



Funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

---

# TAD Módulo 4

Como medir a Acessibilidade  
dos ambientes e serviços  
turísticos

---



**TAD**  
The Ability Advisor

# Índice

<b>Objetivos e Conteúdos do Módulo</b>	<b>3</b>
<b>Introdução</b>	<b>4</b>
<b>Requisitos de desempenho para avaliar a acessibilidade</b>	<b>7</b>
<b>Repartição dos critérios de avaliação por rubricas</b>	<b>9</b>
Avaliação dos Serviços de Informação	9
Avaliação de Serviços de Transporte/Transfers	11
Avaliação de Ambientes Construídos	12
Avaliação de Serviços e Atividades no Local	14
<b>Como Verificar e Avaliar a Acessibilidade</b>	<b>15</b>
<b>Pessoas com deficiências motoras e sensoriais e pessoas com deficiências cognitivas / dificuldades de aprendizagem</b>	<b>21</b>
<b>Clientes com intolerâncias alimentares ou necessidades dietéticas especiais</b>	<b>24</b>
Rotulagem e informação sobre alergénios	25
<b>Famílias com Crianças e Pessoas Idosas</b>	<b>31</b>
<b>Requisitos Funcionais / Técnicos para um Ambiente Construído e Infraestruturas Turísticas Acessíveis</b>	<b>34</b>

## Objetivos e Conteúdos do Módulo

Este módulo centra-se na forma de avaliar o ambiente construído e serviços oferecidos, de acordo com os princípios do Design Universal. Apresenta instrumentos para recolha de informações ao longo de toda a “cadeia de acessibilidade” (acesso físico do ambiente construído, design de serviços e suporte ao cliente, informações e TIC, transportes). O módulo também aumenta a consciencialização sobre as etapas críticas de uma ferramenta de recolha.

### **Competências – RESULTADOS DE APRENDIZAGEM**

- Compreensão dos principais conceitos e questões na recolha de dados de acessibilidade relacionados com instalações e serviços turísticos;
- Conhecer princípios e boas práticas na apresentação de informação de acessibilidade para visitantes com deficiência e necessidades específicas de acessibilidade.

### **Objetivos:**

No final da formação, os formandos serão capazes de:

- Identificar um produto/serviço turístico acessível
- Avaliar a acessibilidade de um produto ou serviço
- Medir, descrever e fotografar características-chave e barreiras de acessibilidade, utilizando ferramentas e métodos apropriados
- Avaliar a qualidade das instalações e serviços turísticos em termos de acessibilidade para diferentes tipos de utilizadores.

### **Conteúdos programáticos:**

- Apresentação dos principais critérios de avaliação e seu uso
- Diferentes esquemas para análise de acessibilidade
- Como verificar e avaliar a acessibilidade
- Exemplos práticos para avaliar a acessibilidade
- Material fotográfico de bons e maus exemplos
- A legislação e a sua influência na acessibilidade
- Gerenciamento e uso de uma ferramenta de coleta
- Guia de fotografia e medição OSSATE
- Declaração de Acessibilidade da ENAT (Pantou.org)
- Outros esquemas de informação acessível (AIS)

## Introdução



O objetivo de todos os operadores turísticos deve ser proporcionar um ambiente acolhedor e serviços que são adequados para todos aqueles que possam desejar visitar e desfrutar da oferta turística.

As instalações e serviços acessíveis ajudam a promover a sustentabilidade social e ambiental e também dão vantagem às comunidades locais. Os serviços acessíveis aos turistas apoiam os cidadãos locais com necessidades de acessibilidade e vice-versa.

De modo a garantir um nível de serviço consistente e adequado para os **clientes com necessidades específicas de acessibilidade**, uma série de verificações de acessibilidade ou "auditorias" devem ser efetuadas em vários pontos da cadeia de prestação de serviços, abrangida de forma ampla por estas **quatro categorias**:

1. **Acesso a informações** (incluindo formatos online, impressos, por telefone, presencial e alternativos, reservas / emissão de bilhetes e pagamento;
2. **Transportes/transfers**;
3. **Ambiente construído e instalações**;
4. **Serviços e atividades no local**.

Na conceção das categorias acima referidas, os operadores de turismo dos Estados-membros da UE devem, em primeiro lugar, respeitar os **requisitos ou regulamentos jurídicos nacionais ou regionais relacionados com a acessibilidade** das informações, transportes, edifícios, ambientes e instalações, dos bens e serviços para pessoas com deficiência.

Os operadores devem igualmente respeitar qualquer legislação vigente que exija que as pessoas com deficiência não devam ser sujeitas a discriminação, direta ou indiretamente.

Por este motivo, é necessário que os operadores conheçam a legislação pertinente e a apliquem na conceção das suas instalações e dos seus serviços, fazendo todos os esforços "razoáveis" para cumprir tais requisitos. O seu incumprimento pode conduzir a reclamações legais por parte de quem, devido à sua incapacidade, seja impedido (ou tenha dificuldades) de aceder e usufruir dos serviços oferecidos a outros clientes sem deficiência.

Na prática, a prestação de serviços para clientes com necessidades específicas de acessibilidade não é apenas uma questão de seguir os requisitos legais de acessibilidade, que são muitas vezes considerados como "requisitos mínimos". Os operadores também devem estar cientes dos requisitos específicos e diferenciados dos clientes relacionados com a sua condição e habilidades, e ter em consideração como fornecer serviços adequados que atendam às necessidades de uma forma equitativa, assegurando o seu conforto, comodidade e segurança.

Acima de tudo, a acessibilidade não deve ser considerada apenas como uma obrigação legal, mas também como um contributo para a qualidade da oferta, proporcionando uma oportunidade económica para a atividade turística.

Como princípio geral, ao avaliar a acessibilidade das infraestruturas e dos serviços turísticos, é necessário ponderar se estes apresentarão barreiras aos visitantes com diferentes deficiências e/ou necessidades específicas de acessibilidade.

Ao avaliar o ambiente e os serviços, o operador turístico é capaz de desenvolver um Plano de Ação de Acessibilidade para ajudar a remover e/ou superar as barreiras que impedem os clientes de participar na experiência turística. O plano de ação especificará as medidas necessárias a tomar e fornecerá um calendário para melhorar a acessibilidade das instalações e do serviço em todos os aspetos relevantes em que as normas não são satisfeitas – ou onde as instalações e práticas poderão ser melhoradas.

## Requisitos de desempenho para avaliar a acessibilidade<sup>1</sup>

As questões-chave para a avaliação de um local, destino ou experiência acessível podem ser organizadas sob as quatro categorias referidas anteriormente:

- **Acesso a informação** - inclui a possibilidade para que todos encontrem informações claras, confiáveis e atualizadas sobre acessibilidade e os serviços disponíveis tanto online (Web, aplicações móveis) como no próprio local. A disponibilização de informação deve considerar a variedade de habilidades cognitivas dos clientes, conhecimento de idioma(s), capacidade de leitura, habilidades sensoriais (a nível visual, auditivo e tátil), uso de dispositivos de comunicação assistida (por exemplo, aparelho auditivo, leitor de ecrã); uso de ícones e pictogramas, design de sinalização e legibilidade dos textos (legendas, folhetos, menus, etc.).
- **Acesso a transportes públicos** - inclui o fornecimento de informações sobre percursos, horários e serviços em formatos acessíveis e alternativos; fornecimento de veículos adaptados, pontos de embarque e terminais de transporte adequados ao acesso de cadeiras de rodas; disposições para que passageiros cegos, surdos ou com deficiência visual ou auditiva se possam orientar por meio de anúncios visuais e verbais dos percursos, das direções de viagem e paragens, de preferência em tempo real; políticas em vigor, criando espaços prioritários nos veículos para utilizadores de cadeira de rodas e assentos prioritários para pessoas com deficiência, pessoas frágeis / mulheres grávidas; formação para motoristas e condutores sobre consciencialização para a deficiência, acessibilidade e atendimento ao cliente.
- **Acessibilidade física** - inclui a possibilidade para que todos possam aceder e movimentar-se de forma independente e utilizar o espaço e os seus

---

<sup>1</sup> Conteúdos desenvolvidos por:

1) CPD - Consulta per le Persone in Difficoltà ONLUS

2) ENAT - European Network for Accessible Tourism [www.accessibletourism.org](http://www.accessibletourism.org)

componentes (mobiliário fixos e móveis, equipamentos, objetos, elementos tecnológicos, sistemas e seus terminais), de forma igual, inclusiva, não discriminatória e não marginalizadora, em autonomia, conforto e total segurança. O acesso físico deve considerar a variedade de estatura e tamanho dos clientes, força, resistência, condições de saúde, capacidade de locomoção, uso de dispositivos de mobilidade (afetando os requisitos de espaço e necessidade de acesso nivelado), capacidade de manipular objetos e controlos (ex. maçanetas, torneiras de chuveiro) e uso de outros dispositivos de assistência.



- **Acesso a serviços** – inclui a possibilidade de cada visitante participar, compreender e desfrutar da experiência oferecida na sua variedade e complexidade (cultura, desporto, lazer e entretenimento, relaxamento, itinerários, vinhos e cozinha, etc.). Sempre que possível, as pessoas com deficiência ou com necessidades específicas de acessibilidade devem usufruir dos serviços oferecidos de forma igual ou equivalente a todos os outros visitantes, e sem taxas discriminatórias por “serviços especiais”. O operador de turismo deve distribuir os custos de serviços específicos para pessoas com deficiência por todo o orçamento da prestação de serviços. Formação do pessoal de serviço em consciencialização sobre deficiência, acessibilidade e atendimento ao cliente.

## Repartição dos critérios de avaliação por rubricas

Esta secção fornece uma visão geral dos critérios de avaliação relevantes para uma empresa ou serviço, listados em cada uma das quatro categorias apresentadas anteriormente.

### Avaliação dos Serviços de Informação



Os visitantes devem ser capazes de obter informações sobre a acessibilidade dos serviços prestados, e de comunicar com o prestador de serviços, independentemente das suas possíveis restrições devido à idade, deficiência ou condição de saúde.

Os chamados “formatos alternativos (de comunicação)” devem ser fornecidos pelo operador, sempre que tal não acarrete uma dificuldade excessiva. Exemplos de formatos alternativos incluem, por exemplo, texto em braille, sistemas de melhoramento de audição para utilizadores de aparelhos auditivos, brochuras com impressão em caracteres de maior formato.

A avaliação da acessibilidade da prestação de informações pode ter em conta os seguintes elementos:

- *Websites* e aplicações móveis (*apps*) – avaliação da conformidade com as Diretrizes de Acessibilidade a Conteúdo da Web (WCAG);
- Material impresso, incluindo versões com caracteres grandes e com maior contraste visual; ter em consideração a perceção visual de imagens e/ou informação baseada em texto por parte de pessoas daltónicas;
- Comunicações por e-mail, mensagens de texto (SMS), telefone por texto e outros serviços baseados em texto;
- Serviços telefónicos, incluindo serviços de resposta por voz interativa e controlada por um operador;
- Línguas alternativas, incluindo língua gestual (via vídeo);
- Vídeo, incluindo a legendagem, língua gestual, descrição áudio, e sistema de legenda oculta (*closed caption* ou CC);
- Guias áudio quando disponibilizados nos locais/eventos;
- Comunicação por meios não digitais (ex: suporte papel, telefone, fax) para pessoas que não podem utilizar aparelhos digitais.

Os visitantes devem ser capazes de obter informações relevantes sobre a acessibilidade dos serviços prestados e fazer reservas ou comprar bilhetes, independentemente das suas possíveis restrições devido a deficiências.

A avaliação da acessibilidade das disposições de reserva / bilhética e pagamento pode abordar os seguintes elementos:

- Sistemas de reserva baseados na Web - conformidade com as diretrizes WCAG;
- *Apps* de reserva – conformidade com as diretrizes WCAG;

- Sistemas de bilheteira para teatros, cinemas, festivais, eventos, etc. - ter em conta a reserva de lugares dedicados para pessoas que utilizam cadeiras de rodas; possíveis descontos para assistentes pessoais;
- Meios alternativos de pagamento;
- Terminais multibanco/ATM – facilidade de acesso e de utilização para pessoas com limitações sensoriais e/ou físicas;
- Pessoal formado em consciencialização sobre deficiência, acessibilidade e atendimento ao cliente.

## Avaliação de Serviços de Transporte/*Transfers*



Os visitantes devem ser capazes de obter informações relevantes sobre a acessibilidade dos serviços prestados e aceder e utilizar as opções de transporte disponíveis, independentemente das suas possíveis restrições devido a deficiência. A avaliação dos serviços de transporte e *transfers* poderá ter em consideração os seguintes elementos:

- Informações (como por exemplo horários, condições para o transporte de bagagem e emissão de bilhetes) fornecidas em formatos acessíveis, seja online ou em balcões de informação / bilheteiras;
- Serviços de transferência nos terminais aéreos / ferroviários / rodoviários / ferry, utilizando veículos acessíveis a cadeiras de rodas e pontos de embarque acessíveis;
- Serviços de táxi/carrinhas acessíveis a passageiros com cadeira de rodas;
- Passageiros com animais de assistência estão autorizados a usar os serviços de transporte;
- Assistência ao passageiro, quando possível.

## Avaliação de Ambientes Construídos



Os visitantes devem poder aceder, entrar e usufruir de edifícios, ambientes e outras instalações construídas, independentemente das suas possíveis restrições devido à idade, deficiência ou condição de saúde.

Ambientes e instalações devem estar livres de obstáculos que possam causar desconforto ou impedir que qualquer pessoa desfrute da utilização segura e conveniente de locais, equipamentos ou componentes. Também é necessário garantir que os avisos sejam disponibilizados aos utilizadores que possam estar sujeitos a fontes de perigo, em particular para pessoas cegas, deficientes visuais, surdas ou com deficiência auditiva.

A avaliação da acessibilidade de edifícios, ambientes externos e instalações pode ter em conta os seguintes elementos:

- Paisagem envolvente, proteção/abrigo de condições climatéricas, plantando, lugares para sentar ao ar livre, elementos ajardinados;
- Sinalética e outra informação no local, assim como sistemas de orientação/navegação;
- Percursos pedestres; travessias rodoviárias;
- Estacionamento, incluindo espaços específicos para pessoas com deficiência (condutores/passageiros);
- Locais de embarque;
- Paragens e terminais de transporte público;
- Entradas e portas;
- Rampas e degraus/escadas (interiores e exteriores), incluindo corrimãos e outros elementos de proteção;
- Área de receção, balcões de atendimento, máquinas de bilhética;
- Casas de banho e instalações sanitárias (incluindo instalações específicas para pessoas com deficiência); espaço para mudança de roupa de bebés – também acessível a utilizadores de cadeiras de roda;
- Quartos de hóspedes, incluindo os especificamente destinados a pessoas com deficiência;
- Salas e espaços funcionais (com critérios de acesso específicos para diferentes tipos de quartos)
- Ambiente de iluminação e iluminação de tarefas;
- Ambiente acústico;
- Qualidade de ar interior, ventilação;
- Visitantes com animais de assistência com autorização de entrada e utilização das instalações e serviços no local.

## Avaliação de Serviços e Atividades no Local



Os visitantes devem ser capazes de obter informações relevantes sobre a acessibilidade dos serviços e as atividades fornecidas, assim como de aceder e utilizar esses serviços, tanto quanto possível, de forma independente - ou com assistência - independentemente das suas possíveis restrições devido a deficiência.

A avaliação da acessibilidade ao serviço e atividades prestadas pode ter em conta os seguintes **elementos**:

- Formação de pessoal em consciencialização sobre a deficiência, acessibilidade e atendimento ao cliente;
- Disponibilidade de informações prévias detalhadas sobre o serviço, em particular referentes a acessibilidade, segurança, possíveis restrições de idade ou altura;
- Termos e condições para a participação ou utilização do serviço;
- Disponibilização de assistência, se solicitada;
- Oferta de meios alternativos para participar na atividade ou experiência, por exemplo, num horário diferente ou com serviços de apoio adicionais.

## Como Verificar e Avaliar a Acessibilidade<sup>2</sup>



A análise da acessibilidade de um local e dos seus serviços envolve uma série de etapas, seguindo, de modo genérico, a “Viagem do Cliente Visitante” (conforme descrito no Módulo 1).

A avaliação de acessibilidade pode incluir todos ou alguns dos seguintes procedimentos:

- **A análise da informação** disponibilizada pelos proprietários do local. Tal ocorre habitualmente através do *site* ou aplicação móvel e/ou informação em papel. A análise do *site* pode ser realizada remotamente, e deverá

---

<sup>2</sup> Conteúdos desenvolvidos por CPD - Consulta per le Persone in Difficoltà ONLUS

focar-se na **acessibilidade web** (para pessoas com deficiência), que inclui a utilização de ferramentas de verificação automática e verificação humana, e no **conteúdo web** com relação às descrições dos serviços acessíveis, os quais também devem estar presentes no *site*. A análise pode incluir uma entrevista no próprio local ou por telefone com o gestor do *site*, ou outros elementos do pessoal responsáveis pela informação e *marketing online*.

- **A análise às políticas e procedimentos de gestão** referentes à acessibilidade para pessoas com deficiência e outros clientes com necessidades específicas de acesso. Essas políticas podem estar publicadas no *site* do local ou podem ser obtidas através de entrevistas com os gerentes de secção/departamento.
- **A análise do ambiente construído** - também referida como "Auditoria da acessibilidade ao edifício". Essa avaliação deve ser realizada no local por um auditor formado e deve cobrir todas as áreas e instalações a que os clientes têm acesso e nas quais são atendidos. Para tal, deve ser utilizada uma lista de verificação detalhada, sendo normalmente incluídas na auditoria as medições, descrições e fotografias das instalações.
- **Uma análise aos serviços / atividades disponíveis para os clientes**, incluindo as medidas específicas que são tomadas para garantir que sejam acessíveis a todos os clientes. Essa avaliação deve ser realizada no próprio local, por meio de observação e de entrevistas com o gerente / pessoal responsável. Quando for necessária uma análise detalhada aos serviços prestados ao cliente, poderão ser tidos em conta os resultados de questionários de avaliação da satisfação dos clientes. O *feedback* do cliente também pode ser recolhido de forma contínua (através de formulários de *feedback* ou uma caixa de sugestões), podendo ser utilizado internamente pela gerência do local para avaliar o desempenho dos serviços.

Geralmente, a condução de uma Auditoria à acessibilidade de um local de turismo envolve os seguintes passos:

- Chamada telefónica: instrumento preliminar para uma avaliação no local, para encontrar a informação mais detalhada possível;
- Visita no próprio local: efetuada pela equipa auditora devidamente preparada;
- Aplicação do questionário da auditoria de acessibilidade, concebido para detetar todos as características e elementos necessários para garantir a

prestação de serviços abrangentes, tendo em conta a vasta gama de requisitos de acessibilidade dos visitantes;

- Fotografar e efetuar medições para fornecer descrições precisas das instalações - podem ser apoiadas por um guia de fotos e de medições<sup>3</sup>;
- Relatório: relata as informações sobre a acessibilidade obtidas durante a análise/auditoria, não incluindo juízos de valor subjetivos.

A análise da acessibilidade:

- pode ser caracterizada como uma espécie de “retrato”, “fotografia” dos edifícios ou atividades em relação aos elementos que caracterizam a sua acessibilidade e usabilidade;
- deve ser realizado por pessoal formado na área das auditorias de acessibilidade, os quais estão muito familiarizados com os regulamentos técnicos de acessibilidade e com as necessidades específicas das pessoas com deficiência (por exemplo: motoras, sensoriais, intelectuais, cognitivas, etc.) e com outras necessidades relacionadas com grupos, como crianças pequenas, idosos, pessoas com necessidades alimentares, etc.);
- contribui para a compreensão da organização dos edifícios, serviços e espaços, para que cada cliente possa avaliar se satisfaz as suas necessidades de acessibilidade, de acordo com a sua opinião sobre se existe uma adequação das instalações e serviços a si próprio;
- fornece todas as informações necessárias ao técnico / especialista para realizar a avaliação de maneira ordenada, clara, completa e confiável; deve ter sempre em conta as necessidades daqueles que podem ter requisitos de acessibilidade de apoios múltiplos ou complexos.

A **avaliação da acessibilidade** é o próximo passo após a análise. A "fotografia" não é suficiente, pelo que também devemos combiná-la com um processo que "julgue" o quanto a “fotografia” / análise corresponde aos princípios mínimos de usabilidade.

---

<sup>3</sup> Guia de Fotografia e Medições (Photo and Measurement Guide) de Pantou.org  
[https://pantou.org/sites/default/files/public/Photo%20and%20Measurement\\_guide\\_v2.0-s\\_mall\\_en.pdf](https://pantou.org/sites/default/files/public/Photo%20and%20Measurement_guide_v2.0-s_mall_en.pdf)

O objetivo é fornecer uma descrição técnica e completa do nível de usabilidade da estrutura em si. Não é apropriado fornecer um juízo de valor "acessível: sim ou não", pois as necessidades específicas dos visitantes podem variar num espectro alargado de possibilidades.



A nível geral, as instalações devem ser projetadas e geridas de forma a garantir um bom acesso para pessoas com deficiências e pessoas com necessidades específicas de acessibilidade. A auditoria de acessibilidade e as informações dela resultantes, que são publicadas sob a forma de uma **Declaração de Acessibilidade**, devem fornecer informações claras, completas, atualizadas e, acima de tudo, confiáveis, para que o utilizador decida se o local ou a atividade vai ao encontro das suas próprias necessidades.

Os princípios básicos para assegurar a acessibilidade são os seguintes:

1. *Autonomia*: possibilidade para clientes com deficiência de se movimentarem e utilizarem os espaços e serviços da maneira mais independente e autónoma possível, ou seja, sem a necessidade de ajuda, ou com recurso à assistência disponível, se a pessoa com deficiência assim o exigir);

2. *Segurança*: preparação de planos adequados para garantir a evacuação e a segurança dos visitantes com deficiência em caso de emergência;
3. *Autodeterminação*: possibilidade do cliente avaliar objetivamente as condições de acessibilidade em relação às suas próprias necessidades específicas, com base nas descrições precisas fornecidas por um Sistema de Informação sobre Acessibilidade (*Accessibility Information Scheme*).
4. *Satisfação / valor estético*: importância do valor estético da solução de *design* ou do serviço proposto, que não deve ser de qualidade inferior às demais intervenções;
5. *Universalidade da intervenção*: com base em soluções concebidas "para todos", sempre que possível e não dedicadas, separadas ou discriminadas, de acordo com o princípio de "Uso Equitativo".
6. *Flexibilidade da solução*: favorecer diferentes soluções de *design* e comunicação em relação às diversidades humanas e suas necessidades, procurando, tanto quanto possível, soluções multi-opcionais.<sup>4</sup>

Um exemplo de uma ferramenta de avaliação de livre acesso (*open-source*) amplamente utilizada para realizar uma Auditoria de Acessibilidade de instalações turísticas é o [questionário Pantou](#)<sup>®</sup>. Este questionário é:

- modular, permitindo perguntas customizadas de acordo com o tipo de local e serviços oferecidos;
- estruturado com respostas predominantemente fechadas para facilitar o processo e evitar a complexidade;
- organizado para detetar os aspetos estáticos e dinâmicos da hospitalidade;
- organizado em relação a instalações que são:
  - específicas do local, ou
  - não estritamente relacionadas com a estrutura, apesar de disponíveis
  - disponíveis em qualquer estrutura (escadas, elevadores, corredores, etc.)
- estruturado para avaliar as condições de acessibilidade em relação a diferentes necessidades do utilizador, incluindo: deficiências motoras,

---

<sup>4</sup> Ver: Os Princípios do Design Universal (The Principles of Universal Design):

[https://projects.ncsu.edu/design/cud/about\\_ud/udprinciplestext.htm](https://projects.ncsu.edu/design/cud/about_ud/udprinciplestext.htm)

deficiências sensoriais, intolerâncias alimentares e ambientais e / ou alergias, serviços para crianças e famílias, atenção a pessoas idosas, etc.;

- organizado em relação às principais instalações e espaços que:
  - o estão ligados por vias de acesso / caminhos;
  - o estão equipados com apoios técnicos e vários tipos de equipamento para apoiar o acesso e as comunicações;
  - o são utilizáveis por clientes com necessidades específicas através de alguns serviços ou equipamentos dedicados;
- pode ser organizado através de uma lista de verificação informatizada, com a possibilidade de: autoavaliação, proposta de soluções para resolver problemas de acessibilidade, mudanças, atualizações.

As características de acessibilidade e usabilidade de um local ou instalação não são estáticas, e devem, idealmente, estar sob melhoria contínua. Isto aplica-se especialmente no caso de empresas de turismo ou projetos turísticos nos quais os proprietários e gestores são apoiados por um Consultor de Acessibilidade para desenvolver a sua consciencialização, e procurar a melhoria progressiva da acessibilidade das suas informações, das suas instalações e dos seus serviços.

A avaliação de acessibilidade assume, portanto, uma posição central no desenvolvimento da consciencialização para o gestor, proprietário ou membro da equipa, que procura dar uma calorosa recepção a todos os hóspedes.

## Pessoas com deficiências motoras e sensoriais e pessoas com deficiências cognitivas / dificuldades de aprendizagem<sup>5</sup>



As principais instalações e serviços que devem ser considerados durante a fase de análise e avaliação estão listados abaixo (como exemplo, são referidas as instalações de um alojamento):

1. Estacionamento: disponibilidade de espaços reservados para estacionamento (para pessoas com deficiência motora, grávidas ou crianças pequenas). Ter em consideração as características do pavimento e possibilidade de utilização de forma independente.
2. Recepção / hall: usabilidade parcial ou completa. Ter em consideração: a entrada, espaço, balcão, mobiliário, soluções dedicadas, espaço para informações sem áreas sombrias, controlo de obstáculos à visão global do ambiente, etc.
3. Quarto: disponibilidade de quartos "acessíveis" e de quartos que, embora não sejam acessíveis de acordo com a legislação, podem também ser utilizados

---

<sup>5</sup> Conteúdos desenvolvidos por CPD - Consulta per le Persone in Difficoltà ONLUS

por pessoas com necessidades ou deficiências específicas (por exemplo, invisuais).

Ter em consideração: quantidade, tipo, distribuição, movimentação no interior de forma independente ou movendo a disposição do mobiliário e / ou com apoio (abertura de janelas, proximidade da cama, utilização da TV e do minibar, etc.); disponibilidade de medidas para clientes com deficiências sensoriais; disponibilidade de casas de banho realmente acessíveis, que inclua mobiliário sanitário acessível com possibilidade de entrada e de aproximação (movimentação interior, e utilização do espelho, chuveiro, lavatório, barras de apoio, serviços de cortesia para crianças *ad hoc*, serviços de cortesia "reconhecíveis" para pessoas cegas, etc.).

4. Restaurante / pequenos-almoços: usufruto de forma completa ou parcial, de modo independente ou com apoio.

Ter em consideração: acessibilidade com um percurso comum ou dedicado; espaços e mobiliário; possibilidade de "ementas especiais"; disponibilidade de menus em Braille / com caracteres grandes / ilustrados; disponibilidade de serviços para crianças (cadeiras altas, trocador, aquecedores de biberões, etc.); possibilidade de refeições para celíacos; possibilidade de pequeno-almoço no quarto se a sala de refeições estiver inacessível, etc.

5. Serviços adicionais (ex: piscina, spa, jardim, salas de conferências e eventos, etc.): usufruto de forma completa ou parcial, de modo independente ou com apoio.

Ter em consideração: acessibilidade de espaço e usabilidade do mesmo; medidas para clientes com deficiências sensoriais.

6. Percursos e apoios / equipamentos:

- i. Percursos horizontais: interno e externo entre todos os ambientes. Ter em consideração: se são comuns ou "dedicados", obstáculos, barreiras arquitetónicas, pontos de estrangulamento, manutenção / praticabilidade, obstáculos "altos" para cegos, boa visibilidade para os surdos, espaços de "encaminhamento", sinalização / orientação.
- ii. Percursos verticais (escadas, rampas, elevadores, etc.): deverão ser permanentemente acessíveis.

Ter em consideração: boa iluminação do elevador, dimensões, espaço de chegada ao nível do piso, indicadores sonoros/visuais, altura, forma e tamanho dos painéis de botões.

- iii. Apoios: elevadores de escadas, elevadores de piscina, sistemas de emergência / alarmes.

Ter em consideração: funcionamento, experiência na utilização e frequência da manutenção.

7. Serviços – aspetos dinâmicos:

- i. Informação/comunicação: *site* com informações de acessibilidade, procedimentos de acolhimento;
- ii. Acesso/transporte/sinalização: acesso com transportes públicos ou privados acessíveis (ou não), presença de sinalização de trânsito adequada, presença de indicações para vias alternativas/dedicadas;
- iii. Serviços / expedientes específicos (por exemplo, política de preços e de ofertas não discriminatória, intervenções para aumentar a usabilidade);
- iv. Formação em “Acolhimento para Todos”;
- v. Experiência prévia na receção de clientes com necessidades específicas.

**Fontes:**

<https://www.destinationsforall2018.eu/wp-content/uploads/2018/10/home-away-from-home.pdf>

<https://www.destinationsforall2018.eu/wp-content/uploads/2018/10/How-did-the-City-and-the-Ruppin-Lake-District-become-more-accessible.pdf>

## Clientes com intolerâncias alimentares ou necessidades dietéticas especiais<sup>6</sup>



Para os clientes visitantes que têm intolerâncias ou são alérgicos a determinados alimentos, e para aqueles que necessitam de dietas especiais, os proprietários ou gerentes de restaurantes, cafés e outros estabelecimentos alimentares na União Europeia devem estabelecer os procedimentos corretos para:

- fornecer as informações corretas sobre ingredientes utilizados e
- garantir a ausência de alergénios em alimentos e bebidas

<sup>6</sup> Conteúdos desenvolvidos por:

1). AIC - Associazione Italiana Celiachia;

2). UK Food Standards Agency:

<https://allergytraining.food.gov.uk/english/rules-and-legislation/>

3). European Commission, Food information to consumers - legislation.

[https://ec.europa.eu/food/safety/labelling\\_nutrition/labelling\\_legislation\\_en](https://ec.europa.eu/food/safety/labelling_nutrition/labelling_legislation_en)

- oferecer refeições adequadas para pessoas que requeiram determinadas dietas alimentares por motivos de saúde, preferências pessoais ou crenças religiosas.

Em todos estes casos, é importante que os fornecedores tenham consciência dos requisitos dietéticos dos vários clientes. Para além disso, deve haver uma comunicação clara e consistente entre aqueles que preparam a comida e bebida e aqueles que recebem os pedidos e servem os clientes. Isto aplica-se tanto a alimentos pré-embalados (tais como refeições a bordo de aviões), como às refeições preparadas no local.

É cada vez mais comum que os clientes solicitem refeições especiais, por exemplo, para pessoas que são intolerantes ao glúten (celíacos) ou alérgicas à lactose, a frutos secos ou marisco. Os clientes podem também ser vegetarianos ou vegans, ou podem solicitar refeições com baixos teores de sódio ou de gordura devido ao seu estado de saúde. Alguns requerem alimentos que são preparados de acordo com certos costumes religiosos, por exemplo, carne Kosher ou Hallal, ou pratos sem carne de porco.

## Rotulagem e informação sobre alergénios

A rotulagem de ingredientes em alimentos pré-embalados deve incluir informações sobre a presença de possíveis alergénios. A legislação que abrange esta questão é o Regulamento da UE n.º 78/2014. O seu Anexo II contém a lista de 14 alergénios que devem ser rotulados ou indicados como presentes nos alimentos:

- Cereais contendo glúten, nomeadamente trigo (como espelta e trigo khorasan), centeio, cevada, aveia
- Crustáceos, por exemplo, camarão, caranguejo, lagosta, lagostim
- Ovos
- Peixe
- Amendoins
- Soja
- Leite (incluindo lactose)

- Frutos secos, tais como amêndoas, avelãs, nozes, cajus, nozes pecan, castanhas do Brasil, pistácios, nozes de macadâmia (ou Queensland);
- Aipo (incluindo aipo-rábano)
- Mostarda
- Sésamo
- Dióxido de enxofre / sulfitos, quando adicionados, e a um nível acima de 10mg /kg ou 10mg /L no produto acabado. Pode ser utilizado como conservante em frutas desidratadas
- Tremoço, que inclui sementes e farinha de tremoço, e que pode ser encontrado em tipos de pão, bolos e massas
- Moluscos como mexilhões, búzios, ostras, caracóis e lulas.

O regulamento da UE afirma que: *Os ingredientes alergénios devem ser realçados recorrendo a caracteres que os distingam claramente dos demais ingredientes, por exemplo, por meio de uma fonte em negrito, estilo diferente ou cor de fundo. As empresas de alimentos podem escolher o método que querem utilizar para realçar os 14 alergénios no rótulo do seu produto.*

Algumas empresas de catering e restaurantes usam pictogramas nos menus que incluem uma legenda. Veja o exemplo da Ryanair.



**Fotografia por ENAT:** Menu de bordo da Ryanair com informações sobre alergénios alimentares e dietas especiais. (observe os pictogramas e o texto adicional: “Por favor, consulte a embalagem do produto para informações completas sobre os alergénios antes de consumir”).

Chefes e pessoal de *catering* devem ser formados em como preparar refeições para aqueles que necessitam de dietas especiais.

As “boas práticas” na informação aos clientes sobre a presença de ingredientes alergénios inclui:

- Fornecer informações sobre alergias e dietas especiais, tanto nos menus impressos, como no *site* da empresa;

- O pessoal de serviço (por exemplo, empregados de mesa) é formado e informado sobre como fornecer verbalmente informações sobre alergénios e dietas especiais aos clientes, mediante solicitação.
- Menus com imagens são uma ajuda útil na explicação do menu ou dos pratos aos clientes, em especial para aqueles que não estão familiarizados com a culinária local ou não sabem o idioma local.

No que diz respeito a garantir a ausência de alergénios em alimentos e bebidas, a equipa da cozinha e de *catering* deve seguir os procedimentos para evitar a contaminação cruzada dos alimentos. Isto é conseguido com áreas ou unidades de armazenamento separadas, áreas separadas de preparação de alimentos e também utensílios e talheres de cozinha separados. A adesão estrita às regras para manter os alimentos e ingredientes separados deve ser permanentemente mantida.

Dado o número crescente de pessoas com alergias alimentares, como os celíacos que não toleram o glúten, e pessoas intolerantes à lactose e produtos lácteos, surgiram nos últimos anos várias organizações de consumidores que aconselham pessoas com alergias. Algumas associações também disponibilizam nos seus *sítes* avaliações feitas por clientes de restaurantes, e fazem ativamente campanhas para informar as empresas sobre a necessidade de possuírem uma variedade de opções de refeições e de serviços melhorados para aqueles que possuem necessidades dietéticas especiais.

A avaliação dos pontos de venda em relação a intolerâncias alimentares e dietas especiais é um assunto especializado, exigindo uma avaliação efetuada por peritos.

Exemplo: **Association of European Coeliac Societies** (Associação das Sociedades Celíacas Europeias) - <http://www.aoecs.org> e **Coeliacs Youth of Europe** (Juventude Celíaca da Europa) - <https://www.cyeweb.eu/>

- Formação: na doença celíaca e na culinária sem glúten. É essencial que chefs e cozinheiros sejam treinados num curso específico pelo proprietário da empresa ou seu representante (representante legal) e pelo gerente de

produção e pelo plano de autocontrolo, se o operador for diferente dos listados;

- Consultoria e avaliação: ad hoc checks at the facility, for the evaluation of the menu, identification of areas and procedures suitable for processing gluten-free products;
- Verificações periódicas: monitorização nas instalações realizadas 1 ou 2 vezes por ano. Estas inspeções são realizadas para verificar a manutenção dos requisitos definidos e para apoiar o exercício do serviço;
- Comunicação: visibilidade do local como “amigável para celíacos” / “disponíveis refeições sem glúten” através dos canais da associação nacional e, conseqüentemente, da associação europeia.

Em relação às necessidades das pessoas com doença celíaca, a análise é baseada nos seguintes pontos:

- *seleção e fornecimento de matérias-primas adequadas*: alimentos que podem ser consumidos livremente como sendo isentos de glúten de forma natural ou pertencentes a categorias de alimentos que não acarretam riscos para doentes celíacos. Deve ser dada especial atenção aos alimentos nos quais o glúten possa estar presente como ingrediente adicionado ou como resíduo de processamento;
- *armazenamento adequado de matérias-primas*: identificar zonas exclusivamente para produtos sem glúten. Eles podem ser recipientes simples ou armários inteiros e frigoríficos. O essencial é marcá-los com um símbolo ou com as palavras "sem glúten";
- *fase de produção adequada*: bancadas, instrumentação, vestuário e ferramentas devem ser dedicados exclusivamente ao uso de processamento sem glúten;
- *atendimento atencioso e informações adequadas*: vestuário, pratos e talheres, toalhas de mesa e guardanapos devem ser cuidadosamente limpos e separados para os clientes celíacos. A presença de qualquer alergénio deve ser comunicada, através de suportes adequados (ementa, sinal, quadro negro, registo), bem visíveis aos clientes.

No final da fase de avaliação, uma empresa obtém o selo ou certificado "sem glúten" e é incluída na lista de instalações que podem ser usadas por clientes celíacos, uma rede fundamental para aqueles que têm este tipo de necessidade.

O processo de avaliação continua, no entanto, diariamente, através dos próprios clientes celíacos que podem relatar à associação de referência quaisquer anomalias ou problemas relacionados com o glúten que possam, possivelmente, ser encontrados num negócio.

Este feedback é muito útil porque permite que a associação intervenha prontamente em resposta a problemas específicos, permitindo que a empresa em questão melhore o seu serviço.

No caso de um relatório negativo, a associação celíaca verificará o negócio, com o objetivo de resolver os problemas e permitir que o local permaneça na rede, ajudando o proprietário a resolver as dificuldades.

O sistema exige, assim, que o detentor do certificado aplique todas as medidas necessárias para corrigir e / ou evitar a anomalia, e que verifique se as medidas corretivas foram tomadas.

Apenas em caso de não conformidade séria e incapacidade de resolver o problema, o local seria eliminado da rede.

## Famílias com Crianças e Pessoas Idosas<sup>7</sup>



É importante considerar a avaliação da acessibilidade dos serviços para as famílias, incluindo crianças pequenas, grávidas e pessoas idosas.

Os espaços e locais que são considerados "amigáveis para as famílias" devem dedicar a máxima atenção às necessidades das famílias. Para tal, devem fornecer todo o espaço e equipamento necessário para receber uma família, com atenção ao bem-estar de todos os seus membros e à segurança dos espaços específicos para crianças pequenas (por exemplo, parques infantis) e para adolescentes (por exemplo, áreas desportivas).

---

<sup>7</sup> Conteúdos elaborados por FunFamily <https://www.funfamily.it/casa-vuol-dire-family-hotel/>

A análise, a ser realizada de acordo com os princípios referidos no início do módulo, e a avaliação subsequente das instalações varia de acordo com o tipo de edifício, levando em consideração os seguintes aspetos:

1. Instalações do hotel:

- a. quartos grandes ou quartos familiares para famílias com crianças;
- b. quartos adequados à utilização por parte de pessoas idosas, tendo em conta a legislação atual sobre acessibilidade;
- c. possibilidade de reservar quartos comunicantes para famílias com crianças mais velhas ou para quem esteja a viajar com pessoas idosas;
- d. disponibilidade de camas com guardas laterais, berços, aquecedores de biberões, tapetes de mudança e banhos para bebés;
- e. disponibilidade de um *kit* de boas-vindas para bebés, com produtos adequados;
- f. serviço de entretenimento interno com animação em determinados horários;
- g. sala de jogos bem equipada e segura, um espaço interno e externo dedicado a jogos;
- h. cozinha para mães / pais ou cantinho com equipamentos para a primeira infância;
- i. área recreativa ou desportiva com piscina ou com jogos adequados até para os mais pequenos;
- j. horários flexíveis para o *check-in* e *check-out* e para as refeições principais, de modo a garantir que as crianças e os idosos possam inclusivamente comer antes dos outros hóspedes;
- k. áreas de restauração criadas quando necessário (ver tópico 2, abaixo);
- l. assistência médica e pediátrica ou disponibilidade de uma pequena farmácia (também pediátrica);
- m. organização de espetáculos ou festas temáticas;
- n. pacotes familiares com descontos ou descontos para crianças;
- o. estacionamento privativo e facilidade de acesso;

- p. acessos à praia ou às áreas desportivas, de modo a permitir a acessibilidade fácil às famílias e idosos;
- q. serviço de lavandaria (incluído ou a pedido);
- r. serviço de *baby-sitting*.

2. Instalações para restauração

- a. ementas saudáveis para crianças;
- b. disponibilidade de cadeiras elevadas, apoios para pés, talheres e pratos apropriados a crianças pequenas;
- c. individuais de mesa para colorir com lápis de cor ou de cera;
- d. possibilidade de serviço de animação;
- e. casas de banho: grandes e com WC para pais e crianças, incluindo a disponibilidade de uma área para as mudanças do bebé.

## Requisitos Funcionais / Técnicos para um Ambiente Construído e Infraestruturas Turísticas Acessíveis<sup>8</sup>

### Áreas-chave:

<b>Espaços de estacionamento</b>	<p>Assegurar um número adequado de espaços de estacionamento acessíveis e designados para pessoas com deficiências, adequadamente assinalados e localizados perto da entrada, com:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Acesso nivelado ao pavimento ou com percurso pedestre de acesso</li><li>● Tamanho adequado (largura e comprimento), incluindo a zona de acesso / segurança</li></ul>
<b>Entradas e portões</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Assegurar entradas/portões de largura e altura adequadas para todos os utilizadores, incluindo pessoas com cadeiras de rodas e outros dispositivos de mobilidade.</li><li>● Evitar portas giratórias e torniquetes; fornecer e assinalar acessos facilitados; favorecer aberturas automáticas; no caso de portas deslizantes horizontais, prestar atenção à manobrabilidade do sistema de abertura.</li></ul>

---

### <sup>8</sup> Referências:

- 1). Norma internacional ISO 21542:2011 Construção de Edificações – Acessibilidade e Usabilidade do Ambiente Construído.
- 2). ENAT - European Network for Accessible Tourism (Rede Europeia de Turismo Acessível) [www.accessibletourism.org](http://www.accessibletourism.org)
- 3). “Universal Design Guide for Inclusive Tourism” (2013) por Scott Rains, Scott Pruett and Sarah Pruett (PARSA, Georgia e US AID).

<p><b>Percursos de acesso (exterior e interior)</b></p>	<p>Assegurar percursos de acesso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● de largura adequada, de acordo com a frequência de uso, para permitir que os utilizadores se movimentem e se cruzem facilmente, incluindo pessoas com cadeiras de rodas, pais com carrinhos de bebé, pessoas com dispositivos auxiliares de mobilidade</li> <li>● de altura adequada para permitir a livre passagem (por exemplo, sob sinalização ou ramos suspensos)</li> <li>● com acesso nivelado e livre de obstáculos</li> <li>● com uma superfície lisa e firme (por exemplo, evitando cascalho solto, calçada/empedrado e pavimentos com grandes aberturas). Evite tapetes grossos em interiores para permitir a fácil circulação e a manobrabilidade das cadeiras de rodas. Tapetes devem ser fixos de modo firme, sem partes ou extremidades soltas.</li> <li>● com lugares para sentar quando necessário, para que os utilizadores descansem.</li> </ul>
<p><b>Superar as diferenças de níveis nos percursos de acesso</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● incluir sinalização vertical de elementos de ligação para notificar o utilizador sobre a sua presença e localização.</li> <li>● para além das rampas, considerar disponibilizar também escadas ao seu lado. As rampas podem ser a única solução para pessoas que não podem usar degraus ou escadas, mas as outras pessoas podem preferir as escadas.</li> <li>● evitar rampas curvas, pois são mais difíceis de utilizar para algumas pessoas com dispositivos de mobilidade.</li> <li>● fornecer rampas com baixo gradiente e comprimento adequado entre os patamares, para permitir o uso confortável, seguro e independente.</li> <li>● as rampas com um gradiente íngreme apenas podem ser de comprimento limitado.</li> </ul> <p>As rampas devem ter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● corrimões de apoio contínuo em ambos os lados ao longo de todo o comprimento e a uma altura adequada para pessoas que utilizam cadeiras de rodas ou outros</li> </ul>

	<p>dispositivos de mobilidade, e para pessoas com dificuldades em andar e / ou equilibrar. Considerar disponibilizar um segundo corrimão inferior, especialmente em áreas públicas e edifícios, pois beneficia crianças e pessoas de baixa estatura.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● largura da superfície adequada entre os corrimões para permitir a passagem desobstruída a todos os indivíduos, incluindo aqueles que usam cadeiras de rodas ou outros dispositivos de mobilidade. A largura pode variar e ser determinada pelo nível esperado de utilização da rampa em ambas as direções.</li> <li>● patamares nivelados de tamanho adequado, no fundo, no topo, e intermediários, quando necessário.</li> <li>● proteção dos limites, com uma altura mínima acima da rampa e da superfície do patamar, para evitar que as rodas ou auxiliares de caminhada caiam ou se movam para fora dos limites da rampa, evitando acidentes.</li> <li>● disponibilizar escadas com degraus de altura apropriada para facilidade de uso e com corrimões (tal como para as rampas).</li> </ul>
<p><b>Elevadores</b></p>	<p>Disponibilizar elevadores com:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● largura adequada da porta e do tamanho da cabine para permitir a utilização por parte de um utilizador de cadeira de rodas</li> <li>● botões de controlo a uma altura apropriada, com números contrastantes com o fundo, táteis ou em braile</li> <li>● com anúncio audível de paragem em andares.</li> <li>● disponibilizar elevadores de escadas e plataformas elevatórias apenas onde um elevador não possa ser instalado.</li> </ul>

<p><b>Receção e balcões de informação</b></p>	<p>Balcões de receção e atendimento adequadamente localizados e sinalizados para serem facilmente identificáveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● com alturas duplas, adequadas para pessoas em pé ou sentadas / para pessoas de baixa estatura.</li> <li>● com um espaço adequado entre o chão e a parte de baixo do balcão para os joelhos de uma pessoa sentada, incluindo aqueles que usam cadeira de rodas ou outro dispositivo de mobilidade.</li> <li>● com boa iluminação e longe de fontes de ruído, para facilitar a audição e a leitura labial.</li> <li>● evitar janelas por detrás do rececionista para minimizar a dificuldade causada pelo brilho.</li> <li>● quando os balcões estiverem equipados com uma janela envidraçada de segurança, considere disponibilizar um sistema de melhoramento de audição claramente assinalado, para ajudar os utilizadores de aparelhos auditivos, facilitando a conversação.</li> <li>● disponibilizar telefones compatíveis com aparelhos auditivos ou amplificadores, telefone com fax, computador com programa de transcrição simultânea, caderno, folhas, quadro negro.</li> </ul>
<p><b>Portas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● com largura e altura adequadas para todos os utilizadores, incluindo pessoas que usam cadeiras de rodas e outros dispositivos de mobilidade</li> <li>● com maçanetas fáceis de utilizar com uma mão</li> <li>● que requeiram pouco esforço para utilizar</li> <li>● as portas de vidro e grandes painéis de vidro devem incluir marcações contrastantes horizontais em dois níveis de visão para evitar colisões.</li> </ul>
<p><b>Casas de Banho Públicas Acessíveis</b></p>	<p>Disponibilizar pelo menos uma casa de banho pública unissexo.</p> <p>Casa(s) de banho pública(s) acessível (eis) com:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● portas com largura mínima para permitir o acesso a pessoas que usam cadeira de rodas. Portas com</li> </ul>

	<p>abertura para fora equipadas com uma maçaneta horizontal na parte interna da porta</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● tamanho / layout/espço de manobra adequados e claros para pessoas que usam cadeiras de rodas, de modo a permitir uma transferência frontal, oblíqua e lateral de e para o assento da sanita</li><li>● barras de apoio horizontais em ambos os lados da sanita e a uma altura igual para apoiar os utilizadores durante a transferência de e para o assento da sanita. Barras de apoio capazes de serem afastadas, onde houver um espaço para a aproximação num dos lados da sanita (ou em ambos), permitindo que o utilizador faça uma transferência lateral</li><li>● autoclismo com mecanismo de fácil acesso e operável com uma mão</li><li>● abastecimento de água independente ao lado do assento da sanita</li><li>● um cordão de alarme de emergência</li><li>● espaço para permitir uma acesso frontal ou oblíquo ao lavatório para pessoas que usam dispositivos de mobilidade com rodas</li><li>● lavatório acessível sem o pedestal central, a uma altura adequada e com espaço para os joelhos e dedos do pé para permitir uma aproximação e utilização desobstruídas para pessoas que usam cadeira de rodas</li><li>● torneiras do lavatório facilmente acessíveis e operáveis com uma mão.</li><li>● espelho acima do lavatório com o seu limite inferior a uma altura adequada para permitir a visualização tanto por pessoas sentadas como em pé.</li></ul> <p>Cuide sempre da posição, altura e acessibilidade dos acessórios: dispensadores de sabonete líquido, suporte para papel higiénico, bidé com chuveiro ou sistemas automáticos de higiene pessoal, autoclismo, toalheiros manuais ou eletrónicos, espelho, balde do lixo.</p>
--	---

	<p>Ter em atenção que em grandes complexos para transportes, comércio e lazer, deverão ser igualmente disponibilizados vestiários.</p>
<p><b>Equipamentos para trocadores para bebés</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Trocadores para bebés devem ser disponibilizados, de preferência em espaços/salas separadas da casa de banho unissexo acessível. Onde o espaço for limitado, o trocador poderá ser substituído por um que esteja disponível numa casa de banho unissexo acessível.</li> <li>● disponibilização de um trocador/mesa de mudança acessível, montada na parede e ajustável em altura, ou fixa de forma permanente a uma altura adequada para que um utilizador de cadeira de rodas possa aceder e utilizar.</li> <li>● disponibilização de um lavatório acessível com espaço livre na altura do joelho para pessoas que utilizam cadeira de rodas, e com uma torneira facilmente operável.</li> <li>● disponibilização de uma mesa ou prateleira acessível com fraldas, ou de uma máquina acessível de venda automática de fraldas.</li> <li>● acessórios (por exemplo, dispensador de sabão e toalheiros) apropriadamente posicionados para serem facilmente alcançados e utilizados por pessoas que usam uma cadeira de rodas.</li> </ul>
<p><b>Sinalética de orientação e informação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Posicione a sinalética em alturas adequadas para ser facilmente lida por pessoas em pé e sentadas (por exemplo, utilizadores de cadeira de rodas), mas de modo a não constituir um obstáculo ou perigo para outros utilizadores, como as pessoas invisuais.</li> <li>● Textos com contraste de cores e caracteres grandes. Uso de pictogramas para ajudar pessoas com dificuldades de aprendizagem ou para aqueles que não entendem o idioma local.</li> <li>● Utilização de mapas táteis e modelos de escala, quando apropriados.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Para materiais em suporte de papel, considerar os parâmetros de boa legibilidade. Se possível, fazer algumas cópias em caracteres ampliados e possivelmente em braile.</li> </ul>
<p><b>Expositores</b> (museus, exposições, comércio, painéis informativos, etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Expositores de mercadorias e para exposições, bem como as suas legendas/ e textos, devem ser colocados de forma acessível e a uma altura adequada para permitir uma boa visibilidade aos utilizadores sentados ou em pé, incluindo as pessoas que utilizam cadeiras de rodas, crianças e pessoas de pequena estatura. Devem, também, ser cuidadosamente colocados, de modo a não serem um obstáculo ou uma fonte de perigo para pessoas cegas e com deficiências visuais.</li> <li>● as legendas devem conter texto simples e legível, usando caracteres grandes, lineares e claros, com contraste de cores.</li> <li>● as legendas e painéis devem ser disponibilizados em formatos alternativos para oferecer suporte a todos os utilizadores, incluindo pessoas cegas e com deficiências visuais.</li> <li>● a disponibilização de informações áudio garante um apoio a pessoas invisuais, bem como a muitos outros visitantes, de modo a terem uma melhor experiência e a compreender as exposições..</li> </ul> <p>Dispositivos interativos acessíveis beneficiam muitos utilizadores e apoiam a compreensão do conteúdo de uma exposição.</p> <p>É importante fornecer iluminação suficiente para permitir que os visores sejam facilmente visualizados por pessoas com visão parcial.</p>

<p><b>Restaurantes, bares, cafés e outras áreas de alimentação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● instalações com acesso nivelado</li> <li>● espaço adequado entre mesas adjacentes, para permitir acesso livre a pessoas que utilizam cadeiras de rodas ou outros dispositivos de mobilidade e auxiliares de locomoção.</li> <li>● balcões de atendimento, de <i>self-service</i>, e de pagamento a uma altura adequada, ou com uma secção inferior para pessoas que utilizam cadeira de rodas ou outros dispositivos de mobilidade, bem como para pessoas de baixa estatura.</li> <li>● disponibilização de algumas mesas de jantar acessíveis e de pelo menos uma para cada zona de mesas que tenha espaço na zona dos joelhos e adequada a pessoas que utilizam cadeira de rodas, ou que venham acompanhadas de cães de assistência (e de preferência apenas com um suporte central/um pedestal central).</li> <li>● disponibilização de uma variedade de tipos de cadeira (com e sem suportes para braços) e com apoio para as costas.</li> <li>● boa iluminação para permitir a leitura labial, e uma leitura fácil das ementas.</li> <li>● ementas disponíveis em caracteres grandes.</li> <li>● incluir ementas para dietas especiais.</li> <li>● as ementas devem incluir informação sobre os alergénios e ingredientes utilizados.</li> <li>● disponibilização de uma casa de banho pública acessível onde seja obrigatório por lei.</li> </ul>
<p><b>Caixas de multibanco, quiosques de informação, máquinas de venda de bilhetes ou de alimentos / bebidas, e outros</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● dispositivos posicionados a uma altura que permita a fácil visualização e utilização por pessoas em pé ou sentadas</li> <li>● evitar a disponibilização de dispositivos que tenham apenas um interface de ecrã tátil, pois são inadequados para pessoas cegas e com baixa visão.</li> <li>● escolher dispositivos que tenham suporte de áudio. Disponibilizar postos de acesso à Internet com soluções</li> </ul>

<b>dispositivos interativos similares</b>	que permitam texto ampliado, síntese de fala, teclado elevado, teclado em braile, espaço alargado para as pernas, assentos removíveis ou, se fixos, que sejam móveis para os lados para pessoas em cadeiras de rodas.
---	---