



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

TAD - Módulo 3

Atendimento ao Cliente



Índice

Introdução ao Módulo 3	3
Objetivos e Conteúdos do Módulo 3	5
Ponto de Vista: Porque devemos diferenciar serviços para clientes com necessidades específicas de acessibilidade?	6
Conceitos de autonomia, integração e princípios de vida independente	9
Preconceitos e estereótipos: autoanálise e autoavaliação para neutralizar preconceitos pessoais	14
Psicologia da Deficiência. Princípio de “Colocar a pessoa em primeiro lugar”	18
Como se relacionar com o cliente com necessidades específicas de acessibilidade: comportamento e linguagem corporal	21
Comunicação verbal e técnicas de acolhimento:	21
Papel da comunicação não-verbal:	22
Diferentes formas de comunicação / Pessoas com várias deficiências e pessoas com outras necessidades de acessibilidade	24
Deficiências físicas	24
Deficiências sensoriais	25
Deficiências visuais	25
Deficiências auditivas	29
Deficiências cognitivas	31
Distúrbios mentais	35
Outros clientes com necessidades de acessibilidade	40
Pessoas idosas (de 65 anos ou superior)	40
Crianças pequenas	41
Deficiências na fala	42
Deficiências/incapacidades invisíveis	43
Gestão de situações/reclamações específicas	44
Conclusões	50

Introdução ao Módulo 3

Nos primeiros módulos, analisámos as diversas tipologias possíveis de clientes com necessidades específicas de acessibilidade, que devem ser tidas em conta pelos prestadores de serviços dispostos a fornecer serviços de Turismo Acessível. Vimos como cada um de nós, num determinado momento das nossas vidas, pode ter algum tipo de necessidade como as apresentadas, e como cada um de nós gostaria que as suas necessidades fossem tidas em conta de forma adequada. Vimos também como é necessário avaliar como um determinado serviço pode ser apropriado para um cliente em particular, não só tendo em conta a sua possível incapacidade, mas também a sua condição individual, as suas limitações, e a nossa capacidade de resposta às suas necessidades.

O conteúdo dos dois primeiros módulos apresenta um resumo dos fundamentos para a acessibilidade no setor do turismo, com base na análise dos públicos-alvo, das necessidades específicas dos clientes potenciais e os princípios do *Design Universal*, com alguns exemplos de aplicabilidade a percursos e infraestruturas acessíveis, ou a meios que tornam um serviço adequado para pessoas com deficiências sensoriais. Quando projetados devidamente desde o início, a aplicação do *Design Universal* pode não exigir investimentos adicionais, mas no caso de ter-se de realizar posteriores adaptações necessárias aos ambientes ou serviços já existentes, tal acarretará inevitavelmente custos adicionais. No entanto, uma grande variedade de serviços turísticos pode ser aperfeiçoada sem custos adicionais, através de um **atendimento adequado ao cliente** que elimina muitas das barreiras de atitude, que são invisíveis mas críticas.

Imagine que está numa festa de gala onde não conhece a maioria dos convidados. De repente, e por acidente, "decora" o seu fato branco com uma mancha de vinho tinto. Vai sentir-se muito desconfortável, e parece-lhe que todos olham para a mancha em vez de olhar para si. Como pode ou deve o anfitrião agir nesta situação?

- A. Mostrar-se atencioso, pedir desculpas, procurar limpar a mancha, lamentando não possuir um fato alternativo para substituição, e chamar um táxi para o levar a casa.
- B. Fingir que não notou o acidente.
- C. Minimizar a situação, sorrindo: “não é nada de preocupante, é apenas uma mancha”.

Naturalmente, a nossa atitude e a do anfitrião numa situação destas pode ser muito diferente, mas em muitos casos, a atenção expressiva poderia fazer-nos sentir desconfortáveis, e quando a situação é ignorada, sentir-nos-íamos como um convidado indesejado. Não existe uma resposta única, mas certamente, concorda que a abordagem positiva é, muitas vezes, o ponto de partida para uma solução mais adequada.

Este exemplo pode ser utilizado para imaginarmos como uma pessoa com deficiência / necessidades específicas de acessibilidade poderia sentir-se no ambiente desconhecido de um prestador de serviços de turismo, como por exemplo, um hotel. Tente lembrar-se de como se comportou ao lidar com uma pessoa com alguma deficiência ou necessidades específicas de acessibilidade. Ou talvez tenha testemunhado um exemplo de comportamento inadequado? Numa situação como a do exemplo referido, o constrangimento poderia encontrar uma solução na capacidade de relacionamento e gestão do problema por parte do anfitrião.

Competências e capacidades adequadas para resolver questões críticas por parte dos operadores do setor de turismo, e de uma forma mais geral, a adoção de um código de conduta adequado, são condições para uma política correta e eficaz de "atendimento ao cliente", quanto mais específicas são as necessidades e requisitos do cliente.

Neste módulo 3, introduzimos as tarefas práticas de atendimento acessível ao cliente. Como deveremos agir quando prestamos um serviço a um cliente com deficiência? O que é esperado de nós por parte dos indivíduos com necessidades específicas de acessibilidade? Que impacto pode a formação adequada da equipa de atendimento ter nas atividades de turismo?

Objetivos e Conteúdos do Módulo 3

Este módulo examina todos os aspectos das relações entre os operadores turísticos ou prestadores de serviços deste setor e os turistas como clientes. Os princípios de um bom acolhimento serão abordados, assim como os comportamentos e atitudes apropriados para com pessoas com deficiência e necessidades específicas de acessibilidade.

Competências – Resultados de Aprendizagem

No final do módulo, será capaz de:

- interagir adequadamente com turistas que possuam necessidades específicas de acessibilidade;
- receber turistas com deficiência e outros requisitos de acessibilidade;
- atender de forma satisfatória às necessidades específicas de acessibilidade dos clientes;
- adaptar, dentro da organização, um sistema de gestão de relacionamento com clientes (*Customer Relationship Management – CRM*) de acordo com os requisitos de acessibilidade.

Competências teórico-técnicas:

- Conhecer técnicas de acolhimento
- Conhecer técnicas de comunicação interpessoal
- Conhecer técnicas básicas de resolução de problemas
- Ser capaz de abordar os clientes de forma adequada na sua comunicação e atendimento.

Conteúdos:

- Conceitos de autonomia e integração, e princípios de vida independente
- Preconceitos e estereótipos: autoanálise e autoavaliação para combater os preconceitos pessoais
- Os desejos e as capacidades das pessoas com deficiência - Psicologia da Deficiência
- Como se relacionar com o cliente com deficiência: comportamento e linguagem corporal
- Gestão de situações específicas / reclamações

Ponto de Vista: Porque devemos diferenciar serviços para clientes com necessidades específicas de acessibilidade?

Tomemos este exemplo retirado do livro “Disability Etiquette Matters” como ponto de partida no desenvolvimento de serviços que correspondam às necessidades específicas de acessibilidade dos clientes:

“Butch é um homem de quarenta anos que, como resultado de um acidente de moto, sofreu uma dupla amputação, utilizando agora uma cadeira de rodas para a sua mobilidade. Ele afirma que a sua experiência em ir a restaurantes é muito semelhante à de Khi Khi¹. «O empregado de mesa terá a tendência de perguntar à minha esposa: "O que é que ele gostaria de pedir?", como se eu não estivesse lá. Eu olho-os diretamente nos olhos e digo: “Tem de me perguntar a mim o que eu gostaria de pedir”.

Enfurece-me saber que, hoje em dia, as pessoas ainda têm atitudes como esta. Faz-me sentir desvalorizado. Mesmo quando vamos ao cinema, se estivermos ao balcão para comprar pipocas, o funcionário perguntará à minha esposa: “O que é que ele gostaria?”. Novamente, digo: “Olhe para mim! Precisa perguntar-me a mim!”²

Esta é apenas uma das histórias contadas por uma pessoa com deficiência. No entanto, após analisar a situação descrita acima, pensa que a pessoa que usa o serviço tem necessidades específicas de acessibilidade? Por que é que situações como esta acontecem? E como é que um Consultor de Turismo Acessível as pode evitar?

Muitas empresas e os seus representantes são incapazes de fornecer um serviço adequado aos clientes com necessidades específicas de acessibilidade, uma vez que se sentem inseguros ou desconfortáveis ao lidar com este tipo de clientes. Muitos representantes de empresas não têm a certeza de qual a melhor abordagem a seguir e quais os comportamentos que devem ter, pelo que têm a tendência a evitar interações deste tipo, com receio de dizer algo ou de agir de uma forma inapropriada que possa ser vista como indelicadeza, troça, ou ofensa. As leis

¹ Uma personagem do livro.

² “Disability Etiquette Matters”, Ellen L. Shackelford & Marguerite Edmo, disponível em: <https://books.google.pt/books?id=fDTKI7FSWDkC&printsec=frontcover&dq=Disability+Etiquette+Matters&hl=pt-PT&sa=X&ved=0ahUKewie1frxxtXkAhVb8OAKHfMgAf8Q6AEIKTAA#v=onepage&q=Disability%20Etiquette%20Matters&f=false> . Acedido a 16 setembro 2019.

rigorosas contra a discriminação de pessoas com deficiência são possivelmente outro motivo pelo qual muitas empresas hesitam em interagir e ajudar.

Assim,

O comportamento inadequado do pessoal de atendimento junto de pessoas com necessidades específicas de acessibilidade é determinado por:

A. Uma atitude negativa para com este tipo de clientes. 

B. Falta de conhecimentos sobre como servi-los de forma adequada. 

Como já sabemos, nem sempre é possível apercebermo-nos que um cliente possui essas necessidades, enquanto que noutros momentos isso pode ser óbvio. Será mais evidente que um cliente em cadeira de rodas ou um indivíduo com deficiência visual tenham necessidades específicas de acessibilidade diferentes da maioria, enquanto que outras incapacidades ou condições poderão apenas ser reconhecidas quando os representantes das empresas turísticas ouvem atentamente ou despendem algum tempo a procurar compreender o cliente (por exemplo, um cliente pode ter-se esquecido dos seus óculos de leitura, não conseguindo ler a ementa, enquanto que outro pode não ser capaz de compreender a sinalética direcional devido a problemas de idioma ou de aprendizagem). Todas estas situações constituiriam necessidades específicas de acessibilidade.

Quais devem ser as possíveis reações do prestador de serviços ao cliente?

A. Manter-se longe e a observar. 

B. Reconhecer as necessidades específicas de acessibilidade e oferecer ajuda. 

Em muitas ocasiões, as empresas optam por deixar por conta própria os seus prestadores de serviço de atendimento ao cliente, confiando que tomarão as decisões adequadas. Veja o que pode ocorrer nestas situações:

<https://www.youtube.com/watch?v=Gv1aDEFIXq8> (em língua inglesa).

Neste vídeo, podemos ver que os clientes com certas deficiências ou condições NEM SEMPRE NECESSITAM de ajuda ou de um serviço adicional.

A formação do pessoal de atendimento promovida pelo Consultor de Turismo Acessível permitiria aos prestadores de serviços turísticos identificar, de forma atempada e apropriada, a necessidade destes serviços, assim como de formas de disponibilização nas instalações de acessibilidades para todos os clientes. As empresas devem reservar tempo para orientar, formar e instruir a sua equipa sobre como ser educada, paciente, atenciosa e empática com os clientes com necessidades específicas de acessibilidade, tal como para com todos os outros.

Saber que alguns representantes da equipa podem ter receio de interagir com clientes destas tipologias poderá ser o ponto de partida para a cooperação entre o Consultor de Turismo Acessível e o operador turístico na adaptação do seu sistema de gestão de relação com o cliente. Deve ser dado o exemplo, transmitindo confiança aos restantes funcionários para gerir as interações que anteriormente poderiam ser vistas como difíceis e fora do habitual.

A própria premissa de serviços de excelência é garantir que todos os clientes - independentemente de quem sejam ou de quais as suas capacidades - recebam o melhor serviço na empresa por parte de todos.

As informações que você (o futuro Consultor de Turismo Acessível) encontrará neste módulo, irão permitir ajudar os operadores de serviços de turismo a escolher a técnica correta de comunicação para com o cliente individual, a gerir possíveis conflitos, e a garantir o serviço adequado para os grupos com necessidades específicas de acessibilidade.

Conceitos de autonomia, integração e princípios de vida independente

Ao analisar o conceito de um serviço adequado para clientes com necessidades específicas de acessibilidade no contexto do conjunto de todos os serviços turísticos acessíveis, é importante definir os princípios básicos que devem ser tidos como base para um serviço-padrão, e destacar os detalhes relevantes para o operador turístico.

Os Estados-membro que assinaram a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência “reconhecem a importância da autonomia e independência individual para as pessoas com deficiência, incluindo a liberdade de fazer as suas próprias escolhas” e concorda com o princípio geral de “respeito pela dignidade inerente, autonomia individual, incluindo a liberdade de fazer as próprias escolhas e independência das pessoas”³. A aplicação deste princípio baseia-se na integração bem-sucedida na legislação nacional, em programas nacionais e em padrões de serviço.

Como podem os **serviços turísticos ter estes princípios em conta?**

O princípio da **autonomia individual** (ou de ser independente) deve ser observado pelo operador turístico aquando da conceção de um serviço para pessoas com necessidades específicas de acessibilidade. Um cliente deve ter informação suficiente para que possa estimar riscos ou benefícios quando escolhe os serviços que pretende e com o nível de apoio desejado. À luz desse princípio, cada prestador de serviços de turismo deve garantir que a equipa responsável seja capaz de fornecer todas as informações necessárias, permitindo que um indivíduo tome a sua própria decisão sobre a viabilidade do serviço.

O **conceito de "vida independente"** é definido pelo Fórum Europeu da Deficiência como sendo “uma demonstração diária de políticas para a deficiência baseadas nos direitos humanos. A vida independente é possível através da combinação de vários fatores ambientais e individuais que permitem que as pessoas com deficiência tenham controlo sobre as suas próprias vidas. Isso inclui a oportunidade de fazer escolhas e decisões reais sobre onde morar, com quem morar e como viver. Os serviços devem estar disponíveis e acessíveis a todos, e fornecidos com base na

³ Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: http://gddc.ministeriopublico.pt/sites/default/files/documentos/instrumentos/pessoas_deficiencia_convencao_sobre_dir_eitos_pessoas_com_deficiencia.pdf ou em <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf> (em língua inglesa).

igualdade de oportunidades, no consentimento livre e esclarecido e permitindo às pessoas com deficiência a flexibilidade na vida diária. Uma vida independente requer acessibilidade nos transportes, informação e ambientes construídos, disponibilidade de apoios técnicos, acesso a assistência pessoal e/ou a serviços com base na comunidade. Salienta-se que a vida independente é para todas as pessoas com deficiência, independentemente do sexo, idade, e de grau de necessidades de apoio.”⁴

Este princípio também é relevante quando nos referimos ao operador de serviços turísticos, capaz de garantir que os indivíduos com necessidades específicas sejam capazes de usar o serviço de forma independente, e de aceder à assistência pessoal conforme lhes seja necessário. Os responsáveis do atendimento ao cliente devem estar cientes das capacidades dos indivíduos com necessidades específicas de acessibilidade, respeitando o seu direito de usufruir, de forma independente, do serviço com o máximo de dignidade pessoal, permitindo-lhes o controlo da sua interação com os outros.

O conceito de **integração** pode ser definido como a disponibilidade para participar, o mais possível, na sociedade. O princípio está contido na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia (UE), afirmando que “a UE reconhece e respeita o direito das pessoas com deficiência de beneficiarem de medidas destinadas a garantir a sua independência, integração social e ocupacional, e participação na vida da comunidade.”⁵

Além disso, o 21.º artigo da Carta dos Direitos Fundamentais da UE proíbe qualquer discriminação com base na deficiência. Isso significa que o profissional de serviços de turismo deve ser capaz de garantir a prestação de um serviço de conteúdo igual para as pessoas com deficiência, evitando qualquer exclusão social ou barreira física.

Resumindo, o caminho para serviços turísticos autónomos, independentes e integrados pode ser descrito nestas etapas gerais:

- Comunicação adequada que permita estabelecer, explorar e promover preferências;
- Equilíbrio de direitos, avaliação de possíveis riscos que possam ocorrer, e responsabilidades acordadas entre o prestador de serviços e o cliente;

⁴ Fórum Europeu da Deficiência: <http://www.edf-feph.org/> (em língua inglesa)

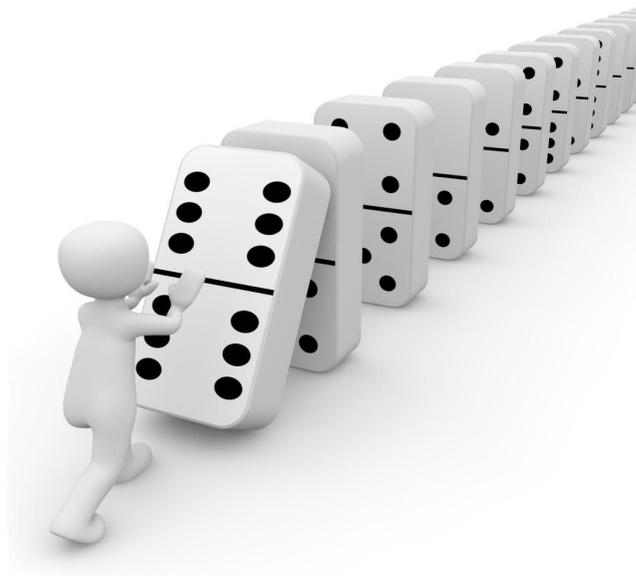
⁵ Carta dos Direitos Fundamentais da UE:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:12016P/TXT&from=PT>

- Respeito pelo direito da pessoa à autonomia;
- Apoio centrado na pessoa;
- Implementação e avaliação de ações de apoio.

As etapas destacam fases significativas no processo de prestação de um serviço acessível, sendo compatíveis com uma abordagem da tomada de decisão apoiada, centrada nos direitos humanos.

Que tipo de efeito dominó oferece a prestação deste tipo de serviços?



PARA ESPECIALISTAS:

- melhorar as qualificações, conhecimento de novos métodos e estratégias de trabalho;
- adquirir mais competências para prestar um apoio adequado;
- analisar a importância de uma avaliação individualizada;
- realizar uma avaliação mais subtil das capacidades de um indivíduo e das necessidades específicas de acessibilidade.

PARA PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECÍFICAS DE ACESSIBILIDADE:

- empoderamento por fazerem parte da comunidade em igualdade de circunstâncias;
- ganhar novas experiências de vida;
- expandir o círculo de comunicação;
- testar novas competências, revelar as capacidades do indivíduo;
- tomar decisões de forma independente;

PARA TODOS NÓS:

- eliminar barreiras;
- compreender experiências de vida diferentes;
- destruir estereótipos existentes na sociedade;
- aumentar a igualdade de oportunidades para todos os membros da sociedade;
- encorajar atitudes de abertura e de ser inclusivo.

Um dos exemplos da aplicação destes princípios está patente no filme premiado “Forrest Gump”. Até agora, as cenas do filme, os sintomas de deficiência das personagens, as suas consequências e oportunidades foram largamente debatidas e analisadas nos meios de comunicação social e redes sociais.

Veja aqui uma das cenas do filme (<https://www.youtube.com/watch?v=ASAat2WKS68> – em língua inglesa), que reflete perfeitamente os vários aspetos deste tópico, e discuta:

- O condutor do autocarro comunica de forma correta com a personagem?
- Quais foram as razões para os comportamentos das pessoas e a falta de vontade em querer a personagem sentada ao seu lado?
- Como é que a rapariga aceita a deficiência da personagem e como é que ela interage com ela?

Quando temos em conta estes princípios, um dos conceitos mais relevantes é o de **QUALIDADE DE VIDA**. O grau de integração das pessoas com deficiência - ou com necessidades específicas de acessibilidade, a nível geral – afeta a sua qualidade de vida em termos de:

- Saúde mental e física;
- Condições de vida e adaptações às suas necessidades individuais;
- Situação material de uma pessoa;
- Emprego, atividades profissionais e ocupacionais;
- Relações sociais a nível institucional: assegurar necessidades de comunicação, assistência social;
- Autoavaliação – abordagem à vida, satisfação com o próprio;
- Qualidade de lazer;
- Religião;
- Avaliação e satisfação das necessidades individuais.

Poderá encontrar mais informação sobre este tópico aqui:

<https://www.independentliving.org/docs5/RoleofOrgDisPeople.html> (em língua inglesa).

TAREFAS:

Como são postos em prática estes princípios por parte de ações específicas dos prestadores de serviços de turismo? Veja o vídeo:

<https://www.youtube.com/watch?v=leBXeAAQ1hc>.

Encontra serviços deste tipo perto de si? Tente procurar e discuta sobre eles.

De acordo com este princípio, que informações, na sua opinião, devem ser fornecidas a uma pessoa com mobilidade reduzida para que ele/ela possa jantar de forma independente no seu café favorito?

Exemplo: Pode utilizar transportes públicos para visitar o café. Na paragem do autocarro, encontrará os horários para os autocarros com piso rebaixado. A entrada do edifício inclui portas de batente, mas à direita encontra portas que pode abrir por si para entrar. O café localiza-se no rés-do-chão, mas parte dele está situado num patamar mais elevado, pelo que durante as horas de mais movimento, recomendamos que reserve uma mesa no espaço térreo (não há rampa para o espaço mais elevado).

Igualmente, de acordo com este princípio, na sua opinião, que informações devem ser dadas a uma família com crianças pequenas que pretenda visitar a galeria de arte da sua cidade?

Esperamos que estas informações e tarefas o tenham ajudado a compreender os princípios fundamentais do tema. Posteriormente, iremos discutir os preconceitos mais comuns e estereótipos que impedem que um prestador de serviços no setor do turismo siga os princípios do Turismo Acessível.

Preconceitos e estereótipos: autoanálise e autoavaliação para neutralizar preconceitos pessoais

Estamos constantemente a ser afetados pelo mundo à nossa volta, e isto reflete-se nas nossas atitudes e até nas abordagens às pessoas com deficiência. De acordo com a Organização Mundial de Saúde (no “World Report on Disability⁶”), a situação das pessoas com deficiências é ainda hoje ameaçada por estereótipos, preconceitos e crenças, comuns entre pessoas não deficientes.

Como podemos identificar alguém (mesmo a nós próprios) com preconceitos ou alguém que cede a estereótipos para com as outras pessoas? “O **preconceito** é uma atitude injustificada ou incorreta, habitualmente negativa, em relação a um indivíduo com base unicamente na pertença individual a um determinado grupo social. Por exemplo, uma pessoa pode ter visões preconceituosas em relação a uma determinada raça ou género”.⁷

A definição de **estereótipo** é “uma crença fixa e generalizada sobre um determinado grupo ou classe de pessoas.” (Cardwell, 1996). Por exemplo, um motociclista “Hell’s Angel” veste-se de couro. Uma vantagem de um estereótipo é que nos permite responder rapidamente a situações, pois podemos ter tido anteriormente uma experiência similar. Uma desvantagem é que nos faz ignorar as diferenças entre os indivíduos, pelo que pensamos coisas sobre as pessoas que poderão não ser verdadeiras, ou seja, generalizamos.

O uso de estereótipos é uma forma importante de simplificar o nosso mundo social, uma vez que reduzem a quantidade de processamento (ou seja, de pensamento) que temos de fazer quando conhecemos uma nova pessoa. Ao estereotipar, inferimos que uma pessoa tem toda uma variedade de características e capacidades que assumimos que todos os membros desse grupo têm. Os estereótipos levam à categorização social, que é uma das razões para as atitudes preconceituosas (ou seja, a mentalidade do “eles” e “nós”) que conduz aos “integrados nos grupos” e aos “fora dos grupos”⁸.

“Os estereótipos influenciam as formas como as pessoas sem deficiência reagem às pessoas com deficiência. Por exemplo, indivíduos com deficiência são, por vezes,

⁶ World Report on Disability: https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/accessible_en.pdf (em língua inglesa).

⁷ <https://www.simplypsychology.org/prejudice.html> (em língua inglesa).

⁸ <https://www.simplypsychology.org/katz-braly.html> (em língua inglesa).

considerados como sendo infantis e inocentes, pelo que as pessoas falam com eles de forma condescendente. Pensam que as pessoas com deficiência são dependentes e incompetentes, no entanto, na realidade, são como todas as outras, com pontos fortes e fracos.” (www.disabledlives.blogspot.com).

Porque é que isto acontece? É sabido que as crianças começam a compreender o preconceito por volta dos seus 3 anos. Eles conseguem distinguir as características físicas — cor do cabelo, altura, peso, etc. — até mesmo antes. Mas, no momento em que as crianças entram na pré-escola, já conseguem ver como é que certas características, como a cor da pele ou género, afetam a forma como as pessoas os veem a si e aos seus pares. As nossas próprias experiências ou as incutidas formam as nossas atitudes acerca da diversidade e podem causar o início da modelação de preconceitos e estereótipos. Por isso, o início de uma boa prestação de um serviço para pessoas com necessidades específicas deverá ser a identificação feita pelo próprio ou pela equipa – como é que nós as vemos?

TAREFA PRÁTICA INDIVIDUAL – RETRATO DE UM INDIVÍDUO COM UMA DEFICIÊNCIA

Objetivos:

Pense e discuta como imaginamos uma pessoa com deficiência e como as diferentes pessoas veem o indivíduo com deficiências.

Descubra uma abordagem individual para uma pessoa com deficiência.

Duração: 10-15 minutos.

Ferramentas: Descrição da tarefa, folha(s) de papel, marcadores, outras ferramentas de escrita.

Parte individual da tarefa:

Imagine que trabalha num Posto de Informação Turística. Descubra que uma pessoa com uma deficiência vai deslocar-se ao posto no dia seguinte, e terá de a atender. Tente imaginar durante 5 minutos a pessoa que vai encontrar.

Tente apresentar a descrição dessa pessoa o mais detalhadamente possível: que aspeto terá, qual será a sua idade, que tipo de deficiência possuirá, quais as qualidades pessoais positivas/negativas que terá, como é que ela irá comunicar consigo.

Questões para discutir:

- Descreveu uma pessoa com deficiências com base na sua experiência ou imaginação?
- Que sentimentos teve ao tentar descrever um cliente com deficiência para si mesmo ou para o seu grupo?
- Quais são as características ou traços positivos atribuídos a uma pessoa com deficiência? Quantas características pode indicar?
- Quais são as características ou traços positivos atribuídos a uma pessoa com deficiência? Quantas características pode indicar?
- Qual é a sua atitude/do seu grupo em relação a uma pessoa com deficiência?
- Que preconceitos podem influenciar o seu comportamento em relação a esse cliente?

Veja este vídeo e discuta: o que referiu corresponde ao estereótipo do seu cliente?

<https://www.youtube.com/watch?v=bwW6mYdJ7Xc> (em língua inglesa, com possibilidade de ativação de legendas em língua portuguesa).

Fontes adicionais para discussão:

- Os estereótipos que os meios de comunicação social utilizam para retratar pessoas com deficiência:
<https://www.hwms.com.au/about-us/blog/run-forest-run-disability-stereotypes-in-the-media/> (em língua inglesa);
- Como as pessoas com necessidades específicas de acessibilidade/deficiência lidam com os estereótipos e preconceitos (em língua inglesa): <https://www.youtube.com/watch?v=HqQH4kmoSYE>
- Pode, ainda, encontrar muita informação sobre mitos e factos que influenciam o nosso pensamento sobre as pessoas com deficiência nos *sites* oficiais de associações de pessoas com deficiência (ex: <https://www.ds-int.org/myths-and-facts> - em língua inglesa).

Ao avaliar os seus estereótipos que associa a uma pessoa com deficiência e com necessidades específicas de acessibilidade, isso irá ajudar a criar a base para a rejeição desses estereótipos. Essa rejeição será apoiada pelo seu conhecimento prévio sobre grupos de necessidades específicas (Módulo 2), a capacidade de considerar cuidadosamente e cautelosamente as capacidades, deficiências e necessidades de cada cliente, e o conhecimento das particularidades de um contacto direto adequado com pessoas com necessidades específicas.

Iremos discuti-los mais tarde no tópico:

O que dizer?

Como dizê-lo?

Porquê dizê-lo?

Psicologia da Deficiência. Princípio de “Colocar a pessoa em primeiro lugar”



Uma das principais melhorias na comunicação com e sobre as pessoas com deficiência é a **“Linguagem da pessoa em primeiro lugar / People-first language – PFL”**. A “Linguagem da pessoa em primeiro lugar” enfatiza a pessoa e não a deficiência, sendo uma forma de comunicar que reflete conhecimento e respeito pela pessoa com deficiência através da escolha de palavras que reconhecem a pessoa em primeiro lugar como referência primária, e não a sua incapacidade.

A importância do princípio da linguagem da pessoa em primeiro lugar pode ser revelada através de um exercício simples: pense por um minuto como se sentiria em ser definido pelas suas características "negativas" percebidas. Por exemplo, referirem-se a si como o menino forte, a menina com acne, ou o homem careca. “Ser conhecido apenas pelo que a sociedade percebe como características negativas ou «problemas» desconsideraria completamente todas as características positivas que o fazem como um indivíduo que você é” (Snow, 2009).

Para resolver esta situação, ajuda ter a simples abordagem aos indivíduos com deficiência de **“Eles são mais do que o seu diagnóstico. São pessoas em primeiro lugar”**. O menino a observá-lo com curiosidade na recepção do hotel é mais do que um menino com Síndrome de Down, ele é um irmão, um filho e um amigo que também tem Síndrome de Down. A menina que gagueja a encomendar uma chávena de chá é mais do que um gago - ela é uma filha, uma irmã, a melhor amiga de alguém, e que também tem um transtorno de fluência da fala.

Contrariamente à definição da sociedade, ter uma deficiência não é um problema. Ao definir uma pessoa pela sua incapacidade, há uma implicação negativa, que a pessoa é deficiente. No âmbito do setor dos serviços, é imperativo que os

prestadores de serviços profissionais (e todas as pessoas) se comecem a concentrar noutros pontos fortes. Concentre-se nos pontos fortes do indivíduo à sua frente que tem uma deficiência e vai prepará-lo para o sucesso⁹.

A utilização da “linguagem da pessoa em primeiro lugar” é um grande passo para esta mudança de pensamento. Como é isto implementado na prática? Em baixo, encontrará alguns exemplos.

Deverá utilizar expressões como:

“pessoa com deficiência”

em vez de “pessoa deficiente”.

“pessoas com deficiências”

em vez de “deficientes”.

Para além disso, dizer **“pessoa com Síndrome de Tourette”** ou **“pessoa que tem paralisia cerebral”** também reflete melhor o princípio da “pessoa em primeiro lugar”.

Um prestador de serviços da área de turismo deverá saber que as pessoas poderão ter as suas próprias preferências, pelo que, se não tiver a certeza que palavras utilizar, deverá perguntar. Uma conversa adequada deverá eliminar termos antiquados como “aleijado” e “atrasado”. “Tenha em atenção que muitas pessoas com deficiência não apreciam termos da gíria ou eufemismos, tais como “diferentemente capazes” ou “desafiados fisicamente”.

É sempre preferível descrever um indivíduo como

“pessoa que usa uma cadeira de rodas”

do que “pessoa confinada a uma cadeira de rodas”.

Uma cadeira de rodas é o que permite que a pessoa se desloque e participe na sociedade – é libertadora e não confinante.

Com qualquer deficiência, devemos evitar palavras negativas, enfraquecedoras, como “vítima” ou “sofredor”, mas usar antes expressões como “pessoa com SIDA” como uma descrição, em vez de “vítima de SIDA” ou “pessoa que sofre de SIDA”. Os prestadores de serviços poderão ter receio de ofender quando contactam pessoas com deficiências, por utilizarem expressões idiomáticas comuns. Por exemplo, dizer “Foi bom vê-lo”, e “Vemo-nos mais tarde” a pessoas cegas é

⁹ The Importance of Person First Language: <https://nsp4kids.com/parenting/importance-person-first-language/> (em língua inglesa).

completamente aceitável, uma vez que também elas utilizam regularmente estas expressões.

Muitas pessoas que são surdas comunicam com língua gestual e consideram-se como membros de um grupo cultural e linguístico minoritário. Referem-se a si próprios como “Surdos” com “S” maiúsculo, e poderão sentir-se ofendidos com os termos “deficiente auditivo”. Outros podem não se opor a esta expressão, mas pode ser mais seguro referir-se às pessoas com perda auditiva que comunicam pela fala como sendo “pessoas com dificuldades auditivas” e às pessoas com profunda perdas auditivas profundas como sendo “surdas”.

Veja aqui o vídeo sobre este tema: <https://www.youtube.com/watch?v=lz40q5lydnQ>
(em língua inglesa)

Mais informação sobre “Linguagem da pessoa em primeiro lugar” em:

<https://www.unitedspinal.org/disability-etiquette/> (em língua inglesa)

<https://www.disabilityisnatural.com/people-first-language.html> (em língua inglesa)

Como se relacionar com o cliente com necessidades específicas de acessibilidade: comportamento e linguagem corporal

Comunicação verbal e técnicas de acolhimento:

Como já mencionámos nas secções anteriores deste programa e módulo, as pessoas com necessidades específicas de acessibilidade não devem ser artificialmente separadas dos outros clientes durante o serviço, mas é importante estar preparado para prestar atenção especial ou fornecer apoio físico quando necessário. Deve ser prestada especial atenção ao cliente e às suas necessidades específicas na medida do necessário para a prestação adequada do serviço.

Cada prestador de serviços deve lembrar-se que toda a gente é um indivíduo, por isso, apesar destas recomendações serem para interações positivas, elas podem não funcionar bem com todos. Se o indivíduo com a deficiência reage negativamente, peça desculpas e pergunte qual seria a maneira mais apropriada de comunicar com ele/ela.

- Pergunte: “Posso ajudar?” ou “Em que posso ajudá-lo(a)?”
- Mesmo antes de fazer a pergunta, pergunte a si próprio: "Será que a pessoa parece precisar de ajuda?". Quando perguntar, não assuma que eles precisam - ouça a sua resposta.
- A cortesia habitual e o senso comum são sempre apropriados.
- Todas as deficiências possuem uma gama ampla e um espectro diverso de gravidade.
- A incapacidade de mobilidade pode ser visível através do uso de uma cadeira de rodas, muletas ou bengala. No entanto, em alguns casos de mobilidade, a pessoa poderá utilizar a cadeira de rodas em alguns momentos, e noutros conseguir andar sem assistência.
- Deficiências invisíveis / necessidades específicas devem ser lembradas e evitadas. Questionários especiais podem ajudar a identificá-lo.
- Ao planear um evento, não se esqueça de disponibilizar um número direto para que uma pessoa com necessidades específicas de acessibilidade possa

entrar em contacto – vai abrir uma porta para que a pessoa se sinta à vontade, sem se sentir que está a incomodar ao referir as suas necessidades.

- Fale simplesmente com a pessoa e pergunte-lhe o que ela pode ou não fazer.
- As capacidades das pessoas normalmente variam, mesmo quando têm uma incapacidade semelhante. Por exemplo, não vai saber há quanto tempo a pessoa tem a incapacidade, se eles têm trabalhado o processo de luto, ou se é uma condição recém-adquirida.
- As microdesigualdades referem-se às formas pelas quais as pessoas podem ser ignoradas, desrespeitadas, prejudicadas ou de algum modo tratadas de forma negativa por causa da sua incapacidade ou de alguma outra característica intrínseca. Uma microdesigualdade pode ser muito pequena. Pode envolver uma ação, ou palavras, ou um tom de voz, ou um gesto. Pode ser uma tentativa deliberada de prejudicar alguém ou pode ser não intencional, enraizada na perceção de uma pessoa sobre os outros. Qualquer que seja a fonte e por menor que seja cada situação em separado, ao longo do tempo, o "efeito cumulativo" destes incidentes, de palavras, ou de gestos pequenos num indivíduo com uma incapacidade pode fazer com que a pessoa se revolte, se torne deprimida, ou se sinta hipersensível.¹⁰

Mais sobre este tema (em língua inglesa):

<https://www.unitedspinal.org/disability-etiquette/#Introduction>

Papel da comunicação não-verbal:

- Fale sempre diretamente com a pessoa com deficiência. Se a pessoa estiver com um transportador ou um intérprete, não dirija a conversa a estes.
- Ao interagir por um período de tempo com alguém a usar uma cadeira de rodas, sente-se para poder ficar ao nível dos seus olhos. Isso ajuda o indivíduo a se sentir incluído na conversa e evita a tensão no pescoço.
- É perfeitamente aceitável oferecer-se para apertar as mãos quando é apresentado a uma pessoa com uma deficiência, mesmo quando a

¹⁰ Dicas e técnicas para proporcionar um ambiente acolhedor para pessoas com deficiência (em língua inglesa): https://www.uua.org/sites/live-new.uua.org/files/handout_tips_and_techniques_to_provide_a_welcoming.pdf

deficiência envolve o uso limitado das mãos ou um membro artificial. Apertar as mãos com a mão esquerda também é aceitável.

- Pode oferecer-se para ajudar uma pessoa com deficiência, mas aguarde até que a sua oferta tenha sido aceite. De seguida, solicite instruções sobre como pode ajudar melhor.
- Coisas como contacto visual, movimentos corporais e tom de voz podem dar sinais que podem transmitir informações importantes que não são verbalizadas. O comportamento geral de uma pessoa é muito mais revelador do que um único gesto visto isoladamente.
- Lembre-se que a comunicação verbal e a não-verbal trabalham juntas para transmitir uma mensagem. Poderá melhorar a sua comunicação verbal utilizando a linguagem corporal que reforça e apoia o que está a dizer, já que algumas pessoas dependem de pistas visuais.
- Se está confuso sobre os sinais não-verbais de outra pessoa, não tenha medo de fazer perguntas. Uma boa ideia é repetir a sua interpretação do que foi dito e pedir um esclarecimento. Por exemplo, alguém pode dizer-lhe que está feliz enquanto está com aspeto carrancudo e a olhar para o chão.
- Quando as pessoas deixam de olhar os outros diretamente, pode parecer que estão desinteressados ou não são totalmente honestas. Por outro lado, muito contacto visual pode parecer confrontacional ou intimidante. Quando o contacto visual direto for uma parte importante da comunicação, é importante recordar que um bom contacto visual não significa olhar fixamente nos olhos de alguém. Como saber qual a duração correta para o contacto visual? Alguns especialistas em comunicação recomendam intervalos de 4 a 5 segundos.¹¹

Obviamente, como todos nós podemos sublinhar as necessidades específicas de acessibilidade mais importantes que podemos ter, as pessoas com diferentes deficiências também terão uma abordagem pessoal à maneira como gostariam de ser tratadas. Como já se familiarizou com os blogs/sites pessoais que refletem a experiência das pessoas com necessidades específicas de acessibilidade no módulo 2, aqui também o convidamos a explorar alguns deles. Esperamos que também o ajudem a avaliar a pessoa como um indivíduo e a escolher a técnica de comunicação correta.

¹¹ 10 dicas para comunicar com pessoas com deficiências (em língua inglesa):
<http://www.courts.ca.gov/partners/documents/10commandments.pdf>

Diferentes formas de comunicação / Pessoas com várias deficiências e pessoas com outras necessidades de acessibilidade

Deficiências físicas

É mais provável que os indivíduos com deficiências físicas sejam identificados como tal pelos dispositivos de apoio à mobilidade que utilizam. Estas pessoas necessitam de um ambiente físico especialmente adaptado. No processo de comunicação, no início de uma conversa, é importante "não exagerar" na oferta de apoio ou assistência, mas ajudar apenas na medida em que ela solicitar.

Deficiências motoras:

- Lembre-se que os indivíduos com deficiência motora costumam expressar os seus pensamentos com facilidade;
- Algumas pessoas com problemas de mobilidade têm dificuldades com o equilíbrio. Ofereça assistência quando a pessoa estiver a vestir um casaco, mas pergunte-lhe qual a melhor forma de o fazer. Da mesma forma, se agarrar a porta para ajudar a abri-la, a pessoa pode estar a equilibrar-se apoiando-se nela, pelo que deve perguntar-lhe e aguardar pela resposta antes de ajudar;
- Tenha cuidado quando ajudar a abrir a porta para uma pessoa com muletas, porque ela vai apoiar-se na porta para a abrir;
- Descubra que capacidades a pessoa em cadeiras de rodas possui. Nem todas as pessoas que utilizam a cadeira de rodas estão incapacitadas de andar. Podem usar a cadeira de rodas porque partiram uma perna, para poupar energias ou para aumentar a velocidade de deslocação;
- Cair ou virar-se são grandes problemas para pessoas com limitações físicas. Avise-os se o chão está escorregadio ou se foi lavado recentemente;
- Quando ajudar uma pessoa em cadeira de rodas a descer ou subir degraus, incline a cadeira para trás enquanto estiver a subir / descer as escadas;

- Se necessitar de ajuda a levantar ou descer uma cadeira de rodas do passeio, pergunte ao seu utilizador como está acostumado a fazê-lo: de frente ou de costas para a frente;
- Quando estiver a deslizar numa descida, impeça a cadeira de rodas de o fazer depressa demais;
- Aprenda como se controla uma cadeira de rodas quando a estiver a empurrar ao longo dos passeios;
- Não se debruce sobre a cadeira de rodas. Ela faz parte do espaço individual do seu utilizador. Não empurre ou toque uma cadeira de rodas sem pedir permissão;
- Se, durante uma reunião, estiver por detrás de uma mesa que o impede de ver claramente a pessoa em cadeira de rodas do outro lado, afaste-se. Para se despedir, não se debruce por cima da pessoa que está na cadeira de rodas;
- Saiba previamente a localização das rampas de acesso, casas de banho, elevadores, portas, fontes e telefones.¹²

Mais dicas práticas sobre comunicação com utilizadores de cadeiras de rodas que Gem Hubbard partilha connosco no seu canal no Youtube:

<https://www.youtube.com/watch?v=EIT822wWbho> (em língua inglesa).

Deficiências sensoriais

Deficiências visuais

- Quando se encontrar com ou servir uma pessoa cega ou com deficiência visual, foque a sua atenção na linguagem verbal, uma vez que é a chave para uma comunicação de qualidade. Antes de começar a comunicar, apresente-se: “Bom dia, o meu nome é...”.
- Nem todas as pessoas reconhecem ou se recordam de vozes. Se a última vez que se encontraram foi há mais tempo do que o dia prévio, ou se a

¹² United Spinal’s Disability Etiquette Publication (em língua inglesa):
<https://www.unitedspinal.org/disability-etiquette/>

pessoa com deficiência visual não se lembra do seu nome, acrescente:
“Encontrámo-nos em tal sítio...”.

- Deverá cumprimentar uma pessoa com deficiência visual de forma a que ela entenda que o está a fazer. Não deverá cumprimentá-la acenando a mão ou com a cabeça. Algumas palavras terão de substituir essa comunicação não-verbal."
- Ao comunicar, uma pessoa com deficiência visual aceita apenas informação verbal e áudio. As ferramentas de comunicação não-verbal não são informativas nestes casos.
- Fale diretamente com a pessoa cega ou com deficiência visual. Não opte por falar antes com a família ou amigos, ignorando-a. A pessoa pode falar por si própria. Fale da sua maneira habitual, olhando-a diretamente. Não grite: a falta de visão não tem ligação à falta de audição.
- Muitos acreditam que é necessário estar sempre a falar quando está na presença de uma pessoa com deficiência visual: “Caso contrário, ele/ela não vai saber que eu ainda estou lá "ou " ele/ela de qualquer maneira não tem nada mais para fazer". Não é verdade.
- Não é necessário evitar palavras como “olhe”, “veja”, etc. Uma pessoa com deficiência visual não ficará ofendida com estes termos, compreendendo que as palavras fazem parte da conversação normal.
- Lembre-se que as pessoas com deficiência visual não conseguem ver (ou têm dificuldade em fazê-lo), mas podem ouvir, pelo que qualquer palavra sussurrada será certamente ouvida.
- Pergunte sempre se necessita de ajuda antes de a ajudar. Isto demonstrará respeito pela sua liberdade. Não hesite em oferecer ajuda, mas não insista.
- Se a sua oferta não for aceite, não fique ofendido. Esteja atento à sua própria reação.
- Se estiver num local ruidoso, não deixe a pessoa com deficiência visual no meio da conversa ou imediatamente após a mesma sem avisar que se irá afastar. De outro modo, a pessoa irá continuar a falar sem saber que já ninguém a está a ouvir.
- Nunca deixe uma pessoa com deficiência visual numa área aberta ou local sem marcas identificáveis do espaço. É preferível trazer a pessoa até perto

da parede desse mesmo espaço ou junto de um outro marco para que ela possa escolher a sua direção de movimento.

- Nunca leia silenciosamente a informação a uma pessoa com deficiência visual antes de a resumir. Leia devagar, alto e de forma clara. Se não lhe pedirem, não comente / resuma o que acabou de ler.
- O ambiente arrumado é muito importante para pessoas com deficiências visuais. Tudo deve ter um lugar permanente. Se pegar em algo, coloque-o no mesmo lugar.
- Se a pessoa com deficiência visual não lhe disser a quantia que lhe está a dar ao pagar, diga-o: “Está a dar-me ... euros”. Ao lembrar-lhe a quantia, irá evitar mal-entendidos.
- Idealmente, contaria o dinheiro nas mãos da pessoa com a deficiência visual quando paga ou troca o dinheiro – assim, será muito mais fácil para ela lidar com o dinheiro.
- Lembre-se de oferecer a sua mão quando está a andar com uma pessoa cega ou pessoa com deficiência visual. Caso contrário, será difícil de acompanhar e ela vai sentir-se insegura. Não agarre a sua mão ou a empurre à sua frente - as pessoas deficientes visuais usam as mãos para se equilibrar.
- Como um guia, siga perto da pessoa com deficiência visual, mas um pouco à sua frente. Nunca agarre a sua mão, deixe-a antes apoiar-se em si.
- Deixe clara a direção do movimento, por exemplo, vá para o final do corrimão e, em seguida, vire à direita. Se a pessoa com deficiência visual precisa virar, especifique: esquerda ou direita.
- Descreva o ambiente para uma pessoa com deficiência visual ao caminhar com ela, indique quaisquer obstáculos, tais como subir ou descer escadas, ângulos da parede, e assim por diante. Os riscos adicionais incluem coisas tais como portas giratórias, gavetas ou portas semiabertas, elementos que se projetam das paredes, tais como lâmpadas, prateleiras.
- Não basta dizer "cuidado". Ao alertar uma pessoa com deficiência visual, é necessário especificar exatamente o que uma pessoa tem de fazer para evitar o perigo, como: não corra, não pule.

- Ao passar por uma porta ou uma passagem estreita, o guia deve sempre ir primeiro, pois guia a pessoa com deficiência visual pela mão, que ela segue.
- Se você subir ou descer as escadas com uma pessoa com deficiência visual, diga-lhe, “cuidado, estamos agora a subir (a descer) as escadas”. Em seguida, ofereça a sua mão e suba (desça) as escadas.
- Se uma pessoa com deficiência visual sobe ou desce as escadas sozinha, ela vai sentir o fim das escadas com uma bengala branca. Se a acompanhar, diga-lhe que está a aproximar-se do último degrau, avise quando uma das escadas termina e a outra começa.
- Se não guiar a pessoa, então especifique como são as escadas e de que lado estão os corrimões.
- Se precisar escolher entre umas escadas ou uma escada rolante, deve sempre perguntar à pessoa com deficiência visual. Não se esqueça de avisar quando pisar ou sair da calçada.
- Quando a ajuda a sentar-se, tome a sua mão e coloque-a no braço da cadeira ou encosto. Não toque na bengala branca, não a mova, deixe-a onde a pessoa a colocou.
- Ao acompanhar ao carro uma pessoa com deficiência visual, abra a porta do carro e coloque a mão na borda superior da porta. Com a sua outra mão, ela vai sentir a altura do carro e onde precisa de se sentar.

Pessoas com deficiências visuais nas suas instalações:

- Quando convidar uma pessoa com deficiências visuais a visitar as suas instalações, lembre-se de descrever, de forma clara, os pontos visuais centrais: portas, escadas, obstáculos, etc.
- Se a pessoa o visita pela primeira vez, descreva-lhe as instalações. Será melhor recebê-la na entrada e descrever-lhe o caminho até ao seu gabinete à medida que o seguem, qual é a porta, etc.
- Se quiser dar algo a uma pessoa com deficiência visual que conhece, chame-a. Se não a conhecer, toque na pessoa. Ela compreenderá que quer falar com ela.

- As portas devem estar sempre totalmente fechadas ou abertas. As portas dos armários devem estar sempre fechadas.
- Certifique-se de que os baldes, vassouras, e baldes de lixo não estejam espalhados pelo caminho. Fixe os tapetes e esconda os fios elétricos, prevenindo acidentes. Antes de sair ou entrar repentinamente numa sala, avise a pessoa com a qual está a falar.
- Deixe a pessoa escolher por si própria se se senta ou não. Não a force a sentar-se. Ponha a mão da pessoa nas costas da cadeira e diga: “Está aqui uma cadeira” ou indique “A cadeira está à sua direita”.
- Nunca diga “A cadeira está aí” ou “Há uma prateleira na parede”. Estas expressões não terão significado para uma pessoa com deficiência visual. É preferível dizer: “A cadeira está à sua frente” ou “A três metros à sua esquerda está uma prateleira na parede”.
- Se a pessoa com deficiência visual visita com frequência as suas instalações, avise-a quando houver alterações, tais como móveis removidos, equipamentos novos, etc.¹³

Veja este exemplo de guia de acolhimento a pessoas com cães-guia (em língua inglesa):

https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/ehrc_guide_to_assistance_dogs.pdf

Familiarize-se com a opinião de uma rapariga com deficiência visual – “10 maneiras de ajudar uma pessoa cega ou com deficiência visual” (em língua inglesa):

<https://lifeofablindgirl.com/2019/02/13/10-ways-you-can-help-a-blind-or-visually-impaired-person/>

Deficiências auditivas

O principal contributo na comunicação com uma pessoa com deficiência auditiva ou surda é a comunicação corporal. As suas expressões irão ajudar os interlocutores a fazerem mais rapidamente um primeiro contacto e a compreender os outros de

¹³ United Spinal’s Disability Etiquette Publication (em língua inglesa):
<https://www.unitedspinal.org/disability-etiquette/>

forma mais fácil. No início, é muito importante saber que tipo de comunicação é mais conveniente para o indivíduo: língua gestual, comunicação por escrito ou através de um intérprete. Siga estas dicas ao comunicar:

- Use mímica, linguagem corporal, e outras técnicas de comunicação não-verbal durante uma conversação. Se não conseguir comunicar, escreva as palavras num papel.
- Fique ou sente-se perto da pessoa para que ela possa ver o seu rosto.
- Mantenha contacto visual. Olhe diretamente para a pessoa com a qual está a falar. Mesmo que interaja com ela através de um intérprete, olhe para a pessoa com a deficiência auditiva.
- Fale em frases curtas, devagar e de forma clara, mantenha um tom e ritmo natural. Faça pausas entre as frases. Apresente o interlocutor ao tópico da conversa.
- Se a conversa incluir várias pessoas, fale com uma de cada vez.
- Não grite. Se a pessoa estiver a usar um aparelho auditivo, este está adaptado ao volume de som necessário, pelo que a sua voz poderá distorcer palavras.
- Se necessitar pedir à pessoa com deficiência auditiva para repetir o que acabou de dizer (para se certificar que compreendeu a informação), faça-o educadamente, de forma cooperante e evite ofender, usando um tom imperativo.
- Se a pessoa não compreender a informação, pode repetir a frase uma ou duas vezes; se mesmo assim não compreender, então repita a informação, usando palavras mais simples. Se a pessoa não entender, escreva num papel (ou aponte com os dedos).
- Movimentos da cara e labiais devem ser claramente visíveis.

O que não deve fazer quando comunica com uma pessoa com uma deficiência auditiva

- Não esconda a sua boca enquanto fala. Não fique na contraluz (com as costas viradas para a luz direta) para permitir uma leitura labial fácil.

- Não faça gestos exagerados. Não ande enquanto fala. Não toque no aparelho auditivo.
- Se a pessoa fala, não a interrompa e não complete as suas frases. Não use interpretações ambíguas (acenos da cabeça, etc.).
- Não use língua gestual se não a souber bem.

Comunicação num grupo com uma pessoa com deficiência auditiva ou surda:

- Sente a pessoa com deficiência auditiva num local adequado, de preferência ao lado do interlocutor, para que possa ver-lhe os lábios.
- Apresente o tema e a nova terminologia. Se não for possível discutir a nova terminologia previamente, escreva-a num papel.
- Use apoios visuais como folhetos, imagens, etc.
- Aguarde que o material seja lido por pessoas com deficiência auditiva antes de explicá-lo em detalhe ou explique o material antes de distribuí-lo.
- Garanta que pessoas com deficiência auditiva não percam nenhuma informação importante.¹⁴

A experiência da Natalie, uma rapariga com deficiência auditiva - 5 coisas que eu gostava que as pessoas que ouvem soubessem (em língua inglesa):

<https://www.hearinglikeme.com/what-you-should-know-about-living-with-hearing-loss/>

Experiência de um viajante surdo – os problemas de comunicação têm de ser resolvidos (em língua inglesa):

<https://thedeaftraveller.com/2018/04/26/tips-communicating-deaf-travellers/>

Deficiências cognitivas

Pessoas com deficiências intelectuais ou cognitivas causam algum receio, expressões de ignorância e, por vezes, até sentimentos de raiva em pessoas que

¹⁴ United Spinal's Disability Etiquette Publication (em língua inglesa): <https://www.unitedspinal.org/disability-etiquette/> ; em língua portuguesa: <https://desculpenaoouvi.com.br/10-dicas-para-falar-com-um-deficiente-auditivo/>

não estão familiarizadas com a sua condição. Esta deficiência nem sempre é percebida imediatamente - às vezes leva tempo para percebê-la e entendê-la. Siga estas dicas ao comunicar:

- Use frases curtas, claras, com palavras simples para comunicar com uma pessoa com deficiência cognitiva. Se a informação for complexa, tente simplificá-la ou divida-a em partes mais pequenas.
- Fale com a pessoa como sendo adulta, não como se fosse uma criança.
- Lembre-se que a pessoa é um adulto. Deixe-a tomar decisões a não ser que tenha outras indicações ou informação.
- As pessoas com deficiência intelectual podem achar difícil tomar decisões rapidamente. Seja paciente e dê-lhes tempo para pensarem adequadamente.
- Muitas vezes, as pessoas com deficiências intelectuais estão a tentar dar respostas satisfatórias, dizendo o que gostaria de ouvir.
- Formule perguntas para que consiga obter informação precisa. Verifique as respostas fazendo a mesma pergunta, mas de formas diferentes.

Mais informações sobre este tema (em língua inglesa):

<https://vkc.mc.vanderbilt.edu/etoolkit/general-issues/communicating-effectively/>

Comunicação com pessoas com Síndrome de Down

- Comunique de uma forma simples e formule claramente as frases e perguntas.
- Leve mais tempo para comunicar do que o habitual, de modo que uma pessoa com esta síndrome possa entender a informação que é transmitida. Use o idioma ajustado à idade do interlocutor e à situação.
- Evite perguntas fechadas porque as respostas não mostrarão o que a pessoa realmente pretende.
- Observe quando se entendem um ao outro, e evite esperar demasiado ou muito pouco dessa pessoa. É importante encontrar regras de comunicação e comportamentais que sejam aceitáveis e compreensíveis por ambas as partes.

- Pessoas com Síndrome de Down podem ter a tendência de querer agradar a toda a gente, pelo que podem concordar com coisas sem compreenderem se realmente querem ou não.
- Se surgir uma pergunta importante, é necessário verificar se a pessoa entendeu a informação - formule uma pergunta para identificar se entendeu. Se ela repetir as suas palavras, pergunte novamente, mas formule a pergunta de maneira diferente.
- Fale diretamente com uma pessoa com síndrome de Down, em vez de com aqueles que a acompanham.

Mais sobre o tema (em língua inglesa):

https://ulusadown.com/wp-content/uploads/2014/06/Overcoming_communication_difficulties.pdf

Comunicação com pessoas no espectro do autismo

Pessoas com autismo podem ter diferentes graus e tipos de autismo, o que afeta sua comunicação com os outros. Esta secção fornece algumas orientações gerais sobre comunicação com pessoas no espectro do autismo.

- Tente interessar o interlocutor antes de começar a falar e verifique se a pessoa está a olhar para si.
- Use a linguagem que corresponde à idade e situação do interlocutor, e use também a linguagem não-verbal. Aqueles com autismo entendem muito melhor as informações visuais do que as orais.
- É importante saber que uma pessoa com esta deficiência é sensível a sons, cores, luz e toque. Fale numa voz calma e baixa, o tom emocional da voz humana pode perturbar e afastar a pessoa. Muitas pessoas com esta incapacidade não falam verbalmente, mas pode compreendê-las observando a sua linguagem não-verbal.
- Não apresse a pessoa depois de dar a informação. Aguarde a resposta, seja paciente. Repita as informações apenas se lhe for pedido.

- As pessoas autistas não gostam de inovações, por isso é importante que as pessoas que comunicam com eles mudem o menos possível.
- Uma pessoa com autismo tem, muitas vezes, um "objeto de apego" (um lenço, uma corda, um lápis). Não tente tirá-lo embora, porque pode fazer com que a pessoa se sinta insegura.
- Se planejar quaisquer alterações, notifique a pessoa ou o seu tutor com antecedência.
- A arrumação é muito importante para pessoas com autismo. Todos os objetos devem estar nos seus lugares. Ao comunicar, deve usar apenas as coisas com as quais ele/ela está acostumado.
- Uma pessoa autista pode mostrar a sua insatisfação ou raiva partindo as coisas. Não faça movimentos bruscos para impedi-lo. Fale e aja o mais calmamente possível.

Mais sobre este tema (em língua inglesa):

<https://www.autism.org.uk/about/communication/communicating.aspx>

Comunicação com pessoas com outras deficiências cognitivas

- Trate os adultos com deficiências intelectuais, cognitivas ou de desenvolvimento como adultos.
- Ajuste o seu método de comunicação conforme necessário, dependendo das respostas do indivíduo. Use frases simples, diretas ou formas visuais complementares de comunicação, como gestos, diagramas ou demonstrações, se indicado.
- Use linguagem concreta e específica. Evite linguagem abstrata e formulação simplista. Quando possível, utilize palavras que se relacionem com coisas que se podem ver.
- Evite usar termos direcionais, como direita, esquerda, leste ou oeste.
- Esteja preparado para repetir as mesmas informações mais de uma vez de diferentes maneiras.

- Ao fazer perguntas, formule as frases sem sugerir respostas desejadas ou preferidas, pois algumas pessoas com deficiências intelectuais, cognitivas ou de desenvolvimento poderão dizer-lhe o que eles pensam que quer ouvir.
- Dê instruções exatas. Por exemplo, "Irá ver o guia às 10:30," em vez de "Volte cá para ver o guia daqui a 15 minutos."
- Evite dar muitas direções ao mesmo tempo, o que pode ser confuso. Elimine distrações e minimize o ruído de fundo, se possível.
- Evite sobrecarga sensorial, fornecendo informações de forma gradual e clara.
- Forneça informações na forma escrita ou verbal, se essa for a preferência da pessoa.
- Reconheça que a pessoa pode precisar que se repitam as direções e pode necessitar de tomar notas para ajudar a lembrar-se delas ou da sequência de tarefas. Ele ou ela também pode beneficiar de assistir a uma tarefa demonstrada.
- Não finja entender se não o faz. Peça à pessoa para repetir o que foi dito. Seja paciente, flexível e solidário.
- Não presuma que a pessoa será capaz de ler bem; alguns podem nem ler.

Veja o vídeo para saber mais sobre o tema (em língua inglesa):

<https://www.youtube.com/watch?v=lyV1v-nib38>

Mais sobre este tema (em língua inglesa):

<http://picturemyfuture.com/wp-content/uploads/2013/05/Guide-to-Talking-to-someone-with-intellectual-disability-V3-23-May-2013.pdf>

Distúrbios mentais

Pessoas com distúrbios mentais são, muitas vezes, difíceis de compreender, são-nos desconhecidos, e, portanto, a primeira reação a tal pessoa é a de a evitar, ou é o recuo ou confronto, confusão, devido à ignorância de como se comportar e o que esperar. O nosso comportamento ou o início de um contacto não passa

despercebido por uma pessoa com um distúrbio, e a comunicação torna-se frequentemente ineficaz.

De acordo com a Organização Mundial de Saúde, 1.500 milhões de pessoas em todo o mundo têm problemas de saúde mental, e este número está a aumentar. Saber como se comportar e como interagir com pessoas com distúrbios mentais vai ajudar-nos a sentir mais confiantes em diferentes situações de vida e trabalho.

Vamos debater que **sinais** indicam que uma pessoa tem um distúrbio mental:

- Expressão sem emoções: um rosto inexpressivo, imóvel, sem contacto visual, linguagem corporal inexpressiva.
- Linguagem inconsistente e pobre, e comunicação diminuída.
- Delírios e alucinações: conversando com vozes que não existem; a falar sobre os delírios ou alucinações; o comportamento correspondente aos delírios ou alucinações.
- Os delírios de perseguição: uma pessoa pode agir como se fosse perseguida.
- Pensamento e comportamento limitados; linguagem inconsistente, dificuldade em acumular atenção, incapacidade de realizar ações rotineiras, roupas estranhas.
- Dificuldades em iniciar e continuar atividades direcionadas: falta de motivação, sentar-se e não fazer nada, indisposição para participar de qualquer atividade.

O que precisa saber sobre as pessoas com distúrbios mentais?

- Uma pessoa com um distúrbio mental comporta-se, muitas vezes, de forma anormal, e isso pode assustar-nos. Por exemplo, fala para si mesmo, preocupa-se com algo, anda para trás e para frente e pode agir de modo estranho.
- Um distúrbio mental pode dar origem a sentimentos de medo e um mau humor. Isto pode resultar numa repetição da mesma pergunta, uma excitação extraordinária, falta de comunicação com os outros, passividade, silêncio, e assim por diante.

- Uma pessoa com distúrbio mental poderá não cuidar da sua higiene pessoal, poderá vestir-se de forma estranha (ex.: com roupas estranhas, inconsistentes, por vezes sujas,...).
- Os indivíduos podem reagir de forma sensível a circunstâncias imprevistas ou novas, e como resultado, podem começar a comportar-se agressivamente.
- Podem ter um medo forte e irracional de outras pessoas, coisas ou lugares. O medo de outras pessoas pode afetá-los, pelo que podem começar a comportar-se agressivamente, sem uma razão aparente.
- Se uma pessoa não tem espaço pessoal devido à proximidade de outras pessoas, isso também pode levar à agressão.
- Pessoas com distúrbios mentais não são mais perigosas do que todas as outras pessoas. De acordo com as estatísticas, as pessoas com psicose são menos propensas a violar a lei do que a população em geral. São menos perigosas do que aquelas que estão sob a influência de álcool ou drogas.
- As pessoas que sofreram de psicose são mais propensas a ser vítimas do que a cometer um crime. Elas não são imprevisíveis, mas simplesmente confusas se comparadas com o que os outros chamam de realidade.

Dicas práticas para comunicar com uma pessoa com distúrbio mental

- Mantenha-se em contacto com a pessoa com transtorno mental, seja atento, calmo, respeitoso.
- Aceitar a pessoa como ela é, aceitar a personalidade da pessoa e tratar cada um como um indivíduo.
- Faça contacto visual, com a expressão facial, tom de voz, sugira falar sobre as coisas, o que vai incentivar uma pessoa com distúrbio mental a confiar no interlocutor.
- Cuide da sua segurança, escolha uma posição segura, uma distância adequada.
- Dê espaço a uma pessoa com um distúrbio mental, não a encurrale, fique perto da porta.

- Não olhe para a pessoa com demasiada atenção, pois pode ser entendido como uma ameaça.
- Se precisa chegar-se mais perto, vá devagar, não faça movimentos bruscos, não levante a voz.
- Evite temas que possam provocar uma pessoa.
- Mantenha uma distância entre si e uma pessoa com distúrbio mental, não lhe toque porque pode aumentar a ansiedade, medo, ou até mesmo levar à violência.
- Se houver um ambiente barulhento, tente encontrar um lugar calmo.
- Guarde as coisas que perturbam a pessoa; coloque os objetos não seguros fora da visão da pessoa, vigie as suas mãos.
- Observe o comportamento da pessoa e a sua linguagem corporal. Veja se a pessoa está a falar com uma outra que esteja fora da sua linha de visão, pois isto pode levar a mudanças bruscas de comportamento.
- Se uma pessoa está assustada, enraivecida, tente acalmá-la.
- Fale calmamente, devagar, faça perguntas curtas e claras, repita-as se necessário, dê explicações de forma clara e resumidamente, anote as informações necessárias.
- Se uma pessoa ouve vozes internas, é desordenada ou se sente perseguida, lembre-se que a capacidade da pessoa de se concentrar em si é limitada.
- Uma pessoa com um distúrbio mental pode não entender a essência da conversa e não saber o que dizer. Então, ela pode responder qualquer coisa de modo desrespeitoso porque esta resposta assegura a sua segurança em lugares públicos (por exemplo, na rua).
- Pergunte se pode ajudar a pessoa, ou se precisa informar ou convidar alguém. Pode perguntar se está a tomar medicação.
- Há uma possibilidade de que uma pessoa com distúrbio mental não seja capaz de comunicar racionalmente, mas tente fazer a conversa tão específica quanto possível e, se necessário, devolver a pessoa à pergunta.
- Ouvir é muitas vezes útil, mesmo que não seja para uma ajuda real no momento.

- Uma pessoa com distúrbio mental deve ser encorajada a falar sobre um tema específico, a pedir factos e expressar sua opinião.
- Não humilhe a pessoa e não se deixe humilhar; fale com a pessoa como sendo um adulto, em vez de lhe falar como uma criança.
- Se o interlocutor estende a conversa, volta aos assuntos já discutidos, deve dizê-lo educadamente e terminar a conversa.

Mais sobre este tema (em língua inglesa):

https://www.workplacestrategiesformentalhealth.com/mmhm/pdf/full_communicating_0.pdf

Outros clientes com necessidades de acessibilidade

Pessoas idosas (de 65 anos ou superior¹⁵)

- Tal como faria a todos os outros clientes, aborde as pessoas idosas de modo formal, para demonstrar respeito. Use "Sr." "Sra." , a menos que esteja mais familiarizado com o indivíduo, ou se ele expressou ter preferência por outra forma de ser tratado.
- Esteja ciente de que as pessoas idosas podem ter dificuldade em ouvir. Para ter em conta as deficiências auditivas, fale numa voz clara e não se apresse a falar. Evite gritar, pois pode distorcer a sua linguagem e torná-lo mais difícil de entender. Encare o indivíduo e faça o contacto visual ao falar, para que ele possa ver os seus movimentos labiais, e preste atenção às indicações visuais.
- Evite distrações e ruído de fundo, tanto quanto possível. Interrupções e ruídos concorrentes (como música, vozes, computadores, ventoinhas, etc.) podem dificultar a comunicação e a compreensão.
- Esteja ciente de que as pessoas mais velhas podem ter dificuldade em ver. Para ter em conta as deficiências visuais, certifique-se que o posto de atendimento tem a iluminação adequada. Incentive o cliente a usar os seus óculos, se aplicável. Se a pessoa tiver uma deficiência visual grave, considere formas alternativas de fornecer informações, como por meio da gravação de áudio.
- Não interrompa ou se apresse durante a comunicação. Isso pode indicar falta de respeito pela pessoa ou desinteresse pelo que o cliente está a tentar comunicar. Muitos idosos têm dificuldade em recordar-se de pequenos detalhes e apreciam ter as coisas por escrito. Seja um folheto ou uma nota rápida lembrando ao cliente os detalhes necessários, pequenos gestos terão um grande impacto. Mantenha um bloco de notas e canetas perto do local de atendimento para maior comodidade. Os representantes do atendimento ao cliente devem ser formados para comunicarem com um tom respeitoso e não

¹⁵ <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/7012459/3-29092015-AP-EN.pdf> (em língua inglesa)

condescendente, responder com precisão a perguntas detalhadas e fazer com que os clientes se sintam confiantes nas suas decisões.

- Evite uma linguagem com estereótipos ou que possa ser vista como desrespeitosa ou paternalista. Mesmo que essas declarações possam não ser intencionais, podem afetar negativamente a sua capacidade de comunicar bem com clientes mais idosos. Considere cuidadosamente o seu texto e se é apropriado para o indivíduo e a situação.
- Reconheça as emoções dos clientes e responda com empatia e entendimento. As pessoas idosas enfrentam muitos desafios associados ao envelhecimento, e podem sentir uma série de emoções, tais como medo, raiva, incerteza, ansiedade, apatia, e muito mais. Reconhecer essas emoções e demonstrar compaixão, empatia e entendimento pode facilitar a comunicação. Evite termos técnicos e gíria. Utilizar uma linguagem simples, descrições claras dos termos, e apoios visuais podem ajudar a superar qualquer barreira de literacia. Adicionalmente, se necessário, anotar pontos-chaves e pedir ao cliente para explicar, nas suas próprias palavras, o que compreendeu da informação relevante pode melhorar a compreensão.

Informação preparada com base em: “Strategies for Communicating Effectively With Older Adults”¹⁶

Experiência de um viajante idoso – considerações e descobertas (em língua inglesa): <https://www.nomadicmatt.com/travel-blogs/don-alison-success-story/>

Crianças pequenas

- Registe informações essenciais sobre as famílias com pedidos especiais ou alergias/outras informações importantes no momento do *check-in*.
- Pergunte aos pais se eles têm pedidos específicos, como uma mesa maior, cadeira de alimentação ou cama extra.
- O prestador de serviços deve ser formado sobre como interagir com as famílias e as crianças durante a sua estadia e para antecipar as suas

¹⁶ <https://www.medpro.com/10-communication-tips-seniorcare> (em língua inglesa).

necessidades. Certifique-se que o serviço será fornecido de uma maneira paciente, flexível e amável para com as crianças.

- Sempre que possível, observe as famílias com crianças pequenas e ofereça-se para servi-las sem estarem na fila.
- Peça sempre permissão aos pais antes de dar qualquer coisa às crianças.
- Informar os pais com crianças pequenas sobre a disponibilidade de um elevador, rampa ou outro equipamento conveniente ou percurso se a família está a usar um carrinho de bebé.

Pode encontrar em muitos fóruns de discussão famílias ansiosas por viajar com crianças pequenas e detalhes sobre como elas definem um serviço que seja adequado ao que esperam.

Há um exemplo de uma companhia aérea – Como ajudar jovens famílias, evitando falhas de comunicação:

<https://corporate.airfrance.com/en/news/welcome-board-little-ones> (em língua inglesa).

Deficiências na fala

- Converse com pessoas com deficiências da fala como conversaria com qualquer outra pessoa; usar o seu tom regular de voz sem gritar.
- Seja paciente porque a pessoa pode necessitar de tempo extra para comunicar. Não fale pela pessoa ou complete as frases dela.
- Dê à pessoa a sua atenção exclusiva e elimine o ruído de fundo e as distrações.
- Se a pessoa utilizar um dispositivo de comunicação, como um quadro de comunicação manual ou eletrónico, pergunte à pessoa qual a melhor forma de o utilizar.
- Não finja entender quando não o faz. Diga à pessoa que não entende o que ela disse e peça-lhe para repetir a mensagem, soletrá-la, dizer-lhe de uma forma diferente, ou anotá-la. Use gestos e notas escritas.

- Repita o que entendeu e veja as reações da pessoa, que podem indicar se está a entender corretamente.
- Desenvolva uma estratégia de comunicação específica que seja consistente com as capacidades da pessoa: peça para acenar com a cabeça ou piscar os olhos para indicar acordo ou desacordo com o que pediu ou disse.
- Para obter informações de forma rápida, faça perguntas curtas que exijam respostas breves ou um aceno de cabeça. Evite insultar a inteligência da pessoa com a simplificação excessiva.

Familiarize-se com as pessoas que gaguejam - as experiências de comunicação, medos e desafios que elas superam (em língua inglesa):

<http://www.say.org/mystuttervideos/>

Deficiências/incapacidades invisíveis

- Não se recuse a acreditar no que não pode ver, duvidando da veracidade de uma pessoa.
- A melhor tática é simplesmente falar com uma pessoa e perguntar o que pode e não pode fazer.
- Assuma sempre que há uma pessoa no grupo com uma deficiência oculta. Então, diga, por exemplo, "caminhe conosco, caso consiga" e planeie sempre intervalos na caminhada a cada 30-45 minutos.
- Se uma pessoa diz que não pode fazer algo, não tente convencê-la a tentar de qualquer maneira.
- Convide à participação ou à participação parcial, e nestes casos pergunte o que poderá fazer para que a participação seja possível.
- Uma deficiência auditiva é uma incapacidade oculta; assumo sempre que há uma pessoa no seu grupo com perda auditiva.
- Não faça juízos de valor sobre a dor ou as limitações de outra pessoa; aceite como verdadeiro o que a pessoa lhe diz.

Gestão de situações/reclamações específicas

Os conselhos transmitidos neste módulo permitirão ao prestador de serviços de turismo poder escolher o estilo de comunicação certo para interagir com os clientes com várias necessidades específicas. No entanto, o prestador de serviços deve estar preparado para gerir situações não típicas, em que um cliente, cujas necessidades não são satisfeitas, acusa o pessoal de fornecer serviços que não são acessíveis a todos, ou em que o pessoal de serviço tem de lidar com situações de conflito, em que as pessoas com necessidades específicas de acessibilidade estão envolvidas. A discriminação por deficiência é quando uma pessoa é tratada menos bem ou colocada em desvantagem por algo que se relaciona com sua incapacidade numa determinada situação¹⁷.

O [UK Equality Act 2010](#) diz que ninguém deve ser discriminado porque:

- tem uma deficiência;
- alguém pensa que uma pessoa tem uma deficiência (discriminação por percepção);
- a pessoa está ligada a alguém com deficiência (discriminação por associação).

Não constitui uma discriminação ilícita tratar uma pessoa com deficiência de forma mais favorável do que uma pessoa sem deficiência.

A resolução de reclamações de clientes com deficiência pode exigir alguma investigação e recursos mais amplos. Como é que um prestador de serviços deve lidar com as situações em que os clientes reclamam que foram tratados de forma injusta? Por exemplo, uma pessoa em cadeira de rodas não pode entrar num restaurante com os seus amigos porque há degraus na entrada e não existe rampa. O grupo reclama ter-lhes sido parcialmente ou totalmente negado o acesso a um serviço. Ou o caso em que uma pessoa com deficiência visual não pode ler o menu. Ou mesmo, uma comunicação incorreta com o cliente com uma deficiência cognitiva que pode colocá-lo numa situação perigosa.

O prestador de serviços deve assegurar que tais reclamações:

- são compreendidas e levadas a sério;
- são investigadas cuidadosamente.

¹⁷ The United Kingdom Equality Act (em língua inglesa): <https://www.equalityhumanrights.com/en/equality-act/equality-act-2010>

Que tipo de serviços alargados deve oferecer um prestador de serviço na área do turismo para este tipo de situações?

- ter uma abordagem calma para recolha de provas
- disponibilizar um representante do pessoal, responsável e capaz de resolver a reclamação o mais rapidamente possível.

Como evitar a repetição desta situação no futuro?

- conheça e discuta a situação com os clientes com necessidades específicas de acessibilidade e com a sua equipa;
- planeie uma reunião com um Consultor de Turismo Acessível para avaliar o ambiente construído e as políticas de gestão;
- elabore um plano de ação para impedir a repetição de reclamações;
- certifique-se de que a sua política de serviços turísticos está em consonância com a legislação da UE.¹⁸

Voltemos agora à situação que falámos no início deste módulo:

“Butch é um homem de quarenta anos que, como resultado de um acidente de mota, sofreu uma dupla amputação, utilizando agora uma cadeira de rodas para a sua mobilidade. Ele afirma que a sua experiência em ir a restaurantes é muito semelhante à de Khi Khi . «O empregado de mesa terá a tendência de perguntar à minha esposa: "O que é que ele gostaria de pedir?", como se eu não estivesse lá. Eu olho-os diretamente nos olhos e digo: “Tem de me perguntar a mim o que eu gostaria de pedir”». Enfurece-me saber que, hoje em dia, as pessoas ainda têm atitudes como esta. Faz-me sentir desvalorizado. Mesmo quando vamos ao cinema, se estivermos ao balcão para comprar pipocas, o funcionário perguntará à minha esposa: “O que é que ele gostaria?”. Novamente, digo: “Olhe para mim! Precisa perguntar-me a mim!”

- Explique por que é que este comportamento da equipa do restaurante é inadequado e como é que ele deve ser ajustado, com base nas informações deste módulo.
- Como deve atuar a gestão do cinema no caso da reclamação sobre o comportamento do empregado?

Assista a este vídeo (em língua inglesa):

<https://www.youtube.com/watch?v=tHEwEvAXxos>

O vídeo tem como objetivo aumentar a consciencialização sobre a deficiência em todos nós, clientes de um serviço. Mas coloque-se no lugar da empregada de mesa.

¹⁸ <https://proudlockassociates.com/resolve-complaints-management-disabled-customers/> (em língua inglesa)

Quais são as possíveis reações negativas e positivas dela nesta situação? Como é que essas situações podem ser impedidas no futuro?

Apesar da preparação adequada do pessoal, há situações que causam repercussões fora de uma empresa ou organização de serviços. Provavelmente já leu sobre tais situações nas redes sociais ou portais de notícias onde as pessoas com deficiências descrevem a sua experiência negativa junto de um serviço num determinado local público.

Eis uma abordagem estratégica para lidar com tais reclamações de clientes:

1. Reaja imediatamente

Certifique-se de que todos aqueles que reclamam recebem uma resposta rápida. Mesmo que não possa dar uma solução imediata à situação, deve ao menos informá-los de que a reclamação foi recebida e está a ser analisada. A reação oficial deve ser dada pelo representante da empresa.

2. Não negue a situação

Assuma que a reclamação é verdadeira - não tente negar a responsabilidade ou delito, menosprezar a queixa, argumentar ou tentar convencer o cliente que ele ou ela está errada, dar desculpas ou tentar culpar os outros. Pode ser que o problema tenha sido um mal-entendido do que se esperava do serviço.

3. Apure os factos e os detalhes

Tente obter tantos detalhes quanto necessário para realmente entender a situação e o problema. É importante investigar as causas da situação, pois ajudará a implementar as respetivas ações preventivas para o futuro.

4. Reconheça o problema

Se a sua empresa realmente cometeu um erro, admita, reconheça o problema e assuma a responsabilidade por isso. Também faz perfeito sentido desculpar-se. Pedir desculpas não é necessariamente assumir culpa. É mais sobre mostrar empatia e compreensão pelos sentimentos do cliente e frustração com a situação.

5. Informe sobre as ações preventivas

O objetivo do procedimento de ação corretiva e preventiva é fornecer mecanismos eficazes para a comunicação com os clientes em caso de um problema, reclamação ou no controlo de erros previstos ou imprevistos no fluxo de trabalho quotidiano.

Dê informação ao cliente sobre as medidas específicas que tomará (ou planeia tomar) para impedir tais queixas no futuro. Convide o cliente a reusar os seus serviços e avaliar as alterações.

6. Agradeça ao cliente

Não importa o quão desagradável a situação foi, quando os clientes se queixam, no final deverá ficar grato. Quando a solução for implementada, agradeça ao cliente por chamar a atenção para a reclamação e por dar ao seu negócio uma oportunidade para melhorar. Esta é também uma forma de fazer o cliente sentir-se importante. Saber como e ser capaz de resolver as reclamações do cliente é essencial para o sucesso de qualquer empresa.

Aprender a partir destas situações e usar este conhecimento para minimizar reclamações futuras é ainda mais importante: melhore processos, implemente formação, reveja as informações que fornecem para evitar falsas expectativas e desilusões.¹⁹

7. Adote e implemente um Código de Conduta

Seguir um código de boa conduta pode ser uma maneira útil de focar o serviço no atendimento ao cliente e, ao mesmo tempo, melhorar a reputação do negócio como sendo um fornecedor competente e confiável.

Na área do Turismo Acessível, a [ENAT - the European Network for Accessible Tourism](#) criou o [Código de Conduta da ENAT](#) disponibilizado aos membros desta rede europeia que prestam serviços de turismo. Lançado em outubro de 2009, o código de boa conduta da ENAT é um selo de compromisso para empresas e organizações de turismo, reconhecendo os seus esforços na promoção de viagens e turismo acessíveis. É o primeiro e único selo internacional para a promoção de padrões éticos para as empresas especificamente na área do Turismo Acessível para Todos.

O Código de Conduta da ENAT consiste em 8 princípios orientadores para entidades, de modo a tornar as viagens e o turismo acessíveis a todos os visitantes que possuam dificuldades de acessibilidade. Os princípios orientadores são baseados nos objetivos da ENAT (de acordo com os [estatutos](#)) e em práticas éticas de negócio que promovam a acessibilidade e a qualidade do serviço ao cliente).

Os membros da ENAT que assinam o código comprometem-se a servir todos os seus clientes de forma responsável e com o devido cuidado às suas necessidades de acessibilidade. Eles também concordam, na medida do possível, em usar apenas os fornecedores que aderem aos princípios do código. Depois de terem assinado o

¹⁹ <https://www.providesupport.com> (em língua inglesa)

código e de ser fornecido os detalhes da pessoa responsável pela acessibilidade na sua organização, a ENAT emite o Certificado do Código de Boa Conduta ao seu membro, o qual pode ser afixado nas suas instalações, como prova do seu compromisso. O logotipo do Código de Conduta da ENAT pode ser utilizado no *site* da entidade ou em material impresso de publicidade e marketing. Até à data, mais de 100 organizações assinaram o código de boa conduta da ENAT.



Imagem ilustrativa do logotipo do Código de Conduta da ENAT.

O Código de Boa Conduta da ENAT

O nosso compromisso:

- 1. Reconhecimento da igualdade de direitos:** Reconhecemos que todas as pessoas têm o direito de desfrutar do turismo, sejam quais forem as suas capacidades e antecedentes, e trabalhamos para promover este direito nas nossas atividades.
- 2. Atenção pessoal:** Acolhemos todos os clientes e tornamos nossa prioridade o ir ao encontro das suas necessidades.
- 3. Remover e prevenir barreiras da acessibilidade:** Comprometemo-nos a planear e realizar melhorias na nossa infraestrutura, produtos, serviços e informações, usando uma abordagem de "*design* para todos", a fim de remover ou minimizar barreiras de acessibilidade e de contribuir para o turismo sustentável e acessível para todos.
- 4. Melhoria do nosso conhecimento, competências e capacidades:** Seguimos as "boas práticas" reconhecidas e a orientação para a acessibilidade turística prestada pela ENAT, e estamos empenhados na formação contínua do pessoal, que tem em conta o respeito pela diversidade humana e a sensibilização para as pessoas com deficiência,

assegurando que todos os clientes são acolhidos e servidos de modo apropriado.

5. Monitorização: a nossa organização assegura que os serviços ao cliente são monitorizados e a acessibilidade é melhorada, na medida do possível, dentro das nossas capacidades financeiras.

6. Os nossos fornecedores: Sempre que possível, trabalhamos com fornecedores que também reconhecem e respeitam os princípios contidos no código de boa conduta da ENAT.

7. Tratamento de reclamações: a nossa organização possui um procedimento de reclamações disponível para os clientes para que possam relatar sua possível insatisfação com a nossa publicidade, informações, instalações ou serviços. Todas as reclamações são tratadas de forma rápida e completa.

8. Responsabilidade da Gestão: consideramos a boa acessibilidade para todos os clientes como parte de nossa maior responsabilidade social. A nossa equipa de gestão inclui uma pessoa responsável pelas questões de acessibilidade e que pode ser contactada por clientes e restantes membros do pessoal.

Nome:

Função:

Email:

Telefone:

Assinatura:

Data:

Copyright ENAT 2019.

Conclusões

- As empresas e seus representantes não conseguem prestar um serviço adequado aos clientes com necessidades específicas de acessibilidade, pois geralmente não têm certeza de qual a melhor abordagem e atitude em relação a tais indivíduos.
- O serviço turístico acessível deve assegurar a autonomia individual, a independência e a inclusão social.
- O princípio da **Pessoa em primeiro lugar** é centro da comunicação no Turismo Acessível.
- As regras comuns da comunicação acessível devem estar em consonância com a abordagem individual ao cliente e suas (in)capacidades.
- A incapacidade física provoca diferentes níveis de deficiências e de necessidade de prestação de apoio.
- A comunicação com pessoas com deficiências sensoriais requer uma atenção adequada aos detalhes da comunicação verbal e do ambiente físico.
- A compreensão comum das necessidades e expectativas assegura a comunicação bem-sucedida dos prestadores de serviços de turismo com pessoas com deficiências intelectuais.
- O reconhecimento oportuno do distúrbio mental de um cliente pode assegurar a garantia de um serviço que lhe seja apropriado.
- Reconhecimento das possíveis dificuldades e a empatia do pessoal de serviço aumentam a acessibilidade dos serviços de turismo para pessoas idosas.
- A preparação cuidadosa para o atendimento de famílias com crianças pequenas ajuda a evitar dificuldades durante a prestação do serviço.
- O Código de Conduta é uma ferramenta para tornar as viagens e o turismo acessíveis a todos os visitantes e evitar as situações de conflito.