

# **TURISMO ACESSÍVEL TURISMO PARA TODOS**

Guia de referência para profissionais de turismo – uma resposta às necessidades especiais dos turistas com deficiência.

**Nova versão da CNAD – Cooperativa Nacional e Apoio a Deficientes.**

## NOTA PRÉVIA

**E**m 1999, no âmbito de um projecto Europeu designado Disability and Freedom of Movement produziu-se um documento com idêntico título, da autoria das instituições parceiras do projecto, Alpe da Espanha, Co. In da Itália, CNAD de Portugal, CNRH da França, Info-Handicap do Luxemburgo, Mobility Internacional da Suíça e Mobility, com o apoio de DCV da Comissão Europeia.

O trabalho em causa constituiu-se como um guia de referência e manual de formação para profissionais do turismo, pretendendo ser uma resposta às necessidades especiais das pessoas com deficiência nas suas deslocações e alojamento.

Publicado em português, espanhol, francês, italiano, inglês e alemão, o documento acabou por não ter a divulgação que tanto esforço merecia e corria o risco de se perder, pelo menos entre nós, não fora a ideia de o trazer de novo à luz e dar-lhe o seguimento que de facto lhe era devido. Quatro anos decorreram entretanto e, em 2003, com integração nas iniciativas do ano Europeu das Pessoas com Deficiência, aflorou-se a ideia da sua reedição.

Quando se pensava que bastaria uma ligeira actualização para que o Guia e manual pudessem ser dados de novo à estampa, foi com alguma pena que se constatou que nestas áreas também o tempo não perdoa e que em muitos dos pontos existiam desfasamentos e imprecisões que havia que colmatar.

Houve, assim, que proceder à reescrita do trabalho, mantendo todavia a sua estrutura inicial.

È uma versão actualizada que agora se apresenta e que cremos poder vir a contribuir para uma nova visão dos operadores de turismo relativamente a um mercado que tem sido esquecido mas que tem enorme importância.

Ficaremos com a convicção também de que o preconceito e as reservas para com as pessoas com deficiência tenderão a diluir-se e se poderá caminhar definitivamente para uma sociedade mais inclusiva, com melhor turismo e melhor qualidade e vida.

## ÍNDICE:

<b>1ª. PARTE. GUIA DE REFERÊNCIA .....</b>	<b>5</b>
CARACTERIZAÇÃO DO TEMA .....	6
NECESSIDADES DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA .....	8
GLOSSÁRIO .....	9
OBJECTIVOS PRINCIPAIS .....	13
MODULO DE FORMAÇÃO.....	15
CONCLUSÃO.....	16
<b>2ª. PARTE: MANUAL DE FORMÇÃO .....</b>	<b>18</b>
DECLARAÇÕES E RECOMENDAÇÕES SOBRE AS PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS.....	19
QUE RESPOSTA A DAR .....	21
COMO OBTER A INFORMAÇÃO CORRECTA .....	33
A ADEQUAÇÃO DO MEIO FÍSICO E COMUNICACIONAL ÀS PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS.....	36
CONCLUSÃO .....	42
<b>BIBLIOGRAFIA – INSTRUMENTOS DE FORMAÇÃO EXISTENTES .....</b>	<b>43</b>

# **1ª PARTE: GUIA DE REFERÊNCIA**

## CARACTERIZAÇÃO DO TEMA

O Turismo tornou-se um importante sector de economia mundial e, no caso português, constitui mesmo uma das vertentes mais fortes no tecido empresarial e na oferta de emprego.

As sociedades modernas e as novas formas económicas e de organização do trabalho concorreram fortemente para essa crescente importância do Turismo, de tal modo que hoje não se pode conceber a vida normal sem períodos de lazer e evasão. As férias são uma realidade recente nas sociedades ocidentais, mas a sua completa generalização e democratização só nos nossos dias se entendem extensivas a grupos ou sectores da população que tradicionalmente ficavam fora dos mercados tradicionais. O sector alargou-se das classes nobres e burguesas nos séculos XIX e primeira metade do século XX para as classes trabalhadoras, para os jovens e para os velhos e, obviamente, também para as pessoas com deficiência, já nos dias de hoje.

É, portanto, umas necessidades fundamentais e oferece oportunidades únicas para a “fuga à vida quotidiana” permitindo o convívio, a cultura e a descoberta de novos mundos.

O Turismo tem, assim, que ser acessível a todos sem que nenhum sector ou grupo possa ser discriminado.

As políticas de cada Estado nestas matérias e a portuguesa também, têm de ser concebidas para que o turismo seja uma realidade acessível em custos, em facilidades de alojamento e transporte, mas fundamentalmente acessível em termos físicos (sem barreiras) e em termos de informação e de comunicação.

Em 1989 um relatório britânico intitulado “Turismo para Todos” consequência de um congresso que decorreu no Reino Unido, instava e recomendava à indústria de Turismo que tivesse em conta as necessidades de todas as pessoas, especialmente dos grupos que se confrontavam com situações de desvantagem, pois, só assim poderiam todos ser abrangidos pelos benefícios do Turismo.

Daí para cá vimos assistindo à progressiva aceitação do conceito de “Turismo para Todos”, nas organizações europeias e americanas, numa evidente sintonia reveladora daquilo a que alguns autores chamam “Espírito dos Tempos”. É agora vulgar ouvir-se a expressão em todas as línguas sendo a abrangência perfeitamente entendível pelos profissionais de todos os países.

Concomitantemente, com a conquista do novo conceito, verificou-se a radicação da filosofia do “Turismo de Qualidade”. De facto, nas duas últimas décadas do Século XX sentiu-se que a oferta turística tinha em atenção não só a simples proposta das condições naturais, dos momentos, ou dos eventos, mas alargava a sua preocupação à satisfação das necessidades dos potenciais clientes, desenvolvendo a ideia da qualidade. O Turismo para todos surge neste quadro entendendo-se perfeitamente abrangido pela mesma linha de filosofia de actuações dos operadores.

A exigência de qualidade e de conforto pressupõe acessibilidade total, entendida esta nos termos já atrás mencionados.

Fácil é a compreensão de que a criação de um bom produto implica também o reconhecimento do mercado potencial que as pessoas com deficiência e as suas famílias representam. A concepção de um modelo que englobe as exigências do “Turismo para Todos” num quadro de qualidade é um pequeno passo que tornará viável o acesso às actividades turísticas, que proporcionará uma oferta mais ampla e mais segura, não constituindo encargos suplementares que o próprio desenvolvimento do sector não absorva e rentabilize a curto prazo.

Aprofundar o conhecimento das necessidades dos turistas com deficiência (sem esquecer o turismo, sénior) e, a níveis local e nacional, dispensar uma maior atenção a esta questão, contribuirá para que se consiga uma verdadeira igualdade de oportunidade para estas pessoas que muitas vezes viram negadas os seus legítimos direitos ao lazer por ausência das condições mínimas de acessibilidade às unidades hoteleiras, de restauração e aos transportes.

## NECESSIDADES COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

**O**s turistas com deficiência têm sempre, e em todas as circunstâncias, a necessidade de:

- Respeito e dignidade no acesso aos serviços;
- Serviços de informação eficientes e que tenham em conta a especificidade da comunicação que cada caso exige;
- Informação precisa e integrada no que concerne aos serviços a dispensar;
- Conhecimento das suas necessidades específicas, face aos serviços em oferta;
- Transportes adequados;
- Barreiras físicas eliminadas por forma a terem acesso a todas as infra-estruturas turísticas;
- Uniformização dos critérios e das normas de acessibilidade a nível internacional (De referir nesta matéria o trabalho desenvolvido a nível europeu pelo European Concept for Accessibility).

Para além destas necessidades /exigências que, abrangendo todas as pessoas com deficiência, serão benéficas também para todos os outros turistas parece óbvio que estamos perante numa realidade a que a indústria turística deverá atender: a diversidade da clientela, reflectora natural da imensa diversidade humana que as modernas especulações no âmbito do desenho para todos procuram harmonizar.

A concepção dos produtos turísticos não poderá mais obedecer a um padrão pré-determinado de clientes, pois cada indivíduo transporta consigo as suas necessidades específicas e sempre diferentes, às quais a indústria deverá dar resposta.



## GLOSSÁRIO

**E**m Maio de 2001, na Assembleia-Geral do OMS foi aprovada uma nova classificação, a ICIDH 2, que passou a designar-se mais correntemente por CIF – **Classificação Internacional da Funcionalidade**.

Com esta alteração deu-se uma mudança substancial na forma de encarar e classificar as pessoas com deficiência, que passam a ser vistas, enquanto sujeitos capazes de participar, nos contextos ambientais em que se inseriram, atendendo aos graus de funcionalidade que apresentem.

Existindo toda a vantagem em aplicar esta classificação para variadíssimos fins dos quais se podem destacar as estatísticas, a verdade é que na vertente em que se pretende que este trabalho se desenvolva parece mais indicado manter a caracterização das pessoas com deficiência enquanto portadores de um qualquer handicap e que concorra para que os profissionais melhor possam compreender as necessidades de cada caso e conhecer as forma mais correctas de apoio e de comunicação.

De um modo simplista consideraremos na nossa análise apenas as situações das pessoas com deficiência visual, auditiva, de mobilidade e de aprendizagem.

## **Deficiência visual**

As deficiências visuais podem surgir em qualquer idade, mas muitos caso de deficiência visual são de origem congênita.

Estas deficiências podem apresentar gravidade variável e normalmente determinam-se em termos de acuidade visual

Os doenças dos olhos causam limitações do campo visual, resultando tipos de visão em "túnel" ou "telescópica", por exemplo.

Para as pessoas com deficiência visual as principais dificuldades estão na mobilidade, na orientação e na comunicação.

As pessoas com grave deficiência visual podem aprender Braille, o que lhe permite ler utilizando os caracteres próprios daquela escrita, podem beneficiar de programas de formação destinados à utilização do remanescente visual e à melhoria da respectiva mobilidade e orientação.

## **Deficiência auditiva**

As deficiências auditivas, como acontece com as visuais, podem ocorrer em qualquer idade e podem estar relacionados com factores de natureza hereditária ou congénita (malformações /alterações morfológicas) ou na sequência de alterações que se manifestam aquando do nascimento ou decorrentes de doenças.

As consequências mais graves da deficiência auditiva que pode surgir no decurso de qualquer estágio precoce é o atraso relacionado com o desenvolvimento da fala e da língua. Muitos dos que experimentam dificuldades auditivas podem, igualmente, ter dificuldades em compreender e em controlar a sua própria expressão.

Uma das principais consequências é o isolamento relativamente ao mundo que as cerca.

Em alguns casos, as pessoas com deficiência auditiva podem aprender leitura labial, o que lhe permite compreender a língua falada através da leitura dos movimentos dos lábios do seu interlocutor. Dependendo do tipo de deficiência, podem usar próteses auditivas ou outro tipo de ajudas técnicas juntamente com o auxílio de sinais luminosos. Começou também a generalizar-se a língua gestual portuguesa o que leva a aconselhar que em locais turísticos deve existir pessoal com conhecimento dessa língua.

## **Deficiência de ordem física**

Neste tipo de deficiências, a dificuldade mais comum reside na redução da mobilidade.

Normalmente esta deficiência resulta de alterações e modificações morfológicas do esqueleto e dos membros, das articulações e ligamentos, dos tecidos da musculatura ou do sistema nervoso que limitam a capacidade motora.

A deficiência pode ser temporária ou permanente, dependendo da respectiva causa e/ou de uma maior ou menor gravidade.

As ajudas técnicas, como os dispositivos de compensação para a locomoção e a postura de pé, principalmente as bengalas ou muletas, e cadeiras de rodas, sempre que a mobilidade esteja gravemente ameaçada, são habitualmente utilizadas para compensar ou reduzir a deficiência relacionada com a mobilidade.

Existem inúmeros tipos de cadeiras de rodas cujo desenho tenta corresponder às necessidades específicas dos utilizadores.

As principais categorias de cadeiras são as manuais em que a propulsão depende do utilizador ou de outrem que empurre e as eléctricas, em que a propulsão depende da existência de um pequeno motor alimentado por uma bateria eléctrica.

Utilizar e manobrar uma cadeira de rodas em distâncias grandes requer um esforço físico considerável. É, portanto, fundamental que os

utilizadores de cadeiras de rodas possam beneficiar de condições de acessibilidade que lhes permitam fácil deslocação na via pública e no meio edificado em geral.

## **Incapacidades (dificuldades) de aprendizagem**

A incapacidade de aprendizagem é permanente e irreversível, não podendo ser melhorada em termos de cura.

Normalmente, alguém que apresente esta sintomatologia funciona a um nível significativamente inferior ao da respectiva idade cronológica. A evolução na infância destas pessoas com incapacidade de aprendizagem não é tão rápida como as demais crianças e não conseguirá atingir a capacidade mental plena de um adulto normal.

As pessoas nestas condições podem ser ajudadas a exercer as suas potencialidades e a participar na comunidade, verificando-se hoje um movimento cada vez melhor estruturado no sentido de que se avance para formas de auto representação e de autonomia relativa. No entanto, em muitos casos será difícil que se possa prescindir de apoio de terceiros, a vários níveis e ao longo de toda a vida.

## **Acessibilidade**

A acessibilidade pressupõe o acesso ao meio edificado, aos transportes, à comunicação e à informação.

Não se reduz apenas a providenciar uma rampa para pessoas em cadeiras de rodas. Significa criar um meio em que todos, independentemente da situação física, psicológica ou sensorial de cada um, se sintam confortáveis ao usufruí-lo. As pessoas que necessitam de um meio acessível formam um grupo heterogéneo e alargado, que inclui todas aquelas que têm qualquer tipo de deficiência, permanente ou temporária, os idosos, as crianças, os obesos, as grávidas, as pessoas que transportem objectos pesados, etc.

Existe acessibilidade quando todos podem chegar a lugares e edifícios, usufruir desses espaços, utilizar todos os meios de transporte, comunicar e entender a informação.

## OBJECTIVOS PRINCIPAIS

**A**s diversas categorias de profissionais de Turismo considerados neste Guia terão contactos com pessoas com deficiência por um determinado período, no decurso do qual deverão poder discernir as necessidades das pessoas perante as quais se encontram, quais as aptidões e capacidades de participação e de comunicação que têm e de como poderão satisfazer essas necessidades.

Alguns contactos serão repetidos (um agente de viagens a contactar o seu cliente para a conclusão do negócio), enquanto outros se resolverão em poucas horas e influenciarão a qualidade e o sucesso do serviço no seu todo.

Por outro lado, os profissionais de Turismo não são peritos em acessibilidade: são “vendedores de um produto” que foi delineado., Deverão, contudo, compreender o que significa um meio acessível e o que um cliente deficiente poderá fazer tendo em vista oferecer-lhe a solução mais consentânea com as respectivas necessidades enquanto viaja.

Uma das maiores dificuldades quando se contacta as pessoas com deficiência, é fazê-lo correctamente. Muitos tendem a considerar as pessoas com deficiências, de uma forma ou de outra, diferentes dos outros clientes, e poderão assumir uma atitude embaraçante ou paternalista, a exagerar e a tentar ajudar a todo o custo, a considerar que a deficiência afecta a capacidade das pessoas para interagirem **NORMALMENTE** com as demais.

Ao considerarmos estas dificuldades podemos identificar algumas das respostas possíveis de que precisamos com vista a providenciar um serviço de qualidade e um bom produto aos clientes com necessidades especiais.

O nosso principal objectivo é a criação de um guia de formação modular, de carácter europeu, que sirva de referência e se dirija aos profissionais de Turismo.

Para além disso, analisará as necessidades dos turistas com deficiência e fornecerá informação sobre a forma de os receber e os alojar apropriadamente no âmbito das estruturas turísticas.

Este guia de referência, com base nas necessidades reais e específicas dos turistas com deficiência deverá ser considerado como uma recomendação, a nível europeu, na formação de profissionais do Turismo – uma formação através da qual as próprias pessoas com deficiência deverão estar activamente envolvidas no papel de formadores.

É objectivo também conseguir uma sensibilização geral dos profissionais do Turismo sobre as necessidades específicas dos turistas com

deficiência e favorecer a circulação livre destas pessoas assim como a sua participação nas actividades turísticas quanto aos destinos escolhidos.

O guia formativo de referência e o material didáctico atrás mencionado dirigem-se às escolas de hotelaria e à indústria turística como um todo.

O interesse deste trabalho estará também na percepção dos métodos para análise das necessidades das pessoas com deficiência e na sua progressiva inclusão nos seminários de formação turística.

## MÓDULO DE FORMAÇÃO

**O** módulo de formação que a seguir se apresenta pode ser organizado nos seminários para profissionais de turismo ou nos programas das escolas de turismo e de hotelaria. O termo de duração deve ser de dois dias para os profissionais de Turismo e de quatro dias para os estudantes das referidas escolas.

Os tópicos devem ser dirigidos para os grupos alvo identificados (funcionários de balcão/recepção, pessoal de hotelaria, guias/intérpretes de turismo, pessoal das empresas de transportes), mas a matéria deve ser detalhada e exaustiva, seguindo as variantes diferenciadas e as diversas profissões existentes. Por exemplo, quando se trata de um rececionista num serviço de informação turística, o enfoque seria dado na exactidão da informação a veicular e na avaliação da respectiva credibilidade, enquanto que o pessoal de hotelaria deve receber formação com enfoque no comportamento e nas atitudes a tomar.

Deve ter-se igualmente em conta o facto que assinala o tempo de convívio entre um profissional e uma pessoa com deficiência e a rapidez em aquele se ajustar e ir ao encontro das necessidades e exigências dos clientes com deficiência. Por exemplo, um Guia Turístico com uma pessoa com deficiência integrada no “Tour”, deve poder identificar e fornecer as respectivas respostas quase que de imediato.

<b>FORMAÇÃO</b>	Receptionistas Turista	Pessoal de Hotelaria	Guias Turísticos	Empresas de Transporte	Funcionários de Informação turística
<b>1. Introdução e objectivo do Seminário</b>					
1a. Conceito de Integração	X	X	X	X	X
1b. O que significa incapacidade? (Classificação da OMS – significado de incapacidade, deficiência e desvantagem)	X	X	X	X	X
1c. As principais incapacidades (auditiva, visual, deficiências físicas, dificuldades de aprendizagem)	X	X	X	X	X
1d. Incapacidade e independência	X	X	X	X	X
1e. Enquadramento legislativo internacional (Normativos das NU e Norte Americanos, etc)	X	X	X	X	X
<b>2. Noções de Acessibilidade</b>					
2a. Significado dos diversos tipos de incapacidades		X	X	X	
2b. Critérios		X		X	
2c. Métodos de avaliação		X		X	
2d. Padrões europeus		X		X	
2e. Barreiras físicas e comportamentais		X		X	
2f. Como avaliar a acessibilidade do respeito produto destinado a clientes com incapacidade		X	X	X	
2g. Como utilizar dispositivos técnicos de compensação		X	X	X	
<b>3. Necessidades dos utilizadores o u utentes</b>					
3a. Dimensão do mercado	X				X
3b. Exigências dos utilizadores (como fazer a pergunta correcta?) e qualidade do serviço	X	X	X	X	X
3c. Design do conceito integrado do produto turístico	X	X			X
3d. Elaboração de um sistema turístico acessível	X				X
<b>4. Disponibilidade de informação</b>					
4a. Fontes de informação existentes	X	X	X	X	X
4b. Cooperação com organizações de pessoas c/deficiência a níveis nacional e internacional	X		X		X
4c. Como avaliar a credibilidade da Informação a difundir	X				X
<b>5. Comportamento e atitudes</b>					
5a. Conceito de serviço de qualidade (como fornecer um produto com qualidade e como influenciar outros fornecedores - ex.: relação com Agentes de Viagens/Hotéis/Transportes)	X	X	X	X	X



## CONCLUSÃO

O grupo de peritos que preparou e elaborou este guia de referência destinado à formação de profissionais da área de Turismo tinha como objectivo fundamental que o mesmo pudesse vir a ser incrementado através de acções concretas.

Visava também proporcionar às pessoas com deficiência um protagonismo evidente, garantindo-lhes uma participação efectiva como formadores e consultores. Estas preocupações, pela sua justeza e interesse, deverão decorrer naturalmente da aplicação do trabalho, e contribuir assim para uma maior inclusão comunitária das pessoas com deficiência, quer como turistas, quer como profissionais.

## **2ª. PARTE: MANUAL DE FORMAÇÃO**

## DECLARAÇÕES E RECOMENDAÇÕES SOBRE AS PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS

**A**s pessoas com deficiência têm direitos iguais às demais pessoas quanto à plena participação na comunidade e, conseqüentemente, ao acesso a edifícios, às actividades de lazer, aos sistemas de transportes, à informação como ao direito a viajar. As associações de e para as pessoas com deficiência reivindicam que este direito seja reconhecido como um facto adquirido.

Assim, a primeira expectativa das pessoas com deficiência e a de serem reconhecidas como titulares de direito iguais a todas as outras pessoas e de que esse reconhecimento seja tácito.

A deficiência não significa doença. Uma pessoa com deficiência não é diferente das outras.

Isto significa que “não se deve falar exclusivamente para o acompanhante” ou “ não demonstre uma atitude exageradamente protectora” ou “ não preste ajuda antes de que esta seja solicitada”.

O nível de acessibilidade do meio físico influencia largamente as necessidades específicas das pessoas com deficiência: um meio ambiente acessível reduz consideravelmente os problemas com que se deparam.

O conhecimento do grau de acessibilidade dos pontos turísticos pode ajudar a respectiva indústria a determinar quais as atitudes a adoptar em relação aos clientes com deficiência.

Por último, as necessidades das pessoas com deficiência não são assim tão diferentes, mas é importante conhecer o grau de acessibilidade do meio físico.

## **Por exemplo:**

Quando se dirige a uma pessoa surda e caso não existam quaisquer auxiliares de comunicação no balcão da recepção, a atitude que deve adoptar é a de falar directamente com o respectivo interlocutor, olhando-o de frente e com o seu rosto bem iluminado. No caso de saber que o caminho em direcção ao restaurante está cheio de obstáculos, a melhor maneira a proceder em situação semelhante é a de encaminhar a cadeira de rodas noutra direcção que ofereça mais facilidade de circulação.

## QUE RESPOSTA A DAR

**A**s seguintes declarações e recomendações foram recolhidas junto dos participantes (pessoas com deficiência) num seminário internacional sobre Turismo para Todos realizado em Roma, organizado no âmbito do Projecto que fundamentou este trabalho.

### Declarações

- As pessoas com deficiência são as que melhor podem falar sobre as respectivas necessidades;
- As pessoas com deficiência são vistas como fracos consumidores;
- As pessoas com deficiência devem ter o direito de corrigir e actualizar a informação;
- Alguns profissionais de Turismo são bem intencionados mas não têm formação;
- Alguns profissionais de turismo não estão interessadas nos clientes com deficiência porque muitas vezes pensam que não são suficientemente ricos;
- Existem hotéis que têm relutância em receber pessoas com deficiência porque temem que possam incomodar os outros hóspedes;
- Algumas companhias aéreas adoptam normas que são muito discriminatórias para as pessoas com deficiência;
- A noção de acessibilidade é muito flexível e frequentemente interpretada de forma errónea.

## Recomendações

- Deve ter-se em considerações todos os tipos de deficiência e não só a dos utilizadores de cadeira de rodas;
- Deve providenciar-se alojamento mais acessível, em todos os níveis de preços, incluindo os apartamentos;
- As pessoas com deficiência devem ser consultadas e incluídas em todos os programas de formação criados para os ajudar;
- As pessoas com deficiência devem ter direito à autonomia, isto é, de se conduzirem em vez de serem conduzidas;
- As necessidades e os desejos de cada indivíduo devem ser tido em conta.

Todas estas recomendações devem ter uma mesma direcção e expressar, embora de formas diferentes, uma simples exigência: as pessoas com deficiência, qualquer que seja o tipo da mesma, solicitam que lhes sejam dadas as mesmas oportunidades de que gozam as que não têm deficiência, a mesma liberdade de movimentos e de escolha em todas as áreas. Consideram-se como consumidores normais e esperam ser tratadas com dignidade e respeito.

## 1 - Pessoas cegas e com deficiência visual

Tanto as pessoas cegas como as que tem visão parcial estão neste grupo. Contudo é importante fazer a distinção entre as pessoas cegas e as que têm visão parcial. A pessoa cega não vê, mas “sente” o mundo através dos outros sentidos (tacto, audição, tacto, gosto). Ela ouve e sente a presença dos outros. A pessoa com deficiência visual não vê bem, mas tem visão residual. Chama-se a atenção para o facto de que apenas uma percentagem limitada de pessoas com deficiência visual é totalmente cega. Em consequência de sua incapacidade visual, os restantes sentidos estão em regra mais desenvolvidos nestas pessoas.

### **Necessidades**

- Contacto estabelecido com as pessoas baseado numa contínua troca de informação oral;
- Poderem tocar nos objectos/ pessoas para que possam proceder a uma melhor identificação;
- Iluminação e contrastações especiais (para as pessoas com deficiência visual), marcas de referência para que alcancem um maior grau de autonomia;
- De terem explicações e descrições claras do meio físico que as rodeia, a fim de poderem detectar o caminho e os obstáculos para uma mais fácil deslocação;
- Terem acesso a dispositivos de compensação (bengalas, cães-guias, etc);
- Em caso de emergência receberem atenção especial.

## Formas de facilitar a comunicação

- Pôr de lado os preconceitos ligados ao aspecto da pessoa com deficiência;
- Fazer incidir a sua atenção na pessoa, na sua funcionalidade e participação, e não na deficiência visual;
- Coloque-se junto à pessoa para que ela o possa identificar mais facilmente;
- Fale sempre directamente para a pessoa com deficiência e não para o acompanhante;
- Pergunte se ela precisa de ajuda, mas não tome a iniciativa de ajudar sem perguntar previamente;
- Melhor que a informação escrita, proponha um gravador. Na informação escrita use letra maiúscula ou o Braille( também se podem utilizar outros meios –mapas em relevo, menus, guias);
- Caso não se possa disponibilizar material audio ou escrito, leia em voz alta, com um timbre de voz normal, a informação necessária – direcções, descrições, menus, etc;
- Faça-se compreender através de palavras porque não é possível aprenderem a comunicação expressiva ou gestual;
- Descreva de forma clara o meio físico e os locais, identificando a posição dos obstáculos, mobiliário, como as mesas estão postas, etc, baseando-se em referência conhecidas como os ponteiros do relógio, os pontos cardeais....;
- No cumprimento do que está legislado deverá aceitar sempre os cães-guia;



- Não distraia o animal e verifique se ele pode aceder a todos os lugares;
- Não desloque objectos pessoais ou mobiliário no quarto de hotel durante a permanência do hóspede;
- No transporte, anuncie oralmente a paragem seguinte;
- Informe a pessoa se, por qualquer motivo, a tem de deixar só;
- Coordene a sua actividade com as dos outros prestadores de serviços;
- Dispense uma atenção particular nos casos de emergência que possam ocorrer.

## **2- Pessoas surdas e com deficiência auditiva**

Este tipo de deficiência é difícil de perceber de imediato, a menos que a própria pessoa a dê entender. É necessário também fazer a distinção entre pessoas surdas e pessoas com audição reduzida. Estas têm dificuldades acrescidas em ambientes muito barulhentos. Quem é surdo desde nascença pode, igualmente, ter dificuldades na fala e erroneamente é designado por “surdo-mudo”.

Muitas pessoas com deficiência auditiva podem utilizar língua gestual para comunicar e leitura labial, lendo os lábios do respectivo interlocutor.

Algumas pessoas surdas ou com deficiência auditiva usam próteses para a audição.

## **Necessidades**

- Contacto visual com o interlocutor;
- Boa iluminação para que possam fazer leitura labial;
- Num grupo, têm necessidades de receber a informação ao mesmo tempo que os demais;
- Receber atenção especial nos casos de emergência (os avisos sonoros são ineficazes...);
- Ter possibilidade de utilizar um meio alternativo de comunicação caso não haja compreensão;
- Existir conhecimento básico de língua gestual portuguesa.

## Formas de facilitar a comunicação

- Coloque-se em frente da pessoa de modo a que haja um contacto visual, com iluminação apropriada para permitir a leitura labial;
- Não cubra a sua boca com as mãos;
- Apresente-se sempre e explique ao que vem, e o que faz;
- Identifique com a ajuda da própria pessoa qual a respectiva situação e os métodos de comunicação;
- Escolha um meio ambiente sossegado para comunicar;
- Esteja preparado para levar mais tempo ao estabelecer contacto para conversar;
- Fale para a pessoa, devagar, articulando bem as palavras e olhando-a directamente;
- Fale em ritmo normal, evitando exagerar os movimentos da boca e sem levantar a voz (isto não ajuda, em principio, salvo se for a própria pessoa a solicitá-lo) e o gesticular pode servir de ajuda;
- Utilize frases curtas, palavras claras e esteja preparado para repetir o que foi dito;
- Tenha à mão papel para poder comunicar por escrito;
- Certifique-se sempre de que a informação é bem compreendida;
- Dispense atenção especial em casos de emergência;

- Proponha meios auxiliares de comunicação como telefones de texto ou faxes;
- Aceite usar pequenas ajudas técnicas como microfones;
- Certifique-se se a pessoa surda faz parte do grupo de conversação, caso contrário ela permanecerá isolada;
- Coordene a sua actividade com a dos outros prestadores de serviços.

### **3 - Pessoas com dificuldade de aprendizagem**

O comportamento e as necessidades das pessoas com dificuldades de aprendizagem são muito diversificadas e relacionadas com o grau de deficiência. O respectivo grau de autonomia pode igualmente variar. Oscila entre sinais muito ténues e quase invisíveis até situações onde é indispensável assistência e ajuda. Neste último caso, as pessoas viajam, normalmente, com acompanhante.

A pessoa com dificuldades de aprendizagem experimenta algumas limitações em compreender e na capacidade para tomar decisões.

Algumas pessoas poderão ter reacções complexas relativamente a determinadas situações (ansiedade, temor, depressão, dificuldade em orientar-se, etc) ou apresentar dificuldades em comunicar.

#### **Necessidades**

- Relacionamento pessoal;
- Comunicação e comportamento amigáveis;
- Serem capazes de comunicar sem preconceitos;
- Serem tratados com afeição e de um forma natural, sem se demonstrar piedade indevida;
- Serem bem-vindas a participar plenamente nas actividades de lazer e entretenimento, que foram organizadas, de modo a que se sintam queridas e necessárias;
- Que as marcas de referência sejam fáceis de entender e perceber em qualquer parte (pictogramas);
- Receberem particular atenção sempre que ocorram casos de emergência.

## **Formas de facilitar a comunicação**

- Ponha de parte os preconceitos relacionados com aparência de uma pessoa com uma incapacidade/deficiência;
- Seja compreensivo e tenha uma atitude amigável;
- Demonstre uma atitude desinibida e atenciosa;
- Expresse-se de modo claro e simples, utilizando a forma afirmativa;
- Não adopte uma atitude infantil;
- Evite explicações longas e confusas;
- Seja concreto e certifique-se de que as suas explicações foram compreendidas, não hesitando em repeti-las, se necessário;
- Leve o tempo que for necessário para comunicar;
- Esteja preparado para reacções mais prolongadas;
- Coordene a sua actividade com a dos outros prestadores de serviços;
- Dispense uma atenção especial em caso de ocorrência de emergência.

## **4 - Pessoas com mobilidade condicionada**

As pessoas com deficiência física podem usar uma cadeira de rodas (eléctrica ou manual) ou experimentarem dificuldades na marcha, utilizando por vezes, canadianas ou bengalas. Todas elas podem ter graus diferentes de autonomia: algumas podem andar e dar uns tantos passos, outros utilizam a cadeira de rodas durante períodos curtos ou, por vezes, permanentemente.

Outras ainda podem ter dificuldade em controlar os movimentos e em expressar-se, mas tal não significa diminuição das capacidades intelectuais.

### **Necessidades**

- Informação precisa e pontual sobre o grau de acessibilidade do lugar para onde se dirigem (degraus, rampas, elevadores, largura das porta, instalações sanitárias) para que possam julgar por si próprias se está adaptado às suas necessidades específicas;
- Acesso total às infra-estruturas e respectiva utilização;
- Ajudas técnicas para compensar os diversos problemas que possam surgir;
- Serem capazes de estabelecer e acompanhar o próprio ritmo;
- Receberem, ocasionalmente, assistência para subir escadas, caso seja de todo necessário;
- Receberem auxílio ao transportar bagagem ou embrulhos, etc.

- Por vezes, receberem assistência para se levantar ou sentar;
- Superfícies não deslizantes para se evitarem quedas;
- Receberem atenção especial sempre que ocorram casos de emergência.



## **Atitudes a desenvolver destinadas a facilitar a comunicação**

- Ponha de parte os preconceitos relacionados com a aparência de uma pessoa com uma incapacidade/deficiência;
- Identifique com o auxílio da própria pessoa quais as respectivas necessidades pessoais;
- Dê tempo ao tempo para que a pessoa se possa expressar sózinha;
- Dirija-se directamente à pessoa e não ao seu acompanhante;
- Deixe que a pessoa expresse as suas próprias necessidades e não se antecipe;
- Forneça informação sobre o itinerário para ajudar a pessoa a enfrentar a “situação real”, e, se possível, proponha soluções (ajudas técnicas);
- Disponibilize informação precisa sobre o grau de acessibilidade (hotel, lugares turísticos,..) e se possível, verifique;
- Certifique-se, através de fontes de informação, fidedignas, da credibilidade das indicações prestadas;
- Ofereça assistência caso seja solicitado e nos termos em que foi requerida;
- Coordene a sua actividade com a dos outros serviços (isto é, um agente de viagens que reserva uma quarto do hotel deve certificar-se que o prestador do serviço, ao fornecer o alojamento, preenche os requisitos exigidos pelas necessidades do cliente);
- Dispense atenção especial em caso de ocorrência de uma emergência.

## **COMO OBTER A INFORMAÇÃO CORRECTA**

Para se prestar um serviço de qualidade, torna-se necessário ter um conhecimento fundamental dos diversos tipos de incapacidade/deficiência.

### **Funcionário de balcão de agências de viagens**

- Contacte agências de viagens especializadas, empresas de transportes (áreas, ferroviários) hotéis, agências de turismo;
- Proceda, em colaboração com organizações de pessoas com deficiência a uma avaliação da credibilidade e qualidade da informação;
- Dirija-se a centros de informação, e comprove se tudo está em conformidade e com o visto de verificadores formais;
- Quando marcar viagens aéreas para passageiros com mobilidade condicionada, não se coíba de fazer perguntas sobre o peso e dimensão das cadeiras de rodas, como utilizam as instalações sanitárias, etc.;

## **Pessoal de companhias de transporte**

- Conhecimento sobre o respectiva companhia, caminhos de ferro nacionais (estações principais), companhias aéreas e serviços que oferecem;
- Conhecimento das normas que regulamentam o transporte das pessoas com deficiência na respectiva companhia.

## **Pessoal de hotelaria**

- Conhecimento do grau de acessibilidade do respectivo hotel;
- Manutenção de um bom contacto com as agências de Turismo para obter informação sobre pontos turísticos, museus, e outros locais acessíveis.

## **Agência de turismo e guia de turismo**

- Conhecer as atracções turísticas e citadinas e as disponibilidades existentes neste campo para pessoas com necessidades especiais;
- Adaptar itinerários turísticos especiais que venham ao encontro das necessidades do cliente e conhecer outras alternativas (por exemplo pistas para bicicletas);

## **A ADEQUAÇÃO DO MEIO FÍSICO E COMUNICACIONAL ÀS PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS**

Esta questão específica diz respeito, em especial, à gestão hoteleira e ao pessoal, dado que lhes cabe alojarem o turista com necessidades especiais durante as respectivas férias. Portanto, é da maior importância que proporcionem a esses hóspedes o máximo de autonomia e de independência.

Um hotel totalmente acessível é difícil de encontrar, mas com alguns conselhos práticos e técnicos a situação poderá melhorar consideravelmente.

Caso o hotel disponha de alguns dispositivos de compensação, o pessoal deverá saber utilizá-los.

É possível identificar uma lista de acções fundamentais para as pessoas com necessidades especiais, assim como para todos nós.

## **Circulação na horizontal**

- Disponibilize estacionamento específico, perto da entrada;
- Peça a um funcionário do hotel que lhe estacione o veículo;
- Não utilizar tapetes ou prever linhas de circulação sem eles;
- Estabelecer uma entrada directa com uma porta normalizada (em vez de porta giratória);
- Remova todos os objectos que possam constituir-se como obstáculos;
- Equipe todas as escadas com corrimãos e instale rampas para cadeira de rodas;
- Utilize texturas diferentes nos pavimentos e cores contrastantes;
- Utilize materiais não reflectores nos pavimentos e nas paredes para evitar percepções falsas que possam induzir em erro às pessoas com deficiência visual;

## **Portas**

Devem ter uma largura de 0,80 m; as portas para o exterior devem ter uma largura mínima de 0,90 m. Nas instalações hoteleiras deve poder remover-se a porta das instalações sanitárias.

## **O quarto**

- Esteja preparado para remover ou deslocar uma peça de mobiliário para facilitar a circulação, caso seja necessário;
- Deve providenciar no sentido de as portas dos armários serem preferencialmente de correr;
- Ter em atenção a altura em que se situam os cabides.

## **Quartos de banho**

- O quarto de banho deve ser acessível a utilizadores de cadeira de rodas: largura das portas, espaço para poderem dar a volta, apoios rebatíveis junto dos sanitários, barra junto à banheira. A situação ideal poderá ser a de chuveiro sem rodapé;
- Dispor de uma cadeira de chuveiro, rebatível ou amovível, que o hóspede possa requisitar;
- O lavatório deve estar a uma altura acessível ao hóspede em cadeira de rodas;
- O espelho deve ter uma leve inclinação para que uma pessoa na posição de sentado ou de baixa estatura se possa ver;
- Deve ser mantido um alarme para utilização em caso de emergência;
- A porta do quarto de banho deve abrir para fora;
- Atenção à colocação das tomadas de corrente para utilização de máquinas de barbear eléctricas e de secadores;

## Restaurante

- Em restaurantes “ self-service”, as pessoas com necessidades especiais devem ser servidas à mesa, se o solicitarem;
- O hotel poderá dispôr de algumas ajudas técnicas ou dispositivos de compensação que possam contribuir para a maior autonomia dos hóspedes: palhinhas para beber, copo com asa, etc.;
- A altura das mesas deverá permitir o fácil acesso das pessoas em cadeiras de rodas;
- Os restaurantes com assentos fixos à mesa devem permitir espaços para utilizadores em cadeiras de rodas;
- As ementas normais dos restaurantes devem estar também em Braille.

## **Circulação vertical**

- Elevadores e escadas;
- A melhor solução é providenciar o alojamento aos utilizadores de cadeiras de rodas em quartos no rés-do-chão (até por razões de segurança e evacuação em caso de emergência);
- Nos elevadores os botões de comando e de chamada devem estar colocados entre 0,90 m e 1,30 do chão e terem referência táctil em Braille ou outra e ainda com dispositivo luminoso;
- O elevador deve ter uma informação sonora que indique o andar em que pára;
- O elevador deve ter barras junto às paredes da cabine a cerca de 0,80 do chão para segurança dos seus utilizadores.

## **Comunicação e informação**

- A comunicação directa deve ser possível livre de obstáculos (por exemplo, os balcões da recepção são por norma excessivamente altos para um utilizador em cadeira de rodas ou de baixa estatura);
- Deve existir uma parte do balcão com uma altura de 0,90 m, pelos menos numa extensão de 1 m;
- O ideal será uma recepção onde o funcionário e o hóspede possam dialogar directamente;
- Ao iniciar um diálogo com uma pessoa cega dê-lhe um pequeno toque para captar a sua atenção;



- Quando o hóspede for surdo convém dispôr de meios específicos de alarme (luz intermitente e vibradores) que se montem facilmente;
- Ao estabelecer conversação com pessoa uma surda lembre-se de que pode escrever o que tem a comunicar-lhe;
- Um anel ou circuito de indução montado na recepção pode ser útil às pessoas com próteses auditivas;
- A informação deve ser acessível a todos;
- A informação geral sobre os serviços deve ser em versão aumentada e em Braille;
- As cabinas telefónicas devem ser acessíveis a todos; o telefone deve estar colocado a um altura de 1,30 m;
- A recepção deve dispôr de um telefone de texto para pessoas surdas;
- As normas sobre segurança devem ser de fácil acesso por todos.

## **Segurança**

- Para as pessoas surdas devem existir os mecanismos no item “comunicação e informação”;
- Caso não haja esse equipamento, o pessoal deve ser alertado para a presença de hóspedes surdos a fim de os avisar especificamente em, caso de emergência;
- O pessoal deve ser treinado para actuar em casos de evacuação;

## CONCLUSÃO

Esta guia de referência e o Manual de Formação são instrumentos destinados à preparação de profissionais ou futuros profissionais no contexto da área de Turismo.

A abordagem modular escolhidas é flexível e proporciona a possibilidade de ser utilizado na totalidade ou em parte, segundo as necessidades de formação dos públicos alvo.

É obvio que as regras práticas e as recomendações aqui constantes poderão ser transmitidas a outros públicos alvo para além dos profissionais do Turismo. Por exemplo a parte referente à sensibilização sobre as questões relacionadas com as deficiências e a funcionalidade das pessoas pode ser utilizado junto de profissionais de transporte ou por outros profissionais de organizações públicas ou privadas que tratem pessoas com necessidades especiais.

## **BIBLIOGRAFIA – INSTRUMENTOS DE FORMAÇÃO EXISTENTES**

Os instrumentos já existentes que proporcionam uma rápida referência aos profissionais que procuram uma solução para os casos práticos são apenas manuais, publicados em muitos países europeus, por iniciativa das ONG, Organizações de/para Pessoas com Deficiência, de Departamentos Nacionais de Turismo e de outros Organismos Governamentais.

*Accessibility in the Tourism Environment - Accessible Architecture*, Xabier García-Milà Lloveras, Course on accessible tourism of the “Real Patronato de Prevención y de Atención a personas con minusvalía” organizado pela Alpe, Espanha, 1998

*Accessibility in the Tourism environment – Urban and Natural environment, mobility and transport for Universal Tourism*. José Antonio Juncà Ubierna, Course on accessible tourism of the “Real Patronato de Prevención y de Atención a personas con minusvalía” organizado pela Alpe, Espanha, 1998

*Accueil du public handicapé*, ITAC, Toulon 1997

*Accueil et Accessibilité – Guide d’information à usage des professionnels du tourisme*, Catherine Bachelier, Véronique Claude, Frédéric Dumez, Cellule de Coordination Nationale « Tourisme et Handicaps », França, Abril 1999

*Adequade treatment to clients with reduced mobility*, José Félix Sanz Juez, Course on accessible tourism of the “Real Patronato de Prevención e de Atención a personas con minusvalía” organizado pela Alpe, 1998

*Análisis Comparado de las Normas Autonómicas y Estatal de Accesibilidad*, Real Patronato de Prevención e de Atención a Personas com Minusvalía, Espanha, 1998

*Aventuras de Tita Y Oli – video tape*, Alpe Turismo para Todos, Espanha, 1996

*Benvenuto tra noi!*, Província de Brescia Assessorato al Turismo

*Curso Básico sobre Acessibilidade al Médio Físico*, Real Patronato de Prevención e de Atención a Personas com Minusvalía, Espanha 1996

*Disability Awareness Training – Information Pack*, London Transport – Unit for Disabled Passengers, Londres 1996

*European Concept for Accessibility*, CCPT, Maarten Wijk, EGM onderzoek bv, Países Baixos, Março 1996

*Formation pour enquêteurs en accessibilité – Hôtels, restaurants, maisons de vacances*, Info-Handicap, Luxemburgo, Março 1998

*L’accessibilité des lieux d’accueil touristique aux personnes à mobilité réduite*, Andreas CHRISTODOULIDES, C.E.P. de la Cpière, Toulouse, França 1998

*Making Europe Accessible for Tourist with disabilities – Handbook for the Tourism Industry*, European Commission, DG XXIII – Tourism Unit, Luxemburgo 1996

*Manual de Acessibilidade a hotéis para personas com mobilidade reduzida*, Real Patronato de Prevención e de Atención a personas com Minusvalía, en colaboración com la Secretaria de Estado de Comercio, Turismo y de le Pequeña y Mediana Empresa, Espanha 1997

*Millenium Access Guide 2000, Disabled Peoples’ International*, RU 1998

*Non cosi ma... cosi. Per un migliori contatto com I ciechi*, Unione Italiana dei Ciechi, Editore a cura della Presidenza dell ‘U.I.C., Roma

*Organization of accessible tourism activities*, José Félix Sanz Juez, Course on accessible tourism of the “Real Patronato de Prevención y de Atención a personas com minusvalía”, organizado pela Alpe, Espanha 1998

*Progettare per tutti senza Barriere*, Fabrizio Vescovo – a cura di, collaborazioni di Tommaso Empler, Daniela Orlandi, Sílvia Sargenti, Maggioli Editore, Rimini 1997

*Qualità nell'accoglienza turistica di clienti con bisogni speciali*, Presidenza dal Consiglio dei Ministri – Dipartimento del Turismo/Dipartimento degli Affari Sociali, Maio 1998

*Tourism for all*, Nieves Sanchiz Pons, Alpe, Espanha 1998

*Tourism for all – Providing Accessible Accommodation*, John H. Penton, The Holiday Care Service – The English Tourist Board, RU 1990

*Tourism for all – Providing service for all the Training Guide*, Maundy Todd, Carol Tomlinson, Mary Baker, The National Tourist Boards of England, Scotland, Wales and Northern Ireland, Edimburgo 1997

*Vivere nello stesso mondo. Istruzioni per l'uso* – Comune di Venezia Assessorato alle Politiche Sociali e Informahandicap a cura di AIAS, Venezia 1996

*Welcome without barriers* – vídeo tape, Fondation Nestlé Pró Gastronomia, Suíça 1996