

GUIA PRÁTICO

Acessibilidade no Alojamento Turístico



Apoio
financeiro



Enquadramento

Diversidade de clientes

Pessoas com deficiência e/ou com limitações Segmento Sénior

A Acessibilidade no Alojamento Turístico

Chegada ao Alojamento Turístico | Estacionamento | Percursos
| Circulação Interior Receção | Atendimento Inclusivo

Unidades de Alojamento

Serviços de Alimentação e Bebidas

Áreas Comuns

Piscinas Exteriores e Interiores
Na Zona de Saúde e Bem-Estar
Outras Áreas Comuns

Comunicação Acessível e Inclusiva

Acessibilidade WEB
Audiodescrição
Escrita Simples

Qualificação dos Recursos Humanos

Ferramentas de apoio disponíveis

Glossário

Anexos



Diversidade de Clientes

Atendimento inclusivo



Pessoas com deficiência:

Motora, visual, auditiva e intelectual



Seniores

O processo de envelhecimento vai conduzindo à diminuição progressiva das capacidades, nomeadamente

- as capacidades físicas (mobilidade, força, resistência, equilíbrio),
- as capacidades sensoriais (visão, audição) e
- as capacidades intelectuais/cognitivas (compreensão, memória, atenção, raciocínio, orientação no espaço e no tempo)



Pessoas com sequelas de diversas patologias

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

Pessoas com características físicas excepcionais

Nomeadamente em termos de estatura (nanismo e gigantismo), de peso (grandes obesos), que podem beneficiar do ajustamento dos requisitos da oferta turística

Pessoas com redução pontual na sua mobilidade

Devido a acidentes, grávidas em final de gestação ou deslocação com crianças de colo ou com carrinhos de bebé, também estas podem beneficiar do ajustamento das condições de acessibilidade e de serviço

Pessoas com alergias e intolerâncias alimentares e respiratórias

Requerendo cuidados especiais por parte da oferta de serviços turísticos (alojamento e alimentação), ainda que de natureza diferente das necessidades dos grupos anteriores

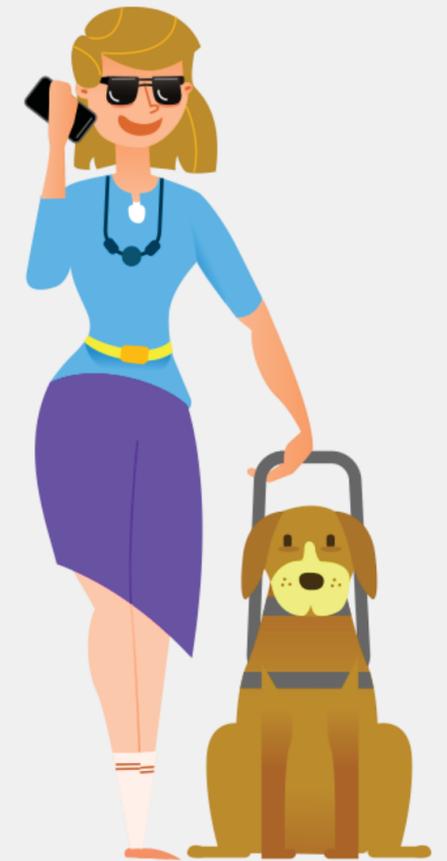
A Acessibilidade no Alojamento Turístico

2

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

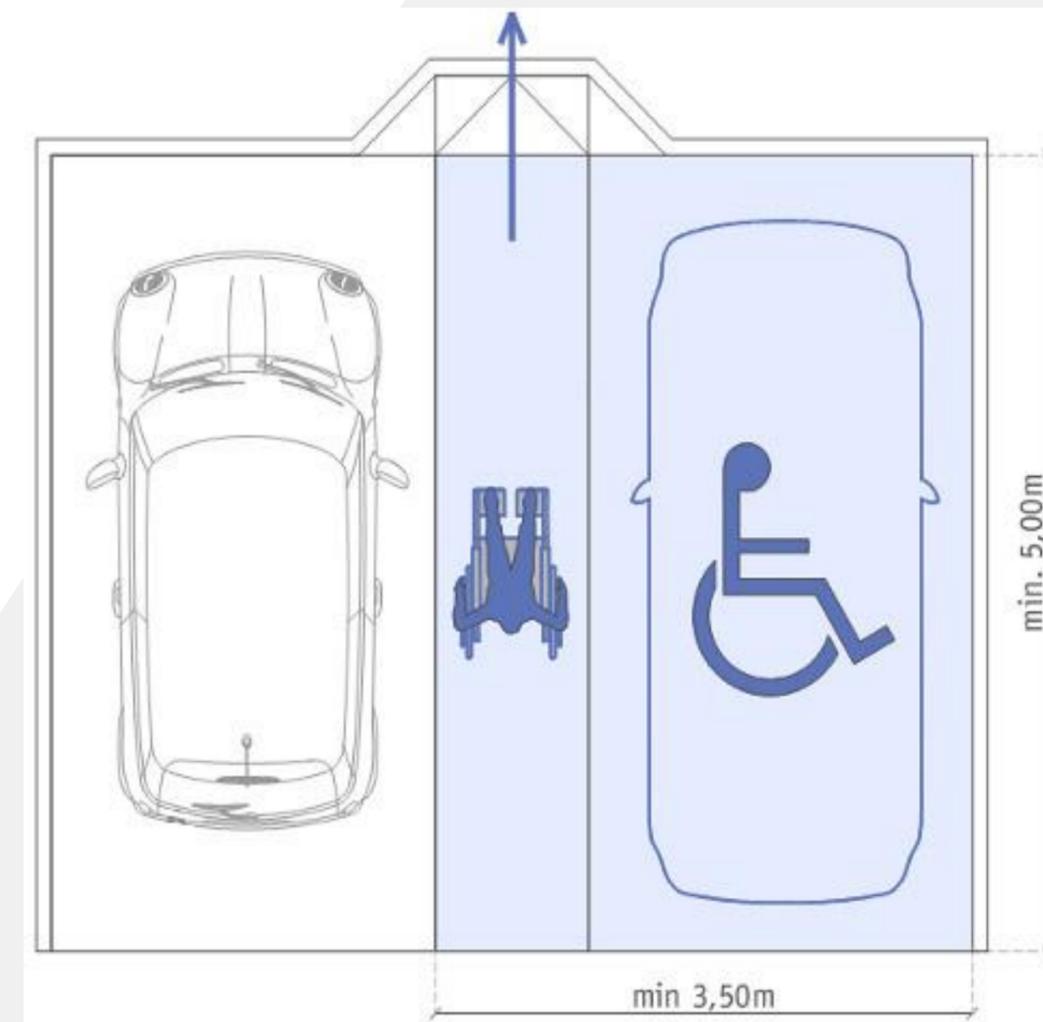
Reforça-se a ideia que

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

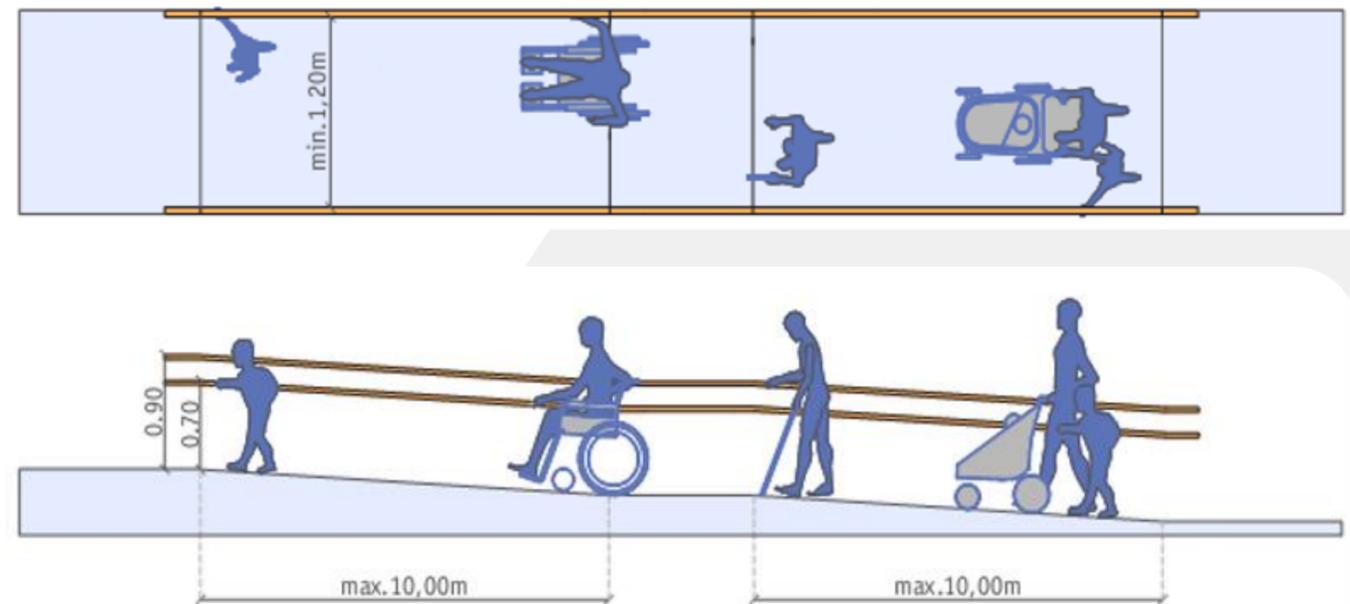


Chegada ao Alojamento Turístico | Estacionamento

A existência de lugares de estacionamento devidamente preparados para receber pessoas com mobilidade condicionada é crucial.



Percurso até à entrada | Circulação interior



Receção | Atendimento Inclusivo

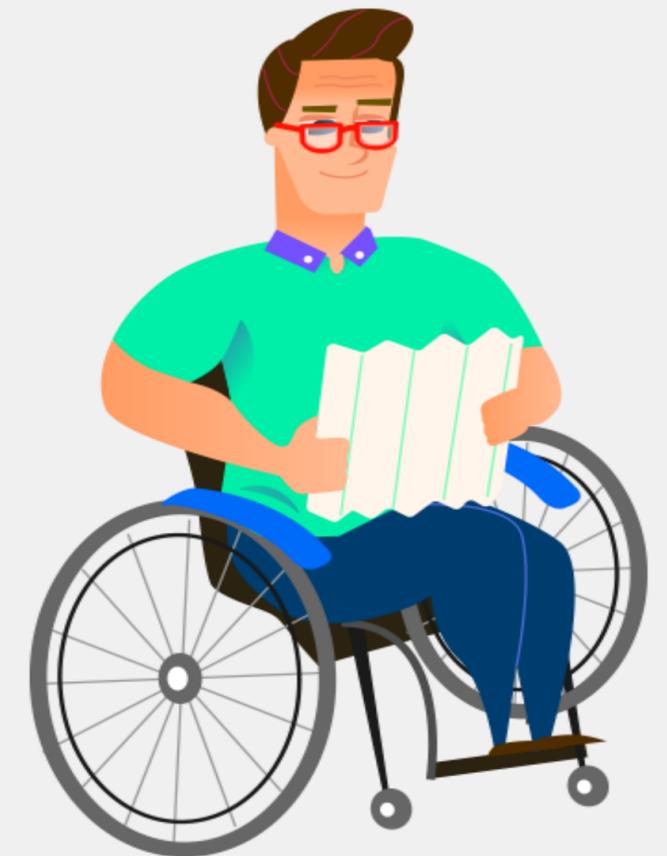


Unidades de Alojamiento

3

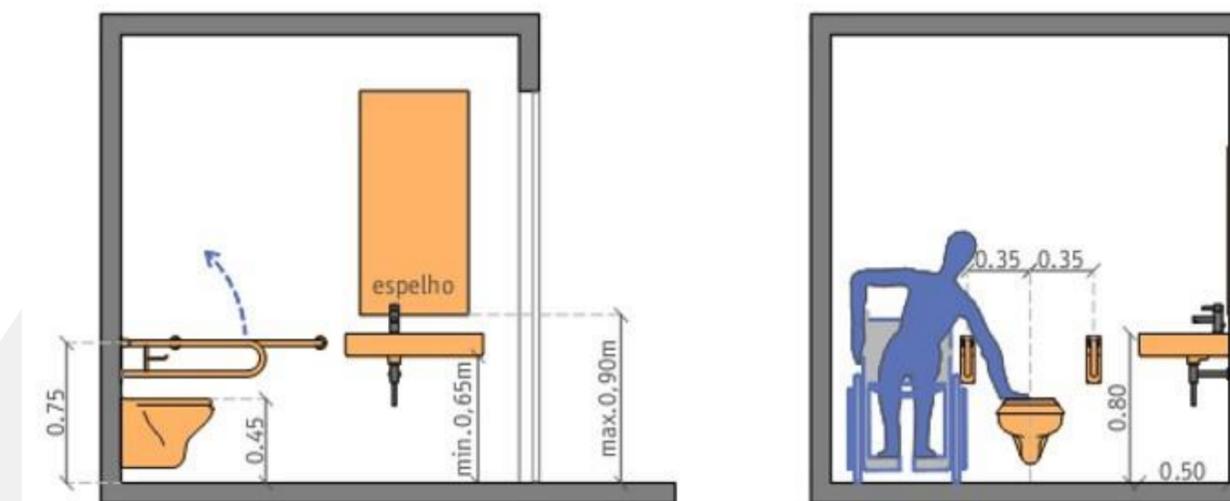
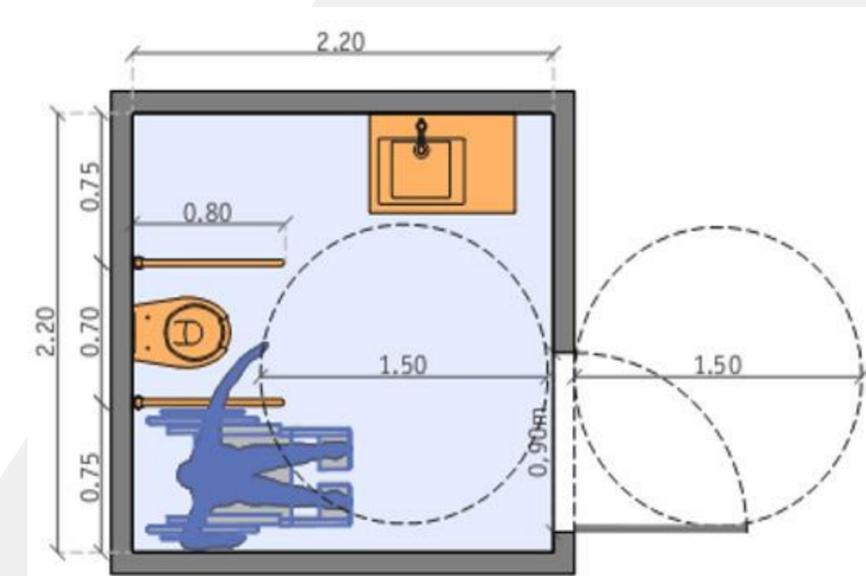
A maior diferença entre um quarto adaptado e um *standard* é a área interior e a largura da porta (e claro, a casa de banho). De resto, tudo o mais será relativamente idêntico e satisfaz, sem prejudicar ninguém e beneficiando sempre alguém, todo o leque de clientes.

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



Apresentação de esquemas ilustrativos das recomendações mencionadas

Movimentação na I.S. adaptada



Serviços de Alimentação e Bebidas

4

Em termos de espaço físico, as recomendações para uma zona de restauração não diferem das de outros espaços:

largura das portas, acesso nivelado, piso homogéneo, zona de rotação generosa, contrastes cromáticos, etc.

Acresce providenciar largura não inferior a 80 cm entre o mobiliário.



Áreas Comuns

5

Os corredores, átrios e *halls* são espaços comuns de circulação, mas muitas vezes são negligenciados, apresentando grandes perigos para as pessoas com deficiência ou com algum tipo de limitação.

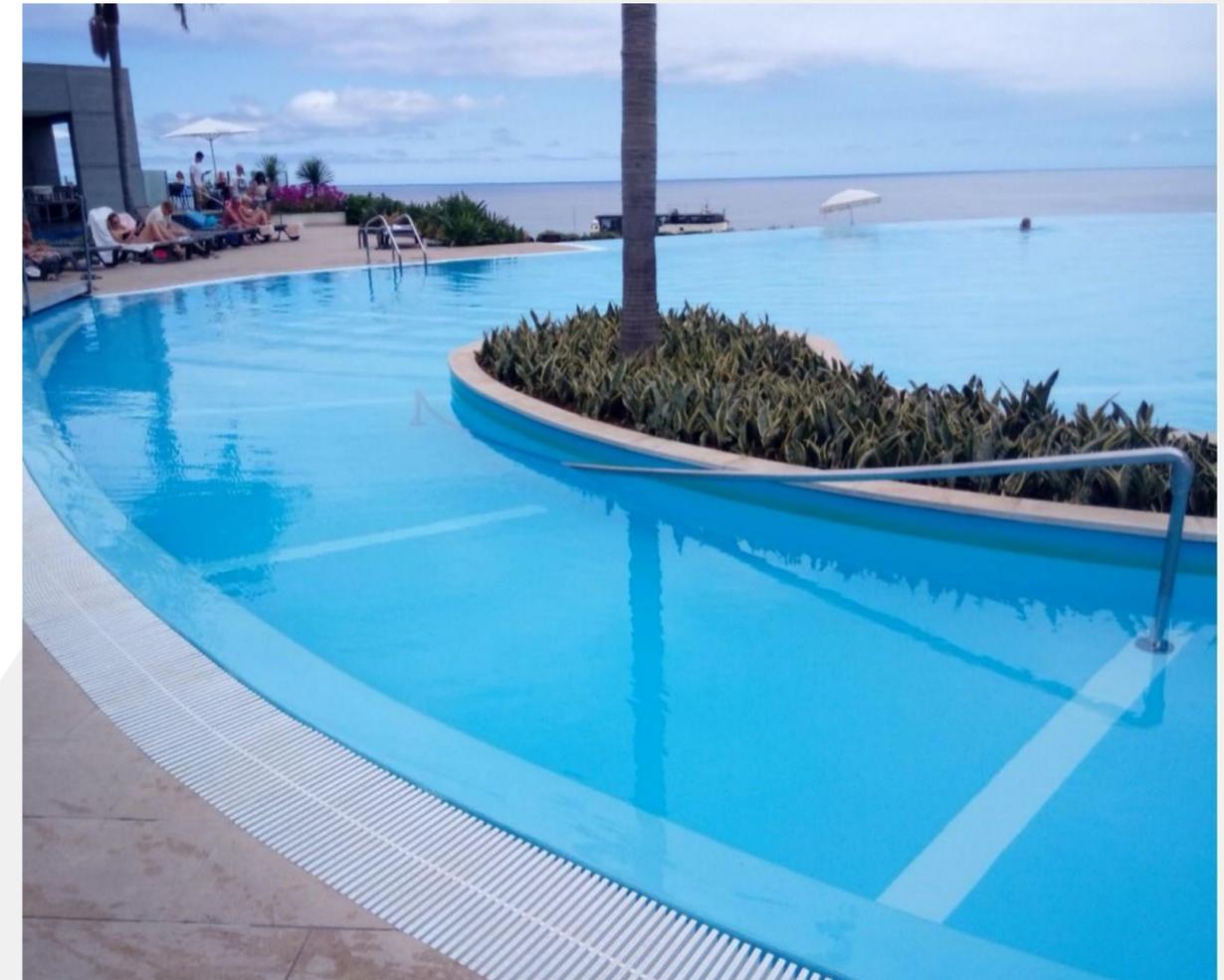
São, no entanto, um elemento fundamental, já que interligam (vários) espaços acessíveis e podem integrar uma rede de percursos acessíveis.



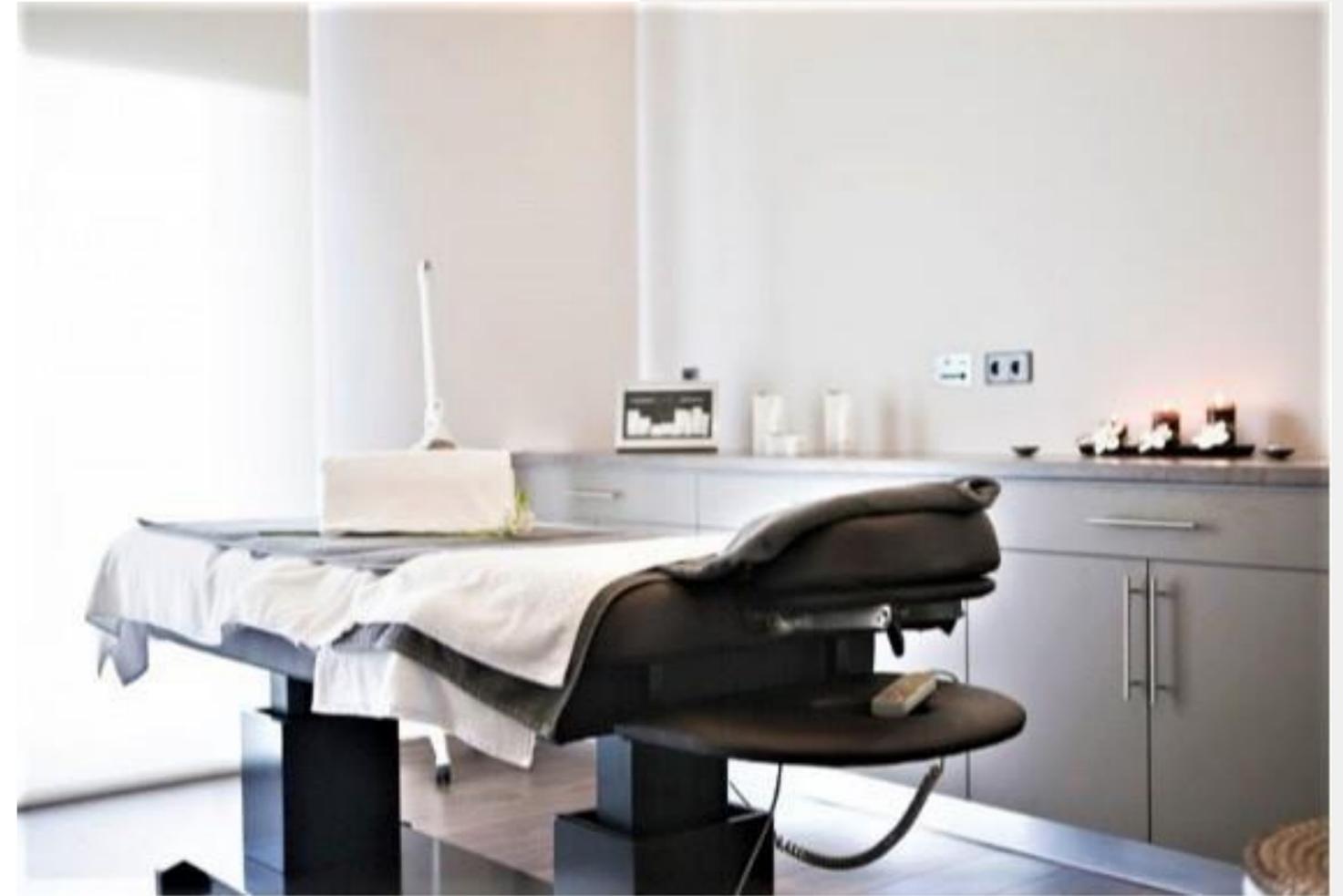
Piscinas Exteriores e Interiores

Na zona de piscina, mesmo que o tanque não tenha acesso a utilizadores de cadeira de rodas, o espaço que a envolve deve ser-lhes acessível.

Serviços complementares, como o bar, sanitários ou chuveiro exterior, devem fazer parte de um itinerário acessível que ligue o acesso desses serviços e a piscina.



Na Zona de Saúde e Bem-Estar



Outras áreas comuns

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

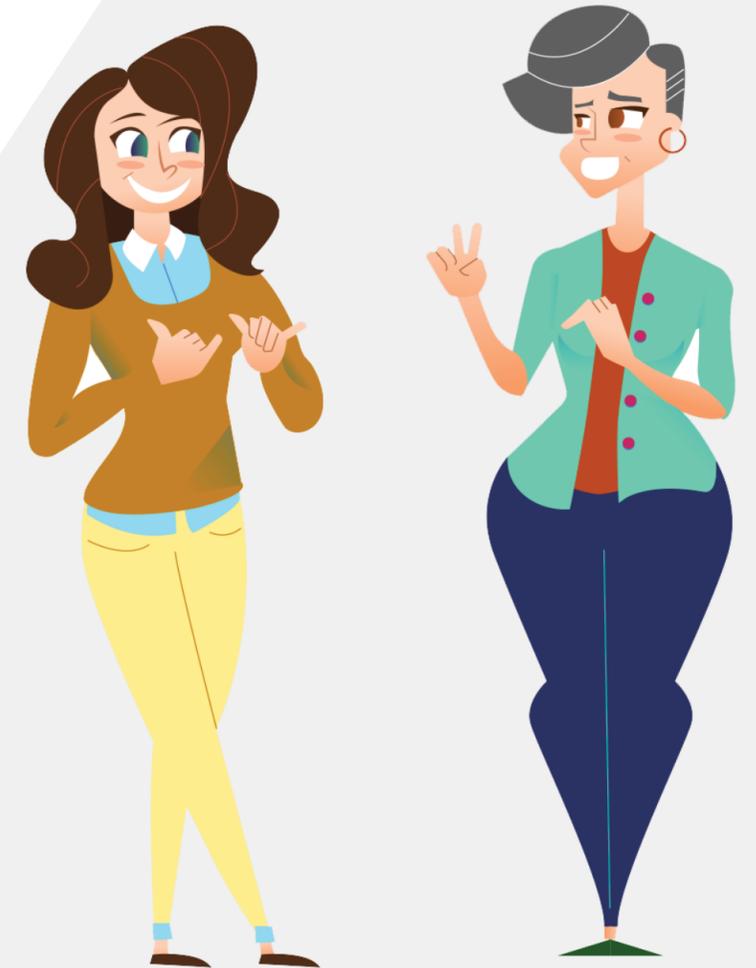


Comunicação Acessível e Inclusiva

6

O investimento na melhoria contínua das condições acessibilidade do Alojamento Turístico deve ser explícito e informado através dos canais de comunicação.

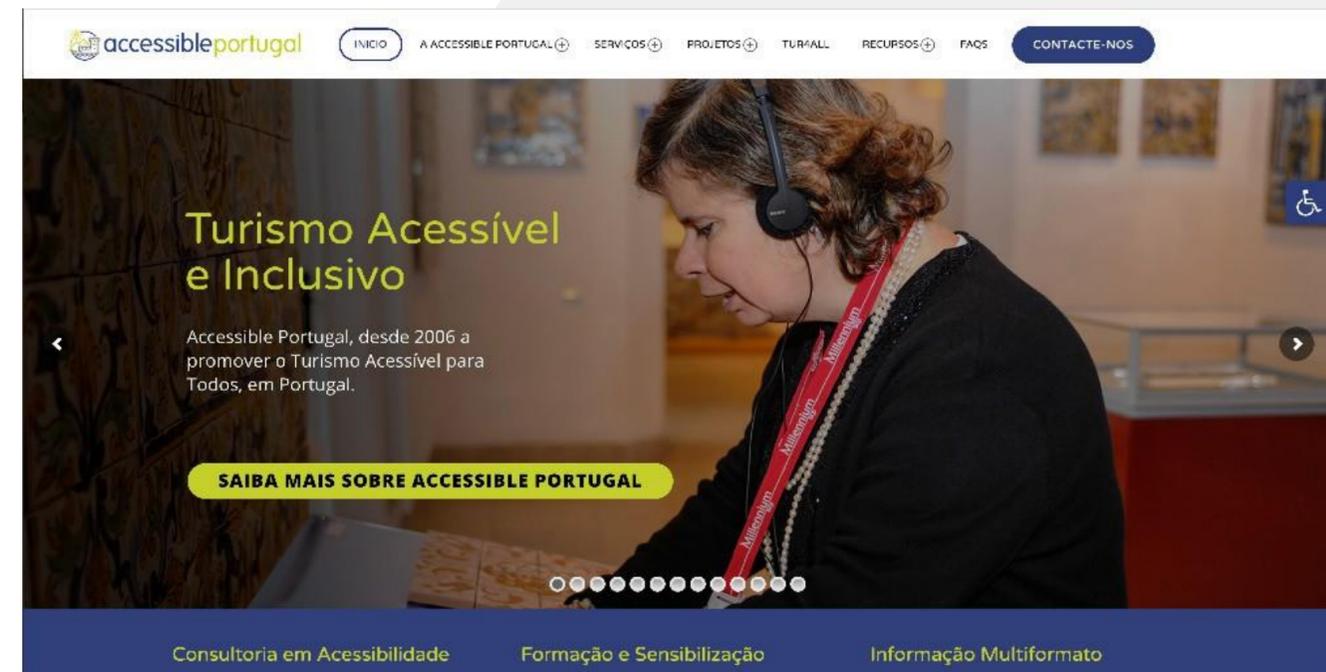
Estas diversas formas de comunicar são complementares e visam chegar ao maior número de pessoas possível, em função das diversas capacidades de receber as mensagens.



Acessibilidade WEB

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

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



Acessibilidade WEB

Podem efetuar-se avaliações automáticas das diferentes páginas dos sites num validador de acessibilidade como o **AccessMonitor**, que apresenta os erros por três níveis.

Esta ferramenta gera um relatório que possibilita, com alguma facilidade corrigir os erros detetados e assim tornar o site mais acessível.

Audiodescrição

A audiodescrição é a descrição, tendencialmente oralizada, de uma informação visual.

É uma técnica utilizada em qualquer contexto em que imagens (estáticas ou em movimento) sejam agentes de comunicação.

A descrição dessas imagens será crucial para pessoas cegas ou com baixa visão, mas será útil para Todos.

Escrita Simples

Escrever de forma simples é um dever - escrevemos para sermos compreendidos -, e um direito - compreender aquilo que nos é comunicado.

Simplificar a informação não significa retirar-lhe valor, rigor científico ou seriedade.

Também nada tem a ver com subapreciar as capacidades do leitor.

Simplificar a informação passa por comunicá-la de forma mais acessível. "Simples" significa fácil de entender.



Algumas ideias para escrever de forma simples:

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

Qualificação dos Recursos Humanos



A formação e capacitação dos recursos humanos de qualquer entidade é um pilar essencial para o seu sucesso e a sua sustentabilidade.

Definir boas práticas de acessibilidade universal e inclusão na oferta turística nacional, necessita, antes de mais, de conhecimento e de sensibilização para o tema.



Em Portugal estão disponíveis várias **UFCD's - Unidades de Formação de Curta Duração**, relacionadas com a qualificação e capacitação dos profissionais do setor, do ponto de vista do atendimento inclusivo.

Destacamos a **UFCD 7297 – Turismo Inclusivo Oportunidades e Desafios**, com 25 horas. O facto deste tipo de formação constar do Catálogo Nacional de Qualificações, permite que a mesma possa ser certificada pelo IEFP - Instituto de Emprego e Formação Profissional.

Ferramentas de apoio disponíveis



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



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



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



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



O Canal **ALL FOR ALL**, presente no Portal Business do site do Turismo de Portugal



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



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



Ana Garcia

anagarcia@accessibleportugal.com