



Ficha de Controlo

Conformidade com NP ISO 21902:2022

Turismo e serviços associados

Turismo acessível para todos

Requisitos e recomendações



Capítulo 4 - Principais requisitos e recomendações

Design de serviços acessíveis

Desenvolvimento de produtos

Os serviços turísticos acessíveis têm em conta os diversos requisitos de acesso dos turistas, inclusive das pessoas com deficiência: S/N

São prestados serviços de forma equitativa ou com adaptações razoáveis onde for necessário: S/N

A segurança e proteção dos utilizadores é tida em conta: S/N

A acessibilidade é uma característica integral dos planos de ação de serviço ao cliente: S/N

É dada formação sobre atendimento inclusivo a todos os principais colaboradores: S/N

Estão identificadas as barreiras à acessibilidade que possam surgir durante a visita ou a estadia: S/N

Os serviços turísticos são analisados e avaliados, permitindo uma melhoria contínua, com base na experiência dos clientes e colaboradores: S/N

Recomenda-se que os serviços turísticos acessíveis:

- permitam a flexibilidade e a escolha;
- existam em quantidade suficiente para o número de destinatários (Ex: lugares de estacionamento correspondentes ao número de quartos acessíveis);
- estejam disponíveis sem sobretaxas, sempre que seja razoável.

Plano de acessibilidade

O prestador de serviços turísticos integra a acessibilidade nos seus planos de ação de serviço ao cliente e, quando aplicável, nos planos estratégicos ou declarações de estratégia: S/N

É dada formação sobre atendimento inclusivo aos principais colaboradores, para que lhes seja possível fornecer informação e assistência apropriada a pessoas com deficiência: S/N

São identificadas as barreiras à acessibilidade que possam surgir durante a visita e ao longo da sequência da viagem (Ex: através da utilização de ferramentas de teste de acessibilidade aos sites) e destaque dessas barreiras na informação prévia à visita, disponível para o público: S/N

Monitorização, avaliação e melhoria contínua

Recomenda-se que o sistema de monitorização inclua:

- recolha e avaliação consistente e regular de informação;
- rigor da informação recolhida;
- procedimentos de revisão e correção como parte das rotinas de manutenção e análise;
- procedimentos de tratamento de reclamações no local;
- sistemas de recompensas e prémios, caso se aplique;

Informação e comunicação

Requisitos gerais

A informação encontra-se disponibilizada em diferentes formatos, incluindo formatos alternativos: S/N

A informação é apresentada em formato conciso e também em formato completo: S/N

Os dois modos de apresentação da informação (conciso e completo) estão disponíveis nos vários formatos alternativos: S/N

A existência dos múltiplos formatos é devidamente comunicada aos clientes, nomeadamente nos meios de divulgação próprios do promotor (website, redes sociais, newsletter, folhetos e outros materiais de divulgação...): S/N

A escolha do formato pretendido pode ser feita diretamente pelo próprio utilizador: S/N

O modo de utilização da interface que apresenta a informação no formato pretendido é simples e intuitivo: S/N

O acesso aos vários formatos disponíveis pode ser feito de forma rápida e confortável: S/N

Conteúdo (Anexo B – informativo)

O produto ou serviço oferece o mesmo conteúdo numa variedade de formatos, tais como texto, imagem e som ou através do tato: S/N

As propriedades do texto estão otimizadas de acordo com as orientações de elaboração de documentos: S/N

[Nota: Ver recomendações da Subsecção “Comunicação escrita” da Secção “Informação e comunicação” do Capítulo 4]

As instruções, a assistência e o apoio estão disponíveis em formato escrito e áudio: S/N

A ajuda está elaborada com escrita fácil: S/N

O documento está estruturado de forma que os tópicos de ajuda possam ser localizados facilmente: S/N

Os elementos funcionais podem ser descritos facilmente em formato escrito ou áudio, com o objetivo de fornecer assistência na utilização, p. ex. instruções ou ajuda: S/N

O cliente pode alterar facilmente o tamanho de texto e imagem e o volume do áudio, de forma que o seu produto ou serviço possa ser totalmente percecionado por pessoas com limitações sensoriais: S/N

O produto ou serviço disponibiliza formas de interação através de tecnologias de apoio ou equipamentos de comunicação assistida: S/N

O produto ou serviço oferece canais diferentes (áudio, visual e tátil) para encontrar e identificar conteúdo que permita a utilização eficaz do produto ou serviço: S/N

O conteúdo é apresentado de forma clara, concisa e bem estruturada: S/N

A forma como o conteúdo é apresentado torna-o fácil de compreender e de utilizar pelo cliente: S/N

O produto ou serviço dá tempo suficiente ao utilizador para este completar uma tarefa ou permite, se necessário, que o cliente facilmente aumente o tempo permitido: S/N

São apresentadas de forma clara e concisa todas as opções e funções necessárias à utilização: S/N

Todas as opções e funções necessárias à utilização são facilmente localizadas ou encontradas: S/N

Todos os símbolos e palavras são familiares a todos os utilizadores e reconhecidos internacionalmente, de forma que um cliente do produto ou serviço o compreenda e o possa utilizar facilmente e de forma atempada: S/N

O produto ou serviço oferece uma funcionalidade para escolher ou alterar o idioma: S/N

O produto ou serviço disponibiliza conteúdo em escrita fácil: S/N

A forma como o conteúdo é apresentado facilita a identificação, por parte do cliente, de quais são as principais características desse produto ou serviço: S/N

O produto ou serviço fornece ao cliente o estímulo e o feedback apropriado durante a utilização: S/N

Os elementos mais utilizados e mais importantes (ícones, imagens, botões ou texto) são os mais óbvios, e os mais acessíveis: S/N

O produto ou serviço fornece avisos sempre que o cliente utiliza o conteúdo de uma forma que não era a pretendida, por exemplo, caso cometa um erro: S/N

O produto ou serviço fornece caminhos ou opções durante a utilização para permitir ao cliente reverter erros facilmente: S/N

O produto ou serviço fornece incentivos e solicita confirmação antes de o cliente executar ações críticas em termos de segurança ou proteção, tal como quando se solicita total atenção por parte do cliente (p. ex. quando se introduzem números de conta ou detalhes de cartões de crédito): S/N

Comunicação escrita

O acesso à informação em formato texto e às imagens de apoio pode ser feito através de outros formatos alternativos (p. ex. informação transmitida para um dispositivo móvel via Bluetooth, WiFi, 3G, Infravermelhos): S/N

Recomenda-se que a comunicação escrita (Ex: brochuras, menus, faturas, texto baseado em imagem, gráficos, símbolos e sinalética), deverá:

- utilizar linguagem simples, em conformidade com o seguinte:
 - usar títulos úteis para fragmentar o texto;
 - fornecer conteúdo claro e conciso;
 - explicar abreviaturas e acrónimos;
 - empregar palavras curtas e simples;
 - escrever frases e parágrafos curtos;
 - omitir palavras desnecessárias;
 - utilizar o mesmo termo de forma consistente para indicar um pensamento ou objeto;
 - evitar jargões legais estrangeiros e técnicos;
 - tratar apenas um tópico por parágrafo;
 - usar exemplos;
 - utilizar listas, quando for apropriado;

- utilizar tabelas, sempre que se justifique, para facilitar a compreensão de material complexo.
- fornecer informação relevante numa sequência lógica;
- apoiar os clientes para que estes acedam, compreendam e utilizem esta informação com facilidade;
- disponibilizar aos clientes uma forma fácil de obterem mais esclarecimentos;
- usar imagens, ilustrações ou fotografias sempre que se justifique;
- usar símbolos gráficos (encontram-se regulamentados na família da ISO 7001)
- indicar a possibilidade de obter a informação apresentada num painel através de outros dispositivos (Ex: informação transmitida para um dispositivo móvel via Bluetooth, WiFi, Infravermelhos);
- favorecer as frases afirmativas, em detrimento das negativas;
- escrever texto em letras minúsculas, com as correspondentes letras maiúsculas e com o espaçamento mínimo entre palavras equivalente ao espaço ocupado por uma letra maiúscula;
- apresentar texto com tipos de letra legíveis, sem serifa, (Ex: Verdana, Arial) e com o tamanho ampliado;
- evitar letras em itálico e negrito, textos justificados e que utilizem apenas letras maiúsculas;
- usar cores contrastantes (Ex: utilizar cores diferentes e contrastantes entre o fundo e as palavras escritas), num fundo sólido (i.e. sem imagens ou marcas de água), seguindo indicações constantes no Anexo C.

Comunicação presencial, por via telefónica e vídeo

O horário do serviço de atendimento presencial é devidamente comunicado aos clientes: S/N

O local onde é prestado o serviço de atendimento presencial é acessível a todos os clientes: S/N

O ambiente é confortável e acolhedor: S/N

O serviço de atendimento telefónico permite responder à diversidade de clientes, tendo nomeadamente disponibilidade de atendimento em vários idiomas, bem como o serviço de língua gestual: S/N

Para clientes com limitações auditivas está disponível linha de apoio através de chat ou SMS: S/N

Comunicação tátil

Existem recursos como plantas ou maquetes táteis que permitam a compreensão geral da organização e estrutura do espaço: S/N

Estes recursos possuem legenda braille e/ou informação áudio de apoio: S/N

Existe piso podotátil que permita a ligação entre os locais essenciais para a visita por pessoas com deficiência visual: S/N

Comunicação acústica

Os conteúdos e informações mais relevantes que são transmitidos através de recursos visuais, estão também disponíveis em formato áudio com descrição de imagens: S/N

As informações áudio incluídas em vídeos têm a respetiva legendagem acessível (LSE – legendagem para surdos e pessoas com limitações auditivas): S/N

Existem sistemas de amplificação auditiva compatíveis com a maioria dos aparelhos auditivos (ex: anel de indução): S/N

Respeitam a intensidade necessária para uma relação sinal/ruído adequada sem sobrecarregar o aparelho auditivo, enquanto permitem uma inteligibilidade aceitável: S/N

Painéis audiovisuais

Os painéis audiovisuais utilizados para apresentar informação estão instalados num local e a uma altura que permita que o seu conteúdo esteja acessível para os clientes de diferentes estaturas: S/N

Os painéis audiovisuais permitem a disponibilização de conteúdo áudio que transmita a informação em formato texto ou imagem: S/N

Sistemas de comunicação eletrónicos

Comunicação baseada na web

O website utilizado pode ser consultado de forma confiável na maioria dos dispositivos: S/N

O interface desenvolvido nas aplicações móveis (APP nativa ou webAPP) permite a utilização das ferramentas de acessibilidade nativas nos sistemas operativos dos dispositivos utilizados (por exemplo, leitor de ecrã): S/N

Comunicações baseadas em texto digital

Em relação ao conteúdo em formato HTML, está em conformidade com o disposto na subsecção “Design de serviços acessíveis” e no que respeita a comunicação baseada na Web, deve estar em conformidade com a subsecção “Informação e comunicação”: S/N (Nota: Estão incluídas as mensagens de e-mail geradas automaticamente e personalizadas que esclarecem e confirmam algo ao cliente).

Formação dos colaboradores

Generalidades

Todos os colaboradores, com base nas funções que desempenham, têm formação para apoiar e acolher todos os turistas, na sua diversidade funcional, com igual atenção, respeito e apoio: S/N

Os responsáveis pela administração pública e pelas organizações de gestão de infraestruturas, produtos e serviços turísticos fornecem aos seus colaboradores formação em turismo acessível/atendimento inclusivo, baseada nas suas diversas funções: S/N

A formação fornece conhecimentos apropriados e adequados sobre as necessidades dos clientes com uma grande diversidade de idades e capacidades funcionais: S/N

A formação dos colaboradores é adaptada e feita à medida das diversas funções, formação prévia e responsabilidade na empresa: S/N

Conteúdos programáticos

Recomenda-se que os conteúdos da formação e objetivos de aprendizagem incluam:

- a) aumento da sensibilização e conhecimento do significado de diversidade humana, inclusão, Design Universal e acessibilidade no contexto do cliente;
- b) identificação dos beneficiários do turismo acessível e da forma como se pode melhorar a maneira como os colaboradores vão interagir com as pessoas com deficiência, principalmente:
 - como comunicar com pessoas surdas e com limitação auditiva
 - como guiar pessoas cegas ou com baixa visão
 - como apoiar pessoas com mobilidade reduzida e utilizadoras de produtos de apoio (Ex: utilizadores de cadeira de rodas)
 - como comunicar com pessoas com limitações cognitivas e/ou intelectuais
- c) compreensão dos princípios do Design Universal e respetiva aplicação na disponibilização de instalações e serviços (conhecimento teórico e prático);
- d) desenvolvimento estratégico da acessibilidade em ambiente empresarial;
- e) conhecimento da oferta acessível e sensibilização para as barreiras existentes;
- f) marketing e promoção de destinos, produtos e serviços turísticos acessíveis;
- g) conhecimento dos serviços de acessibilidade prestados pelos fornecedores de serviços turísticos;
- h) conhecimento da utilização e manutenção, em segurança, de ajudas técnicas e/ou equipamentos de acessibilidade presentes no local;
- i) reconhecimento e reação apropriada a pessoas com assistentes pessoais, cães-guia e de assistência e/ou tecnologias de apoio;
- j) os fornecedores de serviços turísticos têm protocolos internos para tratar os cães-guia e de assistência: S/N (Por exemplo, caso haja interações com animais selvagens, como reagir à situação; o que fazer quando um cão de assistência tem uma falha de comportamento; o que fazer caso algum dos turistas tenha uma alergia ao cão de assistência);
- k) avaliação da formação.

Recomenda-se que exista um plano para manter o conhecimento e a sensibilização atualizados e vigentes no prestador de serviços turísticos.

Na formação sobre protocolos de emergência recomenda-se que:

- Os processos e simulacros de evacuação de emergência incluam as necessidades das pessoas com deficiência e sejam desenvolvidos em conjunto com os colaboradores, as pessoas com deficiência e entidades que representam os interesses das pessoas com deficiência;
- Os simulacros de emergência sejam praticados e executados pelos colaboradores e replicados em diversas situações, como apoiando uma pessoa, utilizando dispositivos de evacuação, guiando uma pessoa com deficiência visual, etc.;

- Nos planos de evacuação de emergência sejam consultadas as autoridades locais de resposta a emergências;
- A monitorização e auditoria dos procedimentos e simulacros de emergência sejam realizados periodicamente para assegurar que os colaboradores se recordam dos referidos procedimentos;

Requisitos funcionais comuns aos espaços físicos

Generalidades

Nota: A principal referência desta subsecção é a ISO 21542 Construção de Edifícios— Acessibilidade e Usabilidade do Espaço Edificado, a qual estabelece os requisitos e recomendações para criar um espaço edificado sustentável e acessível.

A ISO 21542 destina-se à acessibilidade de edifícios e respetivas áreas comuns, incluindo: zonas para recolha e largada de passageiros e de estacionamento; os pavimentos e zonas de circulação nas proximidades do edifício; zonas de acesso à receção e apoio ao visitante, corredores e áreas internas dos edifícios, portas e elementos que permitam a circulação horizontal em cada piso e a utilização das de todas as áreas; escadas, rampas, elevadores e outros mecanismos de facilitação de circulação vertical entre pisos; bem como elementos relativos à segurança de vidas e contra incêndios, proteção e evacuação.

[Nota: Dimensões referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 1, Capítulo 2 e Capítulo 4]

O edifício, instalação ou ambiente específico, é desenhado, construído, mantido e gerido de forma a garantir a acessibilidade ao número mais alargado de utilizadores possível, para que estes possam aceder, entrar, utilizar, sair e ser evacuados das instalações de forma equitativa: S/N

Abordagem a um edifício

Recomenda-se que o prestador de serviços tenha em conta:

- chegada em veículo, com pontos de largada de passageiros localizados numa área próxima às entradas, o que permite o acesso com comodidade para os passageiros que cheguem de táxi, transportes públicos ou veículos privados; com as dimensões e o design adequado para facilitar o acesso a todos;
- entradas prioritárias (ou principais) acessíveis e fáceis de localizar; bem como sistemas de orientação e encaminhamento para orientar todos os clientes, com sinalética apropriada e iluminação adequada.

Lugar designado de estacionamento acessível

Recomenda-se que o prestador de serviços tenha em conta:

- A localização dos lugares de estacionamento acessível esteja próxima da entrada principal, com percursos acessíveis que permitam o fácil acesso ao edifício ou local;
- A disponibilização de um número adequado de lugar(es) de estacionamento acessível(is) para pessoas com mobilidade reduzida;

- As dimensões e os pisos dos lugares de estacionamento adequados, incluindo o estacionamento para veículos longos/carrinhas com rampas, plataformas ou elevadores para comodidade das pessoas com mobilidade reduzida;
- A sinalética direcional desde a entrada do espaço ou do parque de estacionamento até aos lugares reservados e sinalização seja apropriada;
- Continuidade do percurso acessível de/para as áreas de estacionamento de/para as instalações, incluindo a disponibilização de rampas para desníveis;
- Disponibilização de sistemas de controlo do estacionamento acessível;
- Disponibilização de sistema de amplificação auditiva onde existam dispositivos de comunicação próximos ao acesso ao alojamento.

Percursos de acesso ao edifício

Recomenda-se que o prestador de serviços tenha em conta:

- A continuidade do percurso acessível de/para as áreas de estacionamento de/para as instalações, incluindo a disponibilização de rampas para desníveis seja adequada;
- A disponibilização de suportes de informação de orientação e outros (Ex: sinalética) para auxiliar na fácil identificação e assegurar o acesso a todos utilizadores;
- A prevenção de obstáculos isolados no percurso e disponibilização de avisos de perigo sempre que necessário, de forma a garantir a utilização segura de todos, incluindo as pessoas com deficiência visual;
- Utilização dos princípios de design universal para garantir um percurso acessível contínuo
- Disponibilização de altura livre adequada;
- Disponibilização, além de rampas, patamares de descanso, para as pessoas que caminham e têm dificuldade na utilização das rampas;
- Existência de patamares adequados para os percursos faseados e rampas.

Rampas

Recomenda-se que o prestador de serviços tenha em conta:

- a inclinação (gradiente), comprimento garante uma utilização segura e independente das rampas por todas as pessoas, incluindo os utilizadores de equipamentos de apoio à mobilidade com rodas;
- as dimensões legais da largura, dos patamares e dos corrimãos para apoio e orientação dos utilizadores;
- existência de materiais de drenagem e de piso antiderrapante para garantir a utilização em segurança;
- existência de guardas-corpos e proteção de bordos para proteger os utilizadores de ferimentos resultantes de quedas de rampas ou percursos inclinados.

Entradas nos edifícios

Recomenda-se que o prestador de serviços tenha em conta:

- facilidade de identificação do limite da área e dos lugares de estacionamento reservados no local, bem como dos meios de orientação, exposição limitada às más condições climáticas, para garantir a utilização segura e cómoda;

- acesso nivelado ou rampeado e portas de entrada com soleiras baixas, para permitir o acesso mais cómodo a todos os utilizadores, incluindo aqueles que recorrem a equipamentos de auxílio à mobilidade;
- portas de entrada fáceis de manipular e com a largura adequada, bem como altura e espaço de circulação livres, para permitir uma passagem desobstruída;
- disponibilização de entrada(s) acessível(eis) alternativa(s), assinaladas de forma clara, caso a entrada principal tenha degraus, escadas ou porta giratória, de forma a assegurar o acesso sem obstáculos;
- átrios de entrada e vestíbulos com espaço de manobra adequado entre portas;
- informação sobre os procedimentos de proteção contra incêndios e evacuação, localizada de forma adequada, inclusive em formatos alternativos, para permitir que todos os utilizadores a compreendam;
- fechaduras de segurança ou automáticas nas portas de elevador ou nos halls dos estacionamentos subterrâneos com um botão de chamada de emergência ou telefone. Notificação visual, bem como notificação sonora, ativada quando alguém atende a chamada.

Zonas de receção, balcões, mesas e bilheteiras

Recomenda-se que o prestador de serviços tenha em conta:

- facilidade na identificação e aproximação desde a entrada de um edifício;
- disponibilização de um sistema de amplificação auditiva (Ex: Sistema de anel de indução) para auxiliar os utilizadores de aparelho auditivo;
- disponibilização de iluminação, sem reflexo para facilitar a leitura labial;
- disponibilização de superfícies acessíveis para comunicação (inclusive escrita) ou transações, com espaço de manobra suficiente para permitir uma aproximação frontal de pessoas que utilizem equipamentos de apoio à mobilidade com rodas.

Percursos acessíveis no interior dos edifícios

Recomenda-se que o prestador de serviços tenha em conta:

- criação de um percurso de circulação horizontal que garanta que o edifício é acessível a todas as pessoas;
- disponibilização de rampas ou elevadores sempre que as diferenças de nível não possam ser evitadas;
- facilidade de circulação, com a existência de corredores amplos e desobstruídos que permitam que um utilizador de um equipamento de apoio à mobilidade com rodas passe por outro e possa efetuar uma manobra de rotação;
- rotas de circulação livres de obstáculos e de saliências perigosas para garantir a segurança de todos, especialmente das pessoas com deficiência visual;
- colocação de pisos táteis de alerta e encaminhamento para informar quaisquer alterações de nível e/ou direção, se houver risco de quedas ou de tropeçar, ou para facilitar a orientação e circulação em percursos que integrem grandes espaços amplos (para mais informações: ISO 23599);
- colocação de rampas internas sempre que necessário, com a inclinação mais baixa possível e níveis de iluminação adequados para garantir a circulação segura e confortável para todos;

- utilização de um elevador ou plataforma elevatória sempre que a altura vertical for maior do que um piso.

Superfícies de piso e paredes

Recomenda-se que o prestador de serviços tenha em conta:

- colocação de pisos antiderrapantes, quer estejam secos ou molhados, para garantir a segurança dos utilizadores;
- colocação de pisos firmes e estáveis que não representem risco de tropeçar, (Ex: evitar cantos bambos ou elevados).
- colocação de piso de alerta visual e/ou tátil para avisar a existência de perigo ou para guiar as pessoas com deficiência visual;
- colocação de superfícies de chão e paredes que não afetem a perceção e orientação (Ex: sem reflexos, contrastantes com o mobiliário e as paredes, evitando padrões complexos com cores diferentes);
- soluções de design que contribuam para um ambiente acústico que auxilie na orientação de pessoas com deficiência visual.

Portas e respetivos acessórios

Recomenda-se que o prestador de serviços tenha em conta:

- soluções de design para portas com a largura e altura adequadas e com acessórios fáceis de manipular (Ex: puxadores), bem como soleiras niveladas, de forma a permitir que todos as utilizem com facilidade;
- criação de espaços de manobra adequados de ambos os lados de uma porta;
- contraste visual entre as portas, as respetivas ombreiras, as paredes adjacentes e o chão, de forma a permitir uma fácil orientação e circulação;
- utilização de olhos-mágicos nas portas a dupla altura, para promover a segurança;
- colocação de indicadores visuais em portas e painéis de vidro para auxiliar na orientação e prevenir colisões por parte de todos os utilizadores, principalmente as pessoas com deficiência visual;
- disponibilização de uma porta acessível alternativa, sempre que existir uma porta giratória;
- recomendações para portas corta-fogo.

Janelas e respetivos sistemas de fecho

Recomenda-se que o prestador de serviços tenha em conta:

- janelas fáceis de manobrar, bem como a colocação de funcionalidades apropriadas para que possam ser utilizadas facilmente apenas com uma mão ou acionados por controlo remoto;
- altura adequada dos limites inferiores das vidraças para permitir que uma pessoa sentada veja através da janela.

Escadas

Recomenda-se que o prestador de serviços tenha em conta:

- uniformidade no tamanho dos degraus e respetivos espelhos, sem espelhos abertos ou saliências, que possam criar o risco de tropeçar;

- marcas visuais para identificar o limite de cada degrau, bem como marcas táteis de alerta no início de patamares;
- lanços de escadas com largura adequada entre corrimãos para apoiar a utilização regular e o fluxo de pedestres e, em caso de fogo, permitir a evacuação de pessoas, utilizando equipamentos de evacuação (Ex: cadeira de evacuação), enquanto permitem também o acesso dos serviços de emergência;
- níveis mínimos de iluminação para facilitar a circulação segura.

Corrimãos

Recomenda-se que o prestador de serviços tenha em conta:

- colocação de corrimãos contínuos de ambos os lados dos lanços de escadas ou rampas, para apoiar e orientar os utilizadores;
- corrimãos com um tamanho, forma e superfície fácil de agarrar, com contraste visual e informação tátil para apoiar a orientação de pessoas com deficiência visual;
- corrimãos que percorram toda a escadaria, sem interrupções, comecem 30 cms antes do primeiro degrau e prossigam 30 cms após o último degrau.

Elevadores

[Nota: Dimensões referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 2 – Secção 2.6 Ascensores]

Recomenda-se que o prestador de serviços tenha em conta:

- elevadores com largura de portas e dimensões do veículo (i.e., cabina), de forma a poderem acomodar diversos equipamentos manuais ou elétricos de auxílio à mobilidade com rodas e auxiliares de locomoção;
- colocação de corrimãos, um espelho e, sempre que necessário, um assento rebatível na cabina;
- soluções de design para superfícies de chão e paredes, materiais, iluminação e comandos, de forma a adaptarem-se a todos os utilizadores;
- painéis de controle interno e externo do elevador acessíveis a partir de uma posição sentada;
- sistema de comunicação para informar ao utilizador a localização e direção do elevador;
- fornecimento de um alarme acessível ou dispositivo de alerta que seja um sistema de comunicação bidirecional, permanentemente conectado a um colaborador.

Plataformas elevatórias verticais e inclinadas

As plataformas elevatórias verticais e inclinadas são desenhadas para serem utilizadas, tanto de forma independente, como por um acompanhante. A sua instalação deve estar em conformidade com a ISO 9386-1 e a ISO 9386-2.

[Nota: Dimensões referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 2 – Secção 2.7 Plataformas elevatórias]

Recomenda-se que o prestador de serviços tenha em conta:

- dimensões da plataforma para esta acomodar diversos tipos de equipamentos manuais ou elétricos de auxílio à mobilidade com rodas;
- painéis de controle interno e externo do elevador acessíveis a partir de uma posição sentada;
- vias de acesso às áreas de corta-fogo e zonas de apoio a emergência adjacentes.

Escadas e tapetes rolantes

A instalação destes equipamentos deverá estar em conformidade com a ISO 9386-1 e a ISO 9386-2. A Norma Europeia EN 115-1 também fornece orientações relativamente a escadas e tapetes rolantes.

Recomenda-se que o prestador de serviços tenha em conta:

- avisos de segurança no topo e no fundo das escadas rolantes;
- parâmetros de design para tapetes rolantes inclinados correspondentes aos das rampas.

Casas-de-banho e instalações sanitárias

[Nota: Dimensões referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 2 – Secção 2.9 Instalações sanitárias de utilização geral]

Exemplos: cabines amplas beneficiam pessoas com patologia bariátrica (i.e. são obesas); bom contraste visual entre paredes, pisos, portas e equipamentos auxilia na orientação de todos os utilizadores, sobretudo das pessoas com deficiência visual; urinóis de parede fixos em diferentes alturas são convenientes a todas as pessoas, altas ou baixas; colocação de barras de apoio nas laterais do lavatório beneficia pessoas seniores e pessoas com problemas de equilíbrio; torneiras mono-comando são fáceis de utilizar por pessoas com lesões temporárias; e a iluminação adequada contribui para uma utilização conveniente e segura das casas-de-banho.

NOTA: informação adicional no Anexo E.

Recomenda-se que o prestador de serviços tenha em conta:

- normas para um número mínimo de instalações sanitárias acessíveis por conjunto de casas-de-banho e instalação turística;
- soluções de design para os compartimentos sanitários (wc) para pessoas com deficiência motora, (Ex: altura da sanita, espaço livre de manobra, tipo de porta, colocação de barras de apoio e fornecimento de água independente ao lado da casa-de-banho);
- design, disposição, dimensões e equipamentos para instalações sanitárias acessíveis para diferentes tipos utilizadores de cadeiras de rodas, com espaço de manobra que permita transferência frontal, oblíqua e lateral de/para a sanita, fornecimento de água independente ao lado da casa-de-banho, sanitários e lavatório adequados, barras de apoio, sistemas de emergência, incluindo alarmes visuais e equipamentos de chamada de emergência monitorizados;
- soluções de design, disposição, dimensões e equipamentos para duchas com acesso nivelado, adequados a utilizadores de cadeira de rodas e pessoas com limitação motora (Ex: espaço de manobra adequado, colocação de assento de banho e barras de apoio, comandos de torneira e chuveiro fáceis de alcançar e utilizar);

- soluções de design, disposição, dimensões e equipamentos para casas-de-banho com banheira, caso exista, com zona de transferência, barras de apoio e condições para a utilização de uma grua para apoio à transferência, móvel ou fixa;
- As grandes superfícies como centros comerciais, retail parks, parques de diversões e locais expositivos deverão disponibilizar vestiários e casas-de-banho acessíveis de maior tamanho, com uma área adequada, plataforma muda-fraldas, equipamentos de elevação de pessoas e de higiene para os clientes que necessitam dessa assistência e desses equipamentos (Ex: pessoas com deficiências severas e frágeis, com idade avançada).

As plataformas muda-fraldas e os equipamentos de lavagem e escoamento sanitário estão disponíveis em casas-de-banho masculinas e femininas: S/N

Iluminação

Recomenda-se que o prestador de serviços tenha em conta:

- a coordenação entre a iluminação artificial e a luminosidade natural;
- o papel da luminosidade artificial e natural, bem como os potenciais problemas associados ao encandeamento, reflexos, zonas sombreadas e focos de luz e excessivo contraste com o escuro;
- os níveis de luminosidade e iluminação para zonas com diversas funções (Ex: caminhos de acesso, balcões, mesas, casas-de-banho).

Equipamentos, comandos e interruptores

Recomenda-se que o prestador de serviços tenha em conta:

- localização da instalação e criação de espaço de manobra para permitir o fácil acesso e utilização;
- altura da montagem dos equipamentos, comandos e interruptores (Ex: termostatos, fechaduras, interruptores de luz), para permitir a fácil utilização por parte de pessoas com diversas deficiências;
- colocação de contraste visual, informação tátil e em Braille;
- níveis de iluminação para facilitar o manuseamento e leitura, sempre que necessário;
- espaço livre entre equipamentos e acessórios para prevenir acidentes;
- design e mecanismos de ativação funcionais;
- botão de chamada de emergência ou telefone sempre que existam fechaduras de segurança ou automáticas instaladas;
- estruturas, alturas de montagem e aviso de sistemas de filas (Ex: barreiras de orientação), dispositivos, (Ex: dispensadores de senhas) e controlos (Ex: identificação do balcão de atendimento/localização do serviço);
- acesso e usabilidade de telefones públicos e telefones do prestador de serviços, estações de carregamento ou ambos para telefones móveis;
- localização e acessibilidade de dispositivos e comandos para máquinas de bilhética, máquinas multibanco automáticas (ATM), máquinas bancárias automáticas (ABM) e máquinas de venda automática. (De acordo com o disposto no DL 82/2022)

Mobiliário

Recomenda-se que o prestador de serviços tenha em conta:

- disponibilização de zonas de descanso com diversos tipos de mobiliário (Ex: assentos com encostos, braços, cadeiras fixas e assentos mais largos) para diversos utilizadores, independentemente da sua idade, tamanho ou limitação;
- soluções de design de mesas, secretárias, balcões, monitores e mobiliário, de forma que a aproximação e utilização seja fácil para todas as pessoas, incluindo os utilizadores de equipamentos de apoio à mobilidade com rodas;
- locais de estada em áreas de espera para utilizadores de equipamentos de apoio à mobilidade com rodas, de forma a não perturbar a circulação geral;
- consideração pelas pessoas com cães-guia ou outros cães de assistência.

Sinalética

Recomenda-se que o prestador de serviços tenha em conta:

- colocação e localização de sinalética direcional, informativa e de orientação bem visível, que permita aos utilizadores identificar espaços e orientar-se em edifícios, instalações e espaços públicos;
- colocação apropriada de marcações no chão, mapas, elementos de encaminhamento, sinalética direcional e painéis de identificação, com informação tátil;
- os materiais e a durabilidade da sinalética utilizada;
- soluções de design relativos ao uso da cor, reflexo da luz, estilos e tipos de letra, bem como o respetivo tamanho e espaçamento;
- disponibilização de formatos alternativos (Ex: áudio ou tátil: letras, imagens, sinalética e símbolos gráficos táteis para pessoas com deficiência visual);
- utilização de escrita fácil e/ou pictogramas/símbolos para transmitir uma mensagem simples, fácil de interpretar e compreensível para todos, particularmente para as pessoas com limitações cognitivas ou que não compreendem a língua escrita;
- luminosidade e iluminação.

Segurança contra incêndios e outras emergências

Recomenda-se que o prestador de serviços tenha em conta:

- proteção adequada das pessoas com deficiência, com base na prevenção contra incêndios e medidas de segurança equitativas, bem como práticas de gestão de edifícios;
- plano de proteção contra incêndios, que defina a estratégia de manobras contra incêndios, desenvolvida para um edifício específico, incluindo disposições para pessoas com deficiência, tendo em conta as suas diferentes necessidades;
- criação de condições e procedimentos para uma evacuação autónoma para todos e, quando tal não é possível, para uma evacuação assistida;
- nas situações de evacuação assistida, criação de uma área protegida (área de apoio ao resgate/área de refúgio com sistemas de comunicação apropriados), onde as pessoas com deficiência e que precisam de assistência permanecem até à evacuação;
- instalação e manutenção de sistemas de aviso e alarme, tanto visual como acústico, perceptíveis de qualquer ponto, inclusive quartos, casas-de-banho e lavabos;
- design, localização, instalação e manutenção acessível de sinalética para percursos de evacuação e dos sistemas de proteção contra incêndios.

Equipamentos Self-service

As máquinas de venda de bilhetes, caixas multibanco eletrónicos (ATM), máquinas bancárias automáticas (ABMs) e máquinas de estacionamento são acessíveis e utilizáveis pelos turistas e cumprem os requisitos previstos no DL 82/2022: S/N

(Inclui a abordagem e a localização deste equipamento)

Recomenda-se que o prestador de serviços, no que diz respeito a estas máquinas, tenha em conta:

- incorporação de instruções simples e claras para o uso da própria máquina e sobre os tipos de bilhetes e preços;
- fornecimento de instruções que aparecem visualmente nos ecrãs em formato de áudio e incluir um conector de saída ou incorporar software que pode interagir com um dispositivo móvel (por exemplo, via Bluetooth);
- Permitir ampliar o texto nos ecrãs e ter iluminação de interface adequada.

Capítulo 6 - Transporte

Generalidades

O destino turístico /entidade/ empresa disponibiliza veículos / serviços de transporte acessíveis em:

De/para destinos exteriores? S/N

Dentro do destino? S/N

As respetivas conexões? S/N

Fornecimento de informação e compra prévia de bilhetes

Os prestadores (entidades de gestão de destinos turísticos, administrações públicas e empresas privadas) disponibilizam a todo o público a informação sobre os seus serviços de transporte: S/N

Os operadores de todos os meios e de todas as infraestruturas de transportes disponibilizam informação em diversos formatos sobre os serviços disponíveis antes e durante a viagem (Ex: web, contacto, folhetos, colaboradores de informação): S/N

A informação é apresentada em formatos acessíveis e complementada com formatos alternativos: S/N

No ato de aquisição, cancelamento e alteração de bilhetes, estão disponíveis pelo menos um destes formatos: internet, aplicações de internet móvel, brochuras, gravações de chamadas, máquinas de venda automática e bilheteiras com apoio de um colaborador: S/N

A formação especializada em serviços de transporte (Ex: colaboradores de atendimento, motoristas e tripulações de veículos) inclui formação sobre a prestação de assistência segura e digna para transferências e procedimentos específicos para os passageiros com mobilidade reduzida: S/N

Serviços de assistência

Os prestadores de serviços de transporte disponibilizam assistência aos viajantes durante todo o processo da viagem: S/N

Na existência de uma central telefónica operada de forma automática, são disponibilizados menus que combinam o reconhecimento de voz e teclado: S/N

O serviço SAT (apoio ao cliente) é prestado com os recursos adequados, para proporcionar um procedimento seguro, digno e apropriado, à maior escala possível, durante o embarque e desembarque dos passageiros (Ex: cadeiras de rodas, rampas, elevadores, sistemas de transporte, cadeira de rodas estreita para corredores de aeronaves): S/N

Infraestruturas de terminais de transportes

Sistemas de informação

Para informar os passageiros sobre como chegar à plataforma ou porta correta, são considerados diversos sistemas de informação em termos de acessibilidade (Ex: plantas táteis em estações com múltiplas plataformas): S/N

Sistemas de instalações sonoras (AP)

O sistema de transmissão de informação através de uma instalação sonora/anúncio público é complementado com alternativas, como painéis que transmitem simultaneamente a mesma informação sonora em formato visual, sistemas de amplificação auditiva, ou outros sistemas como por exemplo aplicações móveis acessíveis: S/N

Não estando disponível anúncios através de sistemas AP nas infraestrutura de transportes são disponibilizados outros sistemas para direcionar os passageiros para os lugares corretos em caso de eventos inesperados: S/N

Painéis informativos

Recomenda-se que:

- a) Colocados a uma altura adequada para serem lidos por pessoas de todas as estaturas e utilizadores de dispositivos de apoio à mobilidade (Ex: utilizadores de cadeira de rodas), bem como num local livre de obstáculos;
- b) Os ecrãs apresentam informação relevante e atualizada com regularidade;
- c) Informação complementada visualmente através da utilização de texto e áudio. Altifalantes colocados em locais longe de outras fontes de ruído;
- d) Ecrãs não têm vidro espelhado, protegidos da luz direta, e evitam os flashes e luzes tremeluzentes;
- e) As linhas e o deslocamento do texto são apresentados durante o tempo suficiente para uma leitura facilitada;
- f) Obs.: A sinalética com letras vermelhas, verdes ou azuis não utiliza um fundo preto.

Organização do fluxo de pessoas

O prestador de serviços turísticos inclui medidas de acessibilidade quando organiza o fluxo de pessoas: S/N

Caso sejam utilizados torniquetes, existe pelo menos um com largura livre suficiente para permitir o acesso de utilizadores de cadeira de rodas ou bengala ou de pessoas com outras necessidades (Ex: pessoas com bagagem, carrinhos de bebé): S/N

Controlos de segurança

Todos os passageiros passam pelos mesmos procedimentos de segurança e formalidades de alfândega: S/N

Recomenda-se que haja fila prioritária para pessoas com deficiência.

Paragens de transportes públicos (cais, transferência intermodal, paragem de autocarro)

Quando o local de partida ou chegada de um meio de transporte não é urbano (Ex: paragens de autocarro, táxis e outros pequenos veículos de transporte, autocarros turísticos):

- Está disponível um espaço seguro e acessível de embarque e desembarque de passageiros à altura do piso do veículo ou com rampa, para permitir a entrada e saída do mesmo: S/N
- As paragens com abrigo, como as de autocarros, têm, no mínimo, um acesso lateral e frontal, livre de obstáculos, para a estrutura ou abrigo da paragem: S/N

Especificidades de embarque/desembarque dos transportes

Aeronaves

Existe uma gestão e o transporte adequado de cadeiras de rodas, produto(s) de apoio ou equipamento médico dos passageiros para serem utilizados à chegada ao destino, para evitar qualquer dano, perda ou impossibilidade de utilização no destino: S/N

Os passageiros conseguem utilizar a sua própria cadeira de rodas ou outros produtos de apoio pessoais até à porta do avião e recebê-los novamente na porta do avião à chegada, sempre que se acede à aeronave através de manga de embarque: S/N

Comboio

Recomenda-se que:

- No embarque/desembarque de passageiros em comboios, não deverá existir qualquer diferença de altura entre a plataforma e o degrau do comboio;
- Quando existir uma diferença de altura entre a entrada no veículo e a plataforma, deverão disponibilizar-se rampas, elevadores ou plataformas portáteis no material circulante, de forma a poderem ser utilizadas pelos colaboradores da empresa ferroviária ou do operador da estação.

Metro e elétrico

Recomenda-se que o piso dos vagões esteja ao mesmo nível da plataforma. Quando existe um espaço entre a carruagem e a plataforma, pelo menos uma das carruagens de cada veículo deverá ter uma prancha ou superfície eletromecânica para transpor o intervalo, de forma a permitir a deslocação minimizando a possibilidade de acidentes. O ponto de acesso à carruagem acessível deverá estar assinalado na plataforma.

Autocarros urbanos, interurbanos e turísticos

Recomenda-se que:

- Para permitir o embarque e desembarque de passageiros em autocarros urbanos, interurbanos e turísticos, há que diferenciar entre os que têm piso elevado, os quais deverão possuir uma plataforma elevatória, e os de pisos rebaixados, os quais deverão ter uma rampa para as pessoas que não consigam subir escadas;
- Os veículos deverão incorporar corrimãos adequados nas portas, para ajudar todas as pessoas a manterem o equilíbrio.

Navio e barco de passageiros

Recomenda-se:

existência de passagens, rampas, cais, etc., que estejam em conformidade com os critérios técnicos apropriados, quando necessário, de forma a permitirem a entrada e saída segura de passageiros;

- necessidade de minimizar a altura ou o intervalo entre o cais e o barco, uma vez que este ocorre devido ao movimento das águas e ao facto de o cais/convés estar frequentemente molhado.

Táxis ou pequenos veículos

Recomenda-se a existência de um determinado número destes veículos seja adaptado, com recurso a critérios específicos, de forma que possam ser utilizados por qualquer pessoa.

Interior dos veículos

Recomenda-se que:

- existam zonas reservadas para utilizadores de cadeira de rodas ou scooters, com sistemas de fixação e/ou fecho;
- disponibilizem assentos reservados para pessoas com outras necessidades de mobilidade ou que pretendam transferir-se do seu dispositivo de apoio para um assento;
- Disponibilizem pegas, bem como botões de paragem e de chamada de emergência nestes espaços;
- considerem a localização, o contraste, a altura e o design para permitir a aproximação e a utilização dos diversos serviços, tais como, validadores de bilhetes, pegas, barras e corrimãos, botões de abertura de portas, etc.;
- garantam uma viagem segura e confortável aos cães de assistência;
- quando um veículo possuir casas-de-banho, (Ex: num comboio), sejam disponibilizadas algumas adaptadas e próximas das áreas reservadas a utilizadores de cadeira de rodas.

Outros aspetos que deverão ser considerados para a melhoria da acessibilidade aos veículos de transporte são a localização e o design adequados de:

- números de lugar, caso haja lugares atribuídos, de forma que sejam percecionados por todos;
- os lugares prioritários para pessoas com deficiência motora ou de comunicação, e, sempre que se justificar, as áreas atribuídas aos utilizadores de cadeira de rodas ou scooter e os passageiros com cães de assistência;
- corrimãos horizontais e verticais;
- botões de chamada e de abertura de portas;
- áreas reservadas para a colocação de bagagem;
- serviços audiovisuais disponibilizados em viagens de longo curso, com legendagem e audiodescrição;
- quando se fornece uma informação adicional num autocarro ou numa linha de metro, esta deverá ter indicadores luminosos e acústicos (i.e., painéis com itinerários), os quais forneçam informação sobre paragens, localização no percurso, etc., se possível, com sistemas de anéis de indução magnética;
- a informação de serviços prestados dentro do veículo ou sobre turismo disponibilizada em vários formatos, como áudio, papel, Braille e impressão ampliada.

As empresas de transportes aceitam cães-guia e de assistência, conforme disposto no Decreto-Lei n.º 74/2007: S/N

Infraestruturas rodoviárias

Os postos de combustível incluem serviços adaptados para as pessoas que possam necessitar deles:
S/N

[Nota: Dimensões/inclinações referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 3 – Secção 3.7 Postos de abastecimento de combustíveis]

Capítulo 7 - Espaços turísticos urbanos e rurais

Percursos turísticos pedestres

[Nota: Dimensões/inclinações referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 1 – Secção 1.1 — Percurso acessível e Capítulo 4]

Generalidades

O design de percursos pedestres num destino turístico tem em conta as características de acessibilidade em espaço urbano, tendo como referência os regulamentos em vigor em cada local: S/N

Os percursos pedestres incluem as características de acessibilidade da circulação horizontal, das mudanças de nível, dos serviços públicos e da orientação espacial pedestre: S/N

Circulação horizontal exterior

Generalidades

O design de zonas pedonais considera a existência de, pelo menos, um percurso pedestre acessível para alcançar qualquer ponto de interesse turístico ou serviço para turistas (Ex: acesso a alojamento, a transportes): S/N

As ruas incluem todas as normas detalhadas para percursos acessíveis, circulação espacial em percursos pedestres acessíveis, pavimentos: S/N

Espaços de circulação e percursos pedestres acessíveis

Os percursos pedestres acessíveis têm uma largura e altura suficientes para garantirem a possibilidade de circulação, cruzamento e manobra para todos os pedestres (Ex: pessoas com deficiência visual utilizadoras de cão de assistência, utilizadores de cadeira de rodas): S/N

Os elementos urbanos presentes no percurso pedestre acessível estão alinhados de forma ordenada, sem interferirem com o espaço livre do corredor de passagem pedonal: S/N

Em zonas comerciais, são evitados obstáculos (Ex: sinalética, produtos para venda, mesas e cadeiras, guarda-sóis, toldos) que invadam os percursos acessíveis: S/N

Materiais de superfícies e pavimentos

O mau tempo (chuva, gelo, neve) são tidos em conta na acessibilidade do pavimento, no que respeita a resistência antiderrapante e a facilidade de caminhada: S/N

A localização de grelhas e sargetas evita a formação de poças e têm um tamanho que não impeça a passagem de uma cadeira de rodas, bengala, etc.: S/N

[Nota: Dimensões/inclinações referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 4 – Secção 4.7 Pisos e seus revestimentos]

Passagens pedonais

As passagens de peões têm uma largura adequada para permitir a travessia da faixa de rodagem por dois peões de um lado ao outro da via ou o cruzamento de um peão com o outro, de forma fácil e segura sem demoras ou obstáculos desnecessários: S/N

[Nota: Dimensões/inclinações referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 1 – Secção 1.6 — Passagens de peões de superfície e Secção 1.7 — Passagens de peões desniveladas]

As passagens de peões estão devidamente localizadas, assinaladas de forma clara e livres de obstáculos para serem visíveis por todos os peões: S/N

As passagens de peões têm acessos nivelados com passeios rampeados ou faixa de rodagem elevada (Ex: com inclinações transversais e longitudinais adequadas) para permitir que todos os indivíduos, incluindo os utilizadores de equipamentos de apoio à mobilidade com rodas, pais com carrinhos de bebé e pessoas com dificuldades de mobilidade, para atravessar a faixa de rodagem de forma independente, fácil e segura: S/N

[Nota: Dimensões/inclinações referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 1 – Secção 1.6 — Passagens de peões de superfície e Secção 1.7 — Passagens de peões desniveladas]

Mudanças de nível: escadas, rampas, elevadores

Escadas e rampas

As rampas exteriores e respetivos percursos de aproximação são drenadas de forma apropriada para se evitar o fluxo de água na rampa ou a acumulação nos patamares e percursos de aproximação: S/N

Uma grade de drenagem, que esteja nos limites de uma rampa, está alinhada com a superfície: S/N

As pequenas aberturas da grade de drenagem são perpendiculares ao percurso pedonal: S/N

[Nota: Dimensões/inclinações referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 1 – Secção 1.3 - Escadarias na via pública | Secção 1.5 - Rampas na via pública e Capítulo 2 – Secção 2.4 — Escadas | Secção 2.5 — Rampas]

Recomenda-se que:

Os materiais utilizados na superfície de uma rampa exterior sejam duráveis e de manutenção fácil, bem como antiderrapantes quando estão molhados, de forma a serem indicados para chuva e outros fatores ambientais.

O material dos corrimãos colocados em escadas ou rampas externas tenham propriedades de baixa condução de calor para evitar desconforto quando agarrado pelos utilizadores.

Elementos mecânicos para superar mudanças de nível

As escadas e tapetes rolantes, elevadores e plataformas elevatórias têm em consideração todas as normas detalhadas na subsecção “Requisitos funcionais comuns aos espaços físicos”: S/N

[Nota: Dimensões/inclinações referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 2 – Secção 2.6 — Ascensores]

Ofertas e serviços públicos em percursos turísticos pedestres

Zonas de descanso

Ao longo dos percursos turísticos, existem zonas de descanso disponíveis, com assentos adequados (Ex: altura de 45 cm e outros de 50 cm desde o piso, encosto, apoio de braços) e uma zona de abrigo (Ex: chuva, sol, vento, neve): S/N

Casas-de-banho públicas

A existência de casas-de-banho públicas é incentivada, para facilitar a sua utilização pelos turistas: S/N

[Nota: Dimensões/inclinações referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 2 – Secção 2.9 — Instalações sanitárias de utilização geral]

Pontos de informação turística

Os pontos de informação turística nos pontos principais da cidade são acessíveis (Ex: localização, sem degraus e espaços de manobra, balcão, informação visual e acústica): S/N

[Nota: Dimensões/inclinações referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 2 – Secção 2.12 — Balcões e guichés de atendimento]

Outras ofertas e serviços públicos em vias turísticas

Em zonas turísticas, os elementos de mobiliário urbano, tais como quiosques, telefones públicos, máquinas de venda automática, caixas multibanco, caixotes de lixo, contentores para resíduos, marcos de correio, bebedouros, esplanadas e guarda-sóis, etc., não obstaculizam o espaço livre ao longo do percurso: S/N

O mobiliário urbano tem funcionalidades de acessibilidade (Ex: altura, espaço de utilização, equipamentos, instruções) que permite a fácil utilização por qualquer pessoa, mesmo que esta não esteja familiarizada com o equipamento: S/N

Sistemas de sinalização urbana para turistas

Recomenda-se que:

- Seja promovida a utilização de elementos específicos de acessibilidade em ambiente urbano, tais como plantas urbanas táteis, sinalética direcional de pontos de interesse para pedestres, iluminação, percursos pedonais;
- Sejam disponibilizadas aplicações acessíveis para telemóveis que forneçam informação sobre a acessibilidade dos espaços;
- Sejam disponibilizados no percurso mapas de localização com indicações sobre caminhos pedonais, espaços, distâncias, serviços acessíveis;

Considerações específicas em zonas turísticas especiais

Zonas envolventes de pontos de interesse turístico

As zonas envolventes de atrações turísticas (i.e., proximidades de museus, monumentos, estações, hotéis, praias) preveem a acessibilidade de alguns elementos e espaços:

- a) a reserva de lugares de estacionamento e espaços específicos para pessoas com mobilidade reduzida e percursos contínuos e seguros para pedestres: S/N

[Nota: Dimensões referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 2 – Secção 2.8 Espaços para estacionamento de viaturas]

- b) as ligações entre transportes públicos e a oferta de zonas de conexão com/para transportes públicos têm informação simples e precisa sobre os serviços prestados nesses pontos, tais como destinos e horários: S/N
- c) sinalética exterior com indicações dos percursos pedonais para ir/voltar dos pontos de interesse na cidade (Ex: centro urbano): S/N

Percursos turísticos em zonas históricas

Centros históricos de cidades

Os passeios têm uma largura de espaço livre adequada a que uma pessoa e um utilizador de cadeira de rodas possam passar em simultâneo: S/N

O percurso pedonal acessível é plano, evitando-se o uso de calçada ou pavimentos compostos por elementos separados: S/N

[Nota: Dimensões/inclinações referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 1 – Secção 1.2 — Passeios e caminhos de peões]

Recomenda-se que:

- Em itinerários complexos, a sinalética direcional e a indicação de pontos de interesse e de referência sejam reforçadas com o objetivo de facilitar a orientação dos turistas e evitar que as pessoas se percam.
- A acomodação de meios de transporte para pessoas com mobilidade reduzida deverá ser facilitada.

Sítios arqueológicos

Recomenda-se que a área que pode ser visitada seja acessível no seu todo, contendo um percurso acessível, conforme a subsecção “Requisitos funcionais comuns aos espaços físicos”.

Parques naturais e jardins históricos

Recomenda-se que seja dada especial atenção à manutenção dos espaços naturais e sejam criadas condições para a fruição de pessoas com necessidades específicas.

Percursos turísticos em ruas comerciais e zonas de lazer e de restauração

Recomenda-se que:

- A sinalética seja reforçada, para que haja sempre uma referência para orientação dos turistas, apesar do elevado número de pessoas e de elementos;
- Os elementos comerciais, incluindo os que estão dentro das lojas (Ex: informação de menus, amostras de produtos) estejam dispostos de forma a serem facilmente detetáveis e não serem um obstáculo para os turistas;
- O acesso às lojas é sempre importante, evitando a existência de degraus nas lojas, bem como o recurso a identificação confusa ou difícil.

Capítulo 8 – Atividades de lazer

Generalidades

Existe uma política de bilhética e preços que ofereça as mesmas oportunidades a todos os clientes: S/N

Existe forma de contactar os diversos serviços, por diversos meios: S/N

Todas as políticas relacionadas com as restrições ou limitações de acesso a serviços estão disponíveis para o público online e no local, de forma clara: S/N

Os cães de assistência são aceites em qualquer circunstância para acompanhamento de pessoas com deficiência: S/N

Estão disponíveis online e no local informações sobre os transportes acessíveis para se chegar a esse mesmo local, bem como sobre outros espaços e serviços acessíveis na atração turística: S/N

Existem equipamentos e produtos de apoio disponíveis nos serviços turísticos: S/N

Turismo cultural

Museus, salas de exposições, centros de espetáculos e edifícios de interesse turístico

[Nota: Dimensões/inclinações referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 3 – Secção 3.6 — Salas de espetáculos e outras instalações para atividades socioculturais]

Os conteúdos informativos são acessíveis e apresentados em diversos formatos: S/N

A informação e as experiências sensoriais são transmitidas a cada pessoa de forma compreensível: S/N

É disponibilizada uma alternativa para pessoas com deficiência que lhes permita usufruir totalmente de uma experiência: S/N

Os visitantes, em pé e/ou sentados têm uma boa visibilidade sobre as peças: S/N

Está garantido que os espaços expositivos são bem iluminados: S/N

São evitados reflexos e encandeamentos que perturbem a visibilidade a diversas alturas e ângulos: S/N

A informação (Ex: brochuras, publicações) sobre a exposição ou as peças é disponibilizada em vários formatos (Ex: itinerários simplificados, descrições simplificadas e concisas da exposição e das peças, guias ampliados com alto contraste para galerias permanentes, publicações em formato áudio): S/N

Cinemas, teatros, salas de espetáculos e auditórios

Informação e reservas

As informações sobre cinemas, teatros e auditórios, bem como os respetivos programas, são disponibilizadas em diversos formatos acessíveis: S/N

São disponibilizadas diversas opções para garantir a acessibilidade das reservas e marcações de bilhetes (Ex: através do website, pessoalmente): S/N

Acessibilidade dos espaços

A localização específica dos espaços reservados é determinada com base nos critérios de equidade, sem serem reservados espaços de visibilidade reduzida ou nula ou que impeçam as zonas de circulação, bem como espaços que impeçam a visibilidade de outras pessoas que estejam posicionadas atrás. S/N

Para evitar o isolamento da pessoa que necessita do lugar reservado, existe a possibilidade de reserva dos lugares adjacentes: S/N

Instalações e serviços adicionais

Caso sejam prestados outros serviços no interior do cinema, teatro, auditório, tais como cafetarias ou parques de estacionamento, camarins e casas-de-banho nas zonas de bastidores (para uso das pessoas envolvidas num espetáculo), são seguidos os requisitos gerais do capítulo 4 “Principais requisitos e recomendações” e os requisitos específicos nas subsecções: S/N

[Nota: Dimensões referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 2 – Secção 2.8 Espaços para estacionamento de viaturas]

[Nota: Dimensões/inclinações referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 2 – Secção 2.9 — Instalações sanitárias de utilização geral]

Edifícios, monumentos ou sítios do património cultural

Considerações gerais e planeamento de acessibilidade

A informação de acessibilidade relativa a paisagens, sítios e edifícios do património cultural segue os requisitos da subsecção “Informação e comunicação” do Capítulo 4: S/N

Os requisitos e recomendações para acessibilidade de transportes, aproximação aos locais, acesso, percursos de circulação, equipamentos e mobiliário, comunicação e segurança seguem o conjunto de requisitos da subsecção “Requisitos funcionais comuns aos espaços físicos” do Capítulo 4: S/N

As estruturas construídas de raiz ou adaptadas de estruturas já existentes, como cafés, centros educativos e casas-de-banho (parte da experiência do visitante) são acessíveis: S/N

Informação prévia à visita

Requisitos

É disponibilizada informação acessível sobre a forma como pessoas com diversos tipos de deficiência podem aceder e deslocar-se no local: S/N

É feita uma chamada de atenção para a acessibilidade nos diversos sítios culturais e/ou patrimoniais para pessoas com diferentes tipos de deficiência: S/N

Atividades de natureza/atividades ao ar livre

Acessibilidade a espaços naturais

[Nota: Dimensões/inclinações referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 1 – Secção 1.1 — Percurso acessível e Capítulo 4]

Generalidades

É disponibilizada informação atualizada sobre o estado de manutenção e conservação, especialmente de estradas e percursos naturais de uso público: S/N

Percursos pedestres acessíveis em ambientes naturais

Os percursos acessíveis:

- Têm uma base sólida estável e contínua (i.e., um espaço de circulação livre de obstáculos), disponibilizando-se alternativas acessíveis ao piso irregular que possa existir (Ex: passadiços, gravilha/brita): S/N
- têm sinalética direcional e informativa e estão bem iluminados, sistemas de alarme e proteção em travessias e elementos de orientação, especialmente onde existir um percurso acessível alternativo: S/N
- é garantida continuidade dos percursos: S/N
- é comunicada informação detalhada sobre o itinerário antes de este se iniciar, para evitar quaisquer riscos ou acidentes: S/N

Existe em cada trilho recreativo, em cada topo, sinalética com informação sobre a extensão do trilho, o tipo de superfície em que o trilho está construído, a amplitude média e mínima do trilho e a inclinação contínua e cruzada média e máxima do percurso e avisos sobre possíveis riscos ou pontos perigosos ao longo do trilho: S/N

É garantido, sempre que possível, que os percursos acessíveis são os mesmos dos utilizadores em geral, a fim de se evitar segregação desnecessária: S/N

A superfície dos caminhos e os materiais usados vão determinar, em grande medida, o respetivo grau de acessibilidade. A superfície é:

- firme e consistente: S/N
- mantida de forma regular: S/N
- suficientemente compacta e tratada de forma adequada (com um sistema de drenagem que conduza a água da chuva, de forma a evitar que o pavimento deixe de ser compacto): S/N
- quando são utilizados pavimentos soltos ou de gravilha, estes oferecem um grau de compactação superior a 90%: S/N
- suaves, contínuas, sem ressaltos ou saliências, no caso de superfícies com diversas secções ou de vários tipos: S/N

Os pavimentos estão em conformidade com os aspetos de segurança e acessibilidade para todos, disponibilizando uma superfície contínua, natural, durável, antiderrapante, à prova de água e amiga do ambiente: S/N

No caso de passadiços ou pontes em madeira, são colocadas tábuas perpendiculares à direção do percurso, sem intervalos, perfeitamente alinhadas com o solo e tratadas com um revestimento de superfície para evitar deslizamentos: S/N

Existe, em ambos os lados do passadiço, um rodapé de segurança, que funciona como guia e evita que as rodas saiam inesperadamente do caminho: S/N

Os caminhos e trilhos têm uma largura e altura mínimas sem obstáculos: S/N

Num trilho recreativo construído junto à água, ribanceiras ou declives semelhantes, o trilho tem proteção lateral, formando uma barreira elevada que segue ao longo do limite do trilho recreativo para evitar que os utilizadores deslizem para além desse limite: S/N

A proteção lateral é construída de forma a não impedir a drenagem da superfície do trilho: S/N

São definidos limites nos percursos, para facilitar a sua utilização: S/N

Em relação a inclinações, são utilizados, sempre que possível, os percursos com inclinações mais suaves: S/N

As zonas de descanso frequentes ao longo de inclinações acentuadas incluem apoios, tais como corrimãos ou possibilitam a utilização de transporte ou produtos de apoio: S/N

É disponibilizada informação que indique as especificidades de cada zona, de forma que cada turista esteja ciente de todas as dificuldades existentes e possa decidir se segue ou não um itinerário: S/N

É feita manutenção, sempre necessária, a percursos em ambientes naturais sujeitos às condições climáticas e ao trânsito e utilização por animais: S/N

Onde aplicável, os guias monitorizam os percursos pedestres de diversas formas: S/N

- Os guias ou os gestores dos parques executam verificações periódicas dos maiores obstáculos: S/N
- São preenchidos relatórios de incidentes, bem como reportados ao supervisor obstáculos e possíveis problemas de segurança do percurso: S/N
- Onde aplicável, há sempre um guia à frente e atrás dos turistas durante o caminho, de forma a garantir a segurança em todos os momentos: S/N

Estes percursos acessíveis em ambientes naturais estão em conformidade com as mesmas especificidades, adaptando a sua implementação conforme o tipo de local ou clima: S/N

Zonas naturais protegidas

Garantindo que a paisagem de uma zona natural protegida é ou faz parte de um destino turístico, possa ser acessível e utilizada por um maior número de pessoas, a organização tem em conta o seguinte:

- São disponibilizados caminhos, percursos e trilhos acessíveis, mantendo o caráter do local: S/N
- São disponibilizados com frequência ao longo dos caminhos, percursos e trilhos, pontos de descanso como bancos e cadeiras com braços e encostos: S/N
- São disponibilizadas áreas largas, planas e suaves, adjacentes a pontos de descanso, para permitir a facilidade de movimento: S/N

- Há zonas de piquenique, com caminhos largos e nivelados; mobiliário instalado a várias alturas; mesas de piquenique que permitam aproximação frontal, reservadas a pessoas com deficiência: S/N
- Há zonas de abrigos, apropriados para as características do local: S/N
- Há corrimãos apropriados no local: S/N
- Há corrimãos de orientação para visitantes com deficiência visual: S/N
- Há acesso a terreno mais acidentado e menos estável, em curtas distâncias, através de diversos tipos de passadiços ou outras soluções sustentáveis de trilhos: S/N
- Há alternativas à gravilha em caminhos, percursos e trilhos em paisagens rurais: S/N
- Há passadiços revestidos por materiais que reduzam o deslizamento em zonas húmidas: S/N
- Há marcas táteis no terreno em intervalos regulares ou em pontos de interesse: S/N
- Há monitorização e manutenção regular de caminhos, percursos e trilhos: S/N
- É feita a manutenção regular de relvados e zonas com vegetação: S/N

Disposições comuns para parques naturais

Centros interpretativos visitáveis

Estes espaços são habitualmente edificados em ambientes naturais.

São cumpridos os requisitos das subsecções “Requisitos funcionais comuns aos espaços físicos” e “Museus, salas de exposições, centros de espetáculos e edifícios de interesse turístico” (dos Capítulos 4 e 8, respetivamente), relacionadas com o design do ambiente edificado: S/N

Miradouros

Os requisitos para as características de acessibilidade são cumpridos (sempre que possível), tanto para os parques de estacionamento como ao longo das vias, juntamente com as dimensões dos espaços livres de obstáculos no miradouro, nas suas disposições e sinalizações, especialmente as que são interpretativas: S/N

Recomenda-se que:

- Existam alternativas acessíveis para os frequentes desníveis dos miradouros, assegurando que as rampas e elevadores respeitem a paisagem e evitem quedas;
- Existam barreiras verticais estáveis, não escalonáveis e com altura suficiente para garantir a segurança, permitindo que as vistas sejam contempladas por pessoas de diferentes alturas, crianças e utilizadores de cadeira de rodas

Acampamentos educacionais

No alojamento e nas atividades, principalmente nos quartos, salas de refeições, casas-de-banho, vestiários e salas de aula, pelo menos uma percentagem deles preenche as normas para quartos acessíveis: S/N

As casas-de-banho e vestiários, ou outros equipamentos para realização de atividades são acessíveis: S/N

VER: Capítulo 10 – Alojamento

Os colaboradores que desenvolvem as atividades para crianças com diversidade funcional, têm competências para ensinar, organizar e desenvolver atividades considerando as necessidades dessas crianças, de forma que exista uma oferta de programas adequados: S/N

Existem equipamentos e tecnologias de apoio para desporto adaptado: S/N

Campismo

A acessibilidade é garantida em alguns quartos, e se possível, em tendas e autocaravanas: S/N

As casas-de-banho, balneários e vestiários, ou outros equipamentos para a realização de atividades são acessíveis: S/N

VER – Capítulo 10 - Alojamento

Acessibilidade em praias

Acesso à praia e ao passeio à beira-mar

Em praias urbanas ou que tenham muitos visitantes, existem transportes públicos acessíveis para chegar, bem como a disponibilização de suficientes lugares de estacionamento reservados para pessoas com mobilidade reduzida: S/N

[Nota: Dimensões referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 2 – Secção 2.8 Espaços para estacionamento de viaturas]

Ao longo do passeio à beira-mar, existe pelo menos um percurso acessível, exclusivo para peões: S/N

São disponibilizados bancos e assentos em número suficiente, de diversos tipos: S/N

Área de praia acessível

Em praias urbanas ou que tenham um grande número de visitantes, existe, pelo menos, uma área de praia acessível: S/N

A área de praia acessível tem:

- informação sobre os equipamentos e serviços acessíveis da praia: S/N
- um chuveiro acessível: S/N
- uma casa-de-banho acessível: S/N
- percurso acessível desde a entrada até à água: S/N
- situa-se perto do posto do nadador-salvador da praia: S/N

Recomenda-se que esta área de praia acessível tenha:

- uma zona de descanso com sombra e pavimento firme
- água potável acessível
- serviços de assistência pessoal para banho
- equipamentos de mobilidade disponíveis para banho, tais como cadeiras anfíbias, muletas anfíbias ou cadeiras de rodas de praia

Percursos de caminhada acessíveis na praia

Os percursos de caminhada acessíveis são contínuos, desde o passeio à beira-mar até à linha de água: S/N

Têm inclinações adequadas e não têm degraus: S/N

A superfície é suficientemente larga e estável, com passeios de madeira ou semelhante ou caminhos pavimentados, e sem objetos projetados que possam dificultar a caminhada: S/N

Os limites são contrastantes, de forma a facilitar a sua identificação e têm em conta as alterações do nível da água com as marés: S/N

[Nota: Dimensões/inclinações referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 1, Capítulo 2 e Capítulo 4]

Serviços acessíveis para banho/natação

Recomenda-se a existência de:

- Serviços de banho/natação para pessoas cegas ou com baixa visão [Ex: serviços como o Audioplaya[®] (Espanha) e Audioplage[®] (França);
- Disponibilização de muletas anfíbias ou de cadeiras de rodas de praia;
- Informações sobre a disponibilidade de serviços de assistência pessoal para banho/natação, incluindo os horários e as épocas do ano em que são prestados.

Acessibilidade em atividades de turismo-aventura

Antes de uma atividade, são comunicados todos os riscos inerentes à mesma, de forma adequada aos participantes, e há a validação/confirmação de que estes compreenderam a informação prestada: S/N

Antes da atividade, são fornecidas instruções de segurança e de operacionalidade sobre a forma como a atividade deve ser executada: S/N

Os guias fazem com que todos os participantes realizem as atividades com antecedência, a um nível que demonstra que o participante compreendeu e é capaz de participar com segurança: S/N

Compras

[Nota: Dimensões/inclinações referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 1 , Capítulo 2 e Capítulo 4]

Generalidades

Em caso de emergência, está disponibilizada orientação para facilitar a evacuação rápida e segura das instalações por parte dos clientes: S/N

Acesso físico às instalações

É garantido o acesso equitativo e seguro a todos os clientes, incluindo as pessoas com deficiência, permitindo-lhes entrar, encontrar o caminho de forma independente e segura, deslocar-se e localizar os produtos e serviços pretendidos que fazem parte da oferta: S/N

Sempre que os torniquetes ou outros dispositivos de controlo de bilhetes não sejam acessíveis, existe uma porta adjacente, com a largura adequada para permitir a passagem livre e desimpedida de pessoas que utilizem cadeira de rodas, scooter ou outros equipamentos de apoio à mobilidade com rodas: S/N

Esta porta adjacente está assinalada com o Símbolo Internacional de Acessibilidade: S/N

Circulação interna

As potenciais obstruções ou perigos estão protegidos adequadamente e assinalados visualmente: S/N

Zonas de exposição e armazém

No percurso acessível estão incluídas a maior quantidade possível de prateleiras, tendo este o espaço adequado para permitir o acesso aos produtos por parte dos clientes que utilizem equipamentos de apoio à mobilidade: S/N

As unidades expositivas da loja, tais como prateleiras, varões e armários, têm arestas afiadas: S/N

Balcões e caixas

No caso de haver balcões dispersos pelo espaço, os balcões acessíveis também têm idêntica dispersão: S/N

Nos balcões de pagamento, pelo menos um deles que tenha caixa registadora tem o comprimento suficiente e a altura adequada acima do nível do chão e o espaço adjacente está livre de obstáculos para poder ser acessível a pessoas que utilizem equipamentos de apoio à mobilidade com rodas: S/N

Quando existirem apenas máquinas de pagamento automático, existe um colaborador disponível para apoiar os clientes: S/N

É disponibilizado um sistema de amplificação auditiva em todos os balcões e terminais de pagamento para os clientes com dificuldades de audição: S/N

[Nota: Dimensões/inclinações referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 2 – Secção 2.12 — Balcões e guichés de atendimento]

Equipamento para armazenamento e vendas

Sempre que existirem máquinas de venda automática, grandes frigoríficos ou outras unidades de armazenamento semelhantes, estes estão desenhados para permitir a sua utilização por parte de todos os clientes: S/N

Provedores

Recomenda-se que:

- pelo menos um provedor tenha acesso sem degraus e com largura livre no interior para permitir a manobra adequada para pessoas que utilizem equipamentos de apoio à mobilidade com rodas.
- Disponibilização de um banco para descanso e transferência da cadeira de rodas

Instalações sanitárias, vestiários e casas-de-banho

As grandes lojas de retalho, centros comerciais e retail parks disponibilizam casas-de-banho acessíveis para pessoas com deficiência: S/N

São disponibilizados fraldários, equipamentos de lavagem e de colocação de resíduos em casas-de-banho para homens e mulheres: S/N

[Nota: Dimensões referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 2 – Secção 2.9 Instalações sanitárias de utilização geral]

Informação e sinalética

As informações de orientação e localização são desenhadas de forma universal, para beneficiarem todos os clientes (ver subsecções “Requisitos funcionais comuns aos espaços físicos” e “Informação e comunicação” do Capítulo 4): S/N

Disponibilização de cadeiras de rodas para empréstimo

Recomenda-se que as maiores lojas de retalho disponibilizem a possibilidade de empréstimo temporário de cadeiras de rodas ou scooters de compras

Capítulo 9 - MICE (encontros, incentivos, conferências e exposições)

Generalidades

O termo MICE (encontros, incentivos, conferências e exposições) abrange um conjunto alargado de funções como exposições, conferências, cerimónias de entrega de prémios, grandes e pequenos encontros, festivais, recolhas de fundos, exposições e feiras comerciais, concertos ao ar livre e feiras de rua de comunidades locais.

Os aspetos essenciais a ter em conta incluem:

- obrigações legais;
- disponibilização de informação e/ou aconselhamento sobre como chegar ao local;
- disponibilização de parques de estacionamento;

[Nota: Dimensões referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 2 – Secção 2.8 Espaços para estacionamento de viaturas]

- acessibilidade no local do evento;
- o programa do evento e como garantir que este seja acessível;
- como garantir que se acolhe todas as pessoas no evento;
- comunicações e como tornar o marketing e a disponibilização de informação tão acessíveis quanto possível.

Planeamento do evento

Recomenda-se:

- Planeamento de acessibilidade nas fases iniciais da preparação do evento. Todos os participantes do evento poderão ter necessidades de acesso, incluindo público, colaboradores, oradores, artistas e expositores, que poderão ter alguma deficiência.
- A acessibilidade como parte integrante do planeamento, vai tornar o processo mais fácil, reduzir custos com medidas “adicionais” de acesso e fazer com que o evento decorra de forma calma e eficaz.

Planeamento da programação

Recomenda-se que:

- O organizador do evento desenvolva uma política e estratégia de acesso para abordar todas as questões relevantes;
- O grupo de planeamento de eventos inclua representantes de pessoas com deficiência.

O planeamento da programação inclui questões, como:

- tempo necessário para as pessoas com deficiências motoras se moverem entre salas e sessões;
- se será disponibilizada interpretação em Língua Gestual Portuguesa ou Sinais Internacionais.

- alocar tempo para pausas mais frequentes na programação, em consideração pelas pessoas com deficiência ou com curtos períodos de atenção.

Serviços e suportes de interpretação

Recomenda-se que sejam disponibilizados serviços de interpretação em língua gestual, sistemas de indução magnética e serviços de digitação de texto simultâneos, como CART (tradução em tempo real de acesso à comunicação), com o objetivo de facilitar a fruição total dos eventos e espetáculos por parte de todos os visitantes, nomeadamente pessoas com deficiência auditiva e Surdas.

Escolha de um local

Recomenda-se que:

- O organizador ou promotor do evento deve considerar os requisitos do Design Universal como parte das especificações para o contrato de aquisição do local;
- Sempre que o organizador do evento não seja capaz de obter garantias de que um local preenche os requisitos de acesso, o local deve ser avaliado por uma equipa de especialistas em acessibilidade, para se identificarem barreiras e/ou falhas nas instalações, permitindo ao grupo de planeamento do evento fazer uma escolha ponderada do local ou solicitar melhorias de acesso;
- Outros critérios a ter em conta aquando da escolha do local são a localização, transportes públicos e distância até às estações de transportes públicos, disponibilidade de estacionamento, palco acessível e a existência de um ponto de desembarque/paragem próximo do local.

Chegar ao local

Recomenda-se que:

- Disponibilização de informações sobre todos os tipos de transportes públicos e acesso a veículos privados;
- Sempre que se justifique, poder-se-á acrescentar uma ferramenta/link interativo com mapas e informações de plataformas com percursos sem degraus e estações acessíveis, para ajudar as pessoas com necessidades específicas de acesso;
- Disponibilização de detalhes de contacto de empresas que possuam táxis ou carrinhas acessíveis.

Parques de estacionamento

[Nota: Dimensões referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 2 – Secção 2.8 Espaços para estacionamento de viaturas]

Se o local não possuir parque de estacionamento, existe informação sobre a possibilidade de se encontrarem lugares de estacionamento acessíveis na rua ou outros parques de estacionamento nas proximidades do evento: S/N

Quando o local disponibiliza o seu próprio parque de estacionamento, este está em conformidade com os requisitos da subsecção “Requisitos funcionais comuns aos espaços físicos” do capítulo 4 e segue as seguintes recomendações: S/N

- Confirmar junto da gestão do local do evento que vão existir pessoas a monitorizar a utilização dos lugares de estacionamento acessíveis, de forma que estes apenas sejam usados pelas pessoas que deles necessitam;
- Considerar a possibilidade de ter colaboradores prontos para apoiar as pessoas desde o carro até à entrada do local do evento, principalmente se o parque de estacionamento não se situar à superfície;
- Se o estacionamento se localizar ao nível da cave, garantir que existe um elevador acessível até ao edifício.

Acesso físico ao local

[Nota: Dimensões/inclinações referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 1 , Capítulo 2 e Capítulo 4]

Os edifícios e equipamentos estão em conformidade com os requisitos de desenho, configuração e acesso do espaço físico, detalhados na subsecção “Requisitos funcionais comuns aos espaços físicos”, do Capítulo 4: S/N

Recomenda-se que:

- Seja disponibilizado o serviço de empréstimo temporário de cadeiras de rodas para utilização de clientes com dificuldades de mobilidade, enquanto se encontrarem no interior das instalações;
- Seja garantido que os eventos decorrem em salas com entrada nivelada ou em salas que possam ser acedidas através de elevador;
- Seja garantido que a colocação do mobiliário e a configuração espacial do evento permitem espaço suficiente para as deslocações de todos, incluindo os utilizadores de equipamentos de apoio à mobilidade, utilizadores de bengala e pessoas com cães-guia ou de assistência;
- Sejam disponibilizados assentos, mesmo em zonas em que se espera que a maioria das pessoas fique de pé, no caso de alguém precisar de se sentar;
- No caso dos coffee-breaks e buffets volantes, sejam disponibilizadas mesas baixas, onde os utilizadores de cadeira de rodas podem apoiar os pratos e bebidas;
- Na receção/mesa de inscrições, haja um balcão rebaixado para que possa ser facilmente alcançado por todos;
- Seja garantida a existência de uma sala próxima das atividades do evento onde as pessoas possam sentar-se e descansar longe do ruído e excesso de estímulos;
- Seja garantido que há um acesso nivelado (sem degraus) desde o ponto de chegada ao local, através da(s) entrada(s) principal(is), até todas as áreas utilizadas pelos participantes;

- Seja garantido que não há degraus ou outras barreiras até aos equipamentos/instalações utilizados pelos participantes, tais como salas de “descanso”, salas de workshops, áreas de refeições, zonas exteriores e áreas de exposições;
- Seja garantido que as plataformas para oradores permitem o acesso fácil e seguro a utilizadores de cadeira de rodas;
- O palco, caso exista, permita que o orador seja visto, mesmo estando sentado
- Seja garantido que é utilizada sinalética clara para orientar as pessoas desde a(s) entrada(s), até qualquer balcão de informação e a todas as instalações que estão a ser utilizadas;
- Seja garantido que esteja instalado um sistema de amplificação auditiva em salas de reuniões e conferências e nas mesas da receção, de acordo com IEC 60118-4 ou equivalente;
- Seja assegurada a colocação de planos e procedimentos claros de evacuação e que estes sejam explicados durante os eventos, tendo em atenção as pessoas com deficiência, como as pessoas com limitações sensoriais e físicas;
- Seja garantido um bom espaço de manobra em torno dos stands de exposição e nas áreas em que são servidas comidas e bebidas;
- Seja garantido que o pessoal de apoio ao evento, incluindo os voluntários, recebem formação de sensibilização para a deficiência, para que possam responder de forma apropriada às necessidades de todos os participantes;
- Seja garantido que o pessoal da segurança está ciente do direito de as pessoas usarem cães-guia ou de assistência e de os levarem para o local;
- Sejam disponibilizadas taças de água e um espaço reservado (casa-de-banho) para as necessidades dos cães-guia e de assistência.

Eventos e/ou locais ao ar livre

Recomenda-se que os acessos para todos os eventos ao ar livre incluam as seguintes características de acessibilidade:

- Disponibilização de cadeiras de rodas para utilização de clientes com dificuldades de mobilidade;
- Garantia de que a configuração espacial do evento permite as melhores condições de acesso e de circulação;
- Garantia de que a localização das baias ou das áreas de atuação não bloqueie os passeios rampeados;
- Garantia da disponibilização de lugares de estacionamento reservados para pessoas com mobilidade condicionada próximos ao evento;
- Garantia de que quaisquer encerramentos de ruas nas proximidades do evento não incluam o uso de barreiras de controle de tráfego que resultem no bloqueio de passeios rampeados ou de caminhos de passagem;
- Disponibilização de casas-de-banho portáteis e tendas ou postos de primeiros socorros acessíveis;
- Disponibilização de assentos à sombra e, em geral, protegidos das condições meteorológicas (por exemplo, chuva, vento, sol);
- Fornecimento de água fresca para beber em pontos claramente identificados;
- Reserva de uma(s) área(s) próxima(s) do palco para pessoas em cadeiras de rodas;

- Existência de algumas zonas de relvado cobertas com esteiras ou outros materiais que facilitem a mobilidade;
- Garantia de que os cabos elétricos e outros cabos estão presos e seguros e não representam um risco de acidente;
- Produção de um “Mapa de acesso” para o evento e colocação online do mapa e de outras informações relacionadas com o acesso;
- Considerar a inclusão e posicionamento de plataformas de observação;
- Inclusão de recursos de acessibilidade acima referidos como condições de licença para a realização de um evento
- Verificação das condições do piso na ocupação espacial do evento (Idealmente, evitar gravilha, vegetação ou superfícies inclinadas; se estas não puderem ser evitadas, disponibilizar um percurso alternativo);
- Garantia de que todas as condições do terreno potencialmente desafiantes são anotadas no guia de acesso, e que os percursos recomendados são indicados nas comunicações do evento;
- Disponibilizar toda a informação sobre as questões de acessibilidade.

Capítulo 10 – Alojamento

Generalidades

Os requisitos para os estabelecimentos de alojamento disponibilizarem diversas condições de acessibilidade a hóspedes com diferentes necessidades de acesso estão frequentemente sujeitos a normas ou regulamentos nacionais.

Tendo por base o Decreto-Lei nº163/2006 - Regime jurídico da acessibilidade a espaços públicos, equipamentos coletivos e edifícios públicos e habitacionais, bem como o Decreto-Lei n.º 39/2008 - Regime jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos, em Portugal existe o dever de cumprimento das normas gerais de acessibilidade universal, com o cumprimento mínimo de 1 unidade de alojamento totalmente acessível.



Checklist

Para verificar dimensões - VER: [acessibilidade Hotel v](#)

Serviços

Disponibilização de informação sobre a acessibilidade dos serviços prestados pelos estabelecimentos de alojamento aos clientes e aos colaboradores da receção: S/N

Existência de um software categorizado por tipologia de unidade de alojamento, estando a tipologia “quarto adaptado” consultável pelos colaboradores, para atribuição a hóspedes com necessidades específicas: S/N

Recomenda-se que existam parcerias com unidades das proximidades onde seja possível obter necessidades adicionais e acessibilidade universal.

O sistema de reserva do estabelecimento de alojamento está concebido de forma a permitir aos hóspedes a reserva de um quarto adaptado através do seu sítio web: S/N

O estabelecimento de alojamento fornece aos hóspedes diferentes meios audiovisuais para a comunicação nas áreas públicas ou nos quartos: S/N

Estão disponíveis sistemas de amplificação auditiva na receção: S/N

Nos quartos, está disponível um sistema de comunicação bidirecional alternativo com a receção (por exemplo, app, telefone de texto, programa da Smart TV), mediante solicitação pelos hóspedes surdos ou com deficiência auditiva: S/N

Recomenda-se a disponibilização de :

- alarme visual ou vibratório, serviço de despertar;
- campainha visual;
- sistemas de amplificação auditiva para a TV nos quartos.

Para hóspedes com limitações visuais, recomenda-se a disponibilização de:

- chave da porta eletrónica com marcação tátil;
- sinalética de limpeza/não incomodar em impressão ampliada e/ou letras em relevo;
- interruptores com marcas táteis;

- equipamento para cães-guia e de assistência (i.e., cama e taça para água e ajustes para a sua acomodação);
- indicações táteis para as torneiras de água quente e fria;
- artigos de higiene (Ex: champô, gel) fáceis de manusear com dedos molhados e de diferenciar através de cores contrastantes, letras fáceis de ler e marcas táteis.

Recomenda-se ainda:

Disponibilização para empréstimo de dispositivos e equipamentos de apoio (Ex: cadeiras de rodas, assentos elevadores de sanita, cadeiras de banho, assentos de banheira, camas ajustáveis, gruas), consoante solicitação prévia de hóspedes com deficiência motora.

Os eventos e atividades para hóspedes, realizados em estabelecimentos de alojamento, deverão ser organizados e desenhados com base nos princípios do Design Universal, de forma a permitirem a participação de pessoas com diversas necessidades de acesso ou deficiência.

Acessibilidade nos quartos

Considerações gerais sobre acessibilidade a todos os quartos

Os quartos deverão possuir elementos e funcionalidades que melhorem a acessibilidade, uma vez que muitos hóspedes não utilizam o quarto acessível, mas precisam de equipamentos e condições de design que facilitem a acessibilidade do quarto (Ex: seniores, surdos, pessoas com deficiência visual).

Todas as seguintes considerações deverão ser preferencialmente destinadas a todos os quartos, mas, pelo menos devem ser aplicadas em alguns:

- Existe contraste visual entre elementos e superfícies no interior do quarto para facilitar a orientação de todos os clientes: S/N
- Elementos, dispositivos e comandos (Ex: interruptores, tomadas, comandos de ar condicionado e de TV) são fáceis de alcançar e manusear por qualquer utilizador, sem haver necessidade de rotação de pulso ou capacidades de motricidade fina (Ex: aperto firme).: S/N
- A pedido, um quarto possui um sistema que permita o hóspede perceber se uma pessoa está a chamar/bater à porta: S/N
- As superfícies do chão são firmes (Ex: pavimento rígido ou tapetes de pelo curto), para permitirem o fácil movimento e evitar tropeços e também aliviar alergias ou problemas respiratórios: S/N (Nota: O uso de tapetes ou esteiras deverá ser evitado. Nas casas-de-banho dos quartos, o piso deve ser antiderrapante, quer esteja seco ou molhado.)
- As barras de apoio são disponibilizadas em chuveiros e banheiras a uma altura apropriada para apoio quando em pé e para permitir transferências seguras: S/N
- Disponibilização, mediante pedido, de dispositivos de apoio para pessoas com deficiência auditiva (Ex: relógio com alarme vibratório e luminoso, loops de indução de pescoço, almofadas vibratórias, sistemas de amplificação auditiva), os quais devem ser compatíveis com o telefone e o alarme de incêndio: S/N (Nota: Devem ser colocadas tomadas elétricas adicionais para estes dispositivos junto à cama.)
- Os sistemas de alarmes visuais e sonoros estão acessíveis para alertarem as pessoas com deficiência auditiva e visual, respetivamente: S/N

- É evitado o uso de móveis com arestas vivas ou tampos de mesa transparentes: S/N
- Conforme apropriado, existe um sistema para identificar os diferentes elementos do quarto que possam ser difíceis de perceberem por parte das pessoas com deficiência visual (Ex: os diferentes produtos de higiene disponibilizados, torneira de água quente/fria, diferentes dispositivos de comando): S/N
- Foram feitos ajustes para acomodar os cães-guia e de assistência no quarto: S/N
- Os quartos identificados como os mais silenciosos (i.e., em pisos mais altos, no final de corredores, longe de elevadores e áreas comuns) são disponibilizados a hóspedes, mediante solicitação prévia. S/N

Quarto acessível

Generalidades

É disponibilizado um número adequado de quartos acessíveis (Ex: pelo menos um quarto acessível) com espaço para duas camas e uma casa-de-banho privativa acessíveis para pessoas que utilizem equipamentos de apoio à mobilidade: S/N

Sempre que houver mais de um quarto acessível em que não seja possível haver casa-de-banho privativa, esta localiza-se a uma curta distância do quarto, num percurso acessível: S/N

Recomenda-se que:

- Em estabelecimentos de alojamento com diversos tipos e categorias de unidades de alojamento, deverá haver a possibilidade de se disponibilizarem quartos acessíveis nestas diferentes categorias (Ex: suites ou quartos familiares acessíveis);
- Os quartos acessíveis deverão ter caráter preferencial não exclusivo. Além disso, caso não exista procura específica de hóspedes com deficiência, o quarto deverá estar disponível para ser utilizado por outros hóspedes.

Design e equipamento de quartos acessíveis

É disponibilizado espaço de manobra adequado para permitir a utilização fácil e apropriada de todos os equipamentos, incluindo minibares, cofres, equipamentos para fazer café/chá, roupeiros e suporte para bagagem e aceder à casa-de-banho, de forma conveniente: S/N

O mobiliário, incluindo mesas, assentos, prateleiras, banco para bagagem, cabides e os outros móveis, é acessível, facilitando a aproximação (com altura e espaço livre inferior adequado para os joelhos): S/N

Recomenda-se que o mobiliário seja amovível em quartos acessíveis para permitir disposições alternativas, para se adaptar a diferentes necessidades dos utilizadores.

É assegurado espaço de manobra adequado em pelo menos num dos lados de cada cama, no caso de haver duas camas e aos pés das camas: S/N

A altura das camas, medida do chão até ao topo do colchão, seja ou não comprimido, é adequada para facilitar a transferência de uma cadeira de rodas ou de outro equipamento de mobilidade com rodas para a cama: S/N

Está disponível informação sobre a altura das camas: S/N

As camas têm um espaço livre por baixo para permitir a utilização de uma grua portátil: S/N

Recomenda-se que:

- sempre que possível, pelo menos um quarto deverá estar equipado com uma grua de teto, que sirva o quarto e a casa-de-banho privativa.
- Sempre que possível, alguns quartos acessíveis, deverão estar ligados a um quarto padrão, a fim de facilitarem a assistência ao hóspede com deficiência, permitindo alojamento separado próximo do assistente pessoal.

Nota: Uma lista dos principais elementos e espaços que devem ser levados em consideração no desenho e no equipamento de um quarto acessível é detalhada no Anexo F, com exemplos gráficos que incluem dimensões de referência.

Casas-de-banho acessíveis nos quartos (casas-de-banho privativas)

Um dos quartos acessíveis tem acesso a uma casa-de-banho privativa também acessível: S/N

Não havendo a possibilidade de mais do que um quarto acessível ter casa-de-banho privativa, a casa-de-banho está localizada a uma curta distância do quarto e num percurso acessível: S/N

Estando apenas disponível um quarto acessível, a casa-de-banho privativa tem um chuveiro nivelado (ver a subsecção relevante na ISO 21542): S/N

Caso esteja instalada uma banheira, existe espaço suficiente para utilizar uma grua portátil e/ou de teto para transferir o hóspede para dentro e para fora da banheira: S/N

Recomenda-se que seja disponibilizado um assento apropriado na banheira ou uma zona maior num dos topos para apoiar a transferência e para qualquer outro utilizador que necessite de estar sentado.

São disponibilizados assentos e barras de apoio a uma altura adequada na cabine de chuveiro (para apoio de pessoas em pé e para permitir a transferência segura): S/N

Existe espaço suficiente para aproximação e manobra, bem como torneiras, comandos e acessórios de casa-de-banho a uma altura adequada: S/N

A casa-de-banho acessível tem um sistema de chamada de emergência que pode ser ativado quer a pessoa esteja sentada ou deitada no chão da casa-de-banho: S/N

Áreas comuns

Nota: As áreas comuns em estabelecimentos de alojamento devem atender às disposições e requisitos indicados na subsecção “Requisitos funcionais comuns aos espaços físicos”, do Capítulo 4 (mais detalhados na ISO 21542).

Os espaços básicos necessários para garantir a receção (átrio), alojamento (quartos) e catering (restaurante) e as suas vias de acesso e de evacuação, e outros serviços ou instalações relevantes (por exemplo, piscina num hotel de férias, um auditório num hotel de negócios) e as suas vias de acesso e de evacuação são acessíveis: S/N

Havendo vários serviços ou instalações semelhantes (por exemplo, várias piscinas), pelo menos um é acessível: S/N

Recomenda-se que os serviços adicionais (por exemplo, lojas, spa, cabeleireiro, discoteca), sejam acessíveis e as suas vias de acesso e de evacuação também o sejam.

Capítulo 11 - Serviços de comida e bebida (zonas de restauração)



Checklist

Para verificar dimensões - VER: [acessibilidade Hotel v1](#)

Ponto de atendimento

Nos espaços que servem de pontos de comunicação entre os colaboradores e o cliente (Ex: balcões de bares e restaurantes), estes estão em conformidade com os requisitos e recomendações descritos para as zonas de receção, balcões, mesas e bilheteiras, na subsecção “Requisitos funcionais comuns aos espaços físicos”: S/N

[Nota: Dimensões/inclinações referidas no DL163/2006, de 8 de agosto – Anexo “Normas técnicas para melhoria da acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada” – Capítulo 2 – Secção 2.12 — Balcões e guichés de atendimento]

Tipo de serviço

Sempre que não seja prestado serviço à mesa, havendo secções de self-service de comida, bebidas, temperos e/ou cutelaria, os colaboradores estão disponíveis para dar assistência: S/N

Disponibilização de informação

Recomenda-se que o estabelecimento disponibilize informação sobre os seus produtos (Ex: comida, bebidas) em formatos acessíveis, de forma a permitir a todos a oportunidade de pesquisar no menu ou os produtos de forma independente (Ex: texto em formato ampliado e fácil de ler, em Braille ou em outros formatos alternativos, como aplicações web ou móveis, imagens dos pratos no menu).

As características do menu impresso estão em conformidade com a subsecção “Informação e comunicação”: S/N

Quando não há formatos acessíveis disponíveis, a informação é fornecida, mediante solicitação, pelos colaboradores: S/N

É disponibilizada aos clientes informação documentada sobre alergénios: S/N

Quando os produtos não estão visíveis e/ou a etiquetagem não está disponível em formatos alternativos, a informação é fornecida, a pedido, pelos colaboradores: S/N

Recomenda-se que:

- Esteja disponível informação sobre os ingredientes dos pratos;
- Sempre que a comida esteja em montras (Ex: restaurantes self-service, bares, cafetarias), expositores ou armários, deverá ser possível às pessoas, de pé ou sentadas a diferentes alturas, terem uma boa visão dos produtos. Em alternativa, pode ser apresentada ao cliente uma amostra dos produtos;
- Os produtos em exposição deverão estar etiquetados de forma clara que deverá estar em conformidade com a subsecção “Informação e comunicação” do Capítulo 4;

- A informação verbal deverá ser fornecida em diferentes formatos, incluindo a possibilidade de incorporar sistemas de amplificação auditiva no momento de registar o pedido do cliente.

Prestação do serviço

Recomenda-se:

- Inclusão de opções para pessoas com intolerâncias alimentares (Ex: diabetes, doença celíaca, intolerância a lactose, alergia a crustáceos ou frutos secos);
- A possibilidade de descrição do menu e respetivos conteúdos, realizada pelos colaboradores;
- A possibilidade de os colaboradores descreverem a apresentação dos pratos (i.e., para facilitar a localização da comida a pessoas cegas ou com baixa visão);
- Disponibilizar talheres e copos adaptados, a pedido.

Sala de refeições ou de serviços

As salas de refeições, bares, salões, restaurantes ou qualquer outro espaço onde os clientes podem utilizar uma mesa ou balcão estão em conformidade com a subsecção “Requisitos funcionais comuns aos espaços físicos”: S/N

Em zonas de self-service de comida, existe espaço adequado para se ter acesso à oferta: S/N

Recomenda-se que:

- As mesas acessíveis deverão estar posicionadas em percursos acessíveis dentro do estabelecimento;
- Havendo casas-de-banho no estabelecimento, pelo menos uma delas deverá ser acessível;
- A maioria das opções de comida (incluindo temperos), bem como pratos, talheres e copos, deverá estar ao alcance de todas as pessoas (incluindo utilizadores de cadeira de rodas ou pessoas de baixa estatura) e deverá ser disponibilizada assistência;
- As decorações e outros elementos presentes na mesa que impeçam uma boa comunicação visual deverão ser retirados, consoante solicitação do cliente (Ex: vasos, flores, velas).

Capítulo 12 - Operadores turísticos e agências de viagens

Ponto de venda

Recomenda-se:

Quer seja um operador turístico ou agência de viagens com lojas, um site, um call center ou um operador turístico com venda direta, o ponto de venda é acessível a todos os clientes: S/N.

Recolha e transmissão de informação prévia à partida

Os operadores turísticos e agências de viagens obtêm informação sobre as necessidades específicas de um cliente, para que possam ajudá-lo a encontrar férias ou organizar viagens direcionadas para os requisitos do cliente, e o possam ajudar a fazer uma escolha informada: S/N

Utiliza-se um formulário sobre as necessidades de acesso do cliente ou algo semelhante, para guardar esta informação: S/N

Esta informação é transmitida de forma segura a quem dela necessite, incluindo os principais colaboradores, prestadores de serviços de transporte e fornecedores no destino: S/N

As informações relacionadas com a deficiência de uma pessoa podem ser vistas, frequentemente, como dados sensíveis e, por isso, são tratadas com maior cuidado. S/N

Se um cliente partilhar as suas necessidades de assistência que sejam importantes para a organização da viagem com o operador turístico ou agente de viagens, esta informação é transmitida ao operador aéreo/operador de viagem: S/N