



GUIA PRÁTICO

Acessibilidade em Eventos



Índice

1. Enquadramento	4
2. Diversidade de visitantes	8
2.1. Pessoas com deficiência e/ou com limitações motoras	13
2.2. Pessoas com deficiência e/ou com limitações visuais	15
2.3. Pessoas com deficiência e/ou com limitações auditivas	17
2.4. Pessoas com deficiência e/ou com limitações intelectuais	20
2.5. Segmento Sénior	22
3. Acessibilidade em Eventos em espaço exterior	25
3.1. Bilhética	29
3.2. Condições de acessibilidade da envolvente	32
3.3. Estacionamento	33
3.4. Instalação do evento	35
3.5. Entrada	37
3.6. Circulação no recinto	39
3.7. Utilização dos espaços e dos serviços	44
3.8. Instalações sanitárias	47
3.9. Restauração	49
3.10. Outros espaços	50
3.11. Fruição do evento	50

4. Acessibilidade em Eventos em espaço interior	62
4.1. Inscrição/Bilhética	64
4.2. Localização do evento	68
4.3. Condições de acessibilidade da envolvente	69
4.4. Estacionamento	69
4.5. Entrada	70
4.6. Circulação no espaço	71
4.7. Sinalética	74
4.8. Instalação sanitária adaptada	76
4.9. Local de instalação do evento	78
4.10. Fruição do evento	83
4.11. Outros serviços	95
5. Acessibilidade em Eventos online	98
5.1. Inscrição	100
5.2. “Localização” do evento	101
5.3. Acesso aos conteúdos	103
6. Comunicação e divulgação	111
6.1. Comunicação Acessível e Inclusiva	112
6.2. Acessibilidade WEB	116
7. Qualificação dos Recursos Humanos	120
Ferramentas de apoio disponíveis	125
Glossário	128
Anexos	146

Enquadramento

O Turismo é dos setores económicos de crescimento mais rápido, dos mais rentáveis e dos mais influentes. Porém, embora esteja cada vez mais democratizado e economicamente acessível, para muitas pessoas, viajar (ainda) é desafiante.

Abordaremos a dimensão de um segmento do mercado, que ao lhe incluirmos o universo das pessoas com deficiência e outras necessidades, o universo dos seniores e o das famílias com crianças pequenas, torna-se, afinal, numa parcela significativa do mercado mundial do turismo.

Para além de desmistificar o conceito de nicho, há que alterar a visão de que este tipo de turismo constitui apenas uma obrigação social. Também o é, decorrente da Convenção Internacional dos Direitos das Pessoas com Deficiência, mas também é uma oportunidade de negócio. Não esquecer que uma pessoa com ou sem limitações é um cliente em potência. A possibilidade de fazer turismo em conforto, segurança e com autonomia não é um favor ao turista, mas sim um direito de cada pessoa e uma obrigação do setor. Os turistas com deficiência e outras necessidades específicas estão mais exigentes, têm vindo a ganhar o respeito do setor, mas nem sempre são vistos como clientes.

O tema da acessibilidade Universal | Turismo para Todos, escolhido em 2016 pela Organização Mundial de Turismo como tema dedicado, alavancou o desenvolvimento da acessibilidade e da inclusão no turismo.

Pessoas com deficiência e outras necessidades específicas ainda encontram inúmeras barreiras, ao longo das suas viagens, que impedem, limitam ou marcam a sua experiência. Encontrar informação sobre a acessibilidade da oferta, serviços e infraestruturas no destino, participar em atividades, obter transporte, viajar em grupo, visitar um equipamento cultural, entre outras atividades, pode ser impossível, difícil e frustrante, afetando a autoestima do turista com deficiência e a dinâmica do grupo onde se insere. Pior, só quando os pressupostos de acessibilidade anunciados estão errados ou são insuficientes.

Para além de um imperativo de cidadania, a promoção da acessibilidade é um fator de desenvolvimento sustentável, de competitividade e de criação de valor para uma organização.

A nível macro, o caminho para a acessibilidade requer o desenvolvimento de normas globais, a sua aplicação e fiscalização, insistindo na qualificação do sector.

Numa escala micro, a definição de uma estratégia de sensibilização do agente turístico e o respetivo apoio técnico e financeiro para a implementação de soluções permite às autoridades públicas liderar o desenvolvimento do turismo acessível.

O Programa All for All - Portuguese Tourism integra um conjunto diversificado e abrangente de iniciativas promovidas pelo Turismo de Portugal, com vista a estimular, informar, capacitar e apoiar todos os agentes e entidades que integram a cadeia turística, em três eixos: adaptar a oferta turística, capacitar os recursos e atrair a procura.

Desde a sua implementação que foi desenvolvido muito trabalho ao nível da mobilização dos agentes turísticos e dos gestores de destinos turísticos e do incremento da oferta turística acessível.

Foram desenvolvidas várias ações integradas para destinos turísticos acessíveis que, para além de incluírem o alojamento, a restauração e a animação turística, incluíram também os espaços de cultura e lazer, as praias, os transportes e espaços públicos, o desenvolvimento da formação e de ações de sensibilização entre agentes e entidades turísticas e públicas e a disponibilização de informação sobre a acessibilidade das infraestruturas e dos serviços na comunicação promocional dos destinos.

O Programa All for All dá um sinal importante aos destinos e aos empresários portugueses de como a acessibilidade melhorada pode desempenhar um papel fundamental no futuro da estratégia do turismo nacional.

O reconhecimento do trabalho efetuado pelo Turismo de Portugal e demais parceiros públicos e privados mereceu a distinção “Destino Turístico Acessível” em 2019, atribuída pela Organização Mundial de Turismo, que não sendo uma certificação, veio reconhecer o trabalho efetuado e veio incentivar a continuar a implementar mais iniciativas relacionadas com a acessibilidade turística do destino.

A pertinência do tema foi reforçada na Estratégia para o Turismo ET27, tornando clara e mandatária a melhoria da acessibilidade da oferta turística, que não tem como voltar atrás, pois a procura existe e é cada vez mais numerosa, constituindo um mercado turístico relevante a satisfazer.

Mais recentemente, no Plano Turismo + Sustentável 20-23, o turismo acessível volta a estar enquadrado neste processo estratégico e participativo de assegurar a retoma do setor, de uma forma responsável e sustentável.

A acessibilidade nos territórios deve ser uma das prioridades da atividade turística. Só uma oferta inclusiva e acessível a todos permite atingir a sustentabilidade social, ambiental e económica e reforçar a competitividade das empresas e dos destinos turísticos.

A promoção do “Turismo para Todos” é feita numa perspetiva de desenvolvimento de ações de sensibilização e de capacitação das empresas e das organizações e o apoio a projetos que promovam a acessibilidade e o usufruto da oferta turística, nomeadamente, operações de adaptação e melhoria de infraestruturas, de equipamentos e de recursos turísticos. Nesta Estratégia, os eventos são considerados como ativos qualificadores, na medida em que os mesmos adicionam valor à oferta dos territórios. Nesse sentido, pretende-se continuar a incentivar a existência de oferta turística inclusiva, apoiando, em particular, a promoção de eventos cada vez mais adaptados a todos os públicos.

Assim, entende-se por eventos todas as iniciativas, de índole artística, cultural ou corporativa, cuja programação se centra numa temática previamente estabelecida, e que prosseguem objetivos de diversificar e qualificar a oferta e de captar públicos nacionais e internacionais, que ocorrem com regularidade e durante um período de tempo determinado, em salas de espetáculos, recintos para eventos ou em espaços exteriores delimitados.

2

Diversidade de visitantes

ATENDIMENTO INCLUSIVO

“Deixámos de considerar as pessoas com deficiência / incapacidade como pacientes com necessidade de cuidados, que não contribuem para a sociedade, para serem olhadas como pessoas que têm necessidade de que as barreiras sejam removidas e eliminadas por forma a poderem ocupar o lugar que lhes assiste como membros de pleno direito a participarem totalmente na sociedade”. Este excerto do Plano de Ação sobre Deficiência / Incapacidade para 2006-2015 do Conselho da Europa reflete uma mudança no conceito de deficiência, consequência da aprovação da Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF) pela Organização Mundial de Saúde em 2001.

Esta reinterpretação conceptual da OMS dissociou, finalmente, os conceitos “funcionalidade” e “incapacidade”, termos que, aliás, nunca foram sinónimos na língua inglesa. Deficiência (impairment) tem um sentido biológico, já que representa uma anomalia estrutural ou funcional irreversível. O termo incapacidade (disability) refere-se à falta de capacidade, resultado ou não de uma deficiência, e por isso uma situação transversal, intemporal e universal.

Ao centrar-se positivamente na pessoa com deficiência, a CIF veio assim abalar a predominância do modelo médico da deficiência, que a definia destacando o efeito da deficiência sobre a pessoa. Esse modelo preconizava que a incapacidade era um problema da pessoa, causado diretamente pela sua deficiência.

O conceito de “deficiência” proposto pela CIF bebe dessa distinção saxónica e do paradigma clínico, inevitável, mas acrescenta-lhe uma influência externa, ambiental.

Esta perspectiva defendida pelo modelo social considera a incapacidade não como um atributo da pessoa com deficiência, mas sim um problema criado pela sociedade.

Ou seja, a incapacidade resultaria da interação entre a deficiência da pessoa com o meio envolvente. É, portanto, neste contexto social, que a pessoa com limitações encontra barreiras, e não nas suas próprias limitações. As incapacidades causadas pela deficiência não são de foro biológico ou funcional, mas sim resultado de barreiras atitudinais, ou seja, limitações impostas àquela pessoa face às suas características, condicionando a sua participação plena e efetiva na sociedade.

A verdadeira inovação do conceito proposto pela OMS assenta no critério “funcionalidade” e “incapacidade”, os quais resultam da combinação de três fatores, nomeadamente biológico (modelo clínico – a deficiência), social (modelo social – a imposição de barreiras) e psicológico (a pessoa). A funcionalidade da pessoa com deficiência, ou a sua incapacidade, resulta da motivação que a pessoa tem para contrariar a sua deficiência (e inerentes incapacidades), e reverter as limitações que a sociedade lhe associa.

Por outras palavras, a funcionalidade da pessoa com deficiência resulta da interação entre as suas próprias capacidades e as capacidades de inclusão da sociedade onde se encontra. O grau de (in)capacidade e funcionalidade da pessoa com deficiência varia, por isso, consoante as condições que encontra no meio físico e social.

Tendo em conta esta nova abordagem, torna-se fácil perceber que o universo-alvo do turismo acessível é composto por uma grande diversidade humana com diferentes funcionalidades. De um modo geral, a oferta turística ainda está em fase de qualificação para um bom atendimento às necessidades específicas desses clientes.

Estamos a referirmo-nos a:

Pessoas com deficiência:

motora, visual, auditiva e intelectual;

Seniores em que o processo de envelhecimento vai conduzindo à diminuição progressiva das suas capacidades, perturbando ou diminuindo, não apenas as suas capacidades físicas (mobilidade, força, resistência, equilíbrio), mas também as suas capacidades sensoriais (visão, audição) e as suas capacidades intelectuais/cognitivas (compreensão, memória, atenção, raciocínio, orientação no espaço e no tempo);

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

Pessoas com características físicas excecionais, nomeadamente em termos de estatura (nanismo e gigantismo), de peso (grandes obesos), que podem beneficiar do ajustamento dos requisitos da oferta turística;

Pessoas com redução pontual na sua mobilidade devido a acidentes, grávidas em final de gestação ou deslocação com crianças de colo ou com carrinhos de bebé, também elas podendo beneficiar do ajustamento das condições de acessibilidade e de serviço;

Pessoas com alergias e intolerâncias alimentares e respiratórias, requerendo cuidados especiais por parte da oferta de serviços turísticos (alojamento e alimentação), ainda que de natureza diferente das necessidades dos grupos anteriores.

Diversas Limitações versus Competências Profissionais necessárias

Para simplificação e operacionalização dos conteúdos, optou-se por agregar as tipologias de limitação que necessitam de respostas idênticas por parte dos profissionais dos Eventos em causa.



2.1. Pessoas com deficiência e/ou com limitações motoras



A deficiência motora resulta de uma disfunção física ou motora, a qual pode ser congênita ou adquirida por doença ou acidente. Pode ser permanente e ter um carácter evolutivo ou poderemos falar de limitações de carácter temporário, podendo assumir maior ou menor gravidade. Pode, também, decorrer de lesões neurológicas, neuromusculares ou ortopédicas, afetando o indivíduo no que diz respeito à sua mobilidade e coordenação motora.

As pessoas com limitações motoras podem ter necessidade de produtos de apoio para a sua deslocação, tais como cadeiras de rodas (manuais ou elétricas), andarilhos, canadianas, próteses e de ter disponíveis lugares para se sentar e descansar.

Necessidades específicas das pessoas com limitações motoras:

- Respeitar as necessidades específicas, autonomia e valor pessoal;
- Informação precisa e atualizada sobre a acessibilidade do lugar e do evento em que vão participar (existência de degraus, rampas, elevadores, largura das portas, de instalações sanitárias adaptadas, etc.);
- Acesso e respetiva utilização das infraestruturas essenciais daquele espaço, nomeadamente através de elevadores ou de outros equipamentos mecânicos capazes de vencer diferentes planos;
- Disponibilização de ajudas técnicas e produtos de apoio para compensar as diversas barreiras que possam existir;
- Respeito pelo seu ritmo de marcha;
- Locais e assentos para descanso ao longo do percurso;
- Assistência para subir escadas, caso seja necessário;
- Assistência para a transferência da cadeira de rodas para outro assento;
- Pisos regulares e antiderrapantes;
- Assistência prioritária, em caso de emergência;
- Lugar de estacionamento reservado, com as medidas regulamentares e próximo do acesso ao edifício/equipamento.

2.2. Pessoas com deficiência e/ou com limitações visuais



Sabia que...

Apenas uma percentagem limitada de pessoas com deficiência visual é cega? E que o termo correto a utilizar é pessoa cega e não “invisual”?

A deficiência visual significa a perda ou redução da capacidade visual, com carácter definitivo, mas muitas vezes gradual, não sendo suscetível de ser melhorada ou corrigida com o uso de lentes e/ou com tratamento.

As limitações do campo visual abrangem não só a cegueira (perda total da visão), mas igualmente a visão parcial (baixa visão). No primeiro caso, a pessoa não vê, mas “sente” o que o rodeia através dos outros sentidos (tato, olfato, audição, gosto), em regra mais desenvolvidos. No segundo caso, a pessoa não vê bem, mas possui visão residual ou condicionada.

As pessoas com limitações visuais podem aprender Braille, um sistema de escrita que lhes permite fazer uma leitura tátil. Para além do Braille, existem cada vez mais tecnologias que permitem o acesso à informação, como audioguias com audiodescrição, por exemplo.

Necessidades específicas das pessoas cegas ou com baixa visão:

- Respeitar as necessidades específicas, autonomia e valor pessoal;
- Comunicação baseada na troca de informação oral de carácter descritivo e explicativo;
- Possibilidade de tocar (nos objetos ou pessoas) para uma melhor identificação;
- Iluminação e contrastes cromáticos acentuados que possibilitem um maior grau de autonomia e segurança;
- Descrição clara do meio físico que as rodeia, a fim de perceberem a sua organização e poderem detetar o caminho e os obstáculos existentes para uma deslocação mais fácil. Pode ser solicitada uma visita acompanhada para reconhecimento do espaço;
- Elementos táteis, cromáticos ou outros que sirvam como referência na orientação (pontos de referência no percurso), na identificação e reconhecimento de algo, na diferenciação de um produto específico num conjunto, e na advertência de perigo;
- Acesso a produtos de apoio (bengalas, áudio guias, etc.) e a ajudas técnicas (entrada de cães de assistência);
- Atenção prioritária em caso de emergência;
- Informação escrita em formato ampliado, em Braille ou informação digital.

2.3. Pessoas com deficiência e/ou com limitações auditivas



Sabia que...

Em Língua Portuguesa a expressão “Eu vou sair pela porta”, em LGP é “Eu porta sair vou”! A LGP apresenta uma sintaxe muito diferente do Português. A ordem básica das frases apresenta-se: *objeto-sujeito-verbo*. Na oralidade é equivalente a dizer: Trabalho eu vou. Daí a dificuldade de uma pessoa surda em ler informações escritas.

A deficiência auditiva pode ocorrer em qualquer idade. Pode estar relacionada com fatores de natureza hereditária ou congênita (malformações/alterações morfológicas), surgir na sequência de complicações durante o nascimento ou ainda decorrer de doenças ou acidentes.

A consequência mais grave da deficiência auditiva é a dificuldade de comunicação relacionada com o desenvolvimento da fala (oralidade) e da Língua. Por isso, muitos dos que têm dificuldades auditivas podem, igualmente, ter mais dificuldade na compreensão e na expressão escrita e oral.

De referir, que os Surdos, que usam a Língua Gestual Portuguesa como língua natural, têm dificuldade na compreensão da informação escrita e dificuldade na escrita, uma vez que a sintaxe gramatical e o vocabulário são distintos entre ambas as Línguas.

Em alguns casos, as pessoas com deficiência auditiva podem aprender leitura labial, o que lhes permite compreender a Língua falada através da leitura dos movimentos dos lábios do seu interlocutor. Dependendo da situação e também do grau de incapacidade, podem usar próteses auditivas ou outros equipamentos de apoio, juntamente com o auxílio de sinais luminosos.

Música e teatro: percepção

Um surdo consegue “ouvir” música. Ou melhor, consegue sentir a vibração e com isso ter a percepção do som. Há espetáculos pensados especificamente para conseguirem chegar também ao público surdo.

Quanto ao teatro, a comunidade surda vai ganhando palco. Há cada vez mais entidades (companhias, instituições) empenhadas em tornar as peças acessíveis a todos.

Internacionalmente utilizam-se os Sinais Internacionais (International Sign), que permitem uma comunicação básica a turistas Surdos de diversos países. Em Portugal utiliza-se, geralmente, a Língua Gestual Portuguesa (LGP). É importante conhecer algumas expressões básicas para transmitir um bom acolhimento e a percepção de que se conhecem as características do cliente Surdo.

Cinema

No cinema há algumas obras a que vale a pena assistir e que o vão ajudar a perceber o quão importante é que todos saibam comunicar nesta que é uma das Línguas oficiais do país:

- “Filhos de um Deus Menor” (Children of a Lesser God) que, em 1986, valeu um Óscar à atriz surda Marleen Matlin;
- “Babel”, com Brad Pitt e Cate Blanchett;
- “Nada que eu ouça” (Sweet nothing in my ear) que põe em cena temas como os implantes cocleares, a identidade e o orgulho surdo;
- “Mr. Holland – Adorável Professor”;
- “O Milagre de Anne Sullivan”;
- “A família Bélier”.

Necessidades específicas das pessoas surdas e/ou com limitações auditivas:

- Respeitar as necessidades específicas, autonomia e valor pessoal;
- Um relacionamento interpessoal sereno e amigável (sem ser paternalista), utilizando os acompanhantes para transmitir informação necessária;
- Respeito pela idade da pessoa;
- Agir de forma natural e inclusiva, para ir desmontando preconceitos;
- As informações podem ter que ser repetidas e a sua compreensão e memorização verificada, devendo investir-se na autonomia e responsabilização do cliente pela sua segurança;
- Utilização de simbologia fácil de entender (pictogramas);
- Atenção prioritária em caso de emergência.

Sabia que...

A surdez é uma das deficiências “invisíveis”! Uma pessoa surda não oraliza, não é surda-muda, é apenas surda. Uma pessoa muda é uma pessoa que tem problemas nas cordas vocais e não consegue emitir sons. A pessoa surda, não tendo esse problema físico, consegue vocalizar, mas como não ouviu, não consegue repetir os sons, como as pessoas ouvintes, que aprenderam a falar, imitando os sons que ouviram. Na maioria das vezes uma pessoa surda prefere não oralizar, por receio de o fazer de forma diferente e ser discriminada.

2.4. Pessoas com deficiência e/ou com limitações intelectuais



A deficiência intelectual é a designação que caracteriza as alterações cognitivas que levam a dificuldades de aprendizagem, de pensamento abstrato e de adaptação a novas situações, afetando processos como a memória, a categorização, a aprendizagem e a compreensão, a resolução de problemas, a capacidade linguística ou de verbalização.

As pessoas com deficiência intelectual tendem a ser particularmente recetivas à componente afetiva da comunicação.

Necessidades específicas das pessoas com deficiência intelectual:

- Respeitar as necessidades específicas, autonomia e valor pessoal;
- Um relacionamento interpessoal sereno e amigável (sem ser paternalista), utilizando os acompanhantes para transmitir informação necessária;
- Respeito pela idade da pessoa;
- Agir de forma natural e inclusiva, para ir desmontando preconceitos;
- As informações podem ter que ser repetidas e a sua compreensão e memorização verificada, devendo investir-se na autonomia e responsabilização do cliente pela sua segurança;
- Utilização de simbologia fácil de entender (pictogramas);
- Atenção prioritária em caso de emergência.

2.5. Segmento Sênior



O envelhecimento é geralmente um processo dinâmico e gradual onde se verificam modificações a vários níveis, que determinam a progressiva perda da capacidade de adaptação da pessoa ao meio ambiente, originando uma maior vulnerabilidade. O envelhecimento é um processo lento que se caracteriza pela diminuição progressiva de habilidades motoras, sensoriais e cognitivas. No entanto, apesar de se constatar uma diminuição do equilíbrio e uma menor rapidez na execução dos movimentos, isso pode não significar perda de capacidade de deslocação nem problemas de dependência.

Uma vez que os constrangimentos acabam por aparecer, torna-se essencial saber quais as condições físicas e psicológicas que caracterizam pessoas com uma faixa etária mais avançada, para compreender as suas necessidades, preferências e expectativas.



Características e tendências do Turista Sênior

- Disponibilidade para a realização de atividades turísticas fora das épocas de maior procura;
- Crescente procura de atividades ligadas ao estilo de vida saudável, contacto com a natureza, incluindo atividade física e esforço moderados;
- Maior exigência na qualificação dos prestadores de serviços devido a diversas fragilidades e condicionamentos decorrentes da idade;
- Maior exigência na oferta turística adaptada e inclusiva, tendo em conta a envolvente “família” e a sua diversidade.

Necessidades específicas do Cliente Sênior - comunicação e relacionamento interpessoal:

- Respeitar as necessidades específicas, autonomia e valor pessoal;
- Deferência no relacionamento interpessoal, valorizando o percurso de vida e as experiências do cliente sênior;
- Dar informação detalhada, através de frases simples e explicações claras. A comunicação deve restringir-se à informação mais pertinente. Muitos clientes têm dificuldade de memorização de situações novas e diferentes das suas rotinas;
- Perguntar se o cliente entendeu a informação transmitida, e se necessário, repetir a mesma;
- Disponibilizar alguma informação em suporte de papel (com letras em grande formato, com contraste e com pictogramas), sem prejuízo de poderem, também, ser adotados recursos tecnológicos;
- Dar prioridade no atendimento e apoio para o transporte de bagagem (quando aplicável);
- Ter conhecimento de produtos de apoio, e caso necessário, alugar os mesmos, ainda que fiquem apenas de reserva por razões de segurança;
- Ter conhecimento (características e acessibilidades) do acesso ao local da atividade, serviço de transportes, alojamento e outros locais de interesse, que possam ser sugeridos ao cliente sênior;
- Disponibilizar um atendimento sentado, e zonas de espera com assento.

3

Acessibilidade em Eventos em espaço exterior

Nos eventos em espaço exterior podem incluir-se eventos breves ou continuados que aconteçam ao ar-livre. De forma geral, são eventos que se enquadram numa das seguintes categorias: artes performativas (música, dança e teatro); artes plásticas; artes de rua; cinema e literatura, sem descurar outros temas específicos (gastronomia, por exemplo), celebrações de âmbito variado e eventos desportivos.



Cartaz do Rock in Rio com divulgação inclusiva “para TODOS”

O que é “razoável” para o seu evento ser considerado acessível?

- Pensar em Todos os visitantes e em nenhum em particular, porque todas as pessoas podem sempre beneficiar de alguma coisa, seja por conveniência, preferência ou necessidade.
- Considerar requisitos de acessibilidade para o público, mas também em relação aos colaboradores, participantes e voluntários.
- Incluir a acessibilidade desde o início e não no final, como um acrescento.
- Inteirar-se com quem precisa e desenvolver com quem sabe, evitando erros, desperdícios e incongruências. Não se esqueça de prever um tempo de execução mais longo.
- Oferecer um serviço adequado às necessidades das pessoas, acautelando diversos tipos de serviço e de funcionalidades.
- Investir na qualificação de quem faz o atendimento e nas competências humanas (prestabilidade) dos colaboradores.
- Equacionar a proporção de espaços ou serviços acessíveis versus inacessíveis.
- Garantir, no mínimo, resposta às seguintes situações: estacionamento, entrada, circulação, utilização e evacuação.
- Assegurar condições de conforto e segurança a Todos.
- Adotar uma terminologia adequada para se referir à deficiência e à acessibilidade. Evite usar termos como “deficientes” ou “portador de deficiência” - prefira “com deficiência” ou “com limitações de...”; “invisual” - use “cego” ou com “deficiência visual”; “surdo-mudo” - a mudez é muito rara, o correto é só surdo; “linguagem gestual” - substituir por “Língua Gestual Portuguesa”; “deficiência intelectual” - em detrimento de “deficiência mental”.

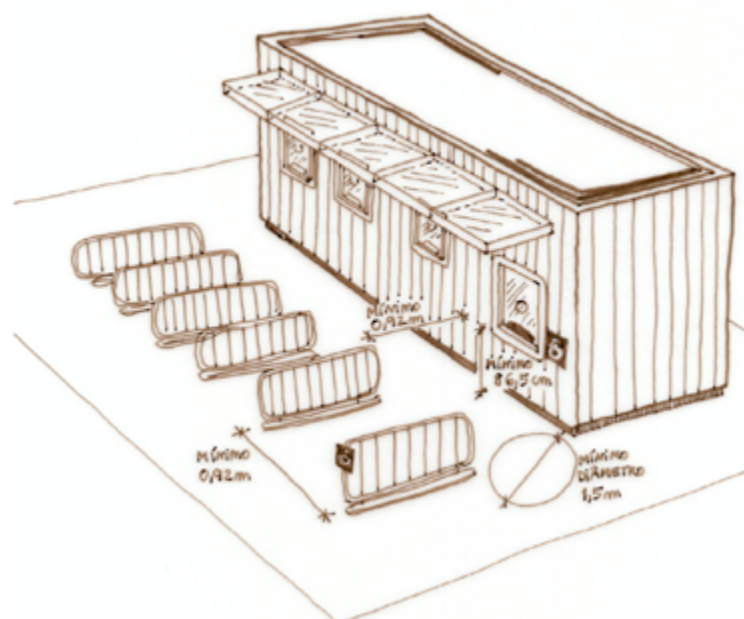
- Bem comunicar e comunicar bem.
- Promover e divulgar os seus esforços de acessibilidade e inclusão.
- Faça uma lista de assuntos-chave a estudar:
 - Como chegar ao local;
 - estacionamento;
 - o local (entrada, circulação, piso);
 - instalações sanitárias adaptadas;
 - sinalização e sinalética;
 - sensibilização e preparação (preferencial) para formas atípicas de comunicação interpessoal;
 - fornecer informações de acessibilidade;
 - escrita simples;
 - acessibilidade web;
 - identificar e sinalizar uma pessoa de contacto.

3.1. Bilhética

A bilheteira deve ser acessível, nomeadamente ao nível do acesso (nivelado), da largura da passagem (maior ou igual a 87cm) e da zona de permanência interior para uma pessoa em cadeira de rodas, sozinha ou com um acompanhante, a qual deve assegurar 1,50m de diâmetro.

A compra de bilhete no local do evento deve cumprir com o Decreto-Lei n.º 58/2016, que confere a determinados cidadãos o direito a um atendimento prioritário.

O balcão de atendimento deve facilitar a comunicação do funcionário com todo o tipo de clientes, sejam eles de menor estatura ou utilizadores de cadeira de rodas. Para que nenhum cliente fique posicionado num nível inferior que transmita uma sensação de menoridade, o balcão deve ter cerca de 85cm de altura, e se possível, condições para uma aproximação frontal em cadeira de rodas (c.75cm de largura e c.60cm de profundidade). Se não for possível ter um balcão rebaixado, o Terminal de Pagamento Automático deve ser móvel, para chegar mais facilmente a quem não alcança o topo do balcão.



Zona de bilheteira e informações

Por forma a fomentar uma maior igualdade e evitar a discriminação positiva, a tabela de preços deve apenas seguir as habituais exceções relacionadas com o tamanho e composição do agregado familiar, grupos e turmas escolares, faixa etária, situação económica (estudante e desempregado) e estatuto de profissional técnico, excluindo descontos em situações de deficiência.

Porém, reconhecendo-se haver falta de acesso aos conteúdos ou inaccessão aos espaços onde a ação tem lugar, o promotor do evento pode optar por aplicar uma redução tarifária nos bilhetes de pessoas com deficiência, já que as condições de fruição, bem como o produto em si, estão comprometidos, com uma evidente desvantagem para esse cliente. Em situação alguma deve ser solicitado um comprovante da condição de deficiência do cliente.

Dica!

Se realmente quiser praticar um tarifário diferente para pessoas com deficiência, considere um desconto e não a gratuidade, devido à caridade pressentida no ato.

Importa também definir previamente a posição relativamente a um eventual assistente pessoal. O facto de a pessoa com deficiência se poder fazer acompanhar de um assistente pessoal, uma presença indissociável e não um mero acompanhante, não deveria acarretar um custo extra. Ou seja, não deverá ser cobrado um segundo bilhete, ou, se cobrado, o valor deverá ter uma redução.

Exemplo de boas práticas

Exemplo do “Bilhete 1+1” do Festival Musa Cascais ([ligação](#))



Zona de participação para público com mobilidade condicionada

A venda online deve procurar cumprir com os requisitos de acessibilidade web estabelecidos pelo W3C. Adiante, no capítulo 6.2, falaremos dos mesmos.

Se a aquisição de bilhetes for feita em dispensadores automáticos, os mesmos deverão cumprir pelo menos com a altura dos botões de comando, para que públicos de menor estatura ou utilizadores de cadeira de rodas possam interagir com o painel de botões e concretizar o pagamento. Não sendo possível, recomenda-se que haja voluntários para auxiliar no procedimento.

O promotor do evento deve ainda estar recetivo a meios alternativos para a aquisição de bilhete, a converter, posteriormente, num bilhete convencional, como por exemplo uma reserva por email ou por telefone, e pagamento por transferência bancária, se isso significar mais facilidade para o interessado.

Pontos-Chave

- Acesso à bilheteira (loja física e online);
- Tabela de preços;
- Atendimento ao balcão.

3.2. Condições de acessibilidade da envolvente

O espaço que vai albergar o evento deve ter em consideração a sua envolvente próxima e o recinto onde o mesmo terá lugar.

Recomenda-se avaliar as suas condições de acessibilidade, informação da maior importância se o evento for dirigido a um público em particular ou se for expectável receber um grande número de participantes que integrem um determinado segmento, evitando-se, assim, incongruências entre as características do espaço, o teor do evento e o tipo de público visado.

A possibilidade de intervir no espaço envolvente é pouco provável. No entanto, pode ser feito um levantamento prévio das suas características, e assegurada uma solução que colmate eventuais lacunas.

Não havendo transportes públicos próximos, pode haver uma navette em circulação entre alguns pontos-chave, ou mesmo desde o parque de estacionamento que serve o recinto. Havendo transportes públicos, os mesmos devem ser identificados, localizados e dados a conhecer.

A sinalética de orientação deve existir nos acessos viários e pedestres e ser instalada ainda na zona de estacionamento. Caso exista alguma situação particular, como uma entrada para fornecedores, para a organização e artistas, ou uma entrada alternativa destinada a públicos com requisitos de acessibilidade, as mesmas deverão também estar devidamente sinalizadas, bem como os respetivos percursos. No caso de essas entradas não estarem abertas em permanência nem contarem com porteiro, deve ser dada informação ou meio de contacto para poderem ser utilizadas.

3.3. Estacionamento

A zona de estacionamento deve prever lugares reservados a pessoas com mobilidade reduzida, não apenas utilizadoras de cadeira de rodas, mas que possam ter algum condicionamento na realização de deslocações mais longas como por exemplo famílias com carrinhos de bebés ou grávidas. Os lugares devem existir pelo menos na proporção imposta no Decreto-Lei n.º 163/2006.

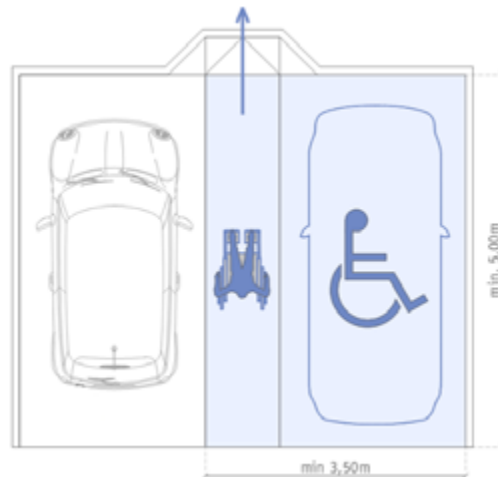
“O número de lugares reservados deve ser pelo menos:

- 1) Um lugar em espaços de estacionamento com uma lotação não superior a 10 lugares;
- 2) Dois lugares em espaços de estacionamento com uma lotação compreendida entre 11 e 25 lugares;
- 3) Três lugares em espaços de estacionamento com uma lotação compreendida entre 26 e 100 lugares;
- 4) Quatro lugares em espaços de estacionamento com uma lotação compreendida entre 101 e 500 lugares;
- 5) Um lugar por cada 100 lugares em espaços de estacionamento com uma lotação superior a 500 lugares”.

Contudo, sugere-se a reserva de mais lugares destinados a pessoas com necessidades específicas, para além do exigido por Lei.

Os lugares devem ser instalados em plano horizontal, com o mínimo de inclinação possível, assegurando uma saída rampeada ou nivelada para o passeio ou via de circulação, e estar próximos da entrada do recinto, de modo a evitar distâncias superiores a 200m.

- Estes lugares reservados não devem ter menos de 3,50m de largura, a menos que entre dois lugares reservados com 2,50m exista uma área partilhada com 1 metro.
- Os lugares devem estar devidamente sinalizados com uma ou duas referências ao Símbolo Internacional de Acessibilidade (SIA), preferindo-se a sinalética vertical em detrimento daquela no pavimento, por ser identificável ao longe, e mesmo quando o lugar está ocupado.



Esquema de estacionamento acessível

Caso não haja lugares específicos ou os lugares reservados sejam poucos para a afluência prevista, sugere-se a possibilidade de reservar um lugar aquando da aquisição do bilhete, opção que deve ser dada a conhecer nos canais de comunicação do evento. Para além dos lugares reservados a pessoas com mobilidade reduzida, convém também garantir a existência de lugares para grávidas.

Exemplo de boas práticas

As Festas da Madalena, nos Açores usam [a sua página do Facebook \(ligação\)](#) para dar instruções claras sobre o estacionamento acessível

Faz ainda parte do planeamento do estacionamento providenciar um percurso acessível até à entrada do recinto. O tipo de piso, firme e estável, a inclinação (mínima), a distância (contemplando pontos de descanso) e a sinalética (escrita e pictográfica, de boa dimensão e com contrastes) são fatores a considerar, sem esquecer que à saída, possivelmente já de noite, é necessário que a iluminação esteja garantida.

Pontos-Chave

- Lugares reservados com 3,50m de largura;
- Acesso ao passeio;
- Iluminação do percurso;
- Sinalética de orientação.

3.4. Instalação do evento

Considerar e fazer cumprir as condições de acessibilidade físicas talvez não seja uma prioridade nos eventos cujo espaço que ocupam vai desaparecer no final da sua realização. Há o preconceito, errado, de que a relação entre as despesas com a acessibilidade e o volume de beneficiários é desproporcionada e não compensatória.

Independentemente do tipo de recinto, recomendam-se duas abordagens prévias no sentido de se apurar as suas condições de acessibilidade: fazer um diagnóstico das condições preexistentes e procurar informação sobre os pré-requisitos necessários. Este último compromisso é ainda mais importante se o evento for dirigido a um público em particular ou se for expectável receber um grande número de um determinado segmento.

Qualquer uma das abordagens pode solicitar a colaboração de entidades do terceiro setor, como por exemplo associações representantes de pessoas com deficiência. O promotor do evento fica assim sensibilizado para o que deve melhorar e disponibilizar. Desta forma são evitadas incongruências e fica garantido que as soluções e o próprio espaço são coerentes entre si e com as necessidades dos visitantes.

Resolvidos os pré-requisitos e diagnosticado o local, a caracterização do recinto deve ser partilhada com o público, para que este possa fazer mais e melhor uso dele. A informação antecipada permite o planeamento e a antecipação de eventuais dificuldades.

No âmbito da instalação do evento é ainda fundamental considerar questões de evacuação. O pânico gera confusão e faz esquecer o cuidado com o outro, cria multidões desorganizadas e dispersa as pessoas, podendo separar um progenitor de uma criança ou um acompanhante de uma pessoa com deficiência. Devem, por isso, ser pensados procedimentos adequados, percursos específicos para a retirada, sinalética complementar e pontos de refúgio, para que, de forma autónoma, qualquer pessoa, inclusivamente aquela com deficiência, consiga ficar em segurança. Mais informações no Anexo 2.

Pontos-Chave

- Diagnóstico das condições preexistentes;
- Pré-requisitos necessários;
- Divulgação das condições reunidas;
- Plano de emergência e evacuação, contemplando os procedimentos necessários para acautelar a segurança das pessoas com necessidades específicas

3.5. Entrada

A menos que a entrada principal tenha obstáculos físicos, como inclinação e degraus, que não permita o acesso a públicos com deficiência motora, ou pais com carrinhos de bebé, a entrada deve ser a mesma para todos os visitantes.

No entanto, de recordar que uma cadeira de rodas ou outro equipamento de apoio à mobilidade, e também um carrinho de bebé, não passam facilmente pelos torniquetes, devendo estar disponível uma outra passagem, contígua, sem barreira ou com uma barreira de batente.

O sistema de verificação dos bilhetes, se for automático, deve ter até 1,20m de altura, para que Todos o possam validar autonomamente. Públicos com deficiência visual terão necessidade de uma referência táctil, quer no bilhete, junto ao código de barras, como na estrutura do torniquete, por forma a encontrarem o leitor.

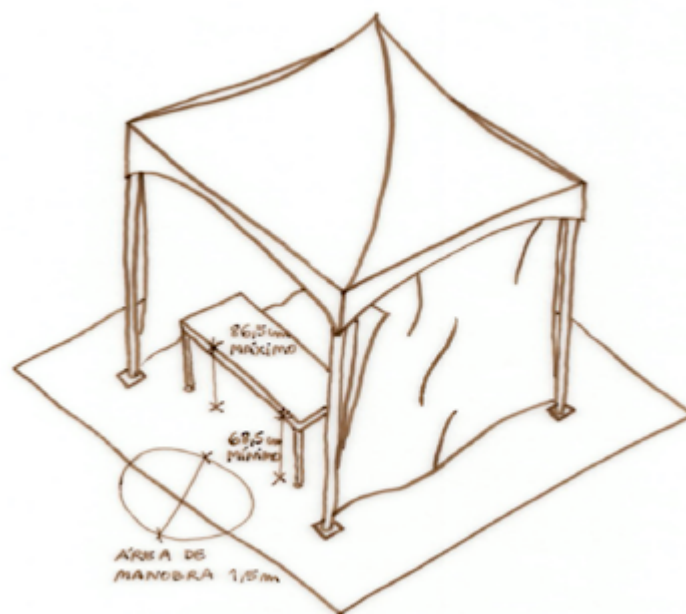
A validação da leitura deverá ser anunciada simultaneamente com um aviso visual e sonoro, permitindo assim informar públicos com deficiência auditiva e visual. As cores verde e vermelho, respetivamente para “bilhete válido / leitura correta” e “bilhete inválido / erro de leitura”, deverão ser acompanhadas por um símbolo visual, evitando a descontextualização dos daltónicos.

Previendo-se longas filas de espera, públicos com necessidades específicas de acesso devem ter prioridade na entrada. Não se esqueça das grávidas, que estão igualmente contempladas na lista de atendimento prioritário. Para estes e para os outros, será importante proporcionar sombra. Os corredores de espera devem ser largos, e se possível, separados por estruturas rígidas às quais as pessoas se possam encostar, aliviando o facto de estarem de pé.

Pode ser útil permitir que visitantes com deficiência entrem no recinto antes da sua abertura oficial, não só para evitar enchentes, mas sobretudo para poderem fazer uma visita de reconhecimento ao local. Esta visita deverá ter sido previamente reservada.

Mal entre no recinto, o público deve ter acesso a um mapa, seja distribuído individualmente ou afixado num painel. Atentaremos nas suas características no Capítulo 3.6.

Próximo à entrada deve ser instalado um centro de informação, identificado com o “i” que normalmente identifica estes espaços. Também os seus colaboradores, dentro e fora desse espaço, se deverão fazer identificar de forma clara e inequívoca.



Ponto de Informação/Outros serviços

Pontos-Chave

- Entrada principal / específica;
- Acesso prioritário;
- Planta do recinto, com a indicação dos vários serviços e áreas disponíveis.

3.6. Circulação no recinto

A circulação pelo recinto do evento deve dar continuidade às boas práticas já anteriormente mencionadas para o espaço público, nomeadamente a estabilidade, firmeza, homogeneidade e regularidade do piso; horizontalidade dos planos de circulação; e existência de acessos verticais alternativos (rampas). Degraus isolados ou pequenos desníveis no piso devem ter contraste para se fazerem notar em relação à envolvente.

Caso o piso não seja favorável a uma circulação segura e confortável (se for, por exemplo, em areia, gravilha, cascalho, relva, paralelepípedos, etc.), sugere-se sobrepor um corredor que o permita; o mesmo não deverá ter menos de 90cm de largura, mas idealmente teria 1,50m.

Não é incomum encontrar nos festivais carrinhos de golf em circulação permanente, para apoio à circulação de pessoas com mobilidade reduzida, seniores e grávidas.

Independentemente da qualidade do piso, deve estar prevista uma rede de percursos acessíveis que permita a circulação confortável e segura de Todos, mas em particular das pessoas em cadeira de rodas, com carrinhos de bebé, seniores e grávidas. O percurso deve assegurar ligação pelo menos entre a entrada no recinto e as instalações sanitárias, o posto de primeiros socorros, o lugar ou zona reservada, e a restauração, sem prejuízo de poder também incluir outros pontos-chave.

Dica!

Considere a criação de uma rede de percursos acessíveis que permita uma circulação confortável e segura.

A circulação pelo recinto pode distinguir percursos acessíveis, ou seja, itinerários que se destaquem daquele considerado principal. Na base da diferenciação podem estar distâncias, tipo de piso, tipo de plano, ou outros critérios que garantam percursos adequados para públicos com necessidades específicas.

Os percursos devem ser dotados de sinalética de orientação, indicando os destinos possíveis desde aquele local e as distâncias a que se situam. Ao nome dos espaços recomenda-se acrescentar pictogramas standardizados, contornando questões de iliteracia, dificuldade em ver e desconhecimento do idioma usado. A sinalética será mais fácil de ser entendida se tiver a forma de uma seta indicando a orientação correta. Junto a cada espaço pode haver plantas de localização, contextualizando aquele lugar específico no conjunto do recinto.

A orientação também pode ser conseguida por meio de elementos aplicados ao nível do chão, cromáticos, tácteis ou estruturais. Num espaço ao ar-livre, o que resulta melhor serão pequenos lancis ao longo dos caminhos, numa cor contrastante, mas pode-se intentar pintar faixas de cor no solo ou a aplicação de piso podotátil.

A instalação de beacons será particularmente útil ao público com deficiência visual. Ao passarem por um destes dispositivos, tomam conhecimento automático da sua localização.

Avisos e outras intervenções por altifalante podem não ser entendidas por todos, e podem também ser mal-entendidas devido ao barulho envolvente. Considere complementá-las com mensagens escritas e outras notificações visuais.

Cuidados gerais com percursos ao ar-livre prendem-se com obstáculos que possam surgir ao longo do espaço de circulação. Valetas, grelhas de escoamento de águas, caldeiras de árvores, ou outros elementos afins ou mesmo específicos à realização do evento (cablagens, por exemplo) devem ficar, sempre que possível, nas laterais dos caminhos, de modo a interferir o menos possível na zona de circulação e na própria marcha.

Arbustos e elementos verdes devem estar bem aparados, não invadindo o espaço de circulação, não deve haver objetos que obriguem a desvios, como papeleiras, e aqueles que não puderem ser evitados, deverão, preferencialmente, assentar no chão, para que cães guia e bengalas de orientação os consigam detetar. Deve haver guarda-corpos sempre que haja a possibilidade de uma criança cair ou de uma pessoa com deficiência visual não se aperceber de determinado perigo ao nível do caminho por onde circula, como fontes e tanques, pontes ou passagens elevadas.

É fundamental que os itinerários tenham zonas de descanso pontuais, de preferência com sombra. Os bancos devem ter encosto para garantir o equilíbrio e uma boa postura, e se não tiverem nenhuma estrutura atrás, devem permitir que uma cadeira de rodas recue o suficiente para ficar alinhada com os bancos.

Num espaço desconhecido e com poucas referências visuais, é fundamental garantir que a iluminação é boa.

Devem também distribuir-se pontos de encontro, com identificações próprias (numa matriz) para uma localização mais fácil.

A circulação do público beneficia da existência de plantas do recinto. Já foi sugerida uma planta à entrada, em grande escala, de preferência com relevo e Braille, disposição inclinada num suporte tipo mesa, que permita a aproximação frontal em cadeira de rodas. Assim, todos ficam a conhecer o espaço numa abordagem total. As plantas de situação, já sem tanta necessidade de estarem adaptadas com Braille e relevo, e os mapas impressos nos desdobráveis, são contributos igualmente importantes, mas para a orientação durante a permanência no recinto.

Uma planta do espaço deve incluir o itinerário principal e alternativo, caso exista, os pontos de interesse do evento (palcos, núcleos, zonas, etc.), os acessos, os serviços (posto de socorro, WCs, polícia, pontos de informação, etc.), os pontos de encontro e a(s) área(s) de restauração.



Planta do recinto do evento "AgitÁgua", com indicação dos espaço e valências para pessoas com mobilidade reduzida



Exemplo de planta de evento exterior NosAlive, com indicação da acessibilidade para visitantes com mobilidade reduzida

Em termos de apresentação, para conseguir um acesso geral à informação, deve-se procurar criar um contraste forte entre o conteúdo informativo e o fundo, usar caracteres grandes e não serifados e acrescentar imagens ou pictogramas ilustrativos de cada espaço ou serviço indicado. Pode também gerar-se um código QR que ofereça acesso à informação contida no mapa sob a forma áudio ou gestual.

Pontos-Chave

- Características do pavimento;
- Sinalética de orientação e identificação;
- Plantas de localização;
- Iluminação;
- Rede de percursos acessíveis.

3.7. Utilização dos espaços e dos serviços

Apoio a Pessoas com Necessidades Específicas

Este serviço deve ser o primeiro a ser criado pois será importante não só durante a realização do evento, mas também ainda antes de começar e mesmo após o final.

O promotor do evento deve nomear alguém responsável pelos visitantes com necessidades específicas de acesso. Esta pessoa deverá estar sempre contactável e o seu número de contacto deverá ser partilhado com o público que procure este serviço.

Este serviço pode apresentar-se sob a forma de centro de apoio e informação a pessoas grávidas e/ou com necessidades específicas, ou estar integrado na zona de acolhimento geral.

O coordenador deste serviço terá ao seu cuidado uma equipa devidamente formada, a atuar em várias áreas de atendimento ao cliente, nomeadamente: virtualmente para responder a emails e num eventual chat online; presencialmente no centro de apoio; e também disponível para servir como hospedeiro, ou seja, acompanhar alguém que precise ou prefira ser acompanhado durante o evento. Toda a equipa deverá ter conhecimento dos serviços acessíveis e adaptações feitas para garantir a acessibilidade física e comunicacional do visitante.

A formação da equipa é essencial para garantir conhecimento de causa relativamente às características das deficiências das pessoas que possam surgir e assegurar um atendimento respeitoso e adequado a quem apresenta alguma particularidade distintiva. Dará a conhecer protocolos, como o livre-acesso dos cães de assistência, permitirá saber como operar uma cadeira de rodas e como guiar e dar orientações a alguém cego ou com baixa visão, e fará pensar em formas de comunicação que não usem a oralidade. Seria conveniente que alguém da equipa tivesse conhecimentos de Língua Gestual Portuguesa.

A esta equipa caberá ainda a sensibilização dos demais colaboradores que façam atendimento ao público, para que a estratégia de acessibilidade e inclusão seja coerente dentro da missão do evento e transversal em todos os seus domínios.

Cabe também a esta equipa a responsabilidade pela manutenção do espaço, produtos e serviços dirigidos aos visitantes “família” ou com necessidades específicas de acesso.



Capa de desdobrável da Viagem Medieval com “Recomendações na relação com visitantes com necessidades específicas”

Neste espaço de apoio ao visitante com necessidades de acesso, o visitante pode ainda solicitar o empréstimo de produtos de apoio, nomeadamente carrinhos de bebé e cadeiras de rodas. Estas podem ser manuais ou motorizadas, consoante o orçamento disponível. Um complemento útil para quem utiliza cadeira de rodas é o Swiss-Track, um equipamento de tração que se acopla nas cadeiras de rodas manuais, conferindo-lhes força, velocidade e mais autonomia. Pode ser considerado dispendioso, mas pode justificar-se, se as condições do terreno assim o indicarem.

Este é também o local para pedir uma pulseira de identificação. Esta não deverá estar limitada à utilização por crianças, podendo ser entregue a idosos, pessoas com deficiência intelectual, com doença mental, ou sempre que se verifique a sua necessidade.

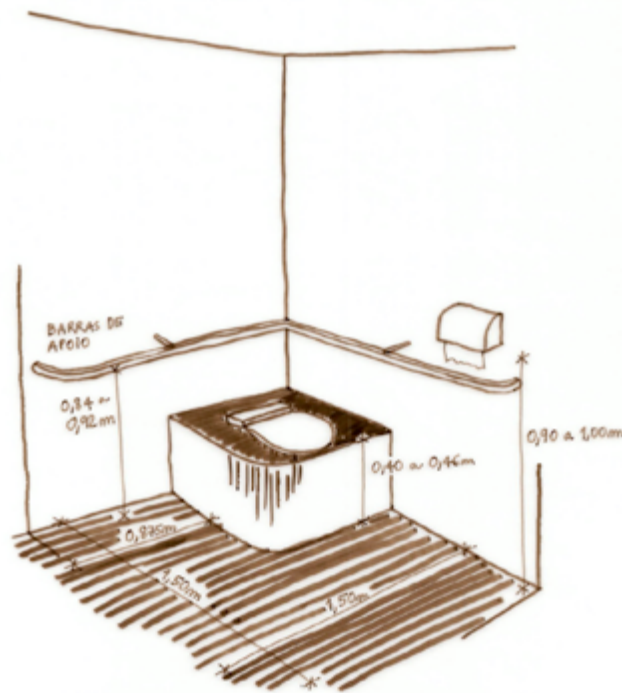
Pode também ser aqui instalada uma sala de amamentação, para que mães tenham mais privacidade e alguns equipamentos essenciais disponíveis.

No final do evento a equipa de apoio a pessoas com necessidades específicas deve procurar obter informação dos visitantes sobre os serviços prestados e as condições de acessibilidade disponíveis, para que, no futuro, possam ser melhoradas.

Pontos-Chave

- Qualificação da equipa;
- Apoio, assistência e informação;
- Empréstimo de produtos;
- Zona de descanso.

3.8. Instalações sanitárias



Instalação sanitária acessível (temporária)

As instalações sanitárias devem ser identificadas com pictogramas universais, ou seja, estandardizados, não levantando dúvidas no seu reconhecimento. Contando que pessoas estrangeiras podem também estar presentes entre o público, deve evitar-se a utilização das iniciais “H” e “S”.

As portas das cabines devem poder ser abertas pelo exterior, caso seja necessário forçar a abertura, e estar equipadas com um sistema de verificação de ocupação. No caso da cabine adaptada, mantê-la fechada à chave contribui para a sua limpeza, no entanto, imputa ao utilizador um grande transtorno.

A iluminação por sensor de movimento, ou temporizada, deve ser evitada: o reconhecimento da presença não é imediato, a temporização pode estar mal programada, exige movimentos à partida condicionados, e a intermitência de luz desorienta quem tem baixa visão. Cabides, acessórios e fraldário devem ter uma altura média de 1,20m.

Considere também a criação de I.S. familiares, complementares às I.S.A. Lembre-se de que os eventos podem ser visitados por famílias e qualquer um dos progenitores pode ter que dar apoio à criança ou ser responsável pela muda de fraldas. E lembre-se, se o evento for infantil ou tiver uma forte vocação familiar, disponibilize I.S. infantis.

Especificamente nas instalações sanitárias adaptadas, apresenta-se uma lista dos principais aspetos a assegurar:

- Porta com largura mínima de 77cm, com abertura no sentido do utilizador;
- Zona de rotação interior com 1,50m de diâmetro, para que uma cadeira de rodas possa rodar a 360° graus (rotação completa);
- Dois acessos à sanita, numa das seguintes combinações:
 - dois laterais com 75cm de largura;
 - um lateral com 75cm de largura + um frontal com 1,20m de profundidade;
- Barras de apoio na sanita, numa das seguintes combinações:
 - duas barras rebatíveis;
 - uma barra no lado oposto ao da transferência (o mais estreito);
- O lavatório não deve ter coluna e a torneira deve ser do tipo monocomando.

Pontos-Chave

- Acesso e entrada;
- Espaço interior;
- Tipo de loiças sanitárias;
- Utilização das loiças sanitárias.

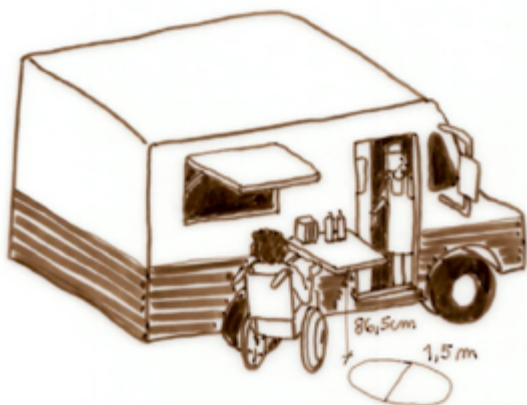
3.9. Restauração

No que toca à restauração, parte da acessibilidade advém do tipo de mobiliário disponível: o balcão deve ter até 85cm de altura e uma superfície adjacente que permita pousar um tabuleiro ou um porta-moedas. As mesas devem ter pelo menos 70cm de altura debaixo do tampo, 75cm de largura e 60cm de profundidade. Os assentos não deverão ser fixos ao solo pois impedem a aproximação em cadeira de rodas.

Pelo menos um dos menus afixados deve permitir a aproximação do cliente para a sua leitura. Para quem o vê à distância ou se aproxima, os caracteres usados devem ser simples (estilo Arial, Calibri ou Verdana), grandes (28 pontos) e de cor contrastante com o fundo onde se encontram. Prevendo-se muito ruído envolvente, o que complica a comunicação oral, cada item deve ser acompanhado pelo respetivo preço e, se possível, de uma imagem que o ilustre (ou à categoria a que pertence).

Caso haja um sistema de senhas, as mesmas não devem apresentar apenas cor, pelas limitações associadas ao seu reconhecimento.

Sempre que possível, procure responder às necessidades de famílias com bebés, nomeadamente se lhe pedirem para aquecer qualquer coisa ou para lhes ser emprestado um acessório.



Instalações não permanente de Restauração

Pontos-Chave

- Acesso e circulação;
- Atendimento ao balcão;
- Tipo de mobiliário;
- Grafismo das ementas.

3.10. Outros espaços

É conveniente que o recinto esteja equipado com outros espaços úteis complementares, nomeadamente posto de primeiros socorros, bengaleiro ou zona de cacifos, e zona de descanso / amamentação / recobro. Em comum, todos eles devem garantir um acesso nivelado ou por rampa, e uma entrada com mais de 77cm de largura. Os cacifos devem estar distribuídos a diferentes alturas, contrastar entre si e ser identificados por um algarismo ou carater contrastante e de grandes dimensões.

Outros equipamentos, como máquinas de auto-atendimento, dispensadores de alimentos e bebidas e telefone público, devem ter altura acessível para a utilização por Todos.

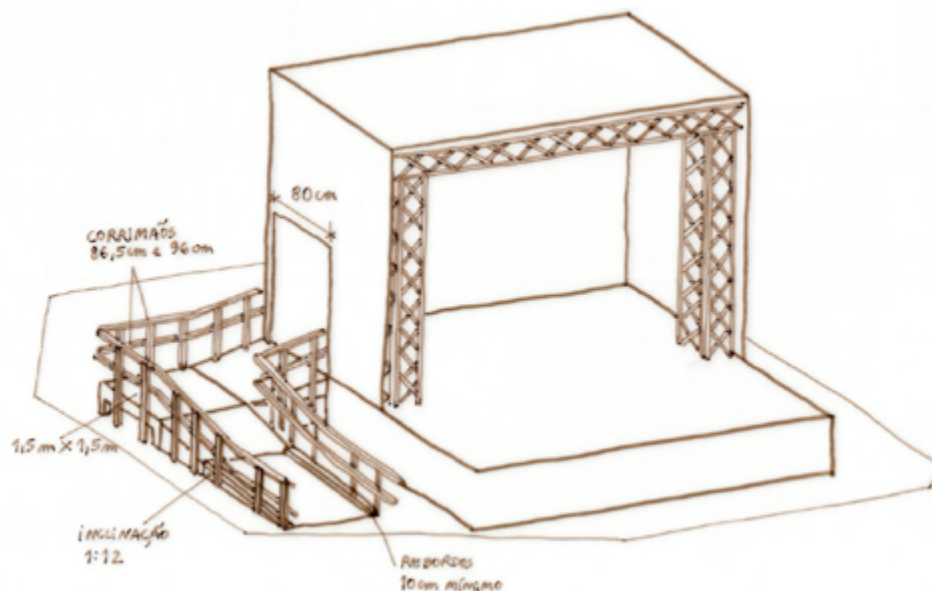
3.11. Fruição do evento

A fruição do evento divide-se entre as condições do lugar que a pessoa com deficiência ocupa e os meios que tem disponíveis para aceder aos conteúdos que são transmitidos e o tipo de participação e envolvimento que lhe é concedido.

a) Lugar/local de permanência da pessoa com necessidades específicas

Por questões práticas, a pessoa com deficiência terá necessidade de ficar nas primeiras filas ou junto ao palco, para melhor ouvir, caso tenha deficiência auditiva, e melhor ver, se tiver falta de visão ou uma estatura mais pequena, e por causa da facilidade do acesso. Porém, pode haver quem não queira ou não precise dessa localização recomendada, pelo que esse lugar não deve ser imposto, apenas proposto.

Uma boa visibilidade, junto ao palco, abrange desde aqueles que são utilizadores de cadeira de rodas, e que estando num plano inferior aos restantes espectadores, não conseguem ver se tiverem obstáculos à sua frente; àqueles com baixa visão, que por razões óbvias veem mal ao longe; e também a comunidade surda que precisa de estar mais perto da fonte emissora de som e / ou vai seguir o evento através do intérprete de Língua Gestual, que normalmente se encontra junto ao palco.



Acesso ao palco

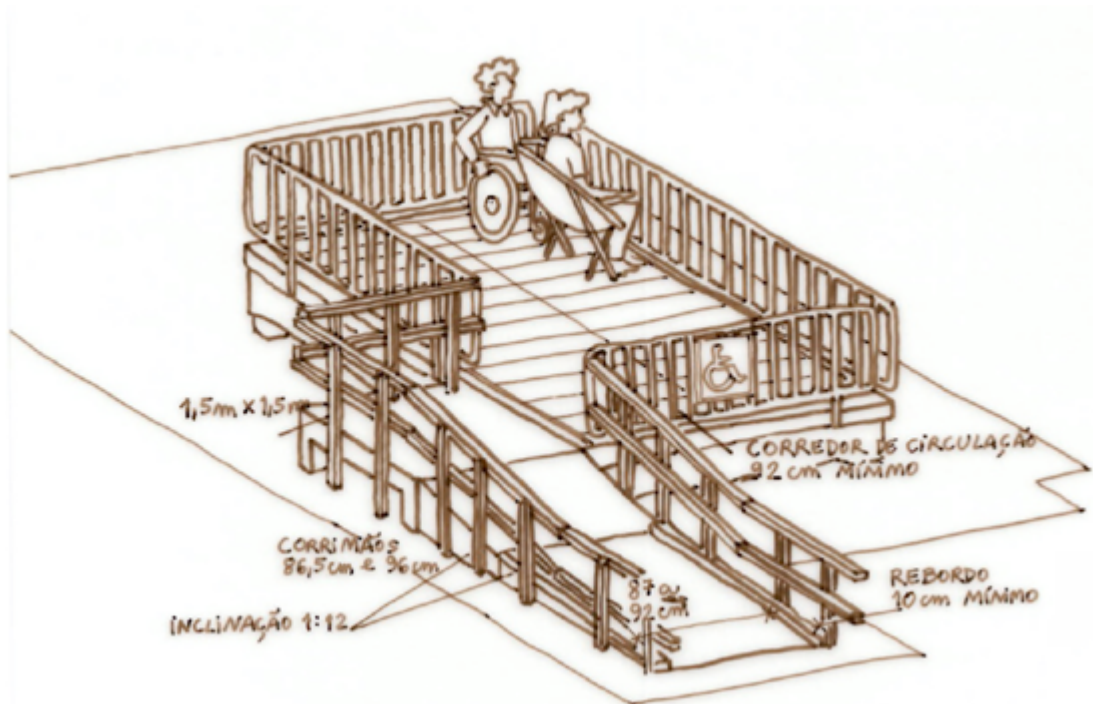
A inclusão do público com necessidades específicas de acesso é conseguida com a distribuição dos lugares reservados pelo espaço, em vez de os concentrar numa única zona. A pessoa com deficiência deve poder escolher de onde quer assistir ao evento, e ter a oportunidade de se integrar na restante assistência, permitindo-lhe sentir que faz parte da fruição do próprio evento.

Dica!

Esteja recetivo a que a pessoa com deficiência ocupe um lugar indiferenciado, se for da sua opção e se tal não interferir, por exemplo, com questões de segurança.

Especificamente para o público utilizador de cadeira de rodas, é recomendável instalar uma plataforma mais afastada do palco, resguardando-o da multidão, e elevando-o em relação à assistência. O acesso à plataforma deve ser rampeado, com inclinação não superior a 7%. A zona de permanência deve ter um diâmetro maior a 1,50m, pois deve permitir a rotação plena em cadeira de rodas, mas também oferecer espaço para um assento para o acompanhante do espectador em cadeira de rodas.

A utilização das plataformas elevadas pode ou não carecer de inscrição, com vista a assegurar a sua disponibilidade. No entanto, convém que haja várias ou prever soluções alternativas quando as reservas esgotarem.



Plataforma elevada para Pessoas com mobilidade reduzida

Pontos-Chave

- Acesso e circulação;
- Localização e distribuição;
- Visibilidade e audibilidade;
- Acompanhante.

b) Conteúdos

A oferta de soluções acessíveis de acesso aos conteúdos é semelhante em todo o tipo de eventos, porém, a sua aplicabilidade vai depender do contexto em que o evento se realiza.

O acesso aos conteúdos significa oferecer acesso à informação, para que a mesma possa ser apreendida, caso contrário, a experiência fica condicionada. Se para alguma audiência basta adaptar informação direta, como por exemplo, disponibilizá-la numa língua que lhe seja entendida, para outros espectadores é preciso oferecer meios complementares.

A disponibilização dos conteúdos acessíveis não tem que ser feita necessariamente no local do evento, podendo estar disponível no sítio web do evento ou do promotor do evento, através do uso de aplicações ou mediante a leitura de códigos QR que sejam incluídos no bilhete ou no material informativo.



Representação com vídeo em LGP – Viagem Medieval

O público com **deficiência auditiva** pode aceder aos conteúdos se:

- Houver um sistema de indução magnética instalado nos palcos e / ou microfones, o qual permite ao espectador que usa aparelho auditivo selecionar uma determinada posição e aceder diretamente a um som limpo de ruídos. Podem também facultar-se auriculares;
- Houver interpretação em Língua Gestual Portuguesa (caso o cariz do evento seja marcadamente internacional, será de considerar um intérprete conhecedor de Gestos Internacionais). A interpretação pode ser feita presencialmente, junto ao palco ou ao próprio assistente com deficiência auditiva, ou através da projeção do intérprete numa tela no palco;
- A pessoa conseguir sentir as vibrações, caso se trate, por exemplo, de um evento musical. Um meio de assegurar essa sensação é proporcionando um piso flexível, como a madeira;
- Se lhe for disponibilizada uma transcrição simples, mas fiel, do conteúdo oral. A deficiência auditiva não se resume à surdez, por isso, quem já teve ou mantém contacto com a comunidade ouvinte é capaz de fazer uso da escrita e leitura em português;
- Se houver legendas dos conteúdos orais a passar numa tela junto ao palco.



Recreação temática com interpretação em LGP

O público com **deficiência visual** tem necessidade de uma descrição visual do espaço, técnica a que se chama audiodescrição. Se estiver a assistir a um concerto ou discurso, o cenário será pouco mutável, pelo que lhe basta descrever a organização do espaço e a sua cenografia. Se for um espetáculo mais dinâmico, soma-se a indicação de situações mudas, como entradas e saídas do palco.

Dica!

Considere a possibilidade de o espectador com deficiência visual visitar previamente o palco, e deixe-o sentir a sua aura!
Será conveniente que aconteça antes do evento, por marcação.

Para facilitar a orientação da pessoa com deficiência visual, pode também ser necessária uma caracterização geral do espaço e a descrição da organização do recinto.

Como a deficiência visual inclui também situações de baixa visão e não apenas de cegueira, a transmissão do evento, em direto, num ecrã ou tela, permite uma visão ampliada com outras condições que o espectador pode não encontrar no local. Será algo útil a toda a assistência.



Evento exterior - concerto ao ar-livre com projeção simultânea em ecrã

Há ainda um outro segmento que precisa de atenção - o da **deficiência intelectual**. É fundamental alertar esse público para eventuais situações que possam causar ansiedade, como efeitos luminosos ou sonoros.

Para estes públicos é útil recorrer à escrita simples, acompanhada por ilustrações e pictogramas. A escrita simples assume frases curtas, diretas e claras, linguagem descomplicada, ideias bem organizadas e extensão controlada. Deve ser dada atenção complementar a aspetos gráficos, como o tipo de fonte escolhido, o estilo dos caracteres (minúsculas e sem itálico), a dimensão da fonte, o alinhamento utilizado nos parágrafos e o espaçamento de palavras e linhas. Siga a premissa “uma escrita simples, para uma leitura fácil”!

Exemplo de boas práticas

O Festival Internacional de Arte de Rua Imaginarius apresenta online as suas sessões inclusivas. ([ligação](#))

Pontos-Chave

- Deficiência e falta de audição;
- Deficiência e falta de visão;
- Hipersensibilidade;
- Meio de acesso;
- Formatos alternativos.

c) Programação

Participar na programação está intrinsecamente ligado à fruição do evento e é indissociável do acesso aos conteúdos, na medida em que a programação pode complementar ou substituir esse acesso.

Numa ótica de inclusão, a programação deve incluir sessões adaptadas, ou seja, que contem com o meio de comunicação específico para a participação de públicos, por exemplo, com deficiência auditiva e visual. Suponha-se que uma determinada atividade se vai realizar quatro vezes; uma delas pode ser adaptada a pessoas com deficiência, o que não significa que seja exclusiva para elas. A inclusão de Todos passa, precisamente, por não segregar ninguém.



Planta do roteiro de visita acessível na Viagem Medieval de Santa Maria da Feira

Dentro da programação pode haver atividades especificamente dirigidas a determinado segmento, como tão frequentemente acontece com o público infantil. Mais uma vez, não há necessidade de que sejam atividades exclusivas, porém, como requerem um maior acompanhamento e mais recursos, é aceitável se o forem.

A programação paralela pode ter lugar no palco principal / zona do evento, ou num outro local. Em qualquer caso, é preciso considerar um acesso nivelado, ou com rampa, para que uma cadeira de rodas aí possa aceder.

Exemplo de boas práticas

“(...) pretende um recinto ao máximo livre de barreiras arquitetónicas, tentando adaptar os serviços, programas, jogos e atividades para que todos possam participar”, site do Festival Ritmo Jovem ([ligação](#)).

Um dos percursos dos Jogos de Oeiras foi pensado para incluir participantes com mobilidade reduzida ([ligação](#)).

A acessibilidade da informação não se aplica apenas no contexto pré-evento. Durante a sua realização, ao utilizar um programa, convém que este cumpra com critérios gráficos, estéticos e linguísticos em tudo semelhantes aos dos websites, mas também que a sua interpretação seja fácil. Para tal, os eventos devem estar organizados segundo um critério (categoria, dia, local); deve ser indicada a sua duração; deve ser sinalizada qualquer especificidade (destinado a..., adaptado a...), e mencionada qualquer característica que possa comprometer a fruição (ambiente escuro, barulhento, percurso longo, cenas violentas, etc.).

Pontos-Chave

- Acesso;
- Divulgação;
- Inclusão / Exclusividade;
- Formatos alternativos.

Dica!

O trabalho em rede entre os diversos agentes do setor turístico é fulcral para uma oferta concertada aos clientes, onde a vertente da acessibilidade é garantida. Os eventos não são exceção. Quando se é promotor ou parceiro de um evento cujo local de implantação nos é familiar ou com o qual temos facilidade em estabelecer contacto, é muito importante saber prestar informação sobre oferta acessível na envolvente do espaço onde o evento decorre (que alojamentos existem, que transportes, que restaurantes, etc.).

* As boas práticas mencionadas representam apenas uma amostra da realidade e pretendem demonstrar a diversidade geográfica das soluções.

Síntese de boas práticas para eventos em espaço exterior

- Acessibilidade na compra do bilhete;
- Existência de estacionamento reservado;
- Acesso em cadeira de rodas ao recinto e aos espaços principais (sem desníveis / desníveis $\leq 2\text{cm}$ / com rampa(s));
- Circulação no recinto: piso firme, estável, regular e homogéneo; inclinação ligeira; distâncias curtas;
- Sinalética de orientação e identificação, escrita e pictográfica, com tamanho grande e contrastes cromáticos;
- Planta de situação, com rede de percurso acessível;
- WC adaptado para público utilizador de cadeira de rodas;
- Serviço de informação e assistência a públicos com necessidades de acesso;
- Formatos alternativos de comunicação na divulgação do evento, no acesso aos conteúdos e na execução da programação paralela;
- Comunicação acessível, digital e impressa;
- Plano de emergência e evacuação, com procedimentos específicos para públicos com necessidades de acesso;
- Qualificação dos recursos humanos.

4

Acessibilidade em Eventos em espaço interior

Nos eventos em espaço interior incluem-se as seguintes categorias: seminários, conferências e congressos; eventos culturais, cerimónias de entrega de prémios; e outras ocorrências com temas específicos, como, por exemplo, a gastronomia.

Os eventos *indoor* podem ter lugar em espaços edificados concebidos para uma utilização específica, como salas de espetáculo e auditórios, centros de congresso ou pavilhões multiuso; ou acontecer em estruturas polivalentes ou mesmo efémeras, como pavilhões e tendas, customizadas para o efeito.



Evento em espaço interior construído, onde estão a participar diversas pessoas em cadeira de rodas

Exemplo de boas práticas

Portugal é o 10.º país do mundo que mais recebe e organiza congressos e convenções (Fonte: ICCA – Associação Internacional de Congressos e Incentivos 2019).

4.1. Inscrição/Bilhética

O espaço da bilheteira deve ser acessível a qualquer pessoa, nomeadamente ao nível do acesso (nivelado) e da largura da passagem (maior ou igual a 87cm). Para a permanência de uma pessoa em cadeira de rodas, sozinha ou com um acompanhante, e de carrinhos de bebé, o interior deve assegurar uma zona livre com 1,50m de diâmetro.

A bilheteira deve ficar próxima da entrada e estar bem identificada. Recomenda-se também que haja cadeiras de espera na zona da bilheteira.

Tal como noutras situações de atendimento ao público, a compra de bilhete deve cumprir com o Decreto-Lei n.º 58/2016, que confere a determinados cidadãos o direito a um atendimento prioritário.

O balcão de atendimento deve facilitar a comunicação do funcionário com todo o tipo de público, tenha ele menor estatura ou utilize uma cadeira de rodas. Para que nenhum cliente fique posicionado num nível inferior que transmita uma sensação de menoridade, e consiga um contacto face-a-face com o funcionário, o balcão deve ter cerca de 85cm de altura, e se possível, condições para uma aproximação frontal em cadeira de rodas. Esta aproximação é possível se, sob o balcão, houver altura (c.70cm), largura (c.75cm) e profundidade (c.60cm) suficientes.

Se não for possível ter um balcão rebaixado, o Terminal de Pagamento Automático deve ser móvel, para chegar mais facilmente a quem não alcança o topo do balcão.

Recomenda-se que a alteração ao preçário não aconteça noutras situações que não aquelas normalmente previstas, nomeadamente idade, famílias, situação profissional, rendimentos, etc., excluindo-se, efetivamente, o desconto por questões de deficiência. Esta redução deve apenas ser aplicada se o cliente não tiver acesso integral ao espaço e aos conteúdos, ao ponto de comprometer demasiado a qualidade do usufruto do evento.

Importa também definir previamente a cobrança relativamente a um eventual assistente pessoal que acompanhe a pessoa com deficiência. Considere-se que um assistente pessoal não é um mero acompanhante, mas sim uma presença que lhe é indissociável e inevitável, por isso não será justo que a experiência da pessoa com deficiência acarrete um custo extra a somar a outros tantos que a sua vida já implica.

Dica!

Considerações para a bilhética aplicada pessoa com deficiência e assistente: 1+1, 1+0, 1+ ½.

É também de considerar que, se o lugar na sala mais adequado para uma pessoa com deficiência corresponder aos lugares mais caros, esse preço não deverá ser aplicado, visto que o cliente não tem outra alternativa e não pode escolher quanto quer ou pode gastar.

Quanto ao lugar a ocupar na sala, o ideal é que a pessoa com deficiência escolha o seu lugar e se integre na restante assistência, mantendo ao seu lado a pessoa que a acompanha, tal como qualquer outro assistente. Deve-se aceitar que a pessoa com deficiência recuse um lugar reservado em detrimento de outro, se tal não interferir, por exemplo, com questões de segurança (como acontece, por exemplo, nos aviões, onde não podem ocupar os lugares junto das saídas de emergência). Essa inclusão também é conseguida com a distribuição dos lugares reservados pelo espaço, em vez de os concentrar numa única zona, ou com a opção de mobiliário móvel. Voltaremos a este assunto no capítulo 4.10 a).

A venda de bilhetes ou a inscrição online deve procurar cumprir com os requisitos de acessibilidade web estabelecidos pelo W3C (ver capítulo 6.2).

Exemplo de boas práticas

Os formulários da Google são acessíveis por leitores de ecrã, facilitando os procedimentos de inscrição a quem tem cegueira ou baixa visão.

Caso haja um formulário de inscrição, deve ser solicitada informação sobre a existência de alguma necessidade específica para a participação no evento, como por exemplo a necessidade de intérprete gestual ou de tradução simultânea noutra língua, o acompanhamento de um assistente, estacionamento reservado, etc. Em alternativa, tais observações podem ser mencionadas numa caixa para comentários.

Recomenda-se que a organização do evento esteja recetiva a meios alternativos para a aquisição de bilhete ou de inscrição, aceitando-as, por exemplo, por email ou por telefone, se isso significar mais facilidade para o interessado.

Pontos-Chave

- Acesso à bilheteira (loja física e online);
- Tabela de preços;
- Atendimento ao balcão;
- Escolha do lugar;
- Especificação de requisitos específicos.

4.2. Localização do evento

O espaço que vai albergar o evento deve ter em consideração a sua envolvente próxima e o edifício ou estrutura onde o mesmo terá lugar. Recomenda-se apurar as suas condições de acessibilidade solicitando ou fazendo um autodiagnóstico das condições existentes. Este estudo é ainda mais importante se o evento for dirigido a um público em particular ou se for expectável receber um grande número de participantes que integram um determinado segmento, evitando incongruências entre as características do espaço, o teor do evento e o tipo de público visado.

Diagnosticado o local, a informação reunida deve ser partilhada com o público. A informação antecipada permite o planeamento da experiência e a antecipação de eventuais dificuldades, permitindo fazer mais e melhor uso do evento.

Particularmente no caso de feiras e congressos, convém que a organização esteja munida de informação sobre acomodação e restauração acessível nas imediações do recinto, para que, nalguma eventualidade, possa ser recomendado a um participante com deficiência motora.

4.3. Condições de acessibilidade da envolvente

A possibilidade de intervir no espaço envolvente é pouco provável. No entanto, pode ser feito um levantamento prévio das suas características, e assegurada uma solução que colmate eventuais lacunas, propondo acessos alternativos, disponibilizando voluntários para apoio ou instalando soluções móveis.

Havendo transportes públicos próximos, os mesmos devem ser identificados, localizados e dados a conhecer ao público para que saibam como chegar e/ou regressar.

A sinalética de orientação (escrita e pictográfica, de boa dimensão e com contrastes) deve existir nos acessos viários e pedestres e ser instalada logo desde a chegada do participante, ou seja, ainda na zona de estacionamento.

4.4. Estacionamento

A zona de estacionamento deve prever lugares reservados a pessoas com mobilidade reduzida, na proporção legalmente estabelecida¹, podendo, sem prejuízo algum, ser ultrapassada para satisfazer as necessidades dos potenciais clientes.

- Os lugares de estacionamento reservados devem ser instalados em plano horizontal, com o mínimo de inclinação possível, assegurando uma saída rampeada ou nivelada para o passeio ou via de circulação, e estar próximos da entrada do edifício, de modo a evitar distâncias superiores a 200m.
- Estes lugares não devem ter menos de 3,50m de largura, a menos que entre dois lugares reservados com 2,50m exista uma área partilhada com 1 metro.

1. Ver nota n.º 1 (capítulo 3.3).

Os lugares devem estar devidamente sinalizados com uma ou duas referências ao Símbolo Internacional de Acessibilidade (SIA), preferindo-se a sinalética vertical em detrimento daquela no pavimento, por ser identificável ao longe, e mesmo quando o lugar está ocupado.

Caso não haja lugares específicos ou os lugares reservados sejam poucos para a afluência prevista, sugere-se a possibilidade de reservar um lugar aquando da aquisição do bilhete ou da inscrição no evento, opção que deve ser dada a conhecer nos canais de comunicação do evento. Se o local do evento não tiver um estacionamento próprio, é também importante conseguir informar das alternativas próximas e respetivas características. Para além dos lugares reservados a pessoas com mobilidade reduzida, convém também garantir a existência de lugares para grávidas.

Pontos-Chave

- Lugares reservados com 3,50m de largura;
- Acesso ao passeio;
- Sinalética de orientação;
- Informação complementar.

4.5. Entrada

A entrada no edifício / recinto deve ser preferencialmente nivelada ou ter um desnível menor do que 2cm. No caso de haver degraus até à porta, deve haver uma rampa alternativa, contígua ou secundária, ou uma entrada diferente, sem desnível.

A porta de entrada deve ter largura maior ou igual a 87cm. Se for de vidro, este deve ter um elemento visual de contraste, como um logótipo ou faixas adesivas horizontais, prevenindo que a porta seja confundida com um espaço aberto.

Caso exista alguma situação particular que impeça ou dificulte a utilização da entrada principal (pode estar encerrada, em obras ou apresentar obstáculos), a entrada alternativa deverá estar devidamente sinalizada, bem como o respetivo percurso. No caso de as entradas não estarem abertas em permanência nem contarem com porteiro, deve ser dada informação ou meio de contacto para poderem ser utilizadas.

Se a entrada tiver filas de espera, não se esqueça que as grávidas e as pessoas com mobilidade reduzida ou condicionada têm direito a um acesso prioritário.

Exemplo de boas práticas

O [website do Teatro da Trindade](#), em Lisboa, explica claramente como se processa o acesso de espectadores com mobilidade condicionada.

4.6. Circulação no espaço

A circulação geral no espaço deve considerar tanto o itinerário horizontal, como o vertical, ou seja, os percursos intra ou inter pisos, que liguem espaços considerados fundamentais à participação no evento. Pese embora as suas especificidades, ambos os itinerários partilham a necessidade de sinalética, sobre a qual atentaremos em mais detalhe no capítulo 4.7.

Itinerário Horizontal

Os cuidados gerais a ter na circulação horizontal, seja num edifício construído ou numa estrutura efémera, passam por:

- garantir corredores e espaços de circulação com largura suficiente (1,20m);
- evitar obstáculos no chão que obriguem a desvios e / ou causem estreitamentos, tais como elementos decorativos, mobiliário, papeleiras, etc., que podem originar acidentes, se inferiores a 90 cm;
- garantir que as portas interiores ou vãos de passagem têm 77cm de largura mínima;
- proporcionar um piso homogéneo e regular, antiderrapante, sem desníveis entre as juntas;
- ter atenção a objetos que se projetem para o espaço de circulação sem assentar no chão, tais como extintores ou caixas de com equipamento anti-incêndio. São também perigosos os elementos suspensos a baixa altura, sejam eles decorativos (candeeiros de parede, escaparates, etc.), funcionais (toldos e telheiros) ou estruturais (vãos de escada, vigas, etc.). Podem constituir uma ameaça para pessoas cegas ou com baixa visão, e também para qualquer outra pessoa mais distraída.
- Ter em conta que um elemento projetado não deve ter mais de 10cm de profundidade. A sua base mínima deve estar até 70cm de altura e não deve haver objetos suspensos ou projetados a menos de 2m de altura;
- sinalizar com faixas de cor ou proteger com objetos decorativos, elementos transparentes confundíveis com passagens abertas;
- garantir contrastes visuais de modo a permitir distinguir paredes, piso, estruturas e acessos, desníveis no piso e potenciais perigos;
- providenciar uma boa iluminação, homogénea, sem zonas de sombra nem de encadeamento.

Exemplo de boas práticas

No Teatro Municipal Baltasar Dias ([ligação](#)), no Funchal, existem trepadores de escadas.

Itinerário Vertical

Este itinerário oferece a utilização das escadas ou do elevador.

Não são só as pessoas com mobilidade reduzida ou condicionada que tiram vantagem na utilização do elevador; também grávidas, idosos, pessoas obesas ou pessoas com problemas respiratórios graves e com baixa visão, e famílias com carrinhos de bebé, encontram no elevador um meio de deslocação mais adequado às suas necessidades. Também a organização do evento, artistas e fornecedores preferem esta opção, ainda que normalmente utilizem um monta-cargas.

Para cumprir com as condições básicas de acesso, a cabine do elevador deve ter 1,10m de largura x 1,40m de profundidade, e 80cm de largura na porta. Outros critérios de acessibilidade passam por apoios interiores (espelho e corrimão) e características da botoneira. Os botões não deverão ter altura superior a 1,20m, e o seu aspeto deve reunir contraste cromático, relevo e aplicação de texto em Braille.

Nas escadas, ou sempre que haja um desnível, isolado ou não, a sinalização do bordo dos degraus é fundamental. Estes devem ter uma faixa simultaneamente de cor contrastante à do degrau (que distinga individualmente cada desnível) e uma textura antiderrapante (capaz de criar maior aderência).

Dica!

Não se esqueça de incluir as escadas e degraus das zonas técnicas e de serviço, pois também aí é necessário um meio confortável e seguro.

O corrimão, a aplicar sempre que haja mais de três degraus, deve ser prolongado para além dos extremos da escadaria, acompanhar toda a sua extensão, e ser ininterrupto, ou seja, existir mesmo nas zonas horizontais.

4.7. Sinalética

Independentemente da dimensão e organização do espaço, da tipologia da sua construção e da eventual facilidade com que é percorrido, o local deve ter sinalética. A sua principal função é identificar, orientar e informar a pessoa ao longo de todo o espaço / percurso que deseja fazer, inclusivamente em situações de emergência.

A sinalética deve ser esclarecedora e evitar hesitações.

Para poder servir todos os visitantes, independentemente das capacidades / limitações de cada um, a sinalética deve procurar ser multissensorial. Ou seja, quando há, por exemplo, avisos e alarmes sonoros, como os de emergência, os mesmos devem ser acompanhados ou compensados com referências visuais. Quando as fitas ou faixas adesivas de cor contrastante alertam situações de perigo, a sua aproximação deve ser dada a conhecer através de uma referência táctil no chão.

Seja qual for a função da sinalética, e de modo a cumprir com os desígnios do design universal, uma boa sinalética deve:

- conjugar pictogramas com texto;
- dar preferência a pictogramas universais, para serem entendidos por Todos;
- usar letras e números de boa e fácil leitura, com tamanho grande e estilo simples (e se possível com relevo);
- oferecer contraste no suporte (entre o conteúdo e o fundo) e com o suporte (entre o painel e a parede onde está afixado). A transparência não é aconselhável e é preciso ter atenção aos brilhos e reflexos de certos acabamentos;
- existir em zonas expectáveis, de intersecção e de acesso (elevador, escadas e entradas);
- ter um aspeto / formato uniforme e consistente;
- estar localizada dentro do campo de visão (1,20m e 1,60m), para ser mais visível e permitir uma leitura de aproximação. A sinalética suspensa não é recomendada.

Dica!

A par da sinalética já existente nas imediações e no próprio recinto do evento, não esquecer de incluir também sinalética específica para o evento e para as valências complementares associadas (acreditação, coffee break, etc.).

4.8. Instalação sanitária adaptada

Ao verificar as condições das instalações sanitárias adaptadas, localizadas num piso com itinerário acessível a pessoas em cadeira de rodas, deve ser usada a checklist abaixo:

Requisitos gerais:

- zona de rotação (livre do varrimento da porta) maior ou igual a 1,50m;
- cabides e qualquer outro acessório ou mecanismo a uma altura menor ou igual a 1,20m;
- sistema de alarme entre 40 e 60cm de altura, a toda a volta do espaço, numa cor contrastante com a parede;
- contraste entre loiças, acessórios e estruturas;
- iluminação com interruptor em vez de temporizada ou com sensor.

Porta:

- abertura de correr ou para fora (no sentido do utilizador);
- largura livre de passagem maior ou igual a 77cm;
- manípulo horizontal;
- trinco do tipo alavanca;
- possibilidade de abertura pelo lado de fora.

Lavatório:

- torneira monocomando;
- possibilidade de aproximação frontal, ou seja, lavatório sem torre, com altura livre maior ou igual a 65cm e profundidade maior ou igual a 50cm;
- espelho alinhado com o lavatório, ou até 1,10m se inclinado para a frente.

Sanita:

- dois espaços de transferência para a sanita: dois espaços laterais com largura maior ou igual a 75cm, ou um espaço lateral com largura maior ou igual a 75cm + espaço frontal (profundidade) maior ou igual a 1,20m;
- duas barras de apoio, rebatíveis ou rebatível + fixa (esta no lado mais estreito);
- as barras devem ter entre 70 e 75cm de altura e estar separadas entre si 70 a 80cm;
- não precisa de ser hospitalar (com abertura frontal).

A I.S.A. pode também funcionar como I.S. familiar, se tiver espaço, autonomeie-a. Lembre-se de que qualquer um dos progenitores pode ter que dar apoio à criança ou ser responsável pela muda de fraldas.

Se o evento for infantil ou tiver uma forte vocação familiar, ou se o próprio equipamento já tiver esse público como alvo preferencial, disponibilize I.S. infantis.

Pontos-Chave

- Entrada;
- Circulação no espaço;
- Sinalética;
- WC adaptado.

4.9. Local de instalação do evento

a) Espaços edificados

A(s) sala(s) onde o evento se vai realizar deve(m) assegurar, para além do acesso físico, a circulação interior em cadeira de rodas, de preferência usando os mesmos percursos e acessos dos restantes assistentes. Também o percurso até ao lugar reservado deve ser acessível.



Evento em espaço interior, com acesso ao palco rampeado, acompanhado por interprete de Língua Gestual

A circulação fácil e confortável na sala ou auditório é imprescindível para quem utiliza cadeira de rodas ou outros auxiliares de marcha, mas recorde-se que os cegos que usam cão-guia valem, também, por duas presenças, tal como um primogenitor que se faça acompanhar de carrinho de bebé.

As filas da plateia deve estar espaçada com pelo menos 80cm entre si. A própria sala pode estar preparada com mobiliário móvel de modo a permitir que seja reorganizado para criar espaço adicional de permanência ou circulação.

Se a plateia tiver degraus, recorde-se que o espectador em cadeira de rodas só consegue ter acesso às extremidades, ou até mesmo apenas à zona de régie, no fundo da sala.

Tal como noutros itinerários verticais, as escadas deverão ter, se possível, corrimão e contraste nos degraus. Evitem-se pontos de luz nos espelhos dos degraus, para que não fiquem orientados diretamente para a pessoa.

Especificamente para o público utilizador de cadeira de rodas, os lugares que vão ocupar, não se transferindo para um assento comum, devem ter 80cm de largura por 1,20m de comprimento. Para que possa ficar alinhado com os restantes assentos, considere-se uma folga de 30cm à frente e atrás do lugar. É recomendável que os lugares reservados tenham um lugar adjacente para quem acompanha o espectador em cadeira de rodas.

Dica!

Se os lugares reservados a público em cadeira de rodas estiverem instalados em plano inclinado pode ser aplicado um lancil na dianteira, para servir como travão.

No âmbito do Decreto-Lei 163/2006 é estipulado que uma sala de espetáculos com capacidade até 100 lugares deve reservar três para cadeiras de rodas; até 200 lugares deve reservar quatro; no caso de salas ou recintos com capacidade até 500 lugares, os lugares destinados a pessoas em cadeiras de rodas devem representar 2% do número total de lugares.

Estes lugares reservados devem ser tão dignos e confortáveis como os demais. Também a visibilidade e acústica deverão ser equivalentes à dos restantes espectadores, independentemente da deficiência da pessoa que ocupa o lugar.

As filas devem estar identificadas no chão e não na estrutura lateral do assento da coxa. O código de identificação usado deve ter tamanho grande e cor contrastante em relação ao suporte onde se encontra.

No caso de eventos para público infantil ou pessoas de baixa estatura, recomenda-se que estejam disponíveis alteadores de assento, para que este público ganhe altura no assento.

Se estiver previsto que alguém da audiência, utilizador de cadeira de rodas, tenha que subir ao palco, como orador, para uma homenagem ou como participante, é preciso providenciar um acesso digno e seguro. No caso de não existir um acesso por rampa, e de qualquer outro acesso (exterior ou técnico) ser inviável, providencie-se uma alternativa mecânica, como a plataforma hidráulica móvel.

Exemplo de boas práticas

No Centro de Congressos do Estoril (Lisboa) está disponível uma plataforma elevatória de acesso ao palco. ([ligação](#))

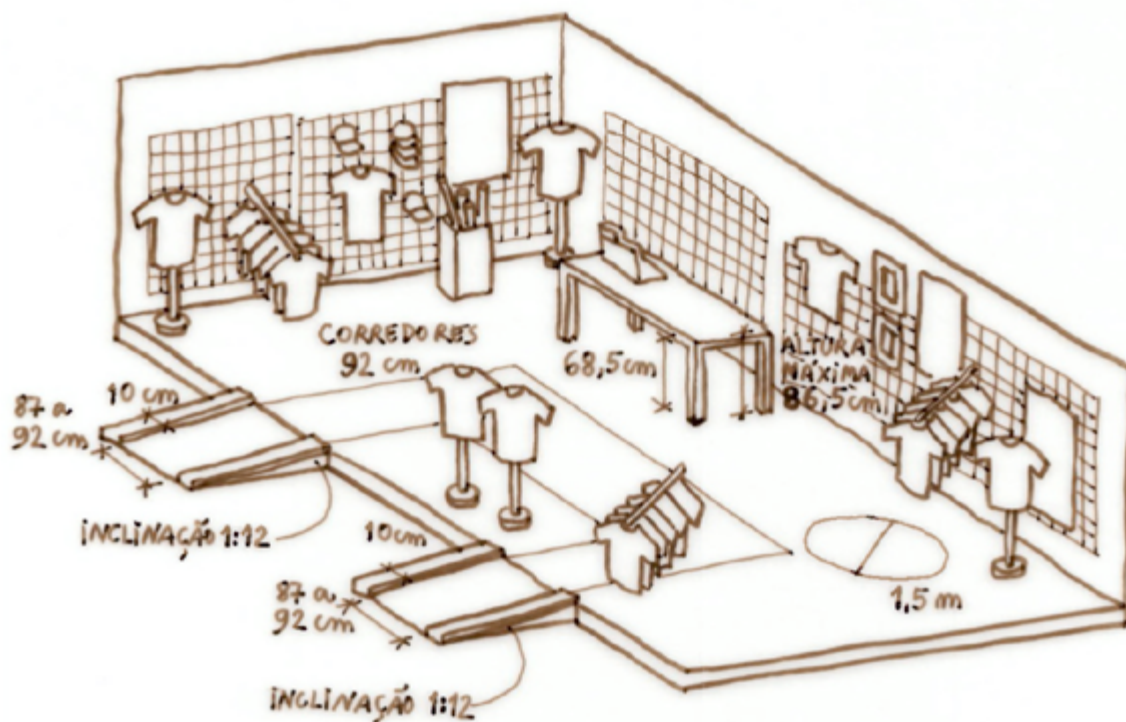
Dica!

Não esquecer de providenciar acesso às instalações sanitárias adaptadas e zona convívio, a partir da sala onde o evento ocorre.

b) Recintos efêmeros ou mutáveis

No caso de recintos de feiras e congressos, o piso alcatifado (que é desaconselhado), deve ser constantemente verificado no sentido de remediar pontas soltas ou outros estragos.

Na circulação horizontal entre stands, não negligenciar o acesso em cadeira de rodas ou em carrinho de bebé aos expositores, frequentemente instalados sobre um estrado. Nesses casos, providencie-se uma rampa ou um rampeado, e sinalize-se com uma cor forte o desnível.



Croquis de stand com acesso rampeado

É essencial fazer atenção a objetos que se projetem para o espaço de circulação sem assentar no chão, como por exemplo toldos ou banners publicitários. A sua baixa altura põe em perigo transeuntes mais altos e pessoas cegas cujo cão-guia ou bengala de orientação varre apenas o espaço térreo.

Outro cuidado a ter são objetos que, apesar de localizados ao nível do chão, constituam uma protuberância perigosa e/ou apresentem vértices pontiagudos, como os estrados dos stands e expositores.

Pontos-Chave

- Sala: lugar reservado, plateia e palco;
- Desníveis;
- Projeções;
- Protuberâncias.

4.10. Fruição do evento

A fruição do evento divide-se entre as características do lugar que a pessoa com deficiência ocupa na sala, os meios que tem disponíveis para aceder aos conteúdos que são transmitidos e o tipo de participação e envolvimento que lhe é concedido.

a) Lugar/local de permanência da pessoa com necessidades específicas

Por questões práticas, a pessoa com deficiência terá necessidade de ficar nas primeiras filas ou junto ao palco, para melhor ouvir, caso tenha deficiência auditiva, melhor ver, se tiver baixa visão ou uma estatura mais pequena, e também por causa da facilidade do acesso. Uma boa visibilidade, junto ao palco, é também essencial para o espectador surdo, que vai seguir o evento através do intérprete de Língua Gestual, técnico que normalmente se encontra junto ao palco.

Dica!

A atribuição de lugares reservados na fila da frente a pessoas com deficiência não é uma cortesia, mas sim o dever de lhes proporcionar boas condições para usufruírem do evento.

Porém, pode haver quem não queira ou não precise dessa localização recomendada, pelo que o lugar reservado previsto não deve ser imposto ao espectador, apenas sugerido.

A inclusão do público com necessidades específicas de acesso também é conseguida com a distribuição dos lugares reservados pelo espaço, em vez de os concentrar numa única zona. A distribuição aleatória dos lugares reservados permite também dar resposta a situações de multideficiência, permitindo a sua ocupação consoante as necessidades do espectador (auditivas, visuais, motoras ou outras).

Exemplo de boas práticas

Na plateia do Teatro Municipal Baltasar Dias, no Funchal, existem 12 lugares reservados para público com deficiência visual.

Os lugares reservados podem existir junto dos acessos, nos corredores entre plateias, ou mesmo misturados na plateia (dentro da tipologia de mobilidade reduzida, havendo quem se consiga transferir para um assento comum, mais uma razão para promover a dispersão dos lugares reservados). Desmontar assentos, na coxia e/ou na fila dianteira, de forma permanente ou mediante necessidade, permite dispersar e aumentar o número de espaços reservados.

Pontos-Chave

- Inclusão do espectador;
- Necessidades diversas dos espectadores;
- Metamorfose da sala.

b) Acesso aos conteúdos

O acesso aos conteúdos significa oferecer acesso à informação, para que a mesma possa ser apreendida e não condicionar a experiência.

Se para alguma audiência basta adaptar informação, como por exemplo, disponibilizá-la numa língua que lhe seja familiar, para outros espectadores é preciso oferecer meios complementares.

Nos conteúdos escritos, independentemente do tipo e tema do documento, a adoção de uma escrita simples beneficia todos os públicos sem privilegiar nenhum em particular. Tomando como exemplo as folhas de sala de um espetáculo, quanto mais clara e direta for a informação, melhor. Apresentar um texto denso e complexo que vai ser lido rapidamente ou na diagonal, a meia-luz e num ambiente de pouca concentração, não terá sucesso. Se este tipo de material informativo mais elaborado como sinopses, comunicações e folhas de sala, for antecipadamente partilhado na web, oferece tempo e condições ambientais e/ou técnicas para que a pessoa o leia ao seu ritmo e apreenda devidamente a informação. Assim, quando o momento chegar, o espectador pode focar-se no evento em si.

Dica!

Procure escrever de forma simples. Não escreva para os seus pares ou com pré-conceitos sobre o que o público conhece.

No caso de feiras e congressos, eventos onde a projeção de vídeos é frequente, os mesmos podem tornar-se acessíveis, não só por questões ligadas à deficiência, mas também pelas características do ambiente e pela diversidade de interessados:

- introduza legendas num segundo idioma;
- disponibilize onde sentar;
- proporcione a conexão de auriculares para minimizar o barulho de fundo;
- crie códigos QR com algumas soluções adaptadas e alternativas.

Quando uma deficiência auditiva ou visual do participante condiciona a interpretação e o acesso autónomo aos conteúdos, torna-se necessário oferecer-lhe meios que enriqueçam e completem a experiência que os sentidos ainda funcionais desses públicos lhes oferecem. Regra geral, a solução passa por desenvolver materiais específicos ou contratar profissionais especializados.

Dica!

Não se esqueça de pedir previamente aos profissionais da comunicação acessível informações sobre os requisitos do seu trabalho, e de contar com eles, por exemplo, para as refeições, brindes, etc.

Deficiência Auditiva

Em espaços como auditórios, salas de espetáculo e recintos de feiras, é pertinente instalar um sistema de indução magnética, móvel (para cada espectador) ou fixo (na sala). Este sistema permite ao espectador que usa um aparelho auditivo selecionar uma determinada posição e aceder diretamente a um som limpo de ruídos. Também os microfones podem ser configurados.



Comunicação acessível e inclusiva em evento em espaço interior

Exemplo de boas práticas

Atualmente só existem em Portugal dois equipamentos com esta tecnologia instalada - o Teatro da Trindade ([ligação](#)), em Lisboa, e a Casa da Música, no Porto.

A interpretação em Língua Gestual Portuguesa (LGP) ou Sinais Internacionais (no caso de um evento de índole internacional) é uma resposta comum de acessibilidade e inclusão para as pessoas com deficiência auditiva. Sempre bem iluminados, os intérpretes ficam normalmente sentados num canto do palco ou junto à mesa de oradores; sendo o seu trabalho duro e cansativo, é comum trabalharem em duplas.



Intérprete de Língua Gestual, ao vivo, em evento musical, junto ao palco (à esquerda) e junto aos espetadores (à direita)

Não podendo ser ao vivo, a LGP pode ser pré-gravada e acedida por meio de uma aplicação, código QR ou link, com a desvantagem de poder ter algumas diferenças em relação ao direto.

Exemplo de boas práticas

São já várias as salas de espetáculo em Portugal cuja programação inclui sessões com interpretação em LGP: o Teatro São Luiz e Dona Maria II em Lisboa, e o Teatro Municipal do Porto, Teatro Nacional São João, Teatro Rivoli e Teatro Carlos Alberto, também no Porto.

A deficiência auditiva não se resume à surdez. Assim, quem já teve ou mantém contacto com a comunidade ouvinte é capaz de fazer uso da escrita e leitura em português. Nesse sentido, discursos, apresentações orais ou em slide show, e falas dos conteúdos performativos (acrescentando-lhes as respetivas indicações sonoras) podem ser legendados. A sua projeção em tela ou ecrã, coexistindo ou substituindo a LGP, serve não só a quem tem deficiência auditiva, mas também a quem está menos atento.

A transcrição, digital ou em papel, de discursos, apresentações orais ou em slide show, e falas e efeitos sonoros dos conteúdos performativos, pode dar acesso à informação veiculada oralmente, mas também servir como auxiliar para quem ainda tem qualquer resíduo de audição. Ao invés de se assumir como uma transcrição *ipsis verbis*, mas sem desvirtuar o documento original, este recurso deve adotar um estilo simplificado, tornando a leitura mais cómoda e fácil.

Dica!

Considere disponibilizar por escrito o guião ou sinopse da comunicação do palestrante.

Deficiência Visual

O público com deficiência visual, privado do sentido da visão, precisa da descrição visual daquilo que normalmente é apreendido, conscientemente ou não, com os olhos. A isso se chama audiodescrição.

A audiodescrição pode cingir-se à descrição e organização da sala onde uma conferência, por exemplo, tem lugar. Mas pode ter uma abrangência mais lata, como a caracterização geral de um recinto de feiras, assumindo-se, então, como ferramenta para facilitar a orientação de pessoas cegas e com baixa visão. No caso de um espetáculo performativo, a audiodescrição descreve a própria apresentação.

A audiodescrição aplica-se também aos conteúdos estáticos, nomeadamente imagens e informação escrita (como excertos de textos).

Dica!

A oralização do conteúdo escrito é uma alternativa, ainda que menos eficaz, à audiodescrição.

Nas artes performativas o espectador escuta a audiodescrição durante a representação, ao vivo e em tempo real, através de um auricular. Esses apontamentos descrevem não só a cenografia e o espaço, mas também situações mudas, como entradas e saídas do palco, e informações que se apreendem visualmente, como as expressões faciais.



Utilização de audiodescrição num espetáculo

Recomenda-se que antes do espetáculo, o espectador com deficiência visual seja acompanhado numa visita de reconhecimento ao palco, para tomar contacto táctil com os adereços e cenário, ganhar sensibilidade relativamente ao espaço, e criar referências para posterior reconhecimento das vozes dos diversos personagens.



Maquete cénica em relevo tridimensional

Como a deficiência visual também inclui situações de baixa visão e não apenas de cegueira, a transmissão do evento, em direto, num ecrã ou tela, ou através da partilha de um link, permite uma visão ampliada e com outras condições que o espectador pode não encontrar no local. Esta solução é aplicável às artes performativas, aos eventos científicos e também às feiras.

Pensando em quem ainda tem um resto de visão, a transcrição sugerida para a deficiência auditiva pode ser reaproveitada no contexto da deficiência visual e facultada numa versão com caracteres ampliados (16 pts). Tal como no caso anterior, o formato digital pode ser consultado previamente, em condições ambientais e técnicas personalizadas.

Dica!

A documentação digital, como os PDF, deve responder a regras de acessibilidade.

O formato Braille não é desaconselhado, porém, são já poucos os cegos que dominam a sua leitura. Além disso, é um formato que ocupa muito espaço (reforçando a necessidade de usar a versão simplificada já sugerida) e que não consegue ser facilmente editado no caso de alterações.

Dica!

Muitas das soluções sugeridas têm uma utilidade transversal. Não são especialmente dirigidas a pessoas com necessidades de acesso, apenas lhes são especialmente úteis.

Deficiência Intelectual

Este segmento tem manifestações variadas, desde a deficiência intelectual, défice cognitivo e perturbações de personalidade e abrange, como nas outras tipologias de limitação, um universo etário alargado.

No meio cultural é fundamental alertar este público para eventuais situações que possam causar ansiedade durante o espetáculo, como a escuridão da sala ou os efeitos luminosos e sonoros.

Pelas semelhanças entre o estado cognitivo de uma pessoa com deficiência e o de uma criança em desenvolvimento, é útil recorrer à escrita simples, acompanhada por ilustrações e pictogramas.

Uma escrita simples é ditada por frases curtas, diretas e claras, linguagem descomplicada, ideias bem organizadas e extensão controlada. Acrescem aspetos gráficos, como o tipo de fonte escolhido, o estilo dos caracteres (minúsculas e sem itálico), o tamanho da fonte, o alinhamento dos parágrafos e o espaçamento de palavras e linhas. Siga a premissa “uma escrita simples, para uma leitura fácil”!

Dica!

A escrita simples está associada a um símbolo gráfico que identifica automaticamente o documento como acessível.

Pontos-Chave

- Inclusão do espectador;
- Necessidade(s) do espectador;
- Metamorfose da sala;
- Escrita simples.

c) Programação adaptada

O acesso aos conteúdos está intrinsecamente ligado à existência de uma programação adaptada, seja ela principal ou paralela. As sessões inclusivas não são destinadas exclusivamente ao público com necessidades de acesso, apenas incluem os meios necessários para que esses públicos também usufruam. A inclusão de Todos passa, precisamente, por não segregar ninguém.

Dica!

O evento deve prever a disponibilização de vários formatos de comunicação, como por exemplo, língua gestual, legendagem, tradução, dobragem, entre outros.

As sessões descontraídas são um formato alternativo de espetáculo, mais flexíveis na conduta da assistência, onde os artistas e a restante audiência não se incomodam com uma plateia mais agitada. As sessões podem também fazer pequenas alterações ao espetáculo, de modo a minimizar as consequências de determinados efeitos cénicos. A implementação deste formato em Portugal é da responsabilidade da Acesso Cultura³.

Exemplo de boas práticas

No Porto, o Teatro Nacional São João, e em Lisboa, o Teatro Municipal São Luiz, Teatro Municipal Maria Matos, e o Teatro Nacional D. Maria, são espaços que já promovem sessões descontraídas regulares.

3. A [Acesso Cultura \(ligação\)](#) é uma associação cultural portuguesa que promove o acesso (físico, social e intelectual) à participação cultural.

4.11. Outros serviços

Um *coffee break* a meio de um evento, ou um evento composto por um cocktail, fazem parte da fruição do evento, e também eles podem ser mais abertos à diversidade funcional e humana.

Em termos de funcionalidade humana, convém dotar a zona em questão com mesas de apoio para que, ao comer de pé, uma pessoa se possa apoiar e tenha onde pousar o prato. Embora tendo estado sentados por um longo período, alguns públicos não conseguirão realizar atividades simultâneas ou permanecer de pé muito tempo, pelo que é importante que a zona da pausa tenha assentos para descanso.

As mesas de buffet devem fazer atenção à altura dos produtos, bem como à distância de alcance a que estão. Um ajudante em circulação pelo espaço será de grande utilidade para quem não se consegue servir sozinho e também para descrever a oferta a quem é cego ou tem baixa visão.

A diversidade humana que inclui, cada vez mais, casos de intolerância e alergia alimentar, bem como regimes alimentares alternativos, justifica a oferta de produtos isentos de componentes alergénios, como a lactose e o glúten. Não obstante, deve-se indicar, junto aos produtos, esses eventuais ingredientes alergénios.

Pode querer disponibilizar uma sala de amamentação, para que mães tenham mais privacidade e alguns equipamentos essenciais disponíveis.

Pontos-Chave

- Mobiliário;
- Apoio ao serviço;
- Alergias e intolerâncias.

Dica!

Embora já tendo sido referido a pertinência do trabalho em rede entre os diversos agentes do setor turístico, reforça-se que é fulcral para uma oferta concertada aos clientes, onde a vertente da acessibilidade é garantida. Os eventos não são exceção. Quando se é promotor ou parceiro de um evento cujo local de implantação nos é familiar ou com o qual temos facilidade em estabelecer contacto, é muito importante saber prestar informação sobre oferta acessível na envolvente do espaço onde o evento decorre (que alojamentos existem, que transportes, que restaurantes, etc.).

Síntese de boas práticas para eventos em espaço interior

- Acessibilidade na compra do bilhete;
- Estacionamento reservado;
- Acesso em cadeira de rodas ao edifício, à sala do evento e aos espaços principais (sem desníveis / desníveis $\leq 2\text{cm}$ / com rampa(s));
- Circulação vertical: elevador 1,10m x 1,40m e escadas com corrimão e degraus sinalizados;
- Sinalética de orientação e identificação, escrita e pictográfica, com tamanho grande e contrastes cromáticos;
- WC adaptado para público utilizador de cadeira de rodas;
- Formatos alternativos de comunicação na divulgação do evento, no acesso aos conteúdos e na execução da programação paralela;
- Inclusão do espectador no espaço;
- Necessidades diversas dos participantes/espectadores;
- Flexibilidade dos espaços;
- Comunicação acessível, digital e impressa;
- Plano de emergência e evacuação, com procedimentos específicos para públicos com necessidades de acesso;
- Qualificação dos recursos humanos.

* As boas práticas mencionadas representam apenas uma amostra da realidade e pretendem demonstrar a diversidade geográfica das soluções.

5

Acessibilidade em Eventos online

Eventos online são apresentações transmitidas na internet por *streaming* através de plataformas de partilha de media, como o YouTube, o Facebook e o Instagram. Podem ser eventos ao vivo ou transmitidos de forma assíncrona. A título de exemplo podemos referir espetáculos de artes performativas (teatro, música, etc.) e cerimónias de entrega de prémios.

Os eventos de carácter científico são mais comumente realizados e transmitidos pelas plataformas de videoconferência, como por exemplo o *Zoom*, o *Microsoft Teams* e o *Google Meet* e transmitidos para milhões de pessoas via *streaming* nas plataformas de partilha de media.

Os eventos online têm vindo a ganhar grande projeção devido às poucas barreiras físicas que apresentam: horário flexível, alcance de um público global, mobilidade do suporte, universalidade geográfica, baixo custo, contacto à distância, videoconferências de grupo. Contudo pouco se fala das barreiras no acesso aos conteúdos.

O que primeiramente nos vem à ideia é a impossibilidade de ouvir a transmissão. Existem soluções de legendagem e transcrição para vídeo ao vivo e vídeo assíncrono. Porém, tornar acessíveis os vídeos transmitidos por *streaming* ao vivo é desafiante, já a legendagem de vídeos assíncronos é um processo mais simples.

5.1. Inscrição

A inscrição/registo online, ou eventual venda de bilhetes, deve cumprir os requisitos de acessibilidade web estabelecidos pelo W3C, de preferência as diretrizes 2.1. Um dos parâmetros mais marcantes ao nível da acessibilidade de um formulário é a possibilidade de ser lido, de forma lógica e perceptível, por um leitor de ecrã. Informação mais detalhada no Capítulo 6.2.

Exemplo de boas práticas

Os formulários da Google são acessíveis por leitores de ecrã, facilitando os procedimentos de inscrição a quem sofre de cegueira ou baixa visão.

Caso haja um formulário de inscrição, este deve solicitar informação sobre a existência de alguma necessidade específica para a participação no evento, como por exemplo a necessidade de legendagem e transcrição, intérprete gestual ou de tecnologias de assistência. Em alternativa, tais observações podem ser mencionadas numa caixa para comentários.

5.2. “Localização” do evento

O termo “localização” é aqui usado metaforicamente, já que não se aplica a um espaço físico, mas sim à plataforma digital usada para criar e veicular o evento.

Dica!

Além de simples e de utilização intuitiva, a plataforma escolhida deve ser acessível, ainda antes de qualquer evento aí ser transmitido. A tecnologia continua a ser um ambiente estranho e stressante para muitas pessoas.

Os critérios de acessibilidade que os eventos digitais devem assumir podem seguir as mesmas diretrizes da *Web Accessibility Initiative* recomendadas para a acessibilidade web (ver capítulo 6.2). Porém, sugere-se a consulta complementar de outras recomendações, como as WCAG2ICT dirigidas às tecnologias de informação e comunicação extra web ([ligação](#)), ou a ARIA dirigidas às web-apps ([ligação](#)).

“Localização” também se pode aplicar ao suporte material através do qual se assiste ao evento: smartphome, tablet, computador... Cada um oferece diferentes características, a começar pelo tamanho do ecrã, pelo que a plataforma escolhida para o evento deve ser *responsive*, ou seja, adaptável.

Considere também:

- opções de contraste, pois o espectador pode estar ao ar-livre;
- possibilidade de ampliação de ecrã (essencial se for num smartphome);
- interação total com o teclado (no caso de computadores);
- ícones de tamanho razoável, para visualização e interação facilitadas, ou mais facilmente serem acionados pelo toque;
- compatibilidade com leitores de ecrã;
- atalhos disponíveis.

5.3. Acesso aos conteúdos

O acesso aos conteúdos significa oferecer acesso à informação comunicada, para que a mesma possa ser apreendida por Todos, sem condicionar a experiência de ninguém, e para que Todos possam interagir equitativamente.

É, pois, importante, sensibilizar os palestrantes ou intervenientes no evento para conceberem conteúdos acessíveis. Peça-lhes que leiam os textos apresentados; que descrevam as imagens, gráficos ou tabelas usadas; que acionem funcionalidade de acessibilidade em recursos media que utilizem; que facultem as suas apresentações em documentos acessíveis.

Não é por ser num formato digital que o acesso aos conteúdos difere dos outros tipos de evento, mas a forma como se dá acesso é crucial. Porém, muitas plataformas só disponibilizam os recursos de acessibilidade em versões pagas.

a) Língua Gestual

A interpretação em Língua Gestual pode ser feita em português (Língua Gestual Portuguesa - LGP), ou em Sinais Internacionais, uma espécie de língua gestual universal, ainda pouco conhecida e não consolidada.

No evento online, o intérprete surgirá numa janela num dos cantos do ecrã ou do vídeo. Não menospreze a presença do intérprete, a sua visibilidade chega a ser mais importante do que a dos oradores, lembre-se que para a comunidade surda, para ouvir é preciso ver. Dê à janela do intérprete nitidez e a dimensão merecida.

Exemplo de boas práticas

Em 2016, as Marchas Populares de Lisboa passaram a disponibilizar interpretação em Língua Gestual Portuguesa ([ligação](#)).
A última edição foi “online”.

b) Legendas

A legendagem não é toda igual. Existem várias tipologias:

- legendas num idioma diferente ao do áudio;
- legendagem para surdos, com inclusão de referências sonoras, também conhecida como closed caption (CC);
- legendas em tempo real, ditas estenográficas, por acompanharem a velocidade da fala.

As legendas são um complemento à LGP, não um substituto. No caso de não se conhecer o gesto empregue pelo intérprete, a leitura da legenda esclarece sobre o seu significado.

Algumas plataformas de partilha de media / vídeo já incluem a funcionalidade de legendagem automática. A ativação das legendas pode ser feita diretamente no player da plataforma, ou nas suas configurações, não sendo, portanto, uma solução invasiva.

Porém, as legendas automáticas não são muito rigorosas, estão disponíveis numa gama limitada de línguas e os pares de línguas existentes são igualmente escassos. Em vez de optar pelas legendas automáticas, que acabam por ser confusas e frustrantes para os utilizadores, crie e introduza as suas próprias legendas.

Exemplo de boas práticas

Os vídeos no Facebook podem ter legendas automáticas e *closed caption* para vídeos ao vivo em tempo real. No Youtube, a legenda automática está disponível para vídeos ao vivo e gravados. Quem usa o Google Meet para reuniões pode ativar as legendas instantâneas para apresentar as legendas da pessoa que fala. Mas atenção à qualidade do resultado final!

As legendas

- dão acesso ao conteúdo oral, a quem é surdo ou tem deficiência auditiva;
- ajudam a compreender, identificar ou interpretar uma imagem, uma cena, uma pessoa, etc.;
- melhoram a compreensão da mensagem;
- permitem a qualquer pessoa acompanhar o evento ou recuperar a atenção lendo essa informação;
- dão conformidade legal às diretrizes WCAG 2.1;
- permitem a visualização em locais onde não é possível ativar o áudio (como numa biblioteca ou no escritório) ou onde está muito barulho (por exemplo nos transportes públicos);
- melhoram o SEO (*Search Engine Optimization*) e aumentam o número de visualizações do vídeo.

Curiosidade

Um estudo da Discovery Digital Networks mostrou que os vídeos do YouTube com legendas tiveram 13,48% mais visualizações nas primeiras duas semanas e 7,32% mais visualizações permanentes, em comparação com vídeos sem legendas.

c) Audiodescrição

A audiodescrição pode ser definida como a técnica de traduzir imagens em palavras. É uma técnica utilizada em qualquer contexto em que imagens (estáticas ou em movimento) sejam agentes de comunicação.

Este recurso é particularmente dirigido ao público com deficiência visual, precisamente porque lhe descreve tudo o que é apreendido visualmente. No entanto, não quer dizer que a audiodescrição não possa ser útil a Todos os públicos, por educar a visão a ver com maior pormenor.

Audiodescrever não é uma tarefa simples, pelo que nem todos temos competências para o fazer. Uma boa audiodescrição implica um sentido lógico (ordem, planos, posições, etc.), uma hierarquia (do geral para o particular), um discurso coerente, a neutralidade de opiniões, a isenção de juízos e o equilíbrio da adjectivação (evitar a subjetividade). Acima de tudo, implica saber o que audiodescrever, de modo que a duração da audiodescrição seja breve e mantenha a pessoa concentrada.

Tudo pode ser audiodescrito, desde as pessoas, a vídeos e apresentações performativas (imagens dinâmicas), e também fotografias, imagens e gráficos, apresentações em slide show e objetos (imagens estáticas).

Pode ser usada em ocasiões muito diversas em que a informação tenha uma forte componente visual.

Audiodescrever não significa explicar, embora não queira dizer que as duas funções não possam ser combinadas. Significa relatar o que se vê sobre algo, nomeadamente a sua localização, posição e contexto; o seu aspeto e características físicas; o seu tamanho, volumetria e quantidade; o seu material; a sua iconografia; o que não se ouve; etc.

Exemplo de boas práticas

Em 2016, as Marchas Populares de Lisboa passaram a disponibilizar audiodescrição ([ligação](#)). A última edição foi “online”.

d) Transcrição

Transcrever significa passar a escrito, por exemplo, aquilo que se ouve, como discursos, falas, apresentações, etc.

Porém, uma transcrição literal não será acessível a público que não domine o idioma apresentado, ou que tenha dificuldades de leitura, por questões cognitivas, de visão ou outras. Assim, sem desvirtuar o conteúdo original, a transcrição pode apresentar-se num formato simplificado, menos extenso e de compreensão mais fácil.

A disponibilização da transcrição pode ser feita durante ou após o evento. Considere contratar uma empresa especializada caso o volume da transcrição seja grande ou a sua precisão seja um fator importante.

As transcrições

- tornam o conteúdo do vídeo mais pesquisável, potenciando a experiência do utilizador. Os mecanismos de pesquisa podem rastrear o seu conteúdo e redirecionar o tráfego para o site de origem do vídeo, e os espectadores, no site, podem também encontrar mais facilmente os vídeos que procuram;
- permitem a criação de conteúdo derivado, como clipes e montagens, de outro modo com o seu significado inacessível;
- são a base para a tradução para línguas estrangeiras (legendas);
- melhoram o SEO (*Search Engine Optimization*).

e) Dobragem

Solução pouco compreendida, é também pouco usada, mas a tradução oral dos conteúdos permite que quem não sabe ou não consegue ler a tradução nas legendas acompanhe o evento.

f) Escrita simples

Escrever de forma simples é um dever - escrevemos para sermos compreendidos -, e um direito - compreender aquilo que nos é comunicado. Simplificar a informação não significa resumi-la nem lhe retira valor ou seriedade. Também nada tem a ver com subapreciar as capacidades do leitor. Simplificar a informação passa por comunicá-la de forma mais acessível. Simples significa fácil de entender.

Mudar a forma como transmitimos a informação aumenta o universo daqueles com quem podemos comunicar, oferece-lhes mais autonomia, fomenta a igualdade de oportunidades, reforça a inclusão social, e claro, permite uma melhor compreensão da mensagem.

A escrita simples permite o acesso à informação, por isso deve ser aplicada em todos os formatos e suportes de comunicação, como por exemplo, o Diretório de serviços, procedimentos de segurança, informação institucional no site e equipamentos interativos.

Uma escrita simples funciona também como base para desenvolver outros formatos de comunicação alternativos, como a audiodescrição, a Língua Gestual e a escrita pictográfica, que por si já requerem estruturas simplificadas.



Símbolo internacional de informação escrita de forma simplificada | *Easy Reading*

Todos nós beneficiamos da escrita simples porque a sua abordagem é transversal. Na diversidade humana incluem-se pessoas com deficiência intelectual e défice de atenção, crianças em fase de aprendizagem, pessoas com dislexia ou pessoas com pouca escolaridade, turistas de outras nacionalidades que não dominam o idioma, a comunidade surda habituada a outra língua, mas também alguém com baixa visão ou com dificuldade em permanecer muito tempo de pé, pessoas com pressa ou simplesmente pouco interessadas.

Algumas ideias para escrever de forma simples

- hierarquizar a informação em níveis de importância;
- ser direto e claro, recorrendo também a exemplos e ilustrações;
- usar palavras simples, comuns e conhecidas do leitor;
- desenvolver uma estrutura curta (frases e parágrafos);
- adotar um discurso ativo e pessoal;
- facultar meios para a obter informação complementar.

g) Outras soluções

O *Google Meet* tem leitores de ecrã incorporados e lupas que permitem um zoom de página inteira.

O *Microsoft Teams* permite reduzir o ruído em segundo plano.

No *Youtube* permite-se ao utilizador personalizar as legendas, escolhendo, por exemplo, o tipo, cor e tamanho da letra, a cor do fundo, entre outras opções.

Síntese de boas práticas para eventos online

- Plataforma de navegação simples, intuitiva e acessível;
- Adaptabilidade da plataforma ao suporte de utilização;
- Formulário de inscrição acessível;
- Formatos alternativos para a comunicação dos conteúdos;
- Divulgação acessível e em formatos adaptados;
- Site acessível.

* As boas práticas mencionadas representam apenas uma amostra da realidade.

6

Comunicação e divulgação

6.1. Comunicação Acessível e Inclusiva

Comunicar bem contribui significativamente para o sucesso de uma iniciativa. “Bem” significa:

- de forma perceptível, de maneira que a informação a passar alcance o maior leque de públicos;
- de forma acessível, para responder à diversidade funcional humana;
- de forma legível, para que o conteúdo informativo não seja preterido pela estética visual;
- de forma explícita, garantindo a difusão das condições de acessibilidade.

O investimento na divulgação das condições de acessibilidade do evento deve ser explícito e partilhado através dos canais de comunicação.

Uma abordagem comunicativa inclusiva deve passar por um atendimento inclusivo, onde receber bem todos os públicos seja uma premissa.

Além da componente humana, para garantir que a informação escrita chega a mais públicos, ao convencional formato tinta-papel podem juntar-se formatos alternativos indo assim ao encontro da diversidade funcional do público. Se queremos receber todos, devemos conseguir comunicar com Todos.

A difusão é de largo espectro, e como tal o material promocional deve também incluir imagens de pessoas com necessidades de acesso.

Sempre que possível, o programa, as sinopses e folhas de sala, os cartazes promocionais e a agenda, devem estar preparados em formatos alternativos, promovendo-se em simultâneo a vontade de receber bem todos os visitantes e a pertinência de considerar o evento inclusivo e acessível para Todos.

Exemplo de boas práticas

O cartaz de 2020 da Festa do Avante ([ligação](#)) é uma boa prática da divulgação da acessibilidade e da inclusão da diferença.



Esta abordagem multiformato prevê que a mesma mensagem e conteúdos possam ser apresentados e transmitidos de diversas formas, através de diferentes meios e utilizando técnicas distintas: o Braille, os macrocaracteres, a escrita simples e uma versão digital. Estas diversas formas de comunicar são complementares e visam chegar ao maior número de pessoas possível, em função das diversas capacidades de receber as mensagens.

A mensagem, no seu conteúdo, apresentação e teor, reflete a essência do evento.

Devido a essa diversidade interpretativa, quando a informação é verdadeiramente importante ou de relevância superior, não pressuponha qualquer pré-conhecimento do público e desengane-se se acha que todos vão seguir a mesma linha de interpretação. Assim, seja claro e concreto, não se socorra apenas nos estilos, tamanhos e cores para destacar informação.

Se a entidade investe em tornar a sua programação acessível e inclusiva, não deve descurar numa comunicação direcionada. Pretendendo-se informar um conjunto alargado de públicos ou, pelo contrário, informar um segmento específico, a informação deve chegar-lhes através dos canais que esses públicos usam ou consultam, e de forma que lhes faça também sentido.

Dica!

Use imagens ou ilustrações para completar o texto, mas nunca como fundo. Não se esqueça do “alt text”.

A LGP – Língua Gestual Portuguesa, enquanto formato de comunicação visual, tem grande aplicabilidade num canal digital. Nesse sentido, os vídeos promocionais ou outro material audiovisual devem, sempre que possível, incluir LGP, ser também legendados e audiodescritos.

Faz ainda parte da comunicação do evento a avaliação das condições e recursos disponibilizados, consultando os seus usufrutuários, com e sem deficiência, e, claro, a equipa. Para além de ser importante para melhorias e adaptações futuras, permite perceber o impacto causado.

A comunicação com o público pressupõe também um relacionamento próximo, sobretudo quando se trata de um público cujas necessidades não dominamos. É fundamental avaliar com ele as condições e recursos disponibilizados, para perceber o impacto e proceder a melhorias e adaptações futuras. Também a equipa, de forma geral, deve ser consultada, pois a verdadeira acessibilidade e inclusão não é produto de um departamento específico.

É relevante preparar a informação mais pertinente em diversos formatos indo assim ao encontro da diversidade funcional do público. Esta abordagem multiformato prevê que a mesma mensagem e conteúdos possam ser apresentados e transmitidos de diversas formas.

Falamos de transmitir o conteúdo escrito de uma forma simples (*plain language* ou escrita simples) para uma leitura fácil, com caracteres impressos a negro, de forma ampliada e com alto contraste, com impressão em Braille, com uma versão digital, acessível e passível de conversão e adaptação a outros formatos específicos.

Embora não devesse ser considerado um formato alternativo, a escrita simples também dá origem a formatos alternativos de comunicação, particularmente úteis a públicos com deficiência intelectual, de tenra idade ou com dificuldades auditivas. A escrita simples deve ser transversal a todos os canais de comunicação com o público.

6.2. Acessibilidade WEB

Os meios digitais são canais cada vez mais importantes no lazer, na comunicação e no acesso à informação. Os websites são a montra do evento, a fonte que reúne toda a informação necessária e complementar sobre o evento. Nesse sentido, devem ser eles próprios uma ferramenta acessível e incluir informação sobre acessibilidade.

Ao ser acessível, a web permite à diversidade humana (funcional, etária, cultural, etc.) o acesso a conteúdos e funcionalidades digitais, com ou sem o auxílio de produtos tecnológicos de apoio.

Um website acessível é aquele que cumpre as regras [WCAG \(ligação\)](#). À semelhança do Design Universal, que estabelece sete princípios orientadores, o WCAG estabeleceu cinco diretrizes, nomeadamente:

- **Percetibilidade:** a informação e os *interfaces* devem ser perceptíveis aos utilizadores. Cabem neste contexto os textos alternativos (“*alt text*”) para conteúdo visual, e as legendas e audiodescrição automáticas;
- **Operacionalidade:** os *interfaces* e a navegação devem ser operáveis;
- **Compreensão:** a informação e a operação dos *interfaces* devem ser compreensíveis. Cabe neste ponto a legibilidade e compreensibilidade do texto;
- **Robustez:** o conteúdo deve estar suficientemente consolidado para conseguir ser interpretado por uma ampla variedade de utilizadores, incluindo tecnologias assistivas. Salva-se, portanto, a compatibilidade com os produtos de apoio;
- **Conformidade:** critérios de conformidade dos sites com o WCAG 2.1.

Muitas das regras que asseguram as condições de acesso ao site acontecem ao nível do código HTML das páginas. Essas diretrizes procuram permitir que os sites consigam ser lidos por produtos de apoio, como os leitores de ecrã. Para tal, as imagens e tabelas apresentadas têm texto alternativo, para que esses mesmos produtos traduzam a imagem, lendo o seu conteúdo escrito, e a informação está devidamente hierarquizada, usando-se corretamente os cabeçalhos para identificar os títulos e a hierarquia dos conteúdos.

A utilização (navegação) fácil do site implica cuidados físicos e cognitivos, que na verdade, procuram assegurar que qualquer pessoa, familiarizada ou não com a tecnologia, com ou sem deficiência, consiga utilizar aquele site: evitar menus que rapidamente desaparecem da vista; procurar que os conteúdos não estejam ocultos e reforçar a sua localização com o “mapa do site”; clarificar a utilidade de determinado botão; garantir que as hiperligações estão ativas e atualizadas; programar para que a navegação possa ser feita usando exclusivamente o teclado.

Por último, mas não menos importante, o conteúdo deve ser perceptível: simples, claro, conciso e direto. O site vai ser consultado por pessoas com históricos diversos, competências variadas, interesses diferentes, idades heterogéneas, por isso, a forma de expressão deve encontrar um tom que consiga ser alcançada por Todos.

O design acessível implica escolhas estéticas e visuais conscientes, para que, por conseguinte, seja possível uma boa leitura e utilização do site. Usando bons contrastes, fontes de tipo simples e tamanho grande, espaçamentos adequados entre linhas e palavras, parágrafos alinhados à esquerda e texto orientado na horizontal, a informação terá maior probabilidade de conseguir ser lida.

A Resolução do Conselho de Ministros nº155/2007 já havia introduzido a acessibilidade dos websites na legislação nacional; mais recentemente o Decreto-Lei nº 83/2018 transpôs a Diretiva (UE) 2016/2102, passando a exigir determinados requisitos de acessibilidade para os sítios web e aplicações móveis de organismos públicos. É também devido a este documento que encontramos nos sites a sua “Declaração de Acessibilidade Web”, informação que passou a ser obrigatória.

Há ferramentas online, algumas gratuitas, que permitem diagnosticar o nível de acessibilidade dos websites, identificando os erros por tipo: A, AA e AAA, respetivamente do mais básico ao mais cumpridor. Porém, embora sejam um bom ponto de partida, estas ferramentas têm limites, nomeadamente o facto de serem máquinas automáticas e por isso não conseguirem avaliar aquilo que é específico ao ser humano, como contrastes e tamanhos.

O Selo de Usabilidade e Acessibilidade atribuído pela Agência para Modernização Administrativa em colaboração com o Instituto Nacional para a Reabilitação aos melhores exemplos de boas práticas em websites e aplicações móveis, vem reforçar a necessidade de tornar o mundo digital mais acessível.

Independentemente de ter ou não acessibilidade web, o web site deve conter informação sobre a acessibilidade material e imaterial do evento promovido. Não se trata de indicar apenas as condições estruturais disponíveis, mas também os serviços oferecidos, e os procedimentos necessários para os solicitar ou usar. Pode estar contextualizada nas FAQ, pode apresentar-se como um separador próprio, pode ser uma hiperligação para uma plataforma dedicada à acessibilidade, ou pode ser um documento para descarregar. Imagens e esquemas são, muitas vezes, de maior valor do que as descrições escritas.

Exemplo de boas práticas

O AgitÁgueda é um exemplo de evento ao ar-livre onde as informações gerais da acessibilidade no evento, apresentadas online, estão bastante completas.

O Cinema São Jorge ([ligação](#)) e o Teatro da Trindade, ambos em Lisboa, são bons exemplos da partilha de informações gerais da acessibilidade.

Se a entidade investe em tornar a sua programação acessível e inclusiva, não deve descurar numa comunicação direcionada. Pretendendo-se informar um conjunto alargado de públicos ou, pelo contrário, informar um segmento específico, a informação deve chegar-lhes através dos canais que esses públicos usam ou consultam, e de forma que lhes faça também sentido.

Dica!

Consoante as alterações que a plataforma precisa, deve ou pode ter, considere uma candidatura ao Selo de Usabilidade e Acessibilidade. No final, não se esqueça de incluir o ícone da acessibilidade web!

<https://amagovpt.github.io/kit-selo/>

7

Qualificação dos Recursos Humanos

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

Definir boas práticas de acessibilidade universal e inclusão na oferta turística nacional, necessita, antes de mais, de conhecimento e de sensibilização para o tema. Só assim será possível avaliar e propor iniciativas destinadas a inovar, disseminar e implementar soluções de acessibilidade de forma transversal. Neste sentido, contribuir para a preparação técnica dos profissionais dos equipamentos da oferta turística em questões de acesso e de atendimento inclusivo, de forma a promover a mudança, é fundamental.

A importância da formação profissional é cada vez mais evidente, tanto para quem emprega, como para os colaboradores que integram uma equipa ou uma entidade. A integração, no quadro dos colaboradores, de pessoas com deficiência, considerando as suas capacidades, será sempre uma mais-valia para as equipas e para a imagem de responsabilidade social de uma organização.

Investir em formação profissional começa a ser percecionado como veículo de excelência na valorização do capital humano. A aposta na formação profissional deixa de ser vista como atividade extraprofissional e como uma perda de tempo e é, cada vez mais, encarada como um investimento com retorno.

Com a qualificação dos recursos humanos, estes aprendem a conhecer a realidade das pessoas com deficiência ou com diversas limitações que condicionam a sua funcionalidade durante a fruição turística e habilitam-se a saber dar resposta a um contexto onde o turista é cada vez mais exigente e melhor informado.

A formação dos Recursos Humanos nesta temática apenas vem reforçar o que o setor sempre procurou: responder às necessidades dos visitantes, sejam elas de que natureza forem, e superar as suas expectativas. Os turistas com limitações têm expectativas baixas em relação às condições de acessibilidade e sobre um atendimento inclusivo profissional e esclarecido, transformando esta vertente da formação numa oportunidade e um fator de competitividade que gera valor.

Dica!

Os visitantes são cada vez mais exigentes pelo que a inovação, a criatividade, a necessidade de receber bem todos os visitantes, independentemente da sua diversidade funcional, assumem uma importância cada vez maior.

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

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

Os profissionais do setor devidamente formados nesta matéria deverão estar capacitados para responder a três tópicos essenciais da temática do turismo acessível, nomeadamente:

- quem são as pessoas com necessidades específicas, quando fazem turismo; que essas pessoas devem ser tratadas de forma inclusiva, ou seja, devem ser tratadas como qualquer outro visitante/turista, respeitando as respetivas diferenças individuais;
- o que são requisitos de acessibilidade e requisitos de serviço inclusivo que a oferta turística deve ter;
- qual a dimensão do potencial de negócio que o mercado do turismo acessível para Todos pode proporcionar, motivando uma melhoria contínua das respostas aos clientes.

É relevante efetuar, em contexto de formação, algumas experiências de simulação das diversas limitações que a deficiência impõe nas atividades de vida diária. A estas atividades designamos “Viver a Diferença”: Rodar para Andar, Ver para Ouvir, Ouvir para Ver, Sentir para Ver.

Através da capacitação dos Recursos Humanos, pretende-se alavancar as valências de acessibilidade dos Eventos, nomeadamente na prestação de informação sobre as condições de acessibilidade física do espaço, dos seus serviços, e do que é inerente à fruição do evento.

Para além dos aspetos ligados às condições de acessibilidade das infraestruturas, as competências de atendimento e prestação dos serviços, são de grande relevância.

Outro aspeto crucial a abordar em sede de formação é o facto de haver a necessidade de uma abordagem holística da prestação dos serviços, considerando que a equipa técnica visitante pode integrar pessoas com deficiência. Ou seja, dispor de contactos de uma cadeia articulada de serviços acessíveis e qualificados que cubram, por exemplo a viagem, o alojamento, a alimentação e os cuidados de saúde.

Encontram-se disponíveis diversas ferramentas para a capacitação e qualificação dos recursos humanos, tais como:

- Plataforma de formação à distância, da Accessible Portugal, diversos conteúdos sobre Atendimento Inclusivo;
- UFCD's em Turismo acessível – Formação Certificada;
- Ações de formação sobre atendimento inclusivo na Academia Digital do Turismo de Portugal;
- Workshops de sensibilização ministrados pela Accessible Portugal e outras entidades formadoras;
- Guias Práticos sobre temáticas de acessibilidade.

Ferramentas de apoio disponíveis

Para aceder às ferramentas, clicar em cima das imagens.



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



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



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



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



A Acesso Cultura promove o acesso – físico, social e intelectual – à participação cultural. Criou o site <https://www.cultura-acessivel.pt/> com a agenda da programação acessível.



O Canal ALL FOR ALL, presente no Portal Business do site do Turismo de Portugal, disponibiliza ferramentas técnicas de apoio à gestão, divulga as boas práticas de acessibilidade da oferta turística nacional e promove a sensibilização dos empresários e das entidades públicas para a importância crescente da acessibilidade dos equipamentos e serviços turísticos.



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



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

Glossário

Acessibilidade

Conjunto das condições que dão às pessoas com deficiência(s) a possibilidade de acesso a serviços, equipamentos e instalações, bem como a possibilidade de utilizar e usufruir de produtos, ambientes, serviços e informação.

Característica de um ambiente ou objeto que permite estabelecer um relacionamento com qualquer pessoa (diversificada nas necessidades, características e capacidades), e a sua utilização confortável, autónoma e segura.

Acessibilidade web

Critérios no âmbito do acesso, navegação, conteúdos e funcionalidades, aplicados aos websites, que permitam a sua utilização por qualquer pessoa, independentemente das suas limitações e da eventual utilização de produtos tecnológicos de apoio.

Acesso frontal

Espaço livre debaixo de um móvel (mesa, balcão, lavatório, etc.) com altura ($\geq 70\text{cm}$), largura ($\geq 75\text{ cm}$) e profundidade ($\geq 60\text{ cm}$) suficientes para que uma cadeira de rodas se aproxime de frente e encaixe sob o móvel.

Adaptação razoável

Modificação ou ajuste de curto prazo e de baixo impacto, que não implica uma carga desproporcionada ou indevida, com vista à acessibilidade de serviços, equipamentos e espaços.

Definição segundo a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

Adaptado

Tudo aquilo (espaços, objetos, equipamentos, informação, etc.) que foi alterado posteriormente para se tornar acessível.

Adaptável

Tudo aquilo (espaços, objetos, equipamentos, informação, etc.) que pode ser alterado para se tornar acessível.

Ajudas técnicas | Produtos de apoio

Conjunto de soluções como “dispositivos, equipamento, instrumentos, tecnologia e software, especialmente produzidos ou geralmente disponíveis para prevenir, compensar, monitorizar, aliviar, ou neutralizar as incapacidades, limitações das atividades e restrições na participação” na vida profissional e social. São meios que promovem a autonomia e integração das pessoas com deficiência no meio ambiente.

Amplificador de ecrã | Telelupa

Dispositivo eletrónico com grande poder de ampliação que facilita a leitura às pessoas com baixa visão.

Programa de computador que amplia uma parte do ecrã. É utilizado, sobretudo, por pessoas com baixa visão.

AIVD - Atividades Instrumentais da Vida Diária

Conjunto de atividades complexas, necessárias para uma vida independente. São exemplos: a gestão das finanças, a manutenção doméstica, a administração de medicamentos, etc.

AVD - Atividades da Vida Diária

Conjunto de atividades básicas de autocuidado. São exemplos: a alimentação, a higiene, o vestir, etc.

Audiodescrição

Tradução de imagens visuais, estáticas ou dinâmicas, e sons não contextualizados, em palavras, permitindo a sua apreensão sem o uso da visão.

Autonomia | Vida independente

Independência. Capacidade individual de estabelecer e concretizar objetivos. Processo de autoconhecimento através do qual o indivíduo adquire capacidades que o tornam moralmente responsável, sobre si e sobre o meio que o rodeia.

Baixa visão

A acuidade visual das pessoas com baixa visão é muito variável. É definida como uma condição na qual a visão da pessoa não pode ser totalmente corrigida por óculos, interferindo com as atividades diárias, assim como a leitura e a condução. Pode ocorrer em pessoas de qualquer idade, como resultado de condições tais como degeneração macular, glaucoma, retinopatia diabética, ou catarata.

Braille

Sistema universal de escrita e leitura tátil para cegos, inventado pelo francês Louis Braille em 1825.

Cão de assistência

Referência genérica do cão treinado para acompanhar, guiar e auxiliar a pessoa com deficiência, com o objetivo de melhorar a sua mobilidade e independência. Estes cães podem aceder à generalidade dos locais, transportes e estabelecimentos de acesso público. Caso a legislação assim o permita, podem incluir-se nesta categoria outros animais que não cães.

Cão de serviço

Cão treinado ou em fase de treino para auxiliar a pessoa com deficiência mental, orgânica ou motora. É uma das categorias do cão de assistência.

Cão guia

Cão treinado ou em fase de treino para auxiliar a pessoa com deficiência visual. É uma das categorias do cão de assistência.

Cão para surdo

Cão treinado ou em fase de treino para auxiliar a pessoa com deficiência auditiva. É uma das categorias do cão de assistência.

Cegueira

Perda total, congênita ou adquirida, das funções visuais.

CIF - Classificação Internacional de Funcionalidade

Sistema de classificação aprovado em 2001, inserido na família de classificações internacionais da Organização Mundial de Saúde (OMS). Descreve, avalia e mede a funcionalidade, saúde e incapacidade de um indivíduo.

Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência

Convenção adotada em dezembro de 2006 pelos Estados Partes da Organização das Nações Unidas. Foi ratificada em Portugal em julho de 2009. O documento, que tem como objetivo garantir e promover os direitos humanos das pessoas com deficiência, veio reforçar a proibição da discriminação das pessoas com deficiência e estimular a sua participação na sociedade.

Deficiência

Segundo a OMS, é o resultado da interação entre as capacidades de uma pessoa com alterações orgânicas (estruturais ou funcionais) e a capacidades de inclusão da sociedade em que vive, que face às limitações de cada um, lhe pode impor mais ou menos barreiras, dificultando a sua total e eficiente participação na sociedade.

Deficiência auditiva

Redução ou perda, de caráter congénito ou adquirido, da capacidade auditiva. É considerado surdo todo o indivíduo cuja audição não é funcional no dia-a-dia, e considerado parcialmente surdo todo aquele cuja capacidade de ouvir, com ou sem prótese auditiva, é funcional, ainda que deficiente. A deficiência auditiva é categorizada em níveis, do ligeiro ao profundo, variando quanto ao grau de perda auditiva.

Deficiência motora

Disfunção física ou motora, de caráter congénito ou adquirido, que pode afetar a mobilidade, o equilíbrio, a flexibilidade, a coordenação motora, o controlo de movimentos e a fala de um indivíduo.

Deficiência visual

Redução ou perda, de caráter congénito ou adquirido, da capacidade visual, num ou em ambos os olhos. Tem caráter definitivo, não sendo suscetível de ser melhorada ou corrigida.

Design universal | Design for all

Desenho para todos. Design que inclui, concebido livre de barreiras e dirigido ao maior número possível de utilizadores, tendo em conta a diversidade humana. Design não especificado e cuja utilização não carece de adaptações. Rege-se por sete princípios: uso equitativo; flexibilidade de uso; uso simples e intuitivo; informação de uso perceptível; uso tolerante ao erro; utilização de baixo esforço físico; e utilização com tamanho e espaço de abordagem. Ver detalhe em Anexo I

Destino turístico

Segundo a OMT, é um espaço físico, com ou sem delimitações administrativas e ou analíticas, no qual um visitante pode pernoitar. Local que agrega produtos e serviços, atividades e experiências de valor turístico.

Doença crónica

Segundo a OMS, são doenças permanentes e de longa duração (para a vida), de causas irreversíveis e que provocam invalidez em graus variáveis. Exigem formas particulares de reeducação e reabilitação, obrigam o doente a seguir determinadas prescrições terapêuticas, necessitam de controlo periódico, de observação e tratamentos regulares.

Equidade

Qualidade do que é justo, que proporciona direitos idênticos adaptando-os às necessidades e características de cada pessoa ou situação.

Escrita simples

Técnica para a elaboração de textos simples e claros, de modo a serem perceptíveis ao leitor. Simplificação de um texto para uma leitura fácil (ver entrada).

Espaço de transferência

Área livre que o utilizador de uma cadeira de rodas necessita para passar da sua cadeira para outro apoio horizontal (como a cama, a sanita, um assento, etc.).

Fatores ambientais

Constituem o ambiente físico, social e atitudinal no qual as pessoas desenvolvem a sua vida.

Formato alternativo

Forma não convencional de apresentar a informação, adaptada a uma necessidade específica. São exemplos: o texto ampliado (macrocaracteres), o Braille, a legendagem, a audiodescrição, os formatos áudio e eletrónico.

Funcionalidade

Capacidade das funções e estruturas do corpo de um indivíduo executarem determinada tarefa e atividade. Resposta à interação entre um indivíduo com deficiência, o seu contexto pessoal e o meio ambiental envolvente.

Idoso | Sénior

Segundo a Organização Mundial da Saúde, sénior é a pessoa com idade igual ou superior a 65 anos (em países desenvolvidos) e com mais de 60 anos nos países em desenvolvimento.

Igualdade

Uniformidade. Qualidade que proporciona direitos idênticos, independentemente das necessidades e características de cada pessoa ou situação.

Incapacidade

Termo genérico para as consequências de uma deficiência, que acarretam limitações da atividade e restrições na participação. A incapacidade reflete os aspetos negativos da interação entre um indivíduo, os seus fatores pessoais e ambientais.

Inclusão

Processo pelo qual a sociedade desenvolve mecanismos de transformação por forma a poder incluir, nos seus sistemas gerais, a globalidade dos cidadãos na vida social.

INR - Instituto Nacional para a Reabilitação

Instituto Público responsável por assegurar o planeamento, a execução e a coordenação das políticas nacionais destinadas a promover os direitos das pessoas com deficiência.

Integração

Processo de participação das pessoas, na sua variedade humana e funcional, na sociedade, desde que estas revelem e/ ou desenvolvam as características e os requisitos necessários para se ajustarem aos sistemas e estruturas sociais gerais. Conjunto de condições criadas para que essa diversidade humana assuma em pleno o seu papel na vida social.

ISO - International Organization for Standardization

Organização Internacional de Normalização criada em 1947, com sede em Genebra, na Suíça. Entidade que aprova normas internacionais em diversas áreas de interesse, classificando, por exemplo, normas técnicas e de procedimento. Em Portugal, a entidade responsável pela certificação das normas ISO é o Instituto Português da Qualidade (IPQ).

Leitor de ecrã

Software (programa de computador) utilizado por pessoas com deficiência visual, que envia o conteúdo escrito no ecrã do computador para um sintetizador de voz, para ser vocalizado. Em complemento, o texto também pode ser enviado para uma Linha Braille.

Leitura fácil

Método de apresentação de informação escrita que facilita a compreensão por parte das pessoas com dificuldades de leitura. Intrinsecamente associada à escrita simples.

Limitação

Perda ou anomalia na estrutura corporal ou na função fisiológica e mental de um indivíduo. Desvio do padrão estatístico.

Língua gestual

Língua materna de uma comunidade de surdos. Cada país tem a(s) sua(s) língua(s) gestual(is); em Portugal existe a Língua Gestual Portuguesa (LGP). Esta língua, de receção visual, é produzida por movimentos das mãos (gestos), do corpo e por expressões faciais. Tem um vocabulário e gramática próprios.

Linha braille

Hardware semelhante a um teclado que exhibe dinamicamente em Braille as informações escritas que vão surgindo no ecrã do equipamento informático a ele ligado.

Linha-guia

Elemento natural ou edificado com relevo, de que uma pessoa cega utilizadora de bengala se serve para orientação.

MICE

M.I.C.E é uma sigla internacional que significa Reuniões (Meetings), Incentivos (Incentives), Conferências (Conferences) and Feiras (Exhibitions); por vezes o “E” surge associado a Eventos e o “C” a Congressos / Convenções.

A sigla é aplicada a um tipo específico de turismo – o turismo de negócios e eventos, caracterizado por objetivos muito específicos, ser muito exigente, implicar um planeamento antecipado e abranger grupos grandes.

Esta tipologia de turistas assume normalmente a forma de pessoas jurídicas (entidades) e viajam no âmbito da sua atividade profissional e/ou académica.

Mobilidade condicionada

Estado permanente que limita ou impossibilita a mobilidade do indivíduo. São exemplos: pessoas em cadeiras de rodas, pessoas incapazes de andar ou que não conseguem percorrer grandes distâncias, pessoas com dificuldades sensoriais.

Mobilidade reduzida

Estado temporário ou permanente que limita a mobilidade do indivíduo e dificulta a sua capacidade de se relacionar com o meio e de o utilizar. São exemplos: uma mulher grávida, um utilizador temporário de canadianas, um idoso, uma criança na fase de aprendizagem.

Multideficiência | Plurideficiência

Combinação de limitações (cognitivas, motoras ou sensoriais), associadas ou não entre si, no mesmo indivíduo.

Multideficiência | Plurideficiência

Combinação de limitações (cognitivas, motoras ou sensoriais), associadas ou não entre si, no mesmo indivíduo.

OMS - Organização Mundial de Saúde

Agência especializada em saúde, subordinada à Organização das Nações Unidas. Foi fundada em 1948 e tem sede em Genebra, na Suíça.

OMT - Organização Mundial de Turismo

Agência especializada no turismo, subordinada à Organização das Nações Unidas. Foi fundada em 1974 e tem sede em Madrid, Espanha.

Piso tátil

Piso geralmente com textura, e por vezes também cor, diferente ao piso adjacente, que serve de alerta ou de linha guia para uma pessoa cega ou com baixa visão.

Reabilitação

Mobilização de apoios e intervenções multidisciplinares visando a recuperação de um indivíduo com limitações motoras ou sensoriais, congénitas ou adquiridas, e a sua (re)integração na sociedade. Desenvolvimento de competências para fazer face à resolução das necessidades emergentes de um novo quadro clínico.

Sistema de amplificação auditiva

Mecanismo de apoio a pessoas que utilizam aparelhos auditivos ou implantes cocleares, que aumenta o volume e a clareza de uma determinada fonte de som. São exemplos: a rádio FM, a luz de infravermelhos e o anel de indução magnética.

Surdez

Perda total, congénita ou adquirida, das funções auditivas.

Turismo acessível

Forma de turismo que envolve um processo colaborativo encadeado para permitir o acesso de pessoas com necessidades específicas ao turismo, de forma independente e equitativa, através do fornecimento de produtos, serviços e espaços enquadrados no design universal.

Turismo acessível e inclusivo

Resulta da conjugação das condições materiais e físicas do local que recebe o turista (acessibilidade das infraestruturas) com o atendimento inclusivo que lhe é oferecido.

Usabilidade

Define a facilidade de acesso e de utilização de um espaço ou produto por utilizadores específicos, de forma que consigam resultados eficazes e satisfatórios.

W3C - World Wide Web Consortium

Organização internacional de padronização da web. Sediada nos Estados Unidos da América, a organização foi fundada em 1994. Responsável pela publicação do WCAG - Web Content Accessibility Guidelines, um conjunto de diretrizes para tornar a web mais acessível ao nível da criação e interpretação de conteúdos; a versão 2.0 tornou-se um padrão da ISO.

Zona de descanso

Área integrada num espaço ou ambiente interior ou exterior, não supervisionada, criada para dar resposta a necessidades específicas pontuais (amamentação, administração de medicação, etc.) e permitir descanso sentado temporário durante um percurso ou atividade turística.

Zona de permanência

Espaço que um utilizador de cadeira de rodas precisa quando está parado, por exemplo, diante de um elevador ou de uma porta.

Zona de rotação

Espaço livre que um utilizador de cadeira de rodas precisa para manobrar a cadeira de modo a poder ajustar a sua posição, aproximar-se de algo, utilizar alguma coisa, inverter o sentido da marcha ou mudar de direção.

Abreviaturas comuns

DGPC - Direcção Geral do Património Cultural

DA - Deficiência Auditiva

DI - Deficiência Intelectual

DM - Deficiência Motora

DV - Deficiência Visual

INR - Instituto Nacional para a Reabilitação

LGP - Língua Gestual Portuguesa

OMS - Organização Mundial de Saúde

OMT - Organização Mundial de Turismo

PMR - Pessoa com Mobilidade Reduzida

PNEA - Pessoa com Necessidades Específicas Auditivas

PNE - Pessoa com Necessidades Específicas

PNEI - Pessoa com Necessidades Específicas Intelectuais

PNEV - Pessoa com Necessidades Específicas Visuais

TAI - Turismo Acessível e Inclusivo

TP - Turismo de Portugal IP

Enquadramento jurídico nacional - Acessibilidade e Inclusão

[Constituição da República Portuguesa \(ligação\)](#)

Capítulo III - Direitos e deveres sociais, artigo 71.º.

[Lei Constitucional n.º 1/97 \(ligação\)](#)

A Língua Gestual Portuguesa é reconhecida como língua oficial na quarta revisão da Constituição da República Portuguesa.

[Resolução do Conselho de Ministros n.º 97/99 \(ligação\)](#)

Estabelece regras relativas à acessibilidade pelos cidadãos com necessidades especiais aos conteúdos de organismos públicos na Internet.

[Decreto-Lei n.º 307/2003 \(ligação\)](#)

Aprova o cartão de estacionamento de modelo comunitário para pessoas com deficiência condicionadas na sua mobilidade.

Ver Decreto-Lei n.º 128/2017, de 9 de outubro, que altera o cartão de estacionamento de modelo comunitário.

Ver Lei n.º 48/2017 que estabelecendo a obrigatoriedade de as entidades públicas assegurarem lugares de estacionamento para pessoas com deficiência, altera o Decreto-Lei n.º 307/2003.

[Lei n.º 38/2004 \(ligação\)](#)

Define as bases gerais do regime jurídico da prevenção, habilitação, reabilitação e participação da pessoa com deficiência.

[Decreto-Lei n.º 163/2006 \(ligação\)](#)

Aprova o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais, revogando o Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de maio.

[Lei n.º 46/2006 \(ligação\)](#)

Proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde.

[Decreto-Lei n.º 74/2007 \(ligação\)](#)

Consagra o direito de acesso das pessoas com deficiência acompanhadas de cães de assistência a locais, transportes e estabelecimentos de acesso público, revogando o Decreto-Lei n.º 118/99, de 14 de abril.

[Resolução da Assembleia da República n.º 56/2009 \(ligação\)](#)

Aprova a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada em Nova Iorque em 30 de março de 2007.

[Decreto do Presidente da República n.º 71/2009 \(ligação\)](#)

Ratifica a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada em Nova Iorque em 30 de março de 2007.

[Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012 \(ligação\)](#)

Aprova o Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital – a Administração Pública adota as Normas WCAG 2.0 do WC3. Ver Lei n.º 36/2011, de 21 de junho.

[Resolução da Assembleia da República n.º 102/2014 \(ligação\)](#)

Recomenda ao Governo o cumprimento da legislação sobre acessibilidades e medidas mais eficazes para a eliminação de barreiras arquitetónicas.

[Resolução da Assembleia da República n.º 103/2014 \(ligação\)](#)

Visa a eliminação das barreiras arquitetónicas pela garantia do direito de todos os cidadãos à mobilidade e à acessibilidade.

[Decreto-Lei n.º 58/2016 \(ligação\)](#)

Institui a obrigatoriedade de prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo.

[Decreto-Lei n.º 125/2017 \(ligação\)](#)

Altera o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais.

[Decreto-Lei n.º 126/2017 \(ligação\)](#)

Oficializa o sistema Braille em Portugal.

[Resolução da Assembleia da República n.º 111/2017 \(ligação\)](#)

Recomenda ao Governo que promova uma campanha nacional de sensibilização para o cumprimento da lei da acessibilidade.

[Decreto-Lei n.º 83/2018 \(ligação\)](#)

Define os requisitos de acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis de organismos públicos, transpondo a Diretiva (UE) 2016/2102.

[Portaria n.º 200/2020 \(ligação\)](#)

Cria e regulamenta o Programa de Acessibilidades aos Serviços Públicos e na Via Pública.

[Diretiva Comunitária 2019/882 \(ligação\)](#)

European Accessibility Act

[ISO 21 902 – Turismo e serviços relacionados \(ligação\)](#)

Turismo acessível para todos, 13 de julho de 2021 a primeira Norma Internacional dedicada ao Turismo Acessível.

Notas finais

De referir que neste Guia não se identificam exaustivamente todas as soluções de apoio e competências de atendimento a públicos com necessidades específicas.

Salienta-se ainda que as situações e recomendações descritas nesta ferramenta de boas práticas são preferenciais e indicativas, não dispensando a consulta e observância da legislação aplicável.

As recomendações apresentadas não deverão por em causa, ou mesmo sobrepor-se às normas sanitárias, emanadas pela DGS quanto à pandemia COVID 19.

Agradecimentos

Os nossos agradecimentos às diversas Entidades que nos cederam as imagens ilustrativas, nomeadamente Joana Sousa (Interprete de Língua Gestual Portuguesa), ao Município de Santa Maria da Feira – organizador do evento Viagem Medieval em Terras de Santa Maria –, à ProAsolutions e ao Turismo de Portugal (arquiteta Rita Pacheco), pelos croquis que ilustram diversas situações de eventos exteriores.

Anexos

Anexo I

Design Universal

A expressão “Design Universal” significa desenho para todos. Ou seja, projetar para o maior número possível de utilizadores, tendo em conta a DIVERSIDADE.

Diversidade humana (idade, literacia, origem, língua, cultura, etc.) e funcional (fruto de limitações permanentes ou temporárias, adquiridas ou congénitas). O desenho universal promove a capacidade de usar em vez de destacar essa incapacidade.

Conceber o quê? Produtos e objetos; equipamentos e estruturas; espaços e ambientes físicos; serviços, comunicação e informação.

Porquê? Para uma utilização equitativa que promova a integração e inclusão do utilizador na sociedade. Equitativa ao nível da autonomia (sem adaptações nem ajustes), do custo (a baixo custo ou sem custos extras), e da facilidade (independentemente do conhecimento).

Como? Tendo presente os **sete princípios do Design Universal**:

1. Utilização equitativa:

O produto deve ser útil e comercializável (atraente, seguro e confortável) para a DIVERSIDADE de capacidades das pessoas. Os utilizadores não devem ser segregados nem estigmatizados.

2. Utilização flexível:

O produto deve responder à DIVERSIDADE de preferências e capacidades pessoais, oferecendo opções de escolha no método de utilização (“com / sem”, “direita / esquerda”, “claro / escuro”, etc.), ritmos de execução variados e facilitadores de precisão.

3. Utilização simples e intuitiva:

O uso do produto deve ser fácil de compreender, independentemente da DIVERSIDADE de experiências do utilizador, dos seus conhecimentos, aptidões linguísticas ou nível de concentração. Deve corresponder às expectativas e intuição do utilizador, mantendo-as sistemáticas, hierarquizar o conteúdo, e fornecer informação ao longo da utilização.

4. Informação perceptível para a utilização:

O produto deve ser capaz de informar eficazmente, independentemente da DIVERSIDADE de ambientes onde o utilizador se encontra e das suas capacidades sensoriais. A informação deve apresentar-se em multiformato (símbolos e pictogramas, escrita, oralizada e tátil), diferenciando a informação principal da secundária, ser visualizável (para melhor assimilação) e compatível com os canais comunicativos utilizados pelas pessoas com limitações sensoriais.

5. Utilização tolerante ao erro:

O produto deve ser desenhado de modo a minimizar os riscos e as consequências negativas decorrentes da DIVERSIDADE de ações acidentais ou involuntárias do utilizador. Deve dar avisos de perigo, falha ou erro; dificultar o acesso e isolar os elementos suscetíveis; permitir a anulação de ações acidentais ou involuntárias do utilizador; advertir sobre situações que requeiram a atenção do utilizador.

6. Utilização de baixo esforço físico:

O produto deve poder ser utilizado eficaz e eficientemente de forma confortável, implicando o mínimo de fadiga (equilíbrio esforço / tarefa), permitindo ao utilizador manter uma posição neutra e poupando-lhe ações repetitivas.

7. Utilização com tamanho e espaço de abordagem:

O espaço para a aproximação, uso, alcance e manuseamento do produto deve considerar a DIVERSIDADE física dos utilizadores (estatura, postura e mobilidade). Deve garantir-se, a quem esteja de pé e sentado, o alcance e a visibilidade dos elementos mais importantes. Deve prever-se espaço complementar para a permanência de equipamentos de apoio ou de assistência pessoal.

Estes 7 princípios resultam do trabalho do The Center for Universal Design, instituição americana fundada por Ronald Mace. Foi este arquiteto que, nos anos 70, cunhou o termo Design Universal.

O Desenho Universal não significa a acessibilidade, mas assume-se como um meio para a alcançar. Por extensão, funciona em prol da inclusão social. A importância do Desenho Universal está consignada na Resolução ResAP (2001) 1 do Comité de Ministros do Conselho da Europa (Resolução de Tomar).

**“Esqueça o público-alvo.
O seu produto é para todos...
e para qualquer um!”**

Anexo II

Informações a considerar em caso de acidente e emergência

Numa situação de acidente e emergência todas as pessoas estão expostas ao perigo, mas as pessoas com deficiência e com necessidades especiais estão mais expostas devido às suas limitações motoras, sensoriais e/ou intelectuais.

A informação que abaixo se disponibiliza resulta de uma súmula com abordagens de vários autores, nomeadamente portugueses e espanhóis, e integra contributos de um grupo multidisciplinar de profissionais.

Pretende-se:

- Demonstrar que as pessoas com deficiência e com limitações existem e vivem à nossa volta;
- Que os profissionais dos espaços turísticos e culturais tomem conhecimento de alguns conceitos gerais e básicos sobre a deficiência e as limitações das pessoas;
- Que os profissionais possam aproveitar orientações simples e úteis em caso de emergência e acidentes para que, tanto quanto for possível, socorrer e agir de forma adequada;
- Disponibilizar informação clara, específica e concisa que respeite o direito de as pessoas com deficiência serem tratadas de forma adequada em todas as situações e por qualquer pessoa.

Estrutura-se a informação partindo sempre de **três passos**:

1. Proteger

Imagine que presencia um acidente, como por exemplo uma pessoa cair, ficar presa e incapaz de se mover, ou cair-lhe algo em cima.

Aproxime-se da pessoa e tente protegê-la, sem se por a si em perigo e evitando outro acidente. (acalmar, dar segurança, proteger a sua privacidade)

Deve pedir para avisar as restantes pessoas (visitantes que estão nas proximidades, superiores responsáveis pelo sistema de segurança, etc.) que houve um acidente ou que ocorreu uma situação de emergência.

A zona em questão deve ser delimitada para que não ocorra outro acidente e de modo a criar uma zona de segurança para o procedimento de assistência.

2. Alertar ou Avisar

Marque, ou peça a alguém para ligar, para o 112. A pessoa que atender vai necessitar de informação para decidir se chama para o local uma ambulância, bombeiros ou forças de segurança.

Responda às perguntas que lhe forem efetuadas, avisando que há pessoas com deficiência envolvidas, e aguarde as indicações.

3. Socorrer

Aproxime-se da pessoa acidentada, identifique-se e ofereça-lhe a sua ajuda. Antes de iniciar o socorro deve certificar-se se a pessoa está consciente. Para avaliar o seu estado comece por lhe perguntar o nome, o que lhe dói...

Se a pessoa acidentada não responder, observe se respira, se tosse, se pisca os olhos de forma intermitente ou se realiza outros movimentos. Todas estas reações devem ser transmitidas ao 112.

Verifique se a pessoa acidentada tem uma pessoa de referência (pode ser um familiar, um acompanhante, um profissional, um professor, etc.). Essa pessoa de referência pode facilitar o socorro, transmitindo como a vítima se comporta habitualmente, como comunicar com ela e o que pode necessitar. A pessoa de referência (caso exista) é fundamental para o socorro e deve ser mantida por perto.

Algumas características que as pessoas com deficiência ou limitações podem apresentar:

1. Dificuldade em compreender a sua envolvente e a situação que ocorreu. A pessoa...

- Tem dificuldade para reagir em situações desconhecidas;
- Mostra falta de iniciativa;
- Reage tardiamente;
- Pode reagir de forma inadequada ou inesperada;
- Tem dificuldade para distinguir os aspetos importantes numa situação de emergência, podendo não ter bom senso.

O que fazer

- Evite o ajuntamento de pessoas;
- Peça ao 112 que o veículo (ambulância ou bombeiros) chegue sem luzes e sirenes;
- Não arrume nem limpe o local, deixe as coisas como estão.

2. Dificuldade em comunicar. A pessoa...

- Não consegue compreender uma instrução/ordem complicada;
- Pode estar a sentir dor ou necessitar de algo, mas não o demonstra e/ou não o diz;
- Às vezes não pergunta nem responde a perguntas;
- Pronuncia palavras sem sentido ou emite sons estranhos;
- Pode comunicar mais facilmente em Língua Gestual ou através de desenhos ou pictogramas.

O que fazer

- Averigue se está a ser compreendido(a), fazendo perguntas simples à pessoa;
- Fale com calma e com palavras simples e objetivas;
- Dê ordens fáceis de executar e sem explicações;
- Peça que repita as suas ações;
- Reforce positivamente (felicite) quando segue as suas indicações;
- Explique os detalhes do que se está a passar, um de cada vez.

3. Comportamento complicado. A pessoa...

- Pode estar agressiva ou autoflagelar-se;
- Não consegue controlar as suas próprias reações;
- Mostra-se muito inquieta;
- Repete os mesmos movimentos;
- Está agarrada a um objeto que não larga;
- Custa-lhe organizar-se;
- Fala de coisas estranhas e pode ter alucinações;

O que fazer

- Tente tranquilizá-la;
- Mantenha-se seguro e tranquilo e passe essa imagem mantendo controlo sobre a situação;
- Fale de forma serena;
- Dê espaço e não a interrompa a pessoa, caso queira falar;
- Mude de assunto ou faça algo que desvie a sua atenção do sucedido;
- Segure a pessoa se vir que fica em perigo ou que se quer magoar.

Anexo III

Eventos - Checklist

Espaço

- Estacionamento reservado e percurso acessível;
- Acesso em cadeira de rodas ao recinto / ao edifício, à sala do evento e aos espaços principais;
- Plataforma de navegação simples, intuitiva e acessível (eventos online);
- Circulação horizontal: condições do piso, inclinações e desníveis, distâncias e iluminação, sinalética;
- Circulação vertical (eventos em espaço interior): elevador, escadas com apoios e degraus com rebordos antiderrapantes e contrastantes;
- Sinalética de orientação e de identificação, escrita e pictográfica, com tamanho grande e contrastes cromáticos;
- Planta de situação (eventos no exterior);
- WC adaptado para utilizadores de cadeira de rodas;
- Plano de emergência e evacuação, com procedimentos específicos para públicos com necessidades de acesso;
- Adaptabilidade da plataforma ao suporte de utilização (eventos online);
- Requisitos de acessibilidade para o público e para os colaboradores;

Evento

- Acessibilidade na compra do bilhete (eventos presenciais e online);
- Formulário de inscrição acessível (eventos online);
- Serviço de informação e assistência a públicos com necessidades de acesso (eventos no exterior);
- Inclusão do espectador – localização do lugar (eventos em espaço interior);
- Formatos alternativos de comunicação no acesso aos conteúdos;
- Formatos alternativos de comunicação na execução da programação paralela;
- Resposta inclusiva para diversidade de públicos e de necessidades;
- Qualificação dos recursos humanos para um atendimento inclusivo;

Comunicação e divulgação

- Comunicação, digital e impressa, acessível e em formatos adaptados;
- Divulgação, digital e impressa, acessível e em formatos adaptados;
- Acessibilidade web;
- Terminologia inclusiva e adequada;
- Promoção e divulgação das condições de acessibilidade e atendimento inclusivo;
- “Fact sheet” com informações sobre acessibilidade;

Ficha técnica

Conteúdos validados por:

Accessible Portugal

Design Gráfico e Produção:

Blue Line

Edição - Julho 2021

A conceção gráfica deste Guia teve presente as boas práticas de comunicação acessível, nomeadamente a opção por PDF em detrimento de EPUB, o alinhamento do texto à esquerda, a fonte não serifada, as imagens com texto alternativo. Os utilizadores de softwares com leitores de ecrã, conseguem fazer utilização das diversas soluções de acessibilidade, associadas a cada um deles.