a superar problemas de comunicação para este grupo de pessoas.

Falta de Compreensão da Língua

Os indivíduos que não conseguem ler ou escrever o idioma local têm dificuldades em comunicar porque não reconhecem as convenções escritas e orais, bem como os sinais que o caracterizam. Podem, assim, não compreender o significado do discurso ou do texto, o que pode constituir perigo quando não se compreendem avisos de emergência, direções e instruções escritas.

Dicas importantes para os prestadores de serviços no setor do turismo:

- Seja paciente e razoável hoje em dia, muitas apps podem ajudá-lo a falar línguas diferentes. No entanto, é importante garantir que os clientes o compreendem corretamente. Não se esqueça de que o cliente pode ter outras necessidades específicas, pelo que é essencial tê-las em conta.
- Em caso de emergência (um cliente estrangeiro adoece), deve possuir um número de telefone de um centro/serviço de tradução.
- Certifique-se de que toda a sinalética segue as convenções internacionais (ex: sinalética de segurança) e é claramente visível de todos os ângulos do espaço.

Pode encontrar mais dicas aqui:

https://www.dummies.com/business/customers/how-to-deal-with-a-customers-language-barrier/ (em língua inglesa)

Outras fontes:

Se não consegue imaginar que problemas poderá encontrar quando lida com clientes que não entendem o seu idioma, aconselhamos a que assista a este curto vídeo sobre "Chinglish", uma popular comédia acerca dos mal-entendidos da comunicação, a qual teve a sua estreia mundial no Goodman Theatre de Chicago, e foi encenada no Longacre Theatre, na Broadway: https://www.youtube.com/watch?v=LEaLxLdVhv4 (em língua inglesa)

Alergias e Outras Sensibilidades

Alguns indivíduos são muito sensíveis a determinadas substâncias dispersas no ambiente, que estão presentes nos alimentos ou que entram em contacto direto com a pele, causando alergias. O tipo e grau de reação alérgica varia de pessoa para pessoa, que pode ir de uma pequena irritação até ao envenenamento, com condições debilitantes graves e até a morte.

As reações alérgicas podem ser causadas por plantas, pelo de animal, alimentos, substâncias químicas, e materiais como o níquel ou látex.

A alergia por contacto pode ser causada por contacto com a pele, ou por inalação de certas substâncias químicas às quais o corpo reage.

Os alergénios ambientais incluem o pó (frequentemente associado a tapetes e carpetes), materiais de construção, fumo e pólenes. Nestes casos, as reações alérgicas podem incluir rinite, olhos lacrimejantes, problemas respiratórios, os quais em circunstâncias extremas, podem limitar as atividades diárias de um indivíduo. O efeito resultante pode ser semelhante ao da pessoa com fadiga crónica.

Mais sobre este tópico em:

http://www.sja.org.uk/sja/first-aid-advice/illnesses-and-conditions/allergic-reactions.aspx (em língua inglesa)

Sempre que refeições e bebidas estejam incluídas no pacote turístico, os clientes devem ser solicitados a informar o líder do grupo ou responsável das alergias alimentares que possam ter.

Dicas importantes para os prestadores de serviços no setor do turismo:

- Os <u>funcionários devem ser formados</u> sobre os riscos associados às reações alérgicas. Também devem ser envolvidos e proativos, ou seja, devem conhecer todas as alergias relacionadas com as escolhas dos clientes; devem ser capazes de explicar claramente a natureza dos produtos e serviços oferecidos.
- Não obstante haver requisitos legais acerca da disponibilização de informação sobre alergénios alimentares, devem ser tomadas medidas para evitar todos os possíveis riscos de alergias: formação, cooperação e trabalho de equipa são essenciais para servir, com segurança, os clientes com alergias alimentares.
- Quando lida com clientes com alergias, as perguntas que deve colocar são:
 - Quem responderá às questões colocadas pelos clientes acerca da composição da ementa?
 - o Quem será o responsável pela verificação dos ingredientes utilizados nas refeições?
 - o Que passos devem seguir os funcionários da cozinha para evitar o contacto cruzado entre os diferentes alimentos?
 - o Como devem os funcionários lidar com uma reação alérgica?

Outras fontes:

Veja este exemplo de um hotel que recebe clientes com alergias:

https://www.hotelcalipolis.com/en/hotel/allergy-friendly-hotel/ (em língua inglesa)

Exemplo de uma ementa atenta às alergias: https://www.restaurantgut.com/welcome

Epilepsia

A epilepsia é um distúrbio neurológico caracterizado por convulsões epiléticas, sendo que as reações individuais à convulsão podem ser diferentes. As convulsões que ocorrem com perda súbita de consciência podem causar problemas, porque a pessoa que desmaia pode ferir-se, caindo ou batendo em objetos. Idealmente, dever-se-ia evitar a queda, o que nem sempre é possível. A convulsão dura alguns minutos e para espontaneamente. Quando a pessoa recupera a consciência, pode ficar confusa, desorientada, ter dificuldade em falar ou pode não estar lúcida e não perceber o que aconteceu.

Geralmente, os epiléticos precisam de um sono profundo e regular, fazer inúmeras pausas, de ingerir líquidos suficientes, evitar sobreaquecimento e situações que possam causar crises (como falta de sono, fadiga, mudança climática, locais muito iluminados e com luzes intermitentes, etc.).

Dicas importantes para os prestadores de serviços no setor do turismo:

 Verifique se os membros da sua equipa são capazes de reconhecer os sintomas da epilepsia e podem fornecer a ajuda necessária.

Um curto vídeo sobre este tema: https://www.youtube.com/watch?v=4qWPFCFmRII (em língua inglesa)

Referências: Informação preparada e baseada no projeto ELEVATOR - Relatório 2. Inclusive Tourist Guiding (Guia Turístico Inclusivo): https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.elevator-project-library.2072 (em língua inglesa)

Conclusões

- Tratar um cliente como sendo portador de uma variedade de necessidades específicas e requisitos ajuda a evitar preconceitos, receios e frustrações tanto para os clientes, como para quem presta o serviço.
- O modelo CIF permite ao operador turístico antecipar os requisitos dos serviços a prestar aos clientes com deficiências ou incapacidades.
- A deficiência pode causar incapacidade e limitação na utilização de um serviço.
- Informações prévias detalhadas sobre a acessibilidade dos serviços ajudam os visitantes com deficiências a planear e preparar a sua visita.
- É essencial explicar como usar com segurança os serviços prestados, especialmente aos clientes com deficiências sensoriais.
- A prestação de serviços para visitantes com deficiências cognitivas / dificuldades de aprendizagem devem ser intuitivas e de fácil compreensão.
- Prestar informações precisas aumenta a confiança dos clientes mais idosos sobre a acessibilidade do serviço.
- Os possíveis riscos devem ser avaliados e devem ser preparados os meios de segurança para a prestação de serviços a famílias com crianças pequenas.
- Pictogramas e informações impressas podem eliminar barreiras para os clientes com problemas de fala ou que não entendem o idioma local.
- A aplicação dos requisitos legais e de um sistema de controlo interno é necessária para atender clientes com alergias, intolerâncias alimentares e outras sensibilidades.
- O pessoal de serviço deve receber formação específica para lidar com os riscos associados à epilepsia, reações alérgicas e outras hipersensibilidades, em casos de emergência.