Accessible Portugal

Cultura para Todos

Espaços culturais inclusivos



Accessible Portugal

Desde 2006, a Accessible Portugal tem vindo a ser desenvolvida com o intuito de promover o Turismo Acessível para Todos, em Portugal. Atualmente, é uma entidade ao serviço da inclusão das pessoas com diversidade funcional na sociedade, utilizando o Turismo e a visitação como ferramenta para qualificação da oferta dos espaços, equipamentos e dos serviços associados, no sentido de não preterir nenhum segmento do mercado em função das suas características específicas.

A Accessible Portugal considera que uma sociedade mais inclusiva é aquela que incorpora as condições de acessibilidade necessárias para atender com qualidade, nos seus diferentes produtos e serviços, pessoas com diferentes tipos de limitações, contribuindo para a igualdade de oportunidade para todas as pessoas.

Índice

Enquadramento	4
Acessibilidade em Espaços Culturais	16
Comunicação Acessível e Inclusiva	51
Recursos Humanos	66
Acidentes e Emergências	72
Glossário	82
Legislação em Vigor	91



Enquadramento

Evolução do quadro social da deficiência

A ideia que a sociedade tem e que os media (televisão, jornais, rádio e web) passam da pessoa com deficiência moldam a imagem, algo estereotipada, que se tem daqueles que se afastam de um padrão universal de normalidade.

A generalização de uma imagem da deficiência enquanto défice (implicando uma comparação ao dito padrão), no que toca às capacidades e estruturas biológicas, físicas e funcionais torna-se redutora e impeditiva, numa sociedade que diz respeitar a diferença e que, pelo menos teoricamente, assume a diversidade enquanto oportunidade criativa.

Num momento em que a ciência e a técnica aumentam as hipóteses de reabilitação e melhoram a qualidade de vida das pessoas com deficiência, torna-se essencial criar condições para que também a sua capacidade real de inclusão seja reabilitada e melhorada. Na verdade, não parece ser de grande utilidade uma reabilitação física, intelectual e profissional do indivíduo se a sua imagem não for recuperada perante a sociedade, para que esta o aceite naturalmente.

Ainda hoje somos herdeiros de um passado (nuns casos mais longínquo, noutros mais recente) em que a deficiência era vista como algo de mau ou perigoso, o castigo por algum pecado, algo a esconder ou mesmo a exterminar. A oposição entre a beleza do corpo saudável e a tragédia do corpo errado ou estragado marcam os vários momentos da história da humanidade e refletemse nas manifestações culturais de todos os tempos, surgindo de forma estereotipada nos mitos e lendas e no nosso imaginário.

No **Renascimento**, retoma-se o ideal Clássico da perfeição, pelo que a deficiência era escondida. Estudavam-se meios para corrigir o defeito. No entanto, entre os génios da época, figuravam já pessoas com deficiência: Galileu, Milton, Kepler e Luís de Camões, por exemplo, todos partilharam a particularidade da deficiência visual.

Entre o **século XVII e XIX** desenvolveu-se uma abordagem clínica/médica da deficiência e reconheceu-se a necessidade de se encontrarem soluções para que estas pessoas pudessem ter uma vida "mais normal". O enfoque estava na adaptação da pessoa com deficiência ao seu meio envolvente, cabendo a si o esforço de se ajustar às condições ambientais em que se encontrava. (desenvolveram-se ajudas técnicas - cadeira de rodas - criaram-se códigos gestuais, que foram as origens das Línguas Gestuais, e o Braille.

O **século** XX trouxe grandes avanços para as pessoas com deficiência. Na primeira metade do século, aperfeiçoaram-se as ajudas técnicas (hoje chamados produtos de apoio) e desenvolveram-se tecnologias de assistência, criaram-se associações e instituições para a reabilitação de pessoas com deficiência (essencialmente aquelas adquiridas na guerra). E as pessoas com deficiência passam a ser vistas como cidadãos de pleno direito.

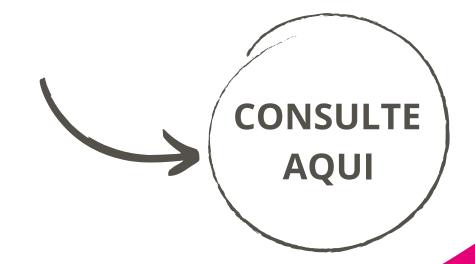
As oscilações económicas, políticas e ideológicas que caracterizaram este período também se refletiram, objetivamente, no âmbito da deficiência. Se, por um lado, Hitler procurava apurar a raça ariana exterminando, também, pessoas com deficiência, homens de poder, como Roosevelt, ele próprio paraplégico, lutavam para que as pessoas com deficiência pudessem ter uma vida independente.

Com o fim da Segunda Guerra Mundial tornou-se necessário reorganizar a sociedade, surgindo organismos como a ONU - Organização das Nações Unidas (que recentemente criou o ENABLE), a UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura, a UNICEF - Fundo das Nações Unidas para a Infância, a OMS - Organização Mundial da Saúde, etc.

Em 1948 foi aprovada a **Declaração Universal dos Direitos Humanos** que, no seu artigo 25°, faz menção à pessoa com deficiência, pondo a tónica na sua invalidez:

"Toda a pessoa tem direito a um padrão de vida capaz de assegurar a si e à sua família saúde e bem-estar, inclusive alimentação, vestuário, habitação, cuidados médicos e os serviços sociais indispensáveis, e direito à segurança em caso de desemprego, doença, invalidez, viuvez, velhice ou outros casos de perda dos meios de subsistência fora do seu controlo."

A Declaração Universal dos Direitos Humanos foi o primeiro de vários marcos – congressos, convenções, tratados que, a partir de então, atribuíram direitos às pessoas com deficiência.



O final do século XX, início do século XXI são fecundos em formulações internacionais que se traduziram, depois, na alteração de posturas nacionais. As leis mais específicas começam a refletir a consciência de que as pessoas com deficiência têm direitos e têm deveres: têm direito à proteção, à saúde, à educação e ao trabalho; têm direito à informação e ao lazer; podem e devem dar um contributo válido à sociedade; têm vontade própria e o direito a uma vida completa e preenchida; têm o direito a serem diferentes do padrão.

É já no **século XXI** que o peso da diferença é retirado da pessoa, em si mesma, para ser transferido para a sociedade. Com a **CIF** (Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde da Organização Mundial da Saúde – World Health Organization Family of International Classifications) – passa-se do modelo médico da deficiência, em que se considerava a deficiência como um atributo inerente à pessoa, para um **modelo biopsicossocial**, que é entendido como o resultado da interação entre a pessoa e o ambiente, incluindo neste as estruturas físicas (o design dos edifícios, os sistemas de transporte, etc.), as relações sociais e as construções sociais e crenças que conduzem à discriminação das pessoas.

A incapacidade não é um atributo da pessoa, mas sim um conjunto complexo de condições que resulta da interação da pessoa com o meio que a envolve. Na verdade, também a palavra incapacidade traz em si uma carga negativa.

O prefixo <u>in</u> traduz a tal falta ou incompletude a que a própria CIF parece querer fugir.

Existem várias referências de autores que propõem uma nomenclatura bioética – a diversidade funcional – para caracterizar pessoas apenas diferentes na forma como funcionam. Contudo, a nomenclatura corrente é a de pessoa com deficiência, considerando-se a mesma eficaz, ainda que o termo deficiência possa também carregar conotações negativas que reforçam o êxito, a eficiência.

Apesar de todos os progressos, a **sociedade atual**, mesmo tendo leis, convénios e determinações legais progressistas, continua frequentemente a veicular as ideias de um passado preconceituoso. Alguns dos estereótipos associados a pessoas com deficiência, podem prestar-se a considerá-las como digno(a) de pena, objeto de curiosidade ou violência, sinistro(a) ou maldoso(a), herói ou heroína, risível, o seu/sua próprio(a) inimigo(a), um peso, assexuado(a), incapaz de participar na vida diária, etc.

Numa síntese breve, podemos falar de uma generalização indevida, que se dá quando uma pessoa com deficiência física é tida também como "deficiente intelectual" e as suas eficiências e capacidades são ignoradas.

Falamos também de uma "coisificação" ou infantilização, quando um cidadão comum decide pela pessoa com deficiência, ignorando ou desvalorizando a sua capacidade de entendimento; ou ainda a ideologia da (falta de) força de vontade ou de culpabilização da vítima. Esta postura cultiva-se através de um processo de repetição constante de padrões, que acabam por reforçar as imagens que passam e se perpetuam, tanto entre quem não tem deficiência como, em particular, entre as próprias pessoas com deficiência e as suas famílias.

Evolução terminológica que acompanha o quadro social

A força das palavras intensifica a realidade ou a perceção da mesma.

No que toca ao tratamento da temática da deficiência, a escolha das palavras é primordial, porque revela posturas e molda efeitos. A sua utilização tem implicações, tanto na perceção das próprias pessoas com deficiência e das suas famílias, quanto nas crenças que o público, em geral, tem sobre a deficiência.

A escolha dos termos a utilizar é uma causa de frequentes embaraços sociais: invisual, deficiente visual ou cego? Surdo-mudo?

É importante clarificar os conceitos e

I terminologias associáveis à deficiência, mesmo I
aqueles que têm um sentido mais geral:
inválido, aleijado, defeituoso, incapacitado,
I deficiente, pessoa deficiente, pessoa portadora I
de deficiência e, o termo mais adequado,
pessoa com deficiência.

Trata-se de um caminho até à inclusão, à aceitação da diversidade humana como parte de um todo que deveria ser, todo ele, aceite como normal, natural na nossa humanidade.

No contexto português é frequente:

- ver-se realçada a deficiência em detrimento da pessoa (o arquiteto cego / invisual);
- fazerem-se generalizações ("os" cegos, "os" deficientes, "os" gagos);
- perpetuar-se o defeito nas diversas conjugações do verbo ser, ter ou sofrer e em escolhas de significado pejorativo (vítima de, sofre de uma perna defeituosa, defeito congénito).

Em contextos mais populares, mas frequentemente plasmados em programas de televisão e na imprensa escrita, surgem termos ofensivos na referência a certas deficiências: mongoloide/mongolismo, surdo-mudo, tolinho, ceguinho.

A linguagem comum recorre a imagens de deficiência para se referir a condições diversas, como será o caso de insultos: és cego, ou quê? Estás tolo? Ó perneta! dirigidos, por exemplo, a jogadores e árbitros durante um jogo de futebol, sendo que o seu efeito gota-a-gota, uma e outra vez repetido em lugares públicos, reforça imagens que se instalam no subconsciente de muitos.

Sem prejuízo da importância da linguagem e das suas reproduções, importa reconhecer que, seja qual for o termo atribuído à incapacidade, ela existe mesmo, independentemente dos rótulos. O problema não é apenas uma questão de linguagem, mas também, e principalmente, uma questão ligada às atitudes face à deficiência e às limitações que existem intrinsecamente na sociedade.

A rutura com o modelo médico e a mudança de paradigma da deficiência implicam o reconhecimento de que a incapacidade não é inerente à pessoa, devendo ser considerada num quadro complexo de condições, muitas das quais criadas pelo ambiente social. Nesta perspetiva, deve valorizar-se a responsabilidade coletiva no respeito pelos direitos humanos, na construção de uma sociedade inclusiva e para todos e no questionamento de modelos estigmatizantes ou pouco promotores da inclusão social.

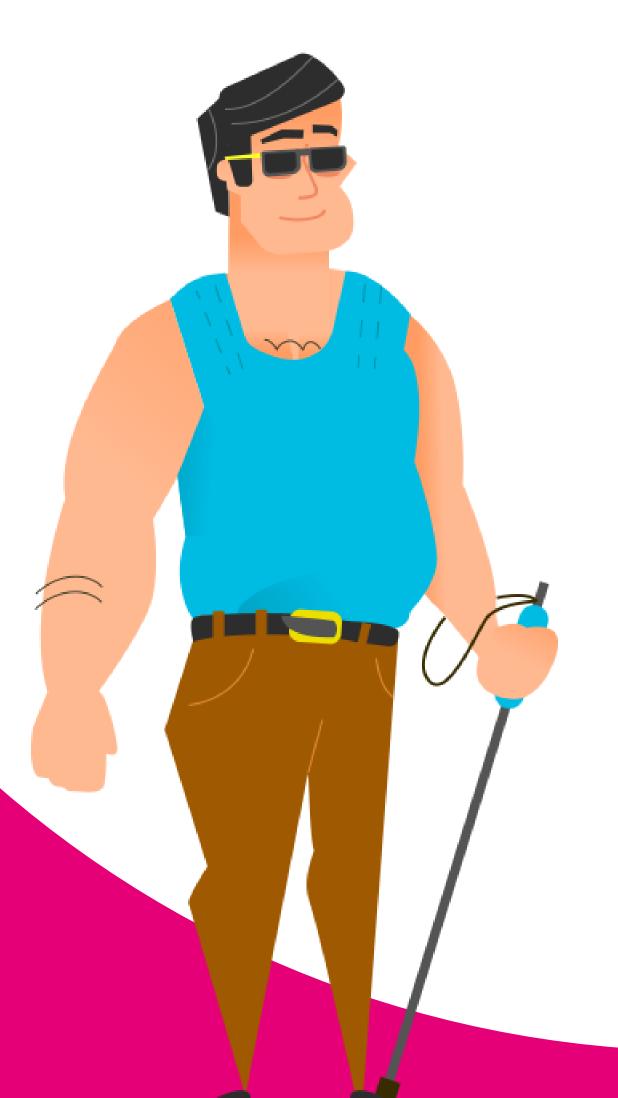
A Convenção dos Direitos das Pessoas com

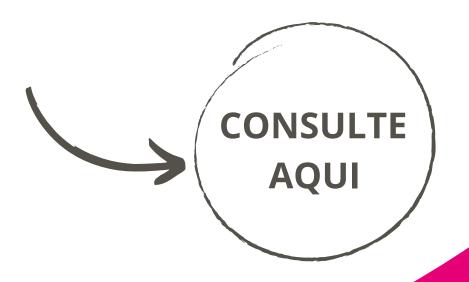
Deficiência, vem reforçar esta contextualização e trazer para o enquadramento jurídico nacional alguns meios necessários para fazer progredir esta mudança.

Afinal, como bem refere o World Report on Disability, da Organização Mundial de Saúde,

"A deficiência é parte da condição humana. Quase todas as pessoas, ao longo das suas vidas, virão a estar incapacitadas, de forma temporária ou definitiva, e todos aqueles que sobreviverem até uma idade avançada experimentarão crescentes dificuldades funcionais."

- OMS, 2011, p. 27





Acessibilidade em espaços culturais

A consciência de que a Cultura pode ser potenciada por uma oferta inclusiva e de que o património natural e erguido, os museus e outros espaços culturais, se devem apetrechar para acolher a diferença, é já um movimento com contornos mundiais. Uma oferta cultural mais acessível e inclusiva representa um serviço de maior qualidade com impacto na vida das pessoas que dela usufruem. O retorno desse investimento refletir-se-á, mais cedo ou mais tarde, em maior divulgação, aumento do número de visitantes e maior base de sustentabilidade das instituições.

Os públicos que visitam os espaços culturais são diversificados e têm necessidades específicas variadas. Embora o enfoque da premissa PARA TODOS esteja intimamente ligado à deficiência e incapacidade, ao serem criadas condições de acesso, com base no Design Universal e numa comunicação acessível e inclusiva, que considerem desde a faixa etária até ao nível de competência pessoal de cada um, estamos a garantir a todos melhores condições de acesso aos espaços e ao seu conteúdo.

Sabia que



O Design Universal é assente em 7 princípios:

Uso Equitativo – É útil para Todos

Flexibilidade de Uso - Todos podem usar

Uso Simples e Intuitivo – Todos conseguem usar

Informação Percetível – Todos percebem como usar

Tolerância ao erro – Sem consequências se for mal utilizado

Mínimo Esforço Físico – É eficiente e confortável para Todos

Dimensão e Espaço para Interação – Interação à escala de Todos

Como as boas práticas internacionais recomendam, o conceito de acessibilidade contempla outros aspetos para além do acesso físico e da superação de obstáculos de circulação. De facto, a acessibilidade deve ser encarada nas suas múltiplas facetas, na transversalidade da sua aplicabilidade e na vastidão da sua abrangência.

Quando se fala em "acessibilidade", falamos de um conjunto de condições (materiais, humanas e ambientais) que proporcionam autonomia, dignidade, qualidade e segurança às pessoas com deficiência(s). Para além de aspetos ligados à deficiência, as pessoas têm naturalmente uma diversidade funcional que muda ao longo da vida. Os meios físicos, tecnológicos, comunicacionais, entre outros, devem, por isso, ir evoluindo para melhor dar resposta às necessidades decorrentes da diversidade humana.

Um espaço acessível responde ao universo crescente da diversidade funcional humana, alcançando um maior número de frequentadores, potenciais e efetivos, através da melhoria da qualidade das suas instalações e serviços, do acesso à informação e da profissionalização do staff, respondendo com mais atenção aos colaboradores e visitantes da entidade.

Em Portugal, o decreto-lei que estabelece critérios e parâmetros técnicos de acessibilidade é o DL 163/2006.

A nossa avaliação deverá traduzir o grau de cumprimento da legislação portuguesa, mas também das boas práticas internacionalmente reconhecidas pois este diploma restringe-se apenas a questões de arquitetura.



Zona Envolvente

Deve ser feito um **levantamento prévio** das características da zona envolvente, 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 visitante, ou seja, ainda na zona de estacionamento.

Os equipamentos culturais devem estar bem identificados para serem facilmente reconhecidos e identificada a Entrada.

Estacionamento

A zona de estacionamento deve prever lugares reservados a pessoas com mobilidade reduzida, com as seguintes características:

- 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 edifício (evitar distâncias superiores a 200m);
- Os 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.
- Os lugares devem estar devidamente sinalizados com o Símbolo Internacional de Acessibilidade (SIA), com sinalética horizontal e vertical. Assim o(s) lugar(es)reservado(s) serão mais facilmente identificados.

Caso não haja lugares específicos, 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 espaço.

Entrada

A entrada no edifício 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.

Circulação no Espaço

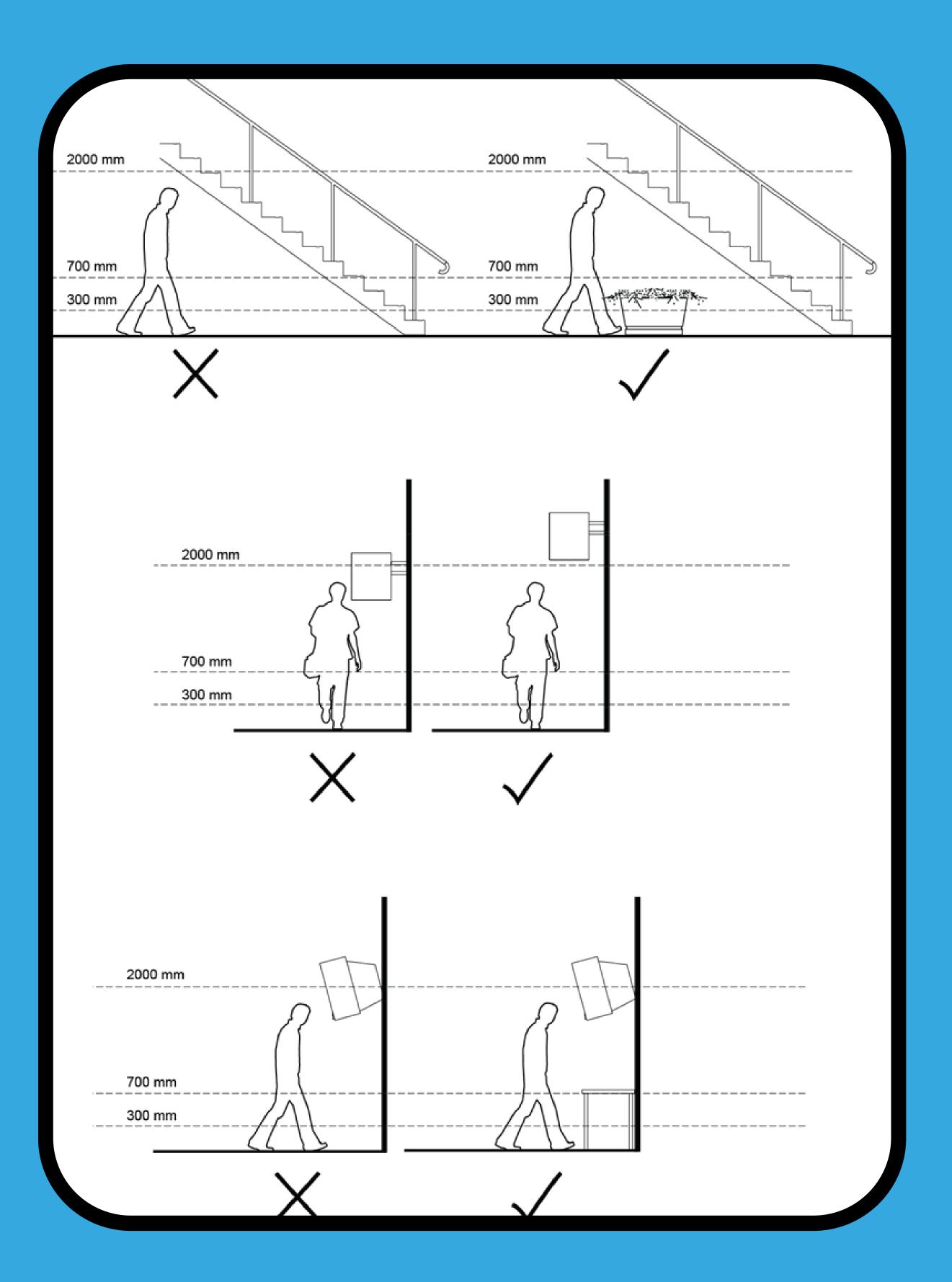
A circulação geral no espaço deve considerar tanto o itinerário horizontal, como o vertical, ou seja, os percursos intra ou inter pisos, que liguem espaços considerados fundamentais.

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 interferir na passagem com uma largura inferior a 90cm;
- 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), funcionais (toldos) ou estruturais (vãos de escada). Podem constituir um perigo 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, os 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.



Itinerário Vertical

Este itinerário pode ser servido por **escada** e/ou **elevador**.

Não são só as pessoas com deficiência que tiram vantagem na utilização do elevador. Há outras situações que condicionam a mobilidade, tais como: grávidas, idosos, pessoas obesas ou pessoas com problemas respiratórios graves e com baixa visão, e famílias com carrinhos de bebé.

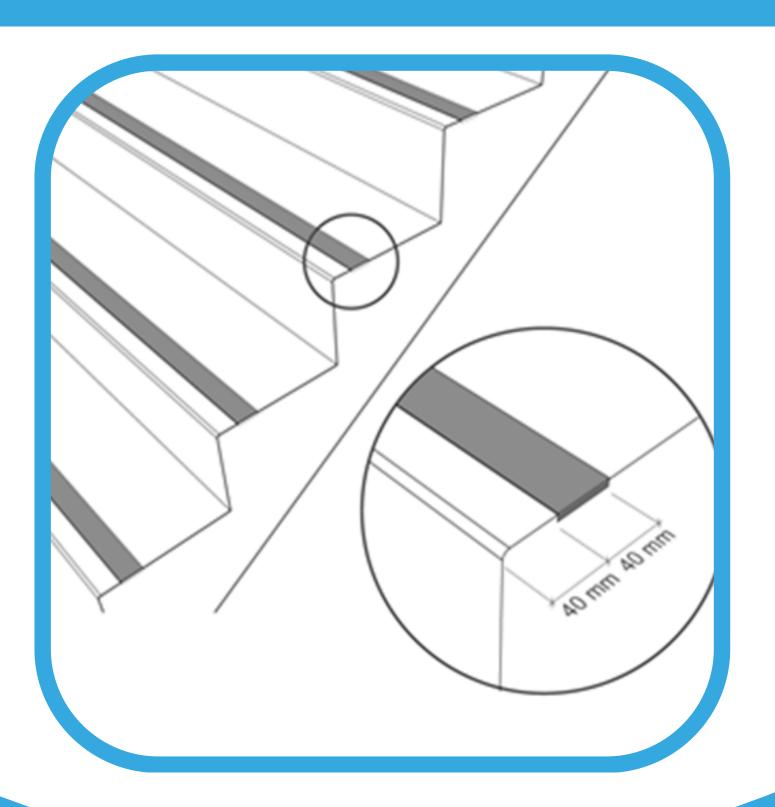
Para cumprir com as condições básicas de acesso, o elevador deve ter:

- porta com 80cm de largura;
- cabine com 1,10m de largura x 1,40m de profundidade;
- os botões não deverão ter altura superior a 1,20m, e devem ter contraste cromático, relevo, Braille e informação sonora.

Nas escadas, ou sempre que haja um desnível isolado, 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).

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.

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



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 não é um elemento decorativo. 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 tátil no chão.

Seja qual for a sua função, 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 interseção 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.

Instalação Sanitária Adaptada(I.S.A)

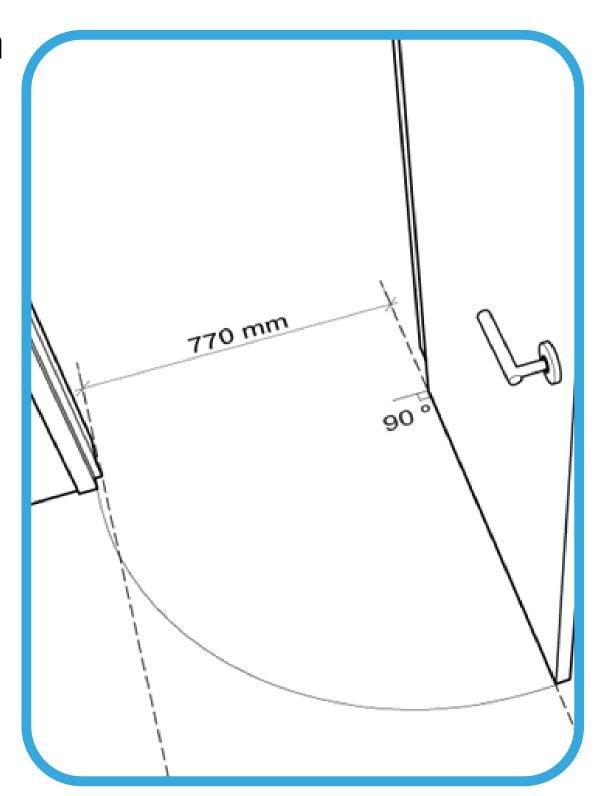
Ao verificar as condições das instalações sanitárias adaptadas, localizadas num piso com itinerário acessível a pessoas em cadeira de rodas, deve ser usada a checklist abaixo:

Requisitos gerais:

- zona de rotação (livre do varrimento da porta)
 maior ou igual a 1,50m;
- sistema de alarme entre 40 e 60cm de altura, a toda a volta do espaço, numa cor contrastante com a parede;
- iluminação com interruptor em vez de temporizada ou com sensor;

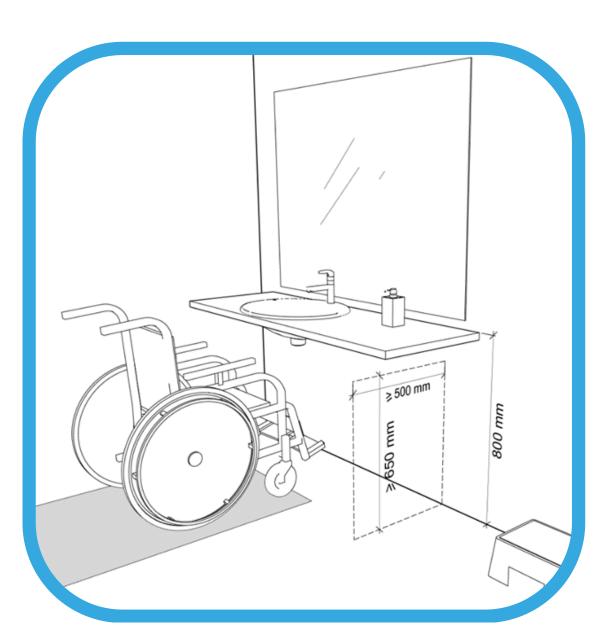
Porta:

- 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;

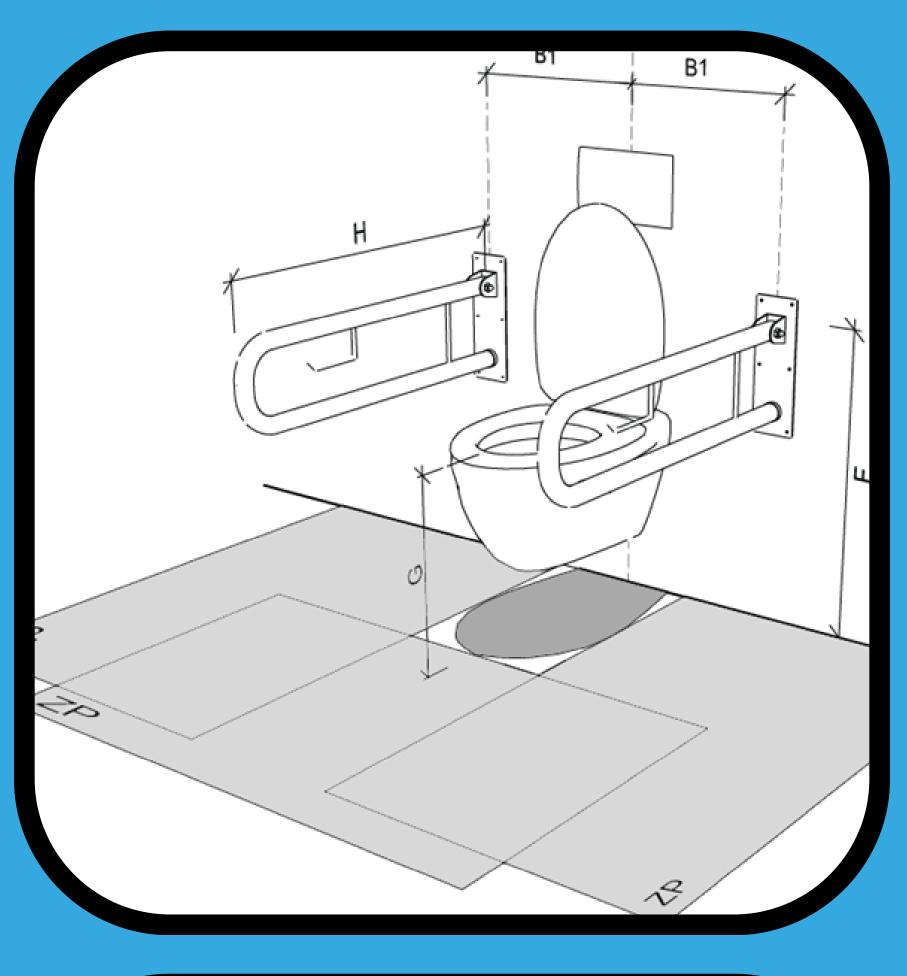


espelho alinhado com o lavatório, ou até 1,10m se inclinado para a frente.

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. É fundamental não esquecer de que qualquer um dos progenitores pode ter que dar apoio à criança ou ser responsável pela muda de fraldas. Se o equipamento já tiver o público familiar como alvo preferencial, deverão ser disponibilizadas I.S. infantis.





Legenda das dimensões indicadas nas Figuras

Α	0,40m a 0,50m
В	≥ 0,80m
C	≥ 0,30m
D	≥ 0,80m
E	≥ 0,30m
F	0,70m a 0,75m
G	0,45m*
Н	≥ 0,80m
B1	0,35m a 0,40m
ZP	1,20m x 0,75m

* Tolerância de 1cm

Sala de Exposição

Percurso e circulação:

- corredores com uma largura ≥ 80cm e existência
 de pontos de rotação com uma largura ≥ 150cm;
- todos os ressaltos / desníveis (≤ 2cm) devem estar sinalizados com uma faixa de cor contrastante;
- os desníveis com uma altura superior a 2cm devem ser rampeados;
- a iluminação deve ser consistente, evitando zonas de sombra;
- não devem existir elementos suspensos, nem projetados sem estarem devidamente sinalizados;
- devem ser disponibilizados alguns bancos ao longo da exposição, com costas e braços para apoio, de modo a ser mais fácil levantar-se dos assentos. Os assentos devem ter diferentes alturas: 45 – 50cm para adultos de estatura média e 35cm para crianças ou pessoas com baixa estatura.

Mobiliário:

Para que qualquer pessoa, independentemente da altura ou se está sentada, tenha acesso aos conteúdos expositivos estes devem estar a uma altura entre 120cm e 170cm, no caso de vitrines / expositores verticais ou a uma altura ≤ 90cm quando se trata de expositores / estrados / plintos.

Informação impressa:

A informação escrita (textos e tabelas) considera-se acessível se cumprir com requisitos gráficos e de redação:

- letra grande e sem serifa;
- contraste entre texto e fundo, sólido e de acabamento mate;
- alinhamento dos parágrafos à esquerda);
- extensão até 150 / 70 palavras, linguagem simples, conteúdo não hermético.

Os textos de parede devem ter o seu conteúdo principal a uma altura entre os 120 e 160cm. As tabelas de texto nunca devem estar junto ao chão.

Elementos Interativos:

- devem estar numa posição inclinada e permitirem a aproximação frontal;
- ao lado dos equipamentos deve estar disponível um banco móvel;
- os equipamentos devem ter uma funcionalidade idêntica ao leitor de texto, permitindo que pessoas cegas tenham também acesso aos conteúdos.

Elementos Audiovisuais:

- os filmes, além de estarem em diferentes idiomas, também devem ser acompanhados por legendagem (mesmo em português), audiodescrição e LGP (Língua Gestual Portuguesa);
- os Audioguias também deverão ter a opção de audiodescrição permitindo que uma pessoa com deficiência visual, consiga usufruir em pleno da exposição.



Formatos Alternativos

Os formatos alternativos não se prendem necessária ou exclusivamente com a deficiência e as limitações ou (in)capacidades dos visitantes, mas com todos aqueles recursos que satisfazem algum tipo de necessidade específica no acesso do visitante aos conteúdos e à exposição e lhe permite aceder e interpretar o conteúdo sob outras perspetivas. A sua existência deve ser amplamente divulgada (online, na bilheteira, e até nas salas).

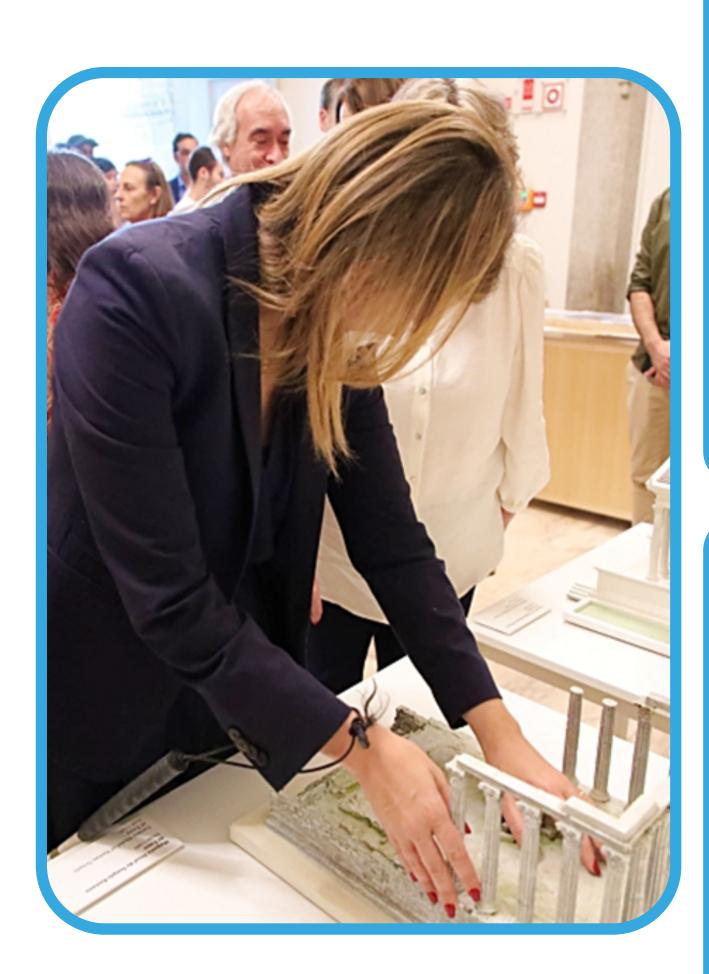
Em relação aos visitantes com deficiência ou limitações sensoriais, os formatos alternativos mais comuns são os seguintes:

Visitantes cegos ou com baixa visão:

braille e experiências táteis (relevos e réplicas / originais)

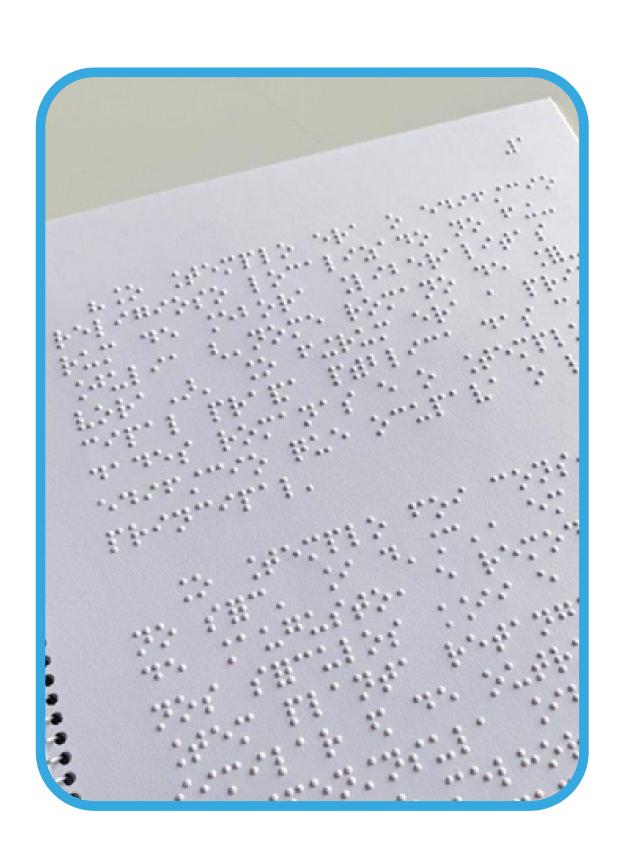
Ambos os recursos devem estar combinados pois complementam-se, já que a experiência de uma visita não se resume à leitura de tabelas ou guiões (informação pode ser lida em qualquer lado!), e quando descontextualizada, perde interesse, do mesmo modo que tatear um objeto não significa que se apreenda o seu significado.

Por outro lado, nem toda a deficiência visual se resume à cegueira, pelo que impressões em caracteres ampliados são também muito úteis para quem tem ainda alguma visão. Os folhetos multiformato são por isso soluções muito vantajosas já que num único suporte podem combinar texto aumentado, com braille e relevo, permitindo chegar aos dois grandes tipos de deficiência visual. Além disso, permitem ainda alargar a experiência tátil a objetos que, não podendo ser manipulados, podem ser sentidos no relevo impresso.









Visitantes surdos ou com deficiência auditiva:

escrita simples e Língua Gestual Portuguesa (LGP)

O mais evidente é a transposição do conteúdo escrito para a Língua Gestual Portuguesa, num videoguia portátil. Uma solução mais económica aos videoguias, passa por gravar os vídeos em LGP, disponibilizar no site e gerar um QR Code. Este QR Code pode estar junto aos textos de parede. Como nem toda a comunidade Surda domina o LGP, deverá também ser disponibilizado por escrito. No entanto, como um Surdo poderá não ter boas capacidades de leitura, o conteúdo escrito deve seguir os princípios da "escrita simples".

Visitantes com limitações intelectuais e comunicacionais e também surdos, crianças e visitantes com pouca literacia ou fraco domínio do português):

escrita simples e pictográfica

Como o nome sugere, a escrita pictográfica, ao recorrer a símbolos e palavras-chave, torna a informação mais visual e fácil de compreender.



Uma forma de compilar estes formatos todos é através de Kits Multiformato onde a mesma informação é transmitida de diversas formas, através de diferentes meios e utilizando técnicas distintas, mas complementares: escrita simples para uma leitura fácil, impressão ampliada e com alto contraste, impressão em Braille, imagens em relevo bidimensional, informação áudio para pessoas que não conseguem ver, informação em Língua Gestual Portuguesa, para pessoas Surdas, entre outras.



Auditório

A circulação fácil e confortável no 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 progenitor 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.

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 são 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 coxia. 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.

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.

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.

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.

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), assim como a permanência junto do seu grupo/e ou família

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. Deixamos algumas recomendações gerais que poderão ser aplicadas sempre que se justifique!

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 funcionais desses públicos lhes oferecem. Regra geral, a solução passa por desenvolver materiais específicos ou contratar profissionais especializados.

No caso de congressos ou 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.

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.

Deficiência Auditiva

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, ao próprio participante com deficiência auditiva ou pertencente à Comunidade Surda, 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 legendagem em tempo real de todos os conteúdos falados, sobretudo em conferências e debates.

Deficiência Visual

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.

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. 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.

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 e tamanho de fonte escolhidos, o estilo dos caracteres, o alinhamento e o espaçamento de palavras e linhas. Siga a premissa "uma escrita simples, para uma leitura fácil"!

Comunicação Acessível e Inclusiva

A Comunicação Acessível e Inclusiva justifica-se pela consciência de que os públicos que visitam os espaços culturais são diversificados e, por isso, têm necessidades específicas inerentes à sua nacionalidade ao seu contexto social e perfil educativo à motivação e ao contexto de visita As condicionantes que envolvem cada visitante, em cada visita, irão ter um impacto (positivo ou negativo) na forma como fruem do espaço, apreendem as mensagens, integram o conhecimento, interagem com o património e o divulgam entre si.

Através desta abordagem, será possível:

- Afirmar os locais culturais como polos de atração, fomentando destinos turísticos de excelência.
- Potenciar o desenvolvimento sustentável do território através de uma cadeia de serviços de Turismo Acessível e Inclusivo.
- Criar condições para que qualquer pessoa independentemente do seu perfil cultural, linguístico ou físico, intelectual ou sensorial possa fruir do património e cultura;
- Responder às necessidades das pessoas com deficiência, limitações ou incapacidade.

Se queremos receber todos, devemos conseguir comunicar com TODOS.

Embora o enfoque da premissa de PARA TODOS esteja intimamente ligada à deficiência e incapacidade, ela é aqui vista num contexto alargado, nomeadamente:

- Pessoas com mais de 65 anos tendo em conta o envelhecimento da população a nível mundial;
- Pessoas com baixo nível cultural nomeadamente pessoas sem hábitos de consumo cultural ou com baixo nível de escolaridade. A linguagem simples pode ser vital para cativar o seu interesse.
- Pessoas estrangeiras (com ou sem deficiência ou incapacidade), que beneficiarão não só dos materiais multilingues bem como das soluções multiformato que permitem experiências multissensoriais.

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

- de forma percetível, 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.

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



Deverá ser garantida a coerência e complementaridade entre as vias de comunicação internas e externas dos espaços culturais, adotando-se uma estratégia holística ou global. Esta estratégia prevê as várias fases de interação do visitante com o Património – antes da visita, durante a visita e depois da visita.

É uma abordagem que contempla as várias áreas de comunicação inerentes a um espaço cultural:

- material informativo impresso;
- material informativo audiovisual (vídeos, audioguias e videoguias);
- material tátil (maquetes, braille, folhetos em altorelevo);
- material promocional em múltiplos formatos;
- sinalética;
- Website.

O material promocional deve também incluir imagens de pessoas com necessidades específicas de acesso.

Para garantir que a informação escrita chega a mais públicos, o programa, as sinopses e folhas de sala, os cartazes promocionais e a agenda, devem estar preparados em formatos alternativos para além do convencional formato tinta-papel. Desta forma, promove-se em simultâneo a vontade de receber bem todos os visitantes e a pertinência de considerar o espaço inclusivo e acessível para Todos.

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.

Quando a informação é verdadeiramente importante, não pressuponha qualquer pré-conhecimento do público e desengane-se se acha que todos vão seguir a mesma linha de interpretação. Seja claro e concreto, não se socorra apenas nos estilos, tamanhos e cores para destacar informação.

Como posso comunicar imagens?

Através do texto alternativo (Text.Alt.) poderá indicar uma síntese do conteúdo da imagem e a sua função enquanto elemento de um conteúdo (seja numa página web, seja num documento ou outro tipo de recurso. Deverá servir o mesmo propósito (função) da imagem.

O texto alternativo deverá ser utilizado em **todas as imagens**, podendo haver exceções no caso de elementos gráficos que são meramente decorativos. Nestes casos, deve ser fornecido um texto alternativo nulo (sem texto).

De acordo com o W3C - World Wide Web Consortium, para determinar o texto alternativo apropriado é fundamental questionar o propósito da imagem no documento ou na página web.

Assim, o texto alternativo deve variar de acordo com o objetivo de utilização da imagem (contextual ou informativa, funcional, decorativa ou estética, ou ainda imagens de mapas e de fundo).

Como fazer:

O texto alternativo deve ser fiel à imagem, descrevendo os seus pontos fundamentais de forma clara, objetiva e sucinta. Deve descrever ao máximo, mas com foco apenas nas coisas mais importantes;

Não deve conter informação não visível na imagem como interpretações, intenções, significados secundários, contextualizações, etc.

O texto alternativo não pode ser uma cópia da legenda. A legenda já será lida automaticamente pelos leitores de ecrã e, por isso, se repetir no texto alternativo, a pessoa irá ouvir a mesma informação duas vezes.

As palavras não devem ser abreviadas. Escrever termos com a linguagem comumente utilizada na Web dificulta a leitura de ecrã;

Se tem texto na imagem, descreva-o. Se a cor for um elemento importante da foto, descreva-a (ex. fotografia a preto e branco).

Se a imagem tiver pessoas conhecidas, o nome dessas pessoas deve aparecer no texto alternativo.

Exemplos



6 figuras femininas com looks monocromáticos a posar em cima de caixas pretas com rodas na plateia da sala Luis Miguel Cintra 104 carateres

Imagem/desenho em
tons pastel
roxo/azul/salmão com
caravelas em primeiro
plano e cidade ao
fundo

97 carateres



Fotografia preto e branco Deborah Kristall e Cherry Flavour divertidas a fazer brinde. Letras rosa XXX e Gala Abraço em néon.

124 carateres



Sabia que



...o texto alternativo ajuda o algoritmo a reconhecer o conteúdo da publicação e a mostrá-la a mais pessoas que tenham os mesmos interesses? Por isso, sempre que possível, inclua palavras-chaves sobre o conteúdo ou produto no texto alternativo.

Mas atenção, deve inserir palavras-chave que façam sentido pois caso não façam, o próprio Google descarta a publicação!

Os leitores de ecrã fornecem informação sobre a imagem <u>apenas</u> se ela tiver uma descrição.

O texto alternativo:

- deve ser claro, objetivo e sucinto;
- não deve estar sujeito a **interpretações**;
- não deve ser utilizado para **descrever detalhes** adicionais;
- não deve ser uma **repetição** da legenda ou da informação no corpo de texto;
- deve focar apenas no **mais importante** da imagem.

Dicas importantes:

- não ultrapasse os **150 carateres**;
- não utilize **abreviaturas**;
- se tiver um **texto na imagem**, descreva-o;
- se a **cor** for importante, mencione-a;
- se tiver **pessoas conhecidas / famosas** na imagem, mencione-as.

Acessibilidade WEB

Os meios digitais são canais cada vez mais importantes no lazer, na comunicação e no acesso à informação. Os websites são uma montra, a fonte que reúne toda a informação necessária e complementar sobre o espaço. 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). 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 conseguem 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, usandose 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.

O conteúdo deve ser percetível: simples, claro, conciso e direto.

Utilizando 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 n.º 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.

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. O website deve conter informação sobre a acessibilidade material e imaterial do espaço 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.

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.

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 cultural, 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 cultural 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!

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.

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 da experiência cultural e habilitam-se a saber dar resposta a um contexto onde o visitante 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 visitantes 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.

Sabia que



...em Portugal estão disponíveis várias Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD's), 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.

A Accessible Portugal disponibiliza esta formação por E-Learning ou presencial.

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 realizam atividades de lazer; que essas pessoas devem ser tratadas de forma inclusiva, ou seja, devem ser tratadas como qualquer outro visitante, respeitando as respetivas diferenças individuais;
- o que são requisitos de acessibilidade e requisitos de serviço inclusivo que a oferta cultural deve ter;
- qual a dimensão do potencial de interesse que as pessoas com necessidades de acessibilidade pode criar, motivando uma melhoria contínua de respostas aos visitantes de espaços ou eventos culturais.

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.

Para além dos aspetos ligados às condições de acessibilidade das infraestruturas, as competências de atendimento e prestação dos serviços, são de grande relevância. Os leitores de ecrã fornecem informação sobre a imagem **apenas** se ela tiver uma descrição.

Ferramentas para a capacitação e qualificação dos recursos humanos:

- 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.

Acidentes e Emergências

Segurança

Em situações de emergência, pessoas com deficiência requerem alguns cuidados especiais.

É importante que os funcionários estejam preparados para proceder de forma correta nessas ocasiões e, por isso, precisam ser formados e treinados pois parte do sucesso da evacuação vem da sua resposta face à situação. A sua preparação deve ser específica e regular, para que tenham uma noção clara da sua missão numa eventual emergência. Os procedimentos devem ser regularmente testados, compensando assim a rotatividade das equipas e atualização dos conhecimentos e procedimentos.

Recomenda-se prever, no plano de emergência e evacuação, procedimentos e equipamentos específicos para as pessoas com deficiência. Têm outras necessidades, quer de resgate quer de informação, que deverão ser acauteladas (o DL 163/2006 pode ser consultado na secção específica).

É importante registar quem são as pessoas com diversidade funcional que trabalham (ou possam vir a trabalhar) no edifício (não esquecendo que podem ser colaboradores, funcionários ou visitantes), qual o seu posto de trabalho e que tipo de limitação apresentam. Por um lado, podem ser autónomas e conseguir seguir as instruções de resgate de forma independente, mas podem também ter necessidade que lhes seja atribuído um "socorrista" para as acompanhar.

Aquando da contratação de pessoas com deficiência é importante registar as limitações dessa pessoa, as suas necessidades específicas, e esclarecê-la relativamente aos procedimentos de emergência em vigor.



Tome nota:

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

Pessoas com Deficiência Motora:

- Em caso de necessidade de evacuação de uma pessoa em cadeira de rodas por escadas, devem intervir duas ou três pessoas com capacidade física para o efeito, segurando nas partes fixas da cadeira, como as pegas ou por baixo do assento. Nunca se deve segurar a cadeira pelas partes amovíveis (apoios de braços ou dos pés)!
- Pode também ser utilizada uma cadeira com rodas própria para evacuação. Este é um equipamento fácil de guardar e basta uma pessoa para a sua utilização. Requer treino para a sua utilização e para a transferência da pessoa com deficiência desde a sua cadeira de rodas para a cadeira de evacuação.

- Outro equipamento útil é a manga de evacuação, que é igualmente fácil de guardar e de transportar para o local onde seja necessária. São precisas duas pessoas para a utilizar. A transferência entre a cadeira de rodas e a manga não é um procedimento simples, requerendo treino para o efeito.
- Pode ainda recorrer-se ao transporte em braços.

Pessoas com Deficiência Intelectual:

- Efetuar perguntas simples e objetivas, por exemplo, como se chama, de onde é, etc., para saber se o(a) está a entender;
- Usar um discurso com palavras simples, diretas e de frases curtas;
- Comunicar também com linguagem não-verbal, sendo expressivo, fazendo gestos, usando desenhos e/ou fotos, se facilitar a comunicação;
- Explicar uma instrução de cada vez, felicitando a pessoa quando corresponde, incentivando-a a continuar, com expressões como "muito bem", "é assim mesmo", "já vi que posso contar consigo", etc.

Pessoas com Autismo ou transtorno do espectro do Autismo

- Manter a tranquilidade e naturalidade possíveis;
- Permanecer junto à pessoa, sem a enervar. Ela quer a sua presença e proximidade, mas sem se sentir "invadida";
- Falar de forma natural e clara, com frases curtas e palavras simples, sem a utilização de expressões com sentido figurado, como por exemplo, "... chove a cântaros..." e sim "... chove muito...";
- Explicar com gestos e desenhos ou imagens/fotos o que a pessoa deve fazer. Pode utilizar objetos de que a pessoa goste ou que a atraiam para chamar a sua atenção.



Sabia que



... deficiência intelectual e doença mental não são sinónimos?

Embora ambas as condições gerem comportamentos e atitudes capazes de afetar a performance global do indivíduo, causando impactos na sua vida social, ocupacional, familiar e pessoal, os transtornos mentais que caracterizam a doença mental não estão necessariamente associados ao deficit intelectual. Para além de um funcionamento intelectual inferior, a pessoa com deficiência intelectual tem também limitações significativas no funcionamento adaptativo.

Pessoas com Deficiência Visual:

- Deve dizer o seu nome e perguntar à pessoa o dela;
- Deve falar diretamente com a pessoa em causa, de forma pausada, num tom claro e com boa dicção;
- Deve colocar-se numa posição em que a pessoa a(o) possa ver, no caso de conservar parte da sua visão (se tiver baixa visão);
- Explicar à pessoa os detalhes do que ocorreu, onde está e o que vão fazer. Responda às suas perguntas. Pergunte-lhe para onde quer que a(o) levem. Toque-lhe no braço para a avisar de que está ali e que quer falar com ela(e);
- Para guiar a pessoa, deve oferecer-lhe o seu braço, o ombro ou cotovelo, conforme a pessoa preferir e estiver mais habituada, posicionando-se ligeiramente à frente. O seu corpo dará as informações de que a pessoa necessita para ser conduzida. Avise-a dos obstáculos que encontram no caminho com escadas, pisos molhados e escorregadios, portas, etc.

Pessoas com Deficiência Auditiva:

- Comunicar através de gestos, não sendo necessário para tal conhecer a língua gestual;
- Olhar a pessoa diretamente e evitar tapar a boca. Ela pode fazer leitura labial;
- Ficar a favor da luz (e não em contraluz) de forma que a pessoa o consiga visualizar sempre;
- Não gritar, falar devagar e com clareza. Usar palavras fáceis, construções gramaticais simples e diretas;
- Para comunicar com uma pessoa surda, chame-a tocando-lhe suavemente, aguarde que olhe para si e só depois inicie a comunicação com troca de palavras, gestos, etc.

Sistemas de Emergência:

- → Em caso de emergência, os alarmes sonoros devem fazer-se acompanhar por sinais luminosos luzes, que indiquem ao colaborador ou visitante surdo uma situação anormal (mesmo nas instalações sanitárias!).
- As plantas de emergência e painéis de sinalização devem ser fosforescentes, os extintores estar bem visíveis e alcançáveis por alguém de baixa estatura ou em cadeira de rodas, e quaisquer regras e instruções de uso devem ter pictogramas complementares à informação escrita, para mais rápida e facilmente serem entendidas.
 - As portas e saídas de emergência devem estar destrancadas e desobstruídas, ter uma cor ou aspeto diferenciador, garantir-se que têm largura suficiente para a passagem de uma cadeira de rodas (≥ 77cm) e estar incluídas em "percursos acessíveis". Estes deverão, aliás, estar delimitados com faixas fosforescentes, led ou setas, ao nível médio da parede e ser previamente transmitidos a qualquer colaborador com deficiência.

Escusado será dizer que os equipamentos e sistemas de emergência deverão ser monitorizados regularmente!

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 e aplicações móveis, que permitam a sua utilização por qualquer pessoa, independentemente das suas limitações e da eventual utilização de produtos tecnológicos de apoio.

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.

Audiodescrição

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

Baixa Visão

É definida como uma condição na qual a visão da pessoa não pode ser totalmente corrigida por óculos, interferindo com as atividades diárias. Pode ocorrer em pessoas de qualquer idade, como resultado de diversas 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 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.

Cegueira

Perda total, congénita ou adquirida, das funções visuais.

Cultura para Todos

Espaços culturais que criam condições de acesso, com base no design universal e comunicação acessível inclusiva, respondendo às necessidades decorrentes da diversidade humana. Apesar do enfoque da premissa PARA TODOS estar intimamente ligado à deficiência e incapacidade, inclui pessoas de diferentes idades (da primeira infância à idade maior), com perfis linguísticos e culturais diversos e com diferentes competências ou necessidades específicas.

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.

Escrita simples

Técnica para a elaboração de textos simples e claros, de modo a serem percetíveis ao leitor. Simplificação de um texto para uma leitura fácil.

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, maquetes tridimensionais (3D), os formatos áudio e eletrónico.

Idoso | Sénior

Segundo a OMS, 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.

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.

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, sintaxe frásica e gramática próprios.

Multideficiência | Plurideficiência

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

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.

<u> W3C - World Wide Web Consortium</u>

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.

Legislação em vigor

Constituição da República Portuguesa

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

Lei Constitucional n.º 1/97

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

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

Decreto-Lei n.º 307/2003

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 estabelece a obrigatoriedade de as entidades públicas assegurarem lugares de estacionamento para pessoas com deficiência.

Lei n.º 38/2004

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

Decreto-Lei n.º 163/2006

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

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

Decreto-Lei n.º 74/2007

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

<u>Decreto do Presidente da República n.º 71/2009</u> 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 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
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

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

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

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

Decreto-Lei n.º 126/2017

Oficializa o sistema Braille em Portugal.

Decreto-Lei n.º 83/2018

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

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

<u>ISO 21 902</u> – Turismo e serviços relacionados Turismo acessível para todos, 13 de julho de 2021 a primeira Norma Internacional dedicada ao Turismo Acessível, com capitulo dedicado à Cultura.

Decreto-Lei n.º 82/2022

Transpõe a Diretiva (UE) 2019/882, relativa aos requisitos de acessibilidade de produtos e serviços.

94











Promotor



Financiam ento





