

## Como tornar o seu alojamento turístico mais acessível

16-03-2018

---

### 1. Acesso exterior acessível



No acesso ao empreendimento turístico, as barreiras mais comuns são de ordem arquitetónica, urbanística ou de transporte. Há que ter em consideração essas barreiras físicas e procurar soluções que lhe permitam ter espaço de manobra para acolher, corretamente, pessoas com mobilidade condicionada.

Os aspetos a ter em conta no acesso ao empreendimento turístico são os seguintes:

- Condições de acesso ao estacionamento,
- Número de lugares reservados,
- Tamanho dos espaços,
- Sinalização,
- Percursos acessíveis de ligação ao empreendimento (qualidade do piso) e
- Condições de acesso da entrada do empreendimento.

No caso particular dos **clientes com limitação motora** há que ter em atenção os seguintes aspetos:

1. Transferência do banco do carro para a cadeira de rodas e vice-versa:
  - Perguntar se a pessoa necessita de ajuda e qual a melhor forma de a disponibilizar;
  - Uma hipótese será colocar a cadeira de rodas travada junto ao veículo com a inclinação e na posição sugerida pelo cliente;
  - Para maior segurança, e em casos concretos, poderá ser conveniente a colaboração de duas pessoas, devendo ser seguidas as orientações do próprio ou do seu acompanhante;
  - Deverá ser mostrada disponibilidade para abrir e fechar a cadeira de rodas manual, colocar ou retirar os acessórios, em caso de necessidade.

2. Movimentação da cadeira de rodas:

- Deve manter-se sempre a cadeira de rodas próxima da pessoa;
- Não se deve movimentar a cadeira de rodas sem pedir autorização à pessoa (a cadeira de rodas é sentida como parte integrante da pessoa);
- Quando estiver a empurrar alguém sentado na cadeira de rodas e parar para conversar com outra pessoa, lembre-se de virar a cadeira de frente para que a pessoa não fique excluída da comunicação;
- Quando for necessário descer uma rampa com inclinação elevada é preferível fazê-lo de costas, para evitar que, pela excessiva inclinação, a pessoa se desequilibre e caia para a frente;
- Ao subir degraus, deve inclinar a cadeira para trás para levantar as rodas da frente e apoiá-las sobre a elevação;
- Para descer um degrau é mais seguro fazê-lo de costas, apoiando sempre a cadeira para que a descida seja o mais confortável possível e sem solavancos;
- Para subir ou descer mais do que um degrau em sequência, será mais ajustada a intervenção de duas pessoas – neste caso, deverá segurar nas pegadas e nos patins e nunca nos apoios de braços;
- Se não for possível é desejável utilizar equipamentos elevatórios ou rampas.

3. Acompanhamento da pessoa com bengala ou canadianas:

- A bengala ou as canadianas são parte do espaço corporal da pessoa, uma extensão do seu corpo devendo estar próxima da mesma;
- Ao acompanhar uma pessoa que ande devagar, deve esforçar-se no sentido de acompanhar o seu ritmo. Se sentir que ela está com dificuldades, ofereça apoio e, se for aceite, pergunte como deve fazê-lo, já que as pessoas desenvolvem técnicas pessoais e às vezes uma tentativa de ajuda inadequada pode atrapalhar;
- É conveniente a existência de pontos de repouso para o utente se sentar, ao longo do percurso a fazer.

**Outros aspetos que deverá verificar:**

- Escadas ou desníveis superiores devem ser compensados através de rampa. Em caso de impossibilidade, devem existir outros meios de elevação (ex. plataformas, elevadores, etc.);
- As portas de acesso devem possuir largura livre suficiente para a passagem de uma cadeira de rodas, com puxadores ou outros meios a uma altura que permita o manuseamento por estes clientes (> 80 cm);
- No estacionamento deverá ser previsto pelo menos um lugar (ou mais consoante a capacidade do estacionamento) devidamente assinalado com uma faixa livre lateral que permita entrar e sair do carro comodamente com a porta do veículo totalmente aberta.
- Caso o estacionamento se localize a uma distância considerável no exterior do empreendimento, deverá ser assegurado um percurso acessível sem barreiras físicas e de piso regular, até à entrada da unidade hoteleira;

- O percurso acessível exterior deve estar bem identificado, bem como o acesso a todas as instalações do empreendimento, através de sinais normalizados ou outros de fácil e rápida perceção.



**No caso de clientes com limitações visuais, ter em atenção que:**

- Será oportuna a disponibilização de um mapa (planta) do empreendimento em alto/baixo-relevo com a identificação das áreas exteriores e interiores, bem como da localização do quarto atribuído;
- Permitir sempre o acesso à utilização de cão de assistência.

**Finalmente, considere ainda os seguintes cuidados:**

- Assegurar que todos os colaboradores tenham conhecimentos sobre os requisitos técnicos de acessibilidade do empreendimento, bem como sobre as ajudas técnicas/produtos de apoio disponíveis e que saibam identificar as potenciais áreas de perigo;
- Sensibilizar todos os colaboradores para estarem disponíveis a ajudar na ultrapassagem de alguma barreira física existente.

## **2. Atendimento Personalizado**

Para garantir um atendimento personalizado e de qualidade é necessário ter em conta os interesses e necessidades especiais dos clientes. Pequenos gestos e alguns cuidados fazem toda a diferença.

- No *check-in*, disponibilize uma mesa de atendimento, com uma cadeira confortável e com espaço para circular uma cadeira de rodas, e assim garantirá um melhor acolhimento dos clientes com limitações motoras, de baixa estatura ou famílias com crianças;
- Aproveite o ato da reserva e do *check-in* para recolher toda a informação possível junto do cliente sobre as suas limitações e necessidades específicas, de modo a perceber o

seu grau de autonomia e o tipo de ajuda que precisa. Assim, poderá ajustar melhor o seu serviço às expectativas do cliente;

- Tenha informação disponível sobre o acesso a produtos de apoio que os seus clientes podem ter necessidade (exemplos: baterias para cadeira de rodas elétrica, canadianas, serviços de intérprete de língua gestual, serviços de assistência pessoal). Fará senti-los muito mais seguros durante a sua estadia;
- Informe-se previamente sobre espaços públicos, transportes e atividades turísticas acessíveis na envolvente do empreendimento. Assim, ajudará os seus clientes a ter uma experiência mais completa.

No caso de clientes com **deficiência auditiva**, tenha presente as seguintes situações e cuidados no atendimento:

- Ao falar com uma pessoa surda, se ela não estiver a prestar atenção, acene-lhe ou toque-lhe levemente no braço, fale de forma clara, pronunciando bem as palavras e no seu tom normal de voz, ou um pouco mais devagar do que é habitual (cerca de 1,5 m é a distância ideal para comunicar);
- As pessoas surdas não ouvem mudanças do tom de voz. Assim, as expressões faciais, os gestos e o movimento do corpo ajudarão a comunicar;
- Enquanto estiver a falar, mantenha o contacto visual. Se desviar o olhar, poderá levar o seu interlocutor a pensar que a conversa terminou;
- Comunique através da escrita, imagens, computador, repita as vezes necessárias e certifique-se que a mensagem foi bem compreendida;
- Pode disponibilizar alguns produtos de apoio: telemóveis para comunicar através de mensagens escritas; telefone com decodificador de fala; sinalização luminosa; campainha de alarmes ou de telefone com luz ou com vibração.

No caso de clientes com **deficiência visual**, tenha em atenção os seguintes aspetos:

- A informação escrita que não esteja transcrita em Braille deverá ser fornecida em formato áudio ou através de descrição em viva voz, realizada de forma pormenorizada;
- Uma pessoa com deficiência visual não é necessariamente uma pessoa cega. Assim, pergunte qual a extensão de ajuda de que a pessoa necessita (esta pode, por exemplo, conseguir preencher um formulário sozinha ou apenas precisar de ajuda para assinar, com a colocação de uma régua);
- Pode disponibilizar alguns produtos de apoio: software de ampliação nos computadores disponíveis nos hotéis para os clientes, lupa de mão, livro eletrónico;
- O Diretório do hotel e a informação sobre segurança deve estar disponível em letra de grande formato (por ex: Arial 14).

### 3. Quarto Adaptado

Para **os clientes com limitações motoras** e que se deslocam em cadeira de rodas, deverão ser assegurados os seguintes aspetos:

- Espaços amplos que permitam a livre circulação, permitindo a remoção de algum mobiliário, (tapetes, mesinhas, etc.), de acordo com a necessidade do cliente;

- Existência de espaço suficiente que possibilite a passagem e a manobra de uma cadeira de rodas;
- Portas largas (> 80 cm), que podem ser de correr, e cantos arredondados no mobiliário.



Fotos: Hotel Villa Batalha

Nas **instalações sanitárias**, é possível que estas sejam agradáveis e funcionais para todos:

- Barras laterais nas instalações sanitárias, que poderão ser amovíveis;
- Banco de apoio na banheira ou chuveiro e barras de apoio;



Fotos: Hotel Villa Batalha

- Cadeira sanitária que permite, também, o acesso ao interior das piscinas;
- Piso antiderrapante nas áreas escorregadias, com diferentes texturas e cores contrastantes;
- Verificar condições de acesso a toalhas, chuveiro, apoio para gel e champô, espelho até à base do lavatório.



Fotos: Hotel Villa Batalha

#### **Outros aspetos no quarto que deve verificar:**

- O acesso ao varão do roupeiro, aos cabides (no caso de clientes de baixa estatura basta assegurar a existência de um pequeno banco) e aos comandos dos equipamentos;
- A altura da cama recomendada: 45-50 cm de altura;
- Os armários deverão ter portas de correr ou serem de fácil abertura;
- O acesso às janelas e o manuseamento das cortinas e/ou estores.

No caso de **clientes com deficiências auditivas**, tenha em consideração:

- Disponibilizar sinais luminosos de emergência no quarto e telefone adaptado.

No caso de **clientes com deficiências visuais**, tenha em atenção:

- A utilização de cores contrastantes para sinalização das diferentes áreas do quarto e a possibilidade de existência de um trilho plantar (piso tátil) facilitará a movimentação no interior do quarto;
- A disponibilização de folhetos informativos em Braille.

#### **Finalmente, considere ainda os seguintes cuidados:**

- Quando o cliente viaja acompanhado, ter em conta a eventual necessidade de atribuir um **quarto com comunicação para o(s) acompanhante(s)**;
- Deve acompanhar o cliente ao quarto, providenciar o transporte da bagagem e verificar as condições de acessibilidade do percurso até ao quarto, identificar com ele e com o apoio da sua **lista de verificação**, eventuais ajustamentos necessários à melhoria das condições de mobilidade do cliente.

Existem várias **empresas que comercializam e alugam produtos de apoio**, esteticamente interessantes que poderão ser utilizados pelos empreendimentos, em função das necessidades dos seus clientes. Recomenda-se a consulta do [Catálogo Nacional de Ajudas Técnicas](#).

#### 4. Restaurantes e bares acessíveis

No serviço de restaurante ou de bar deve:

- Verificar, previamente, as condições de acessibilidade ao espaço e a disponibilidade de produtos de apoio para acolher e servir o cliente na sala de refeições e nas zonas de bar e efetuar os preparativos correspondentes, de acordo com o tipo de limitações que o cliente possa apresentar;
- Disponibilizar, sempre que necessário, apoio ao cliente nas diversas refeições (na indicação do seu lugar, facilitar o acesso ao buffet, apoio no serviço de mesa, etc.) ou no serviço de bar.



Foto: Restaurante O Mosteiro do Leitão

Deve ter especial atenção, no que diz respeito aos clientes com **limitações motoras**:

- Na escolha do lugar: localização da mesa na sala (o percurso até à mesa não deve ter obstáculos), se a mesa é acessível (não deverá ter um apoio central pois dificulta a entrada da cadeira de rodas) e se existe espaço para colocar os produtos de apoio;
- Na identificação prévia das necessidades específicas do cliente (se necessita de assistência pessoal ou de algum produto de apoio específico, etc.)



Foto: Restaurante pedagógico Janelas do Mondego – Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra

Relativamente aos clientes com **limitações visuais**, é necessário:

- Informar sobre os potenciais obstáculos, a localização da mesa e da sua envolvente, o espaço para acomodar o cão guia;
- Descrever a ementa e a carta de vinhos (identificar os possíveis elementos alergénios);
- Disponibilizar a ementa e a carta de vinhos em Braille ou em letra aumentada;
- Informar sobre a disposição dos elementos que se encontram na mesa (com a descrição dos mesmos), a disposição dos alimentos no prato (com a descrição dos mesmos), o serviço de bebidas;
- No momento da apresentação da conta, descrever a mesma e informar sobre os procedimentos de pagamento;
- Orientar e acompanhar o cliente na saída.

Tenha presente algumas regras básicas de serviço:

- disponha os alimentos seguindo o modelo do mostrador do relógio, ou seja, a carne às 12 horas, as batatas às 3 horas e as verduras às 6 horas;
- evite arranjos e elementos de decoração dispensáveis;
- corte os alimentos em pedaços mais pequenos que o habitual;
- desespínhe os peixes e desosse as carnes.

**No caso de desejar disponibilizar ementas em Braille** aos seus clientes com limitações visuais, sugere-se o pedido de colaboração técnica à [ACAPO – Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal](#).

Não esquecer que o Decreto-Lei nº 74/2007 de 27 de março, determina o direito de acessibilidade das pessoas com deficiência serem acompanhadas de cães de assistência.



Foto: Restaurante O Mosteiro do Leitão

No que diz respeito a clientes com **limitações auditivas**, deve ter em atenção:

- Correto acolhimento (atitude e comunicação), de forma a que as solicitações do cliente e os esclarecimentos transmitidos sejam corretamente compreendidos;



- Fornecimento das informações em escrita simples ou, existindo colaboradores com formação em Língua Gestual Portuguesa ou Gesto Internacional, proceder à interpretação da informação para Língua Gestual;
- Facilitar a comunicação, utilizando o serviço [Serviin](#).

Em geral, no atendimento a clientes com necessidades específicas, deve ter igualmente presente que poderá ser necessário prestar um apoio suplementar:

- no empratamento,
- no corte das carnes,
- no corte dos legumes,
- no corte das frutas,
- na preparação do peixe,
- na disponibilização de talheres adaptados.



Fotos: Manual Formação em Restauração – Turismo Inclusivo: Competências de atendimento de pessoas com deficiência – CECD Mira Sintra

Não se esqueça de questionar o cliente sobre eventuais ajudas de que necessite para a utilização dos produtos de apoio.

Por último, ter em atenção que a configuração das salas de refeição deve permitir uma circulação de forma autónoma e natural, sem a existência de conflitos entre os equipamentos habitualmente existentes neste espaço (entrada no espaço, mesas de refeição, equipamento de apoio, elementos decorativos, etc.). Também o acesso às instalações sanitárias deve estar livre de obstáculos. Chama-se a atenção para se evitar a segregação espacial das mesas acessíveis, devendo estar integradas no esquema de distribuição das mesas.

## 5. Serviços complementares acessíveis

A deslocação no interior do empreendimento turístico deve ser facilitada, permitindo o acesso a todos os serviços disponibilizados, como o restaurante, os quartos, a piscina, o ginásio, o spa, as salas de conferências, as instalações sanitárias, os elevadores, etc.



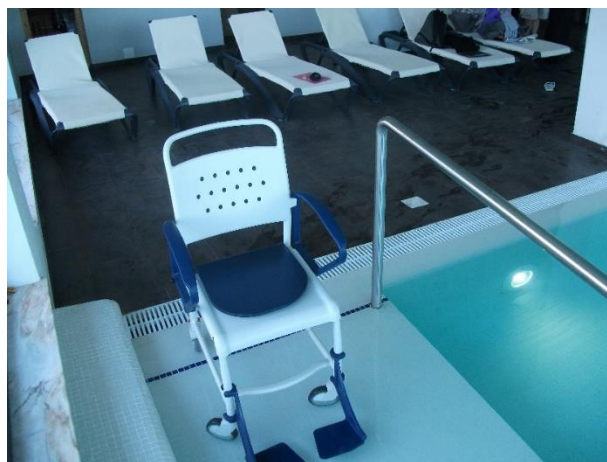
Ter em atenção que a rede de espaços e percursos acessíveis deve permitir ao cliente usufruir, tanto quanto possível, e com o mesmo grau de qualidade, dignidade e autonomia, da diversidade de ambientes e serviços disponíveis no empreendimento.

É desejável que, onde possam existir barreiras físicas que não podem ser eliminadas, a dependência do cliente seja minimizada.

No caso de duas valências com muita procura nas unidades hoteleiras – **piscina e sala de reuniões** – o empreendimento deve assegurar o acesso a todos os clientes, independentemente das suas limitações.

#### **Piscina:**

- a) Ter em atenção para que a configuração do espaço onde se encontra a piscina permita ao cliente deslocar-se de forma autónoma e natural entre a entrada no recinto, a área de repouso que vier a ocupar, o plano de água e outros elementos aí existentes (ex: duche, lava pés, zona de bar, etc.).
- b) Disponibilizar aos clientes com necessidades específicas, quando solicitado, serviço de assistência pessoal para uso da piscina (ex: apoio na entrada e saída do plano de água);
- c) Prever a existência de uma instalação sanitária comum acessível integrada nas restantes instalações sanitárias comuns, no caso delas existirem nesta área;



- d) Prever a disponibilização de um equipamento de apoio que facilite a entrada, no plano de água, dos clientes com limitações físicas (ex: grua elevatória, que pode estar fixa ou ser amovível);
- e) Ter em atenção a necessidade de assegurar a existência de piso antiderrapante, para garantia da segurança de todos os clientes;
- f) Prever a existência de piso com cores contrastantes para assegurar a acessibilidade de pessoas com limitações visuais;
- g) Preparar os vigilantes com formação adequada para acolhimento de pessoas com necessidades específicas, tanto físicas como sensoriais e cognitivas.

#### **Salas de reuniões:**

- a) Assegurar a circulação livre de obstáculos no espaço, desde a entrada na sala até à mesa de reunião, durante o coffee-break, e caso se aplique, até ao palco;
- b) Ter em atenção que nas salas de reuniões, o número de mesas acessíveis não deve ser inferior ao número total de unidades de alojamento acessíveis;
- c) O sistema de iluminação da sala de reuniões deve assegurar boas condições de iluminação da face dos participantes, nomeadamente durante a apresentação de diapositivos. Ter em atenção que:
  - O sistema de apresentação de diapositivos é compatível com a iluminação da sala (ex: apresentação em ecrã de grande formato);
  - O sistema de iluminação da sala integra elementos ajustáveis que asseguram a boa iluminação dos oradores e dos intérpretes de Língua Gestual Portuguesa ou de Sinais Internacionais, quando aplicável.
- d) Prever a existência de uma instalação sanitária comum acessível integrada nas restantes instalações sanitárias comuns, no caso delas existirem nesta área.



## **6. Websites acessíveis**

O primeiro contacto que um potencial turista tem com um destino turístico é, provavelmente, através dos websites das empresas turísticas desse destino.

Por esse motivo, é importante que as empresas turísticas invistam em sites que possam proporcionar uma boa apresentação dos seus serviços junto do cliente. Pelo seu potencial, há que garantir a acessibilidade à Internet aos utilizadores que possuam algum tipo de necessidade específica, no que se refere aos mecanismos de navegação e de apresentação dos sites, à operação com software e com hardware.

**Uma página de Internet acessível será a âncora de toda a comunicação, na medida em que será uma “janela” para o destino/recurso/agente turístico em todas as fases do ciclo da viagem - terá informação útil para antes, durante e depois.**

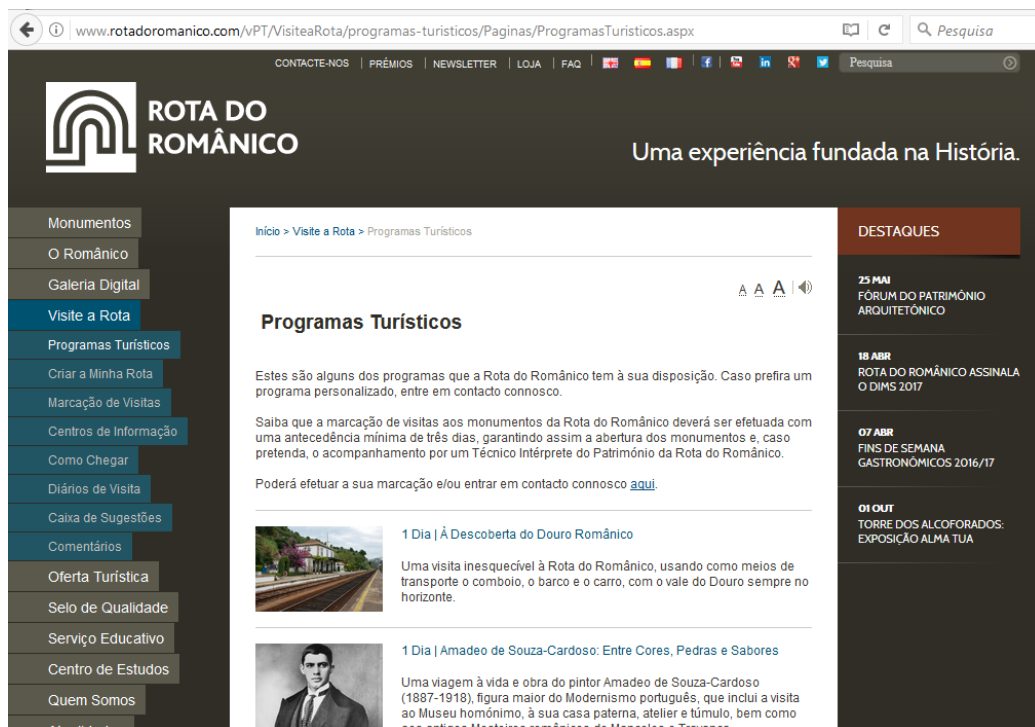


Foto: Site da Rota do Românico

Ter presente quais **os tipos de limitações ou incapacidades que mais dificultam o acesso à web:**

- motora (dos membros superiores): dificuldades na utilização do rato ou do teclado;
- visual: dificuldade ou impossibilidade na leitura;
- auditiva: dificuldade ou impossibilidade na audição de vídeo ou de sons.

Para que um website seja acessível tem que cumprir as diretrizes de acessibilidade elaboradas pelo Consórcio Internacional W3C, cumprindo para isso uma série de regras / requisitos. As regras incidem sobre diversas áreas como o design, estrutura de um site, imagens, links, scripts e conteúdo dinâmico, áudio e vídeo, etc. Consoante os critérios que cumpram, os websites apresentam um determinado nível de acessibilidade, cuja classificação se subdivide em:

- A - nível mais baixo
- AA (duplo A) – nível intermédio
- AAA (triplo A) – nível mais elevado

Estas siglas traduzem o grau de conformidade com **as recomendações das WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines 2.0)**, cuja [versão portuguesa](#) foi recentemente publicada.

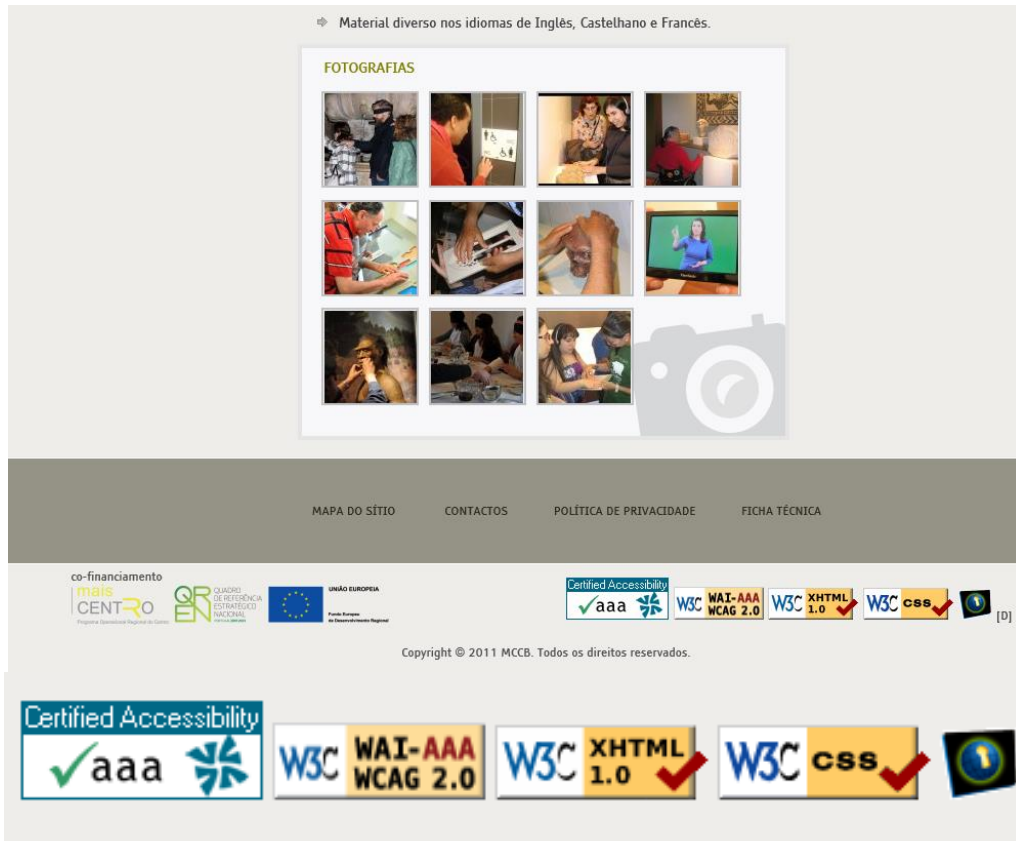


Foto: Site do Museu da Comunidade Concelhia da Batalha - Avaliação da acessibilidade do site: AAA

Se se tratar da **criação de um website de raiz**:

- deve cumprir o nível AAA dos critérios de acessibilidade das WCAG 2.0.;
- deve ser capaz de alojar ficheiros áudio, vídeo e outros formatos, que farão parte do projeto de comunicação acessível. Depois de alojados no site, estes ficheiros poderão ser utilizados antes, durante ou depois das visitas ao site, com ou sem recurso a equipamento específico (por exemplo, audioguias ou tablets).

Se se tratar de um **website já existente**:

- procurar saber o grau de acessibilidade de cada uma das suas páginas, recorrendo ao [validador automático](#) para as WCAG, desenvolvido pela Unidade ACESSO da FCT e melhorar a acessibilidade naquilo que for possível.

Deve ter em atenção que a estrutura do website, os formulários e os conteúdos são algumas das principais áreas de atuação num projeto de software acessível que respeita as diretrizes de acessibilidade WCAG. Entre outras coisas, recomenda-se:

- Navegação fácil através de teclado, rato ou outro produto técnico;
- Conteúdos apresentados com uma estrutura lógica e clara;
- Informação relevante em linguagem simples;
- Informação em multiformato (por exemplo, imagens descritas e material vídeo legendado).

Notar que, mesmo quando a alteração da parte estrutural de um site seja difícil ou impossível de executar num site já existente, os conteúdos divulgados são da responsabilidade da empresa

turística. Por isso, deve ter em atenção que **todos os conteúdos deverão ser disponibilizados de modo sintético e em linguagem simples, com textos de tipo jornalístico**. Ou seja, depois do título, a primeira informação deve ser um parágrafo curto e apelativo que resuma o assunto, à semelhança do lead de uma notícia.

As preocupações de acessibilidade na construção dos conteúdos e do software tendem a melhorar a qualidade geral dos mesmos, o que acaba por beneficiar todos os tipos de utilizadores.

Deste modo, as diretrizes de acessibilidade WCAG consideram fundamental:

- fornecer indicações de navegação para localizar conteúdos;
- criar alternativa em texto para conteúdo não textual;
- facilitar a audição e visualização através do destaque dos elementos principais.

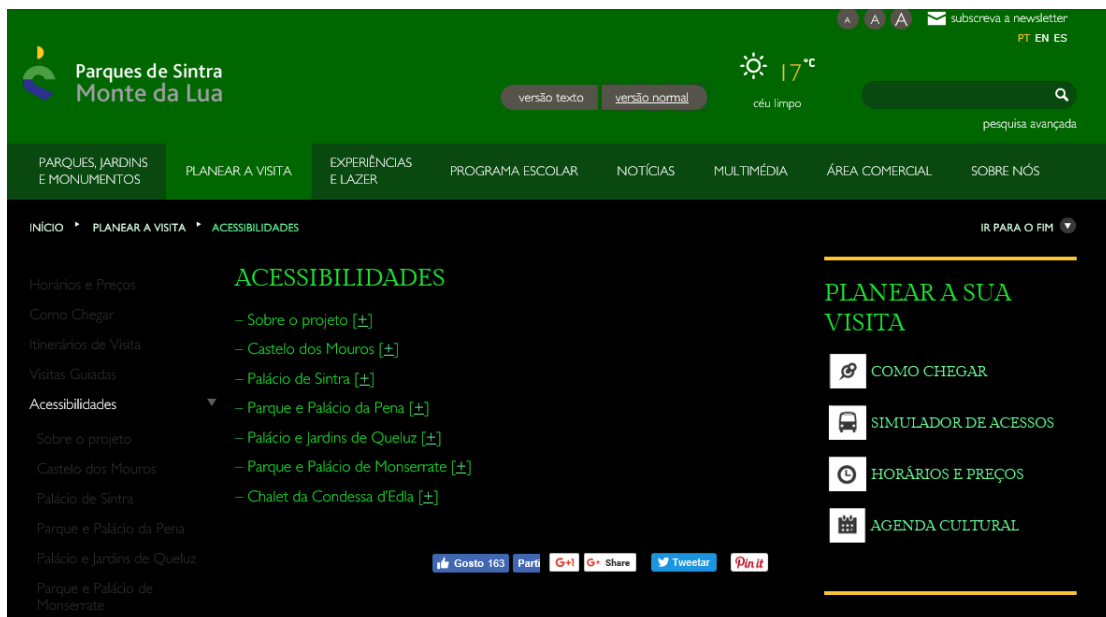


Foto: Site da empresa Parques de Sintra, Monte da Lua – Alto contraste para pessoas com limitações visuais

É importante ter ainda em atenção:

- A página de conteúdos não deve ultrapassar os 80 caracteres por linha e o alinhamento do texto deve estar ajustado à esquerda. O tipo de letra poderá variar entre o Verdana ou Arial e o corpo de texto entre o tamanho 11 e o 12;
- O espaçamento entre linhas deverá ser de 1,5 e entre os parágrafos 1,5 vezes maior do que o espaçamento entre linhas. Recomenda-se o uso do mesmo estilo para organizar a estrutura do conteúdo (capítulos, títulos, subtítulos). A hifenização deve ser evitada, assim como fundos complexos com imagens e marcas d'água;
- Utilização de contraste entre cores do texto e fundo, tendo uma relação mínima 4.5:1, sendo o ideal 7:1;
- O idioma deve estar bem identificado, assim como o menu dos conteúdos, sendo essencial que o mesmo esteja presente na primeira página;
- O hipertexto e as hiperligações deverão ter termos claros e únicos;
- Não se deve utilizar “clique aqui”, nem colocar na mesma página termos com o mesmo nome (“seguinte”, “ok”, “cancelar” entre outros);

- Para criar maior impacto nos destaques e referências, devem ser utilizados vários meios para destacar, corrigir ou comentar. Além da cor, deve-se utilizar parênteses retos [ ] e indicar antes do destaque o motivo do mesmo: (e.g. Comentário; Correção; Atenção;...);
- Utilização das funcionalidades de legendagem e descrição de imagens e outros elementos gráficos. Para descrever imagens e outros elementos gráficos estáticos deve-se-á:
  - Inserir legendas: botão direito do rato sobre a imagem, opção legenda;
  - Inserir descrição: botão direito do rato sobre a imagem, opção formatar, separador texto alternativo;
  - O que descrever: elementos principais (objetos, edifícios, pessoas), cores, emoção, atmosfera, ação, propósito da imagem, etc.

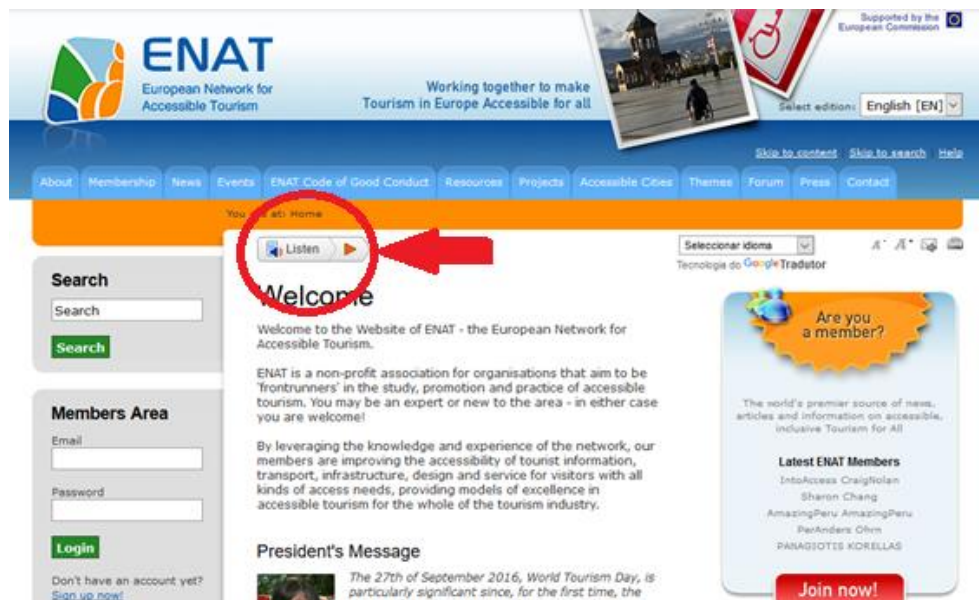


Foto: Site da ENAT – European Network for Accessible Tourism – audiodescrição de conteúdos para pessoas com limitações visuais

## 7. A formação dos colaboradores para um atendimento adequado

Para uma experiência turística ser verdadeiramente acessível, todos os elementos da cadeia de valor turística devem assegurar a acessibilidade.

Ora um desses elementos são os profissionais que acolhem e comunicam diretamente com os turistas. **Os colaboradores de um empreendimento turístico devem estar preparados para receber adequadamente todos os clientes, consoante as suas necessidades específicas.**

Ter em atenção que, muitas vezes, existem muitas dúvidas e receios por parte de quem possui algum tipo de limitação, quer seja física, sensorial ou cognitiva, temporária ou permanente. Essas dúvidas também existem do lado de quem acolhe, por um lado por não conhecer as necessidades específicas inerentes a uma determinada limitação, por outro por desconhecer a abordagem adequada.



É desejável que se estabeleça uma **interação entre o prestador do serviço e o cliente**, para que sejam esclarecidas dúvidas de parte a parte e assim, facilitar a adequação do serviço às limitações, possibilidades e gostos dos participantes, não gerando falsas expectativas acerca das valências da unidade hoteleira que não podem ser utilizadas.

Para assegurar a satisfação dos clientes do empreendimento turístico, deve **apostar na formação dos colaboradores**, principalmente daqueles que interagem diretamente com os clientes – front-office, serviços de bar e restauração, ginásio, spa, piscina, room-service, entre outros.

Mas a mobilização do Gestor/Diretor do empreendimento turístico é também crucial para a assunção da dimensão das acessibilidades como uma área de atuação estratégica e de captação de novos segmentos de mercado.

Com a formação, Gestor/Diretor e seus colaboradores deverão conseguir obter as respostas para as seguintes questões:

- Diversidade de tipologias de clientes: incapacidade motora, visual, auditiva, intelectual, seniores;
- O mercado internacional do Turismo Acessível e a oportunidade de negócio subjacente;
- Barreiras à acessibilidade e Design para Todos;
- Ferramentas técnicas disponíveis para os agentes turísticos;
- As necessidades específicas de cada tipologia de cliente: como prestar apoio a cada tipologia de cliente; os produtos de apoio para cada tipologia; as atitudes corretas no relacionamento com cada tipologia de cliente;
- Requisitos de acessibilidade para uma oferta turística acessível;

O pacote formativo "**Turismo Inclusivo - competências de atendimento para pessoas com necessidades especiais**" é desenvolvido em 4 módulos (UFCD's – Unidades de Formação Certificada) de 25 horas cada, e está desenhado exclusivamente para dotar os profissionais de turismo das competências de atendimento necessárias para receber de forma adequada as pessoas com necessidades específicas:

- Módulo "transectorial" para todos os profissionais do turismo;
- Módulo "alojamento";



- Módulo “food & beverage”;
- Módulo “outros serviços turísticos”.

Cada módulo abrange os 4 principais tipos de deficiência/limitações (motora, visual, auditiva e intelectual), bem como as necessidades de turistas seniores, causadas pelas limitações decorrentes do processo de envelhecimento. Este pacote de formação integra o Catálogo Nacional de Qualificações.

Outros **prestadores de serviços** na área do turismo acessível podem apoiar os empreendimentos turísticos no seu trabalho de capacitação:

As [Escolas do Turismo de Portugal](#) têm vindo a desenvolver projetos de formação à medida das necessidades, assim como cursos de formação por Catálogo. A rede de Escolas tem estado atenta às necessidades prementes de preparação técnica dos profissionais da hotelaria, para o atendimento/acolhimento de públicos com necessidades especiais, dispondo de várias ofertas formativas para o segmento do Turismo Acessível.

A [Perfil - Psicologia e Trabalho](#) é uma entidade formadora com vasta experiência na organização e execução de ações de formação em Turismo Acessível (incluindo as Unidades de Formação Certificada) e com uma bolsa de formadores qualificados.

A [Acesso Cultura](#) é uma associação cultural sem fins lucrativos que organiza ações de formação, auditorias, estudos e consultoria, em particular na área da comunicação acessível.

A [Associação Accessible Portugal](#) é uma associação privada sem fins lucrativos, que presta serviços de formação (Unidades de Formação Certificada) e workshops de sensibilização (7 horas), para além de gerir a plataforma TUR4ALL de promoção internacional da oferta acessível em Portugal.

A [CTILG – Serviços de Tradução e Interpretação de Língua Gestual](#) presta serviços de tradução para Língua Gestual Portuguesa ou para Sinais Internacionais, serviços de acompanhamento e ações de sensibilização e formação sobre a temática das necessidades das pessoas com limitações auditivas. Tem disponível uma plataforma on-line <http://www.handstodiscover.com/> para auxiliar os cidadãos surdos que planeiam o seu tempo de lazer em Portugal.

## 8. As alergias alimentares e respiratórias dos clientes: como gerir

Atualmente quase 40% da população dos países industrializados sofre de algum tipo de alergia, segundo a Organização Mundial da Saúde. De acordo com esta Organização, as doenças alérgicas ocupam o quarto lugar das doenças crónicas que mais afetam a população mundial. As alergias alimentares e respiratórias são cada vez mais frequentes, o que implica uma correta gestão desta problemática por parte da oferta hoteleira, que terá que acautelar de forma eficaz o serviço prestado a estes clientes, para evitar acidentes que se podem tornar fatais.

Bons exemplos de hotéis “allergy-friendly” já existem em Portugal, como é o caso do [Hotel do Sado Business Nature](#) (Setúbal), [Inspira Santa Marta](#) (Lisboa) e [Galo Resort Hotels](#) (Madeira).

Muitas pessoas deparam-se com grandes dificuldades em ir de férias ou simplesmente jantar fora por falta de oferta adequada às suas necessidades de saúde, pois vivem diariamente com alergias alimentares e/ou respiratórias às quais a oferta hoteleira e de restauração ainda não se adequou.

Ter em atenção que as alergias podem ser várias, tanto a nível alimentar, como respiratório como dermatológico. A imagem abaixo mostra os vários elementos considerados potenciais alergénios, segundo informação da [ECARF – European Centre for Allergy Research Foundation](http://www.ecarf.eu):



Fonte: ECARF

Sediada em Berlim, o ECARF é o instituto europeu que se dedica à investigação das alergias (alimentares e não-alimentares) com a missão de promover uma melhor qualidade de vida para as pessoas com alergias, certificando produtos e serviços como allergy-friendly (adequados para consumo/utilização de pessoas com alergias respiratórias e/ou alimentares), através do seu selo de qualidade e recomendação.

Para evitar consequências mais graves, é desejável que os gestores hoteleiros e de espaços de restauração conheçam a legislação em vigor sobre esta temática e que em Portugal é regulamentada pelo [Decreto-Lei 26/2016](http://www.dgs.gov.pt/Decreto-Lei-26-2016), de 9 de junho, para que possam efetuar os necessários ajustes ao seu serviço.

- **Alergias alimentares**

A **alergia alimentar** é uma reação de saúde adversa que ocorre quando o sistema imunológico reconhece erradamente um alimento como uma entidade agressora ao organismo, desencadeando a uma resposta imune anormal. Para as pessoas que têm uma alergia alimentar, mesmo a exposição a quantidades muito pequenas do alimento-problema pode causar uma reação alérgica.

Os sintomas podem ocorrer de imediato ou após alguns minutos do consumo de determinado alimento ao qual se é alérgico e a duração dos sintomas difere. Pode acontecer inchaço da língua, boca ou face, dificuldade em respirar, pressão sanguínea baixa, vômito, diarreia, urticária ou outra erupção cutânea. Em casos mais graves, uma alergia alimentar pode causar anafilaxia, que pode ser fatal.

Assim, a o empreendimento turístico, no que diz respeito ao seu serviço de restauração e bebidas deverá:

- h) Assegurar a formação dos seus colaboradores sobre esta temática: procedimentos, pratos disponíveis e a listagem dos ingredientes de cada receita;

- i) Ter em atenção a possível contaminação cruzada: os preparadores das refeições têm que lavar corretamente as mãos entre as várias etapas de manipulação de alimentos; não devem usar os mesmos utensílios durante a preparação, confeção, empratamento e distribuição de refeições (talheres, misturadoras, batedeiras, tábuas de corte, pratos, travessas, tachos e panelas e outros); não devem utilizar o mesmo óleo de fritura ou água de cozedura para diferentes alimentos; não utilizar as mesmas bancadas ou superfícies de contacto para a manipulação de alimentos, entre outras recomendações;
- j) Disponibilizar aos clientes informação escrita ou visual sobre os ingredientes componentes de cada prato servido;
- k) Prever a existência de fichas técnicas com a informação sobre os ingredientes que compõem a receita, com a indicação expressa dos possíveis alergénios, a disponibilizar aos colaboradores e aos clientes;
- l) Ter em atenção para a necessidade de assegurar a correta leitura e interpretação de rótulos alimentares, no sentido de identificar alergénios potencialmente escondidos;
- m) Assegurar que os colaboradores responsáveis pelo atendimento saibam responder às necessidades dos clientes com alergia alimentar, informar corretamente a cozinha relativamente ao pedido desse cliente, identificando imediatamente o(s) alimento(s) a excluir e reforçando o alerta para a contaminação cruzada.

- **Alergias respiratórias**

A **alergia respiratória** é uma resposta exagerada do sistema imunológico a substâncias como por exemplo os ácaros, pólen, poluição e fumo, fungos, epitélios de animais, etc. provocando doenças do trato respiratório como a rinite, a asma ou a sinusite.

Geralmente, a alergia respiratória é mais comum em alguns indivíduos com predisposição genética, surgindo na Primavera ou Inverno, devido à diminuição dos níveis de humidade e ao aumento da concentração das substâncias nocivas no ar.

Assim, no empreendimento turístico há que:

- e) Assegurar a correta limpeza dos móveis e objetos existentes nos quartos;
- f) Evitar a existência de objetos como bonecos de peluche, almofadas, tapetes e carpetes, que possam acumular pó;
- g) Assegurar uma correta ventilação das unidades de alojamento;
- h) Prever a existência de almofadas e colchões equipados com capas antiácaros;
- i) Ter em atenção os componentes químicos dos amenities da casa de banho.

No que diz respeito às alergias a palavra chave é **prevenção!**

Se pretender informação complementar, consulte:

[Manual de Alergia Alimentar para a Restauração](#)

[Alimenta – Associação Portuguesa de Alergias e Intolerâncias Alimentares](#)

[SPAIC – Sociedade Portuguesa de Alergologia e Imunologia Clínica](#)

[Portugal4every1 – empresa portuguesa consultora da ECARF](#)

## 9. Boas práticas internacionais: Scandic Hotels

A Scandic Hotels é uma cadeia hoteleira do Norte da Europa, com uma rede de 230 hotéis. Desde 2003 que a Scandic tem vindo a aumentar a acessibilidade da sua rede de hotéis.



Desde 2003 que a Scandic Hotels possui um Diretor de Acessibilidade - Magnus Berglund - cuja principal missão é garantir que a oferta hoteleira da Scandic está a ser desenvolvida considerando as diversas necessidades de acessibilidade dos seus potenciais clientes.

A mensagem que a Scandic pretende passar prende-se com o facto da acessibilidade das suas unidades de alojamento ser apenas uma questão de qualidade do serviço prestado, pois ao ser acessível a diversas tipologias de necessidades, é acessível a todos por igual. O que é valorizado é o conforto e a boa experiência de todos os clientes, independentemente das suas limitações ou capacidades.

Passa apenas pela implementação de “Soluções inteligentes”, como por exemplo:

- Salas de conferências sem alcatifas
- Bengalas disponíveis na receção
- Alarmes vibratórios que acionam também os alarmes antifogo
- Ementas para clientes com alergias alimentares

Para conhecer mais soluções, consulte a página dedicada à acessibilidade desta cadeia hoteleira: [Special Needs](#).



Atualmente, a Scandic possui uma lista de verificação que abrange 135 pontos - [Scandic's Accessibility Standard](#) - e possui uma [formação online sobre acessibilidade](#).