



Turismo Acessível para Todos Recomendações da OMT

20ª Assembleia Geral – Victoria Falls – Zâmbia/Zimbabue, 24-29 Ago 2013

(Tradução livre do Turismo de Portugal, IP)

Índice

- ▶ Enquadramento
- ▶ Potencial do Mercado
- ▶ Definições – Deficiência/Incapacidade
- ▶ Definições Gerais
- ▶ Recomendações – Infraestrutura e serviços
- ▶ Recomendações – Formação
- ▶ OS 7 Princípios do Design Universal

Turismo Acessível para Todos - Recomendações da OMT

- ▶ “A acessibilidade é um elemento central de qualquer política de turismo responsável e sustentável. Constitui simultaneamente um imperativo dos direitos humanos e uma oportunidade de negócio excecional. Acima de tudo, temos que começar a compreender que o turismo acessível não beneficia apenas as pessoas com deficiência ou com necessidades especiais, beneficia-nos a todos.”

Taleb Rifai, Secretário-Geral da OMT

Enquadramento

- ▶ No seguimento da ratificação da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (ONU CDPD, 2007), verifica-se um maior foco sobre as obrigações do setor do turismo para garantir que as pessoas com necessidades especiais possam exercer o seu direito de desfrutar do lazer, do desporto e do turismo nas mesmas condições que a restante população;
- ▶ Como reconhecido na "Declaração sobre a Facilitação da Viagem Turística" da OMT, aprovado pela Resolução da Assembleia Geral - A/RES/578 (XVIII) de 2009, a facilitação do turismo para pessoas com necessidades especiais é um elemento essencial de qualquer política para o desenvolvimento do turismo responsável;
- ▶ Como a procura para o turismo acessível é crescente, deverá ser visto como uma oportunidade e não uma obrigação. Se a indústria do turismo quer manter e desenvolver a sua qualidade, sustentabilidade e competitividade, deve apoiar e desenvolver o turismo acessível;
- ▶ À medida que mais pessoas têm a oportunidade de viajar, a indústria do turismo recebe mais visitantes, as estadias são mais longas e os gastos aumentam. Toda a população beneficiará de novas oportunidades de emprego, dando origem a mais receitas fiscais e a um espaço físico acessível, tanto para os habitantes locais como para os visitantes;
- ▶ Com a abordagem certa, o setor de turismo tem uma oportunidade de ouro para servir um mercado importante e em crescimento, conquistar novos clientes e aumentar a receita num momento em que outros segmentos do mercado podem estar a diminuir.

Potencial do Mercado

- ▶ Segundo a Organização Mundial da Saúde (2011), existem cerca de mil milhões de pessoas com deficiência no mundo. Isso equivale a aproximadamente 15% da população mundial com alguma incapacidade física, mental ou sensorial;
- ▶ Prevê-se igualmente um rápido envelhecimento da população. Até ao ano de 2050, o número de pessoas com mais de 60 anos de idade vai aumentar para 20% da população mundial, com um quinto desse grupo a corresponder a pessoas com mais de 80 anos;
- ▶ A taxa de deficiência/incapacidade entre as pessoas que ainda viajam está a aumentar, o que leva ao aumento da procura por um ambiente acessível – infraestruturas, transportes e serviços - o que aumenta o valor do segmento de turismo acessível no mercado;
- ▶ Grande parte da população sénior possui rendimentos significativos e o desejo de viajar, tanto nos seus países de origem, como no exterior, e os seus gastos tendem a ser maiores do que o de turistas em geral. As pessoas com deficiência/incapacidade e os idosos têm a possibilidade de viajar ao longo do ano, o que ajuda a reduzir a sazonalidade de muitos destinos turísticos;
- ▶ O turismo acessível não diz respeito apenas à criação da acessibilidade das pessoas com deficiência/incapacidade, mas também à criação de ambientes de desenho universal que possam apoiar as pessoas com alguma incapacidade temporária, famílias com crianças pequenas, a população idosa, bem como a criação de um ambiente mais seguro para a população trabalhadora.

Definições – Deficiência/Incapacidade

- ▶ A Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência reconhece a deficiência como uma questão de direitos humanos e identifica-o como uma construção social, em vez de uma qualidade inerente do indivíduo. É colocada a ênfase na eliminação das barreiras sociais - o preconceito legal, organizacional ou arquitetónico;
- ▶ A deficiência resulta da interação entre pessoas necessidades especiais e as barreiras ambientais e de atitude que impedem a sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de direitos com os outros. Compreender a deficiência como uma interação significa que a deficiência é um conceito social, não um atributo da pessoa;
- ▶ O termo "pessoa com deficiência" significa qualquer pessoa cuja participação plena e efetiva, em pé de igualdade com os outros, em viagens, alojamento e outros serviços turísticos é dificultada pelas barreiras existentes no espaço físico que se encontram e pelas barreiras da mentalidade;
- ▶ Pessoas com deficiência são aquelas que têm deficiência física, mental, intelectual ou sensorial, de longo prazo. Outros que podem ser incluídos neste grupo devido a problemas no acesso a produtos e serviços turísticos são pessoas com incapacidades temporárias, pessoas com muletas durante um período temporário, idosos, pessoas carregando grandes volumes, crianças, grávidas ou pessoas com estatura muito grande ou muito pequena.

Definições Gerais

- ▶ Turismo Acessível para Todos é uma forma de turismo que envolve um processo de colaboração entre as partes integrantes da atividade turística que permite às pessoas com necessidades especiais de acesso usufruir os produtos, serviços e ambientes turísticos, de forma independente e com equidade e dignidade;
- ▶ "Adaptação razoável" traduz-se nas modificações e nos ajustes que não acarretem um ônus desproporcional ou indevido, quando necessários em cada caso particular, para assegurar às pessoas com deficiência/incapacidade o gozo ou exercício em igualdade de condições com outros de todos os direitos humanos e as liberdades fundamentais necessárias e apropriadas;
- ▶ O "design universal " significa a conceção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem utilizados por todas as pessoas, na maior extensão possível, sem a necessidade de adaptação ou desenho especializado. O "design universal " não deverá excluir as ajudas técnicas para os grupos específicos de pessoas com deficiência, quando necessárias. Trata-se de um conceito que se estende para além das questões de mera acessibilidade dos edifícios para pessoas com deficiência e deve tornar-se parte integrante de políticas e de planeamento de todos os aspetos da vida em sociedade.

Recomendações – Infraestruturas e Serviços

▶ **Gestão de destino turístico:**

- ▶ O conceito de um destino de turismo acessível (localidade, região ou distrito) deve incluir as instalações, infraestruturas e transportes acessíveis necessários, a fim de criar um ambiente que seja variado, estimulante e de fácil acesso. Devem ser feitos esforços para evitar a promoção como sendo acessível de atrações turísticas ou alojamento numa área inacessível, sem oportunidades de transporte ou conexões com outros locais turísticos.

▶ **Informação e Promoção Turísticas :**

- ▶ A literatura turística e outros materiais promocionais utilizados no turismo devem incluir indicações claras de serviços e instalações acessíveis, de preferência fazendo uso de símbolos internacionais que são facilmente compreendidos. Se possível, as informações para turistas com deficiência devem ser incluídos na informação turística em geral. Devem indicar, se possível, como entrar em contato com o estabelecimento com os meios disponíveis (telefone de texto, fax ou e-mail) e se existe informação disponível em formatos alternativos;
- ▶ Os recursos turísticos devem disponibilizar uma lista de todos os serviços de apoio para os turistas com deficiência. A listagem destes serviços deve incluir, como regra geral, as instalações para a reparação e substituição de próteses e equipamentos, clínicas veterinárias para cães-guia e os fornecedores e distribuidores de cuidados médicos especializados;
- ▶ Os sistemas de reserva devem disponibilizar informações claras sobre o nível de acessibilidade das instalações e serviços anunciados para os turistas com deficiência, a fim de informá-los de forma adequada e facilitar os procedimentos de reserva apropriados;
- ▶ Os sistemas de reservas devem ser acessíveis para que qualquer turista possa interagir com eles de forma independente. Para atingir este objetivo os websites e outros sistemas de reserva devem ser projetados para serem usados por todos, seguindo as Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web (WCAG);
- ▶ As entidades responsáveis pela receção e tratamento das queixas dos consumidores devem registrar e resolver, através de procedimento adequado, todas as reclamações relativas a falhas na prestação de serviços e nas instalações cuja acessibilidade foi apresentada ou anunciada.

Recomendações – Infraestruturas e Serviços

▶ Requisitos gerais que as instalações e os serviços turísticos ou públicos devem cumprir:

▶ Áreas de Estacionamento

- ▶ Existência de vagas de estacionamento especiais com a devida identificação para veículos de pessoas com mobilidade reduzida, tão perto quanto possível dos pontos de entrada e saída dos edifícios ou atrações turísticas. Estes espaços de estacionamento devem ser monitorizados para impedir a sua utilização por pessoas sem necessidades especiais;
- ▶ Existência de pontos de carga e descarga especiais para viajantes o mais próximo possível de pontos de acesso a edifícios e atrações turísticas para facilitar a chegada e partida de passageiros com deficiência. Estes pontos devem ser monitorizados para garantir que eles não são bloqueados por outros veículos ou objetos;
- ▶ Os lugares de estacionamento individuais devem ser grandes o suficiente para os passageiros com deficiência poderem manobrar as cadeiras de rodas em segurança.

▶ Comunicação

- ▶ O uso da língua gestual, Braille, aumentativos e outros meios e modos de comunicação alternativos e todas as outras formas, meios e formatos de comunicação escolhidos pelas pessoas com deficiência devem ser aceites e facilitados;
- ▶ Os telefones e outros sistemas de comunicação públicos (internet, fax) devem ser concebidos e disponibilizados para uso público, para que possam ser usados por todos, independentemente da sua altura, seus problemas de mobilidade ou problemas sensoriais.

Recomendações – Infraestruturas e Serviços

▶ Requisitos gerais que as instalações e os serviços turísticos ou públicos devem cumprir:

▶ Simbologia

- ▶ As informações, o check-in e a bilheteira devem estar claramente assinalados e deve existir uma área de acesso reservado para uso por pessoas com mobilidade reduzida, localizado o mais próximo possível da entrada;
- ▶ Os anúncios devem ser tanto visuais (caracteres em placas eletrónicas ou grandes telas), como sonoros (precedidos por um som);
- ▶ Os serviços e instalações acessíveis devem estar claramente assinalados com símbolos facilmente compreensíveis de tamanho e cor apropriados que contrastem com o fundo;
- ▶ As informações dirigidas ao público em geral devem ser também disponibilizadas em tempo útil e sem custo adicional, em formatos acessíveis e tecnologias apropriadas aos diferentes tipos de deficiência;
- ▶ Os alarmes de incêndio devem emitir sinais acústicos e visuais. A marcação das saídas de emergência deve ser clara e bem iluminada e é recomendado que as instalações tenham mapas que mostrem claramente os pontos de encontro e, se houver, os refúgios para os procedimentos de evacuação.

▶ O movimento horizontal dentro dos edifícios

- ▶ Devem ser tomadas medidas eficazes para garantir que as pessoas com deficiência são capazes de mover-se no local com a maior autonomia possível. Os corredores e as passagens principais deve estar livres de barreiras físicas e visuais e ter uma largura que permita a passagem de cadeiras de rodas, duas lado a lado, de tal forma que não fiquem bloqueadas em circulação normal, e que forneçam pontos de passagem.

Recomendações – Infraestruturas e Serviços

▶ Requisitos gerais que as instalações e os serviços turísticos ou públicos devem cumprir:

▶ O movimento vertical dentro dos edifícios

- ▶ **Elevadores:** os edifícios com vários andares devem ter um número adequado de elevadores, grandes o suficiente para que uma pessoa ao usar uma cadeira de rodas possa entrar e mover-se facilmente. Devem ser especialmente concebidos e equipados para o uso fácil por pessoas em cadeiras de rodas e cegos (ou seja, ter em conta a localização dos botões de controle, sinalização em Braille, informação escrita e formato de áudio). Devem estar equipados com sistemas de emergência acessíveis para os deficientes auditivos;
- ▶ **Escadas e rampas:** Sempre que possível, o ambiente edificado deve ter o mesmo nível ou estar equipado com rampas onde haja uma alteração no nível do piso. Sempre que necessário, devem estar disponíveis rampas de acesso, elevadores ou plataformas elevatórias.

▶ Instalações sanitárias públicas

- ▶ As instalações sanitárias adaptadas devem localizar-se no mesmo local das instalações sanitárias do público geral. Nessas instalações, os aspetos dimensionais e as ajudas técnicas necessárias para a transferência entre a cadeira e as sanitas devem ser tidas em conta;
- ▶ Devem ser lembrados os cuidados do espaço na abordagem tanto para a sanita e o para o lavatório, bem como na utilização das torneiras e dos autoclismos. Deve ser disponibilizado um sistema para permitir que as pessoas dentro das instalações sanitárias possam encontrar e utilizar os sinais de iluminação de emergência e os interruptores.

Recomendações – Infraestruturas e Serviços

▶ Requisitos gerais que as instalações e os serviços turísticos ou públicos devem cumprir:

▶ Preços

- ▶ Sempre que possível, os prestadores de serviços turísticos devem disponibilizar as infraestruturas e os serviços adequados aos clientes com necessidades especiais. Os custos de implementação de medidas de acessibilidade física devem ser incluídos no orçamento para a manutenção ou obras de melhoria geral;
- ▶ Os custos adicionais necessários para disponibilizar os serviços e instalações acessíveis não devem implicar um aumento nas taxas para clientes com deficiências.

▶ Transportes

- ▶ Os veículos de passageiros, incluindo veículos particulares para aluguer, autocarros, táxis, elétricos, comboios, barcos e navios de cruzeiro devem ser projetados para permitir o transporte seguro, confortável e equitativo das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;
- ▶ A informação fornecida aos passageiros, antes ou durante a viagem deve ter em conta as necessidades das pessoas com deficiências sensoriais e deve estar disponível em formatos visuais e sonoros;
- ▶ A informação dada aos passageiros e os procedimentos de evacuação de emergência devem ser prestados em formatos alternativos, incluindo a língua gestual e por escrito.

Recomendações – Infraestruturas e Serviços

▶ Requisitos gerais que as instalações e os serviços turísticos ou públicos devem cumprir:

▶ Estações de transportes, terminais de passageiros e instalações relacionadas

- ▶ Os passageiros com deficiência devem ter acesso fácil a todos os serviços de transporte de e para todos os terminais, estações e outras instalações relacionadas;
- ▶ Sempre que possível, os terminais devem localizar-se no mesmo nível ou equipados com rampas onde exista uma mudança de nível. Sempre que necessário, devem incluir rampas de acesso, elevadores ou plataformas elevatórias;
- ▶ Todas as informações devem ter em conta as necessidades das pessoas com deficiências sensoriais. Consequentemente, a informação deve ser apresentada em formatos visuais e sonoros. Ambos devem ser disponibilizados ao público, para que a informação possa ser percebida nas melhores condições possíveis. As informações devem ser disponibilizadas em canais alternativos de comunicação (sites ou aplicativos para dispositivos móveis);
- ▶ As passagens de peões devem possuir semáforos com sinais sonoros e visuais para que as pessoas com deficiência visual ou auditiva possam utilizá-las de forma segura;
- ▶ O acesso ao transporte deve ser o mais simples possível e a assistência deve estar disponível quando necessário;
- ▶ As pessoas em cadeiras de rodas que têm de usar cadeiras de embarque especiais (por exemplo, a bordo de uma cabina de avião) devem fazer a troca o mais próximo possível do seu lugar e as cadeiras de rodas devem ser manipuladas, armazenadas e transportadas de forma a serem devolvidas intactas imediatamente após a chegada ao destino ou ponto de passagem.

▶ Vias principais

- ▶ Em vias principais e autoestradas com portagem, devem ser disponibilizadas áreas de descanso com intervalos regulares. Estas devem estar equipadas com serviços, incluindo instalações sanitárias e telefones de emergência, acessíveis para todos e, em particular, aos viajantes com deficiência.

Recomendações – Infraestruturas e Serviços

▶ Requisitos gerais que as instalações e os serviços turísticos ou públicos devem cumprir:

▶ Alojamento

- ▶ Os estabelecimentos de alojamento devem ter um número razoável de quartos totalmente acessíveis sem necessidade de assistência. Quando for possível, os quartos adaptados devem localizar-se de modo a facilitar as medidas de evacuação e as rotas de saída de emergência;
- ▶ Os quartos devem ser concebidos de modo a que os utilizadores possam movimentar-se de forma a adaptarem-se às instalações e localizar serviços e comunicarem de maneira confortável e independente. Isto aplica-se à casa de banho, bem como ao terraço ou ao espaço exterior adjacente, se houver;
- ▶ Para o efeito, devem ser tidas em conta as necessidades espaciais e as ajudas técnicas necessárias para realizar qualquer manobra com segurança e conforto. Os projeto de todos os dispositivos e serviços devem ter em conta os princípios do Design Universal;
- ▶ Os quartos e as infraestruturas dos estabelecimentos de alojamento devem estar equipados com sistemas de alarme adequados para pessoas surdas e sistemas de comunicação entre a receção e o quarto adaptados a essas pessoas;
- ▶ Estes estabelecimentos devem acolher os cães-guia e fornecer os itens essenciais para facilitar a sua estadia;
- ▶ As recomendações acima aplicam-se igualmente aos parques de campismo, especialmente no que diz respeito às instalações sanitárias acessíveis, bem como aos sistemas de alarme.

Recomendações – Infraestruturas e Serviços

▶ Requisitos gerais que as instalações e os serviços turísticos ou públicos devem cumprir:

▶ Restauração

- ▶ Deve ser previsto um número suficiente de restaurantes, snack-bares, cafés e bares no território com instalações acessíveis, que tenham em conta a facilidade de acesso externo, o mobiliário projetado para ser usado por utilizadores de cadeiras de rodas, balcões com diferentes alturas, com menus de leitura fácil, em Braille ou em formatos alternativos (web ou aplicativos para computadores portáteis), instalações sanitárias acessíveis, etc.;
- ▶ Esta oferta deve ser devidamente assinalada para fácil localização;
- ▶ Os menus devem incluir opções adicionais para as pessoas com diferentes tipos de intolerâncias alimentares. (Por exemplo: diabéticos, pessoas com intolerância ao glúten, etc.).

▶ Salas para Conferências

- ▶ Além das características aplicáveis a edifícios utilizados por turistas (acesso, instalações sanitárias, telefones, sinalização, elevadores, estacionamento, etc.), as salas para conferências devem estar equipadas com assentos especiais ou áreas reservadas para utilizadores de cadeiras de rodas e auscultadores especiais e/ou instalações áudio especiais para pessoas com deficiência auditiva;
- ▶ Devem ser feitos esforços no sentido de garantir que a informação audiovisual é complementada com audiodescrição e legendagem e/ou língua gestual.

Recomendações – Infraestruturas e Serviços

- ▶ **Requisitos gerais que as instalações e os serviços turísticos ou públicos devem cumprir:**

- ▶ **Atividades culturais (museus, teatros, cinemas e outros)**

- ▶ As entidades responsáveis pela realização e promoção de atividades culturais na região, destino ou estabelecimento devem tomar todas as medidas apropriadas para assegurar que as pessoas com deficiência:
 - Tenham acesso a materiais e atividades culturais em formatos acessíveis;
 - Possam participar, desenvolver e utilizar o seu potencial criativo, artístico e intelectual, não somente em benefício próprio, mas também para o enriquecimento da sociedade.
- ▶ Os proprietários ou gestores de museus e outros edifícios de interesse histórico, cultural e religioso, abertos ao público devem resolver os problemas de acesso horizontal ou vertical, oferecendo rampas ou elevadores;
- ▶ As informações disponibilizadas devem ter em conta as necessidades dos visitantes que são surdos ou cegos. Portanto, todas as informações devem ser fornecidas em formato escrito e áudio;
- ▶ O pessoal de serviço ao cliente deve possuir as competências necessárias para acolher e servir os visitantes com deficiência. Poderá ser disponibilizado um serviço de empréstimo de cadeiras de rodas ou outros dispositivos para visitantes com mobilidade reduzida;
- ▶ Além das características aplicáveis a edifícios utilizados por turistas (as bilheteiras - seja com pessoas ou automatizadas, instalações sanitárias, telefones, sinalização, elevadores, estacionamento, etc.), os teatros e os cinemas devem possuir instalações equipadas com assentos especiais ou áreas reservados para utilizadores de cadeiras de rodas e auscultadores especiais e/ou instalações de circuito de indução de áudio para pessoas com deficiências auditivas. Devem ser feitos esforços para garantir que a informação audiovisual seja complementada com audiodescrição e legendagem e/ou língua gestual.

Recomendações – Infraestruturas e Serviços

▶ Requisitos gerais que as instalações e os serviços turísticos ou públicos devem cumprir:

▶ Outras atividades turísticas e eventos

- ▶ As entidades responsáveis pelas atividades recreativas e de lazer devem assegurar as medidas adequadas para que as pessoas com deficiência participem, em igualdade de condições com os outros;
- ▶ Deve ser assegurado que as pessoas com deficiência tenham acesso a instalações de lazer, desportivas e de turismo, em particular, para as seguintes atividades:
 - **Excursões nas áreas vizinhas:** Os autocarros utilizados para passeios devem estar equipados para acomodar os turistas com deficiências físicas e para fornecer outros tipos de ajudas, como informações auditivas e visuais para os cegos e os surdos. Sempre que possível, as empresas de organização de excursões devem contratar intérpretes de língua gestual para os turistas surdos e/ou fornecer material descritivo impresso em todos os lugares visitados.
 - **Atividades desportivas:** Facilitar o acesso a pessoas com deficiência às instalações desportivas (estádios, pistas de corrida, etc.) bem como a sua participação, tanto quanto possível, em atividades desportivas, que deve ser encorajada e promovida. As instalações desportivas devem estar equipadas para acomodar os visitantes com deficiências físicas e fornecer informações tanto acusticamente como visualmente, bem como outros serviços de comunicação para cegos e surdos.
 - **Atividades na Natureza:** Existência de rotas acessíveis que atravessam o local, conectando áreas de interesse, instalações sanitárias e outros serviços e instalações. Rotas mais extensas devem estar equipadas com fontes de água e bancos adaptados, com acesso adequado para permitir a abordagem dos usuários de cadeiras de rodas e aqueles que usam andarilhos. As tampas de esgoto e as redes em torno das árvores devem estar niveladas com a calçada e firmemente fixados ao chão.
 - **Praias:** As praias devem disponibilizar caminhos acessíveis que permitam o acesso a pontos de informação, aos diversos espaços, instalações ou serviços. As praias devem ser acessíveis por meio de passarelas e rampas, devem possuir áreas protegidas do sol, serviços adaptados e cadeiras anfíbias e muletas para se banhar no mar, com a ajuda de uma equipa de profissionais. Os passeios à beira-mar, se existirem, devem incluir rotas acessíveis.

Recomendações - Formação

- ▶ Os colaboradores desempenham um papel importante na redução das potenciais falhas no acesso ou nas dificuldades imprevistas e a sua formação e consciencialização sobre a deficiência e o atendimento ao cliente pode minimizar as barreiras encontradas pelas pessoas com necessidades especiais;
- ▶ Os colaboradores dos estabelecimentos turísticos e serviços relacionados devem estar preparados para conhecer, entender e atender as necessidades dos clientes com deficiência;
- ▶ De acordo com a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, 2006, os colaboradores devem receber formação adequada sobre os direitos das pessoas com deficiência, de modo a proporcionar uma melhor assistência e os serviços garantidos por esses direitos e monitorizar e fornecer os serviços necessários e explicar o funcionamento das instalações adaptadas aos clientes com deficiências;
- ▶ Os colaboradores devem ser treinados para tratar as pessoas com deficiência com cortesia e eficiência e fornecer informações completas sobre os serviços e instalações disponíveis e facilitar o acesso aos serviços não acessíveis;
- ▶ A equipa deve fornecer informação acessível para as pessoas com deficiência a respeito de ajudas à mobilidade, dispositivos técnicos e tecnologias adaptadas, incluindo novas tecnologias e outras formas de assistência, serviços de apoio e instalações disponíveis no estabelecimento;
- ▶ A assistência ao cliente e ao cão-guia que o acompanha deve ser oferecida, disponibilizando também a informação específica e adequada sobre os serviços disponíveis no hotel e serviços externos, incluindo guias, leitores e intérpretes profissionais da língua gestual, a fim de facilitar o acesso aos edifícios e outras instalações abertas ao público;

Recomendações - Formação

- ▶ Os agentes de segurança ou seus homólogos que se encontram nos estabelecimentos e veículos que, respetivamente, acomodam e transportam pessoas com deficiência devem ter em todos os momentos e, como regra geral, uma lista das salas ou números de compartimentos ocupados por essas pessoas como precaução em caso de emergência;
- ▶ A equipa deve ser treinada para evacuar as pessoas com deficiência, em caso de emergência. Exercícios de emergência deve ser realizados rotineiramente de acordo com as leis e regulamentos.

Anexo 1 - OS 7 Princípios do Design Universal

- ▶ **Princípio 1 - Utilização equitativa.**

O design é útil e comercializável para pessoas com diferentes capacidades.

- ▶ **Princípio 2 - A flexibilidade na utilização**

O design engloba uma ampla variedade de preferências e capacidades individuais.

- ▶ **Princípio 3 - Utilização simples e intuitiva**

O uso do design é fácil de entender, independentemente da experiência do utilizador, os seus conhecimentos, as suas competências linguísticas ou os seus níveis de concentração.

- ▶ **Princípio 4 - Informação perceptível**

O design comunica eficazmente a informação necessária ao utilizador, independentemente das condições ambientais ou capacidades sensoriais do utilizador.

OS 7 Princípios do Design Universal

- ▶ **Princípio 5 - Tolerância para o erro**

O projeto minimiza os riscos e as consequências adversas de ações acidentais ou não intencionais.

- ▶ **Princípio 6 - Baixo esforço físico**

O design pode ser utilizado de forma eficiente e confortável e com um mínimo de fadiga.

- ▶ **Princípio 7 - Tamanho e espaço para aproximação e uso**

Tamanho apropriado e espaço é fornecido para a aproximação, alcance, manipulação e uso, independentemente do tamanho do corpo do utilizador, postura ou mobilidade.