

## Turismo Inclusivo – Oportunidades e Desafios



## Manual do/a Formando/a

Financiado por



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Social Europeu



Instituto Nacional para a Reabilitação  
Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social  
Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.



# Índice

<b>1. INTRODUÇÃO AO TURISMO INCLUSIVO CECD2010.....</b>	<b>1</b>
1. COMPOSIÇÃO DO MÓDULO .....	4
2. DURAÇÃO .....	4
3. PRÉ-REQUISITO GERAL.....	5
4. OBJECTIVO GERAL .....	5
5. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO .....	5
<b>UA1 - TURISMO INCLUSIVO - PORQUÊ?... PARA QUÊ?.....</b>	<b>6</b>
1. APRESENTAÇÃO .....	6
1.1 Objectivo pedagógico .....	6
2. O PROJECTO TURISMO INCLUSIVO CECD2010 .....	7
2.1 Fundamentação do Projecto .....	7
2.2 Objectivo geral do Projecto .....	8
2.3 Competências dos profissionais de atendimento .....	10
2.4 Contributos do Projecto Turismo Inclusivo CECD2010 .....	11
3. ENQUADRAMENTO POLÍTICO E NORMATIVO DO TURISMO INCLUSIVO.....	11
3.1 Contexto normativo internacional/UE .....	12
3.2 Legislação Nacional.....	15
4. PRINCIPAIS CONCEITOS .....	15
4.1 Deficiência .....	16
4.2 Acessibilidade.....	17
4.3 Design Inclusivo .....	19
4.4 Produtos de apoio .....	20
<b>UA2 - O CLIENTE COM DEFICIÊNCIA MOTORA.....</b>	<b>23</b>
1. APRESENTAÇÃO .....	23
1.1 Objectivo pedagógico .....	23
1.2 Competência visada .....	23
2. A DEFICIÊNCIA MOTORA .....	24
2.1 Limitações e necessidades especiais da pessoa com deficiência motora .....	26
2.2 Produtos de apoio .....	28
2.2.1 Cadeira de rodas .....	28
2.2.2 Auxiliares de marcha .....	31
2.3 Requisitos da oferta e acessibilidades.....	32
2.3.1 Transportes .....	36
2.3.2 Legislação Nacional.....	38
2.4 Necessidades especiais de relacionamento interpessoal.....	39
2.5 Práticas de serviço.....	42
2.5.1 Técnicas de manipulação de cadeira de rodas .....	43
2.5.2 Apoio à deslocação e transferências para outros assentos .....	44
2.5.3 Cuidados de relacionamento no serviço .....	46
<b>UA 3 - O CLIENTE COM DEFICIÊNCIA VISUAL.....</b>	<b>48</b>
1. APRESENTAÇÃO .....	48
1.1 Objectivo pedagógico .....	48
1.2 Competência visada .....	48
2. A DEFICIÊNCIA VISUAL.....	49
2.1 Limitações e necessidades especiais da pessoa com deficiência visual .....	51
2.1.1 Orientação e mobilidade .....	52
2.1.2 Necessidades especiais da pessoa cega.....	53
2.2 Produtos de apoio .....	54

---

2.2.1 Bengala .....	54
2.2.2 Braille .....	55
2.2.3 Audiodescrição .....	56
2.2.4 Acessibilidade na internet .....	56
2.2.5 Acompanhante/guia .....	59
2.2.6 O cão-guia.....	61
2.2.7 A sinalética .....	62
2.3 Requisitos da oferta e acessibilidade .....	64
2.3.1 Acessibilidades .....	66
2.3.2 Legislação Nacional.....	67
2.4 Práticas de serviço e relacionamento interpessoal .....	68
<b>UA4 - O CLIENTE COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA.....</b>	<b>74</b>
1. APRESENTAÇÃO .....	74
1.1 Objectivo pedagógico .....	74
1.2 Competência visada .....	74
2. A DEFICIÊNCIA AUDITIVA .....	75
2.1 Limitações e necessidades especiais da pessoa com deficiência auditiva .....	81
2.1.1 Necessidades da pessoa com deficiência auditiva .....	82
2.1.2 Comunicar com a pessoa com deficiência auditiva.....	84
2.2 Produtos de apoio .....	86
2.3 Requisitos da oferta e acessibilidades.....	90
2.3.1 Acessibilidades .....	92
2.3.2 Legislação Nacional.....	93
2.4 Necessidades especiais de relacionamento interpessoal .....	94
2.5 Práticas de serviço.....	97
<b>UA5 - O CLIENTE COM DEFICIÊNCIA INTELLECTUAL OU MULTIDEFICIÊNCIA.....</b>	<b>100</b>
1. APRESENTAÇÃO .....	100
1.1 Objectivo pedagógico .....	100
1.2 Competência visada .....	100
2. A DEFICIÊNCIA INTELLECTUAL E A MULTIDEFICIÊNCIA.....	101
2.1 Limitações e necessidades especiais da pessoa com deficiência intelectual ou multideficiência.....	105
2.2 O direito das pessoas com deficiência intelectual ao lazer e ao turismo.....	105
2.3 Requisitos da oferta e acessibilidades.....	108
2.4 Prática de serviço, comunicação e relacionamento interpessoal .....	109
<b>UA6 - O CLIENTE SÉNIOR COM LIMITAÇÕES MOTORAS, SENSORIAIS E/OU INTELLECTUAIS..</b>	<b>113</b>
1. APRESENTAÇÃO .....	113
1.1 Objectivo pedagógico .....	113
1.2 Competência visada .....	113
2. O PROCESSO DE ENVELHECIMENTO.....	114
2.1 Características do turismo sénior .....	116
2.2 Necessidades do cliente sénior com limitações.....	117
2.3 Requisitos da oferta e acessibilidades.....	119
2.4 Prática de serviço, comunicação e relacionamento interpessoal .....	121
<b>BIBLIOGRAFIA E LIGAÇÕES.....</b>	<b>125</b>
<b>FICHA TÉCNICA.....</b>	<b>128</b>

---



# 1. Introdução ao Turismo Inclusivo CECD2010

Este *package* formativo é a construção de uma solução de formação para o desenvolvimento de competências específicas dos profissionais do sector do turismo no atendimento a pessoas com deficiência.

Para a construção dessa solução partimos do estudo do problema através da:

- ♦ caracterização das necessidades especiais de atendimento das pessoas com deficiência enquanto clientes dos serviços turísticos;
- ♦ caracterização das competências específicas de atendimento desses clientes que importa integrar nos perfis de competências dos profissionais do Turismo;
- ♦ construção de um *package* formativo que visa disponibilizar um instrumento destinado a enxertar nos perfis de competências dos profissionais do turismo as competências complementares específicas requeridas para responder de forma adequada às necessidades especiais de um novo segmento da procura turística a cativar para o lazer, a viagem, o turismo que são as pessoas com necessidades especiais decorrentes de limitações de ordem motora, visual, auditiva, intelectual e/ou multideficiência.

O módulo - **Turismo Inclusivo - Oportunidades e Desafios** - é um módulo comum/transversal dirigido a todos os profissionais do Turismo e que faz parte de um conjunto designado por Turismo Inclusivo - Competências de Atendimento a Pessoas com Deficiência, que inclui mais 3 módulos específicos/sectoriais:

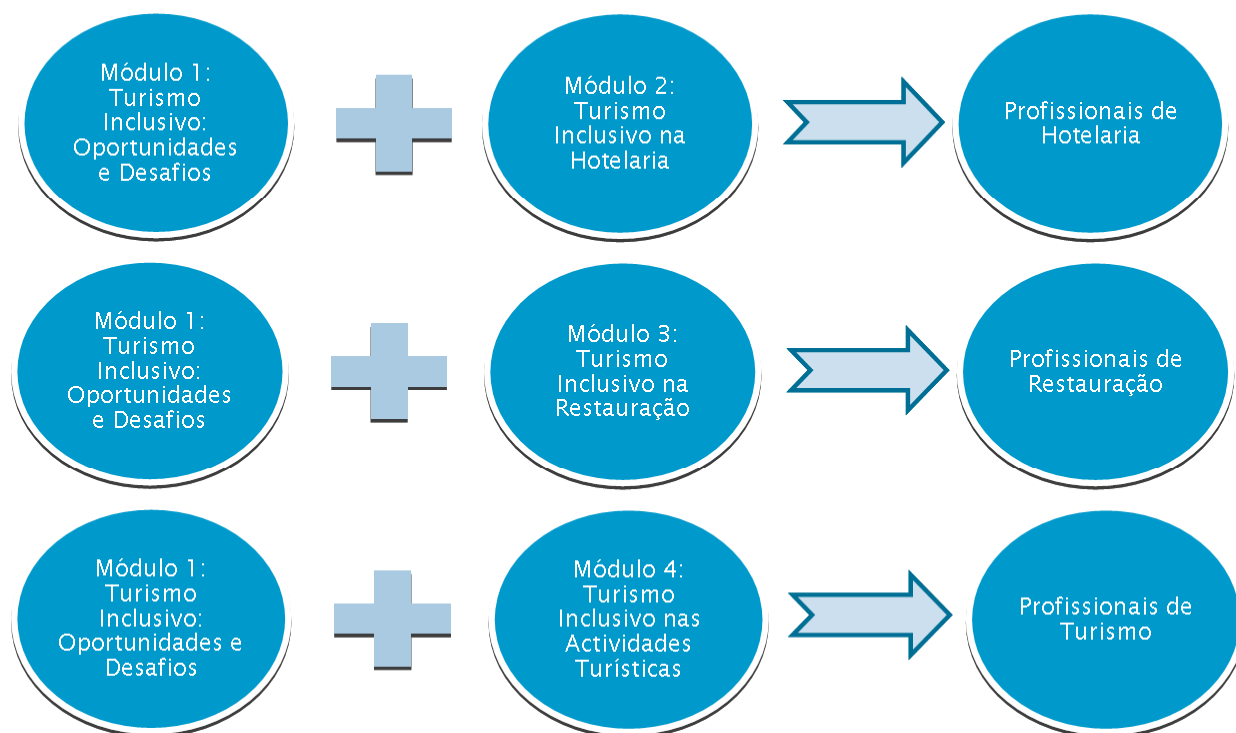
- ♦ Módulo 2: Turismo Inclusivo na Hotelaria.
- ♦ Módulo 3: Turismo Inclusivo na Restauração.
- ♦ Módulo 4: Turismo Inclusivo nas Actividades Turísticas (Agências, Transportes, Informação, Congressos, Animação).

**MANUAL DO FORMANDO**  
**MÓDULO 1-TURISMO INCLUSIVO - OPORTUNIDADES E DESAFIOS**

Módulo 1	Módulo 2	Módulo 3	Módulo 4
<ul style="list-style-type: none"><li>• Turismo Inclusivo- Oportunidades e desafios</li><li>• Módulo comum/transversal dirigido a todos os profissionais do Turismo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Turismo Inclusivo na Hotelaria</li><li>• Módulo sectorial</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Turismo Inclusivo na Restauração</li><li>• Módulo sectorial</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Turismo Inclusivo nas Actividades Turísticas (Agências, Transportes, Informação, Congressos, Animação)</li><li>• Módulo sectorial</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 25 horas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 25 horas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 25 horas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 25 horas</li></ul>

Módulos concebidos neste *package* formativo

Em contexto de formação contínua, cada Formando/a, fará apenas dois módulos: o módulo comum e o módulo específico do seu sector, perfazendo um total de cerca de 50 horas de formação. Apresentamos aqui os diferentes percursos formativos e a população a que se destinam:



Os conteúdos dos módulos foram elaborados a partir dos resultados de um estudo realizado para identificar, com precisão e detalhe, quais as "necessidades especiais" destes clientes e quais as "competências específicas" que os profissionais do turismo precisam ter para responder adequadamente a essas necessidades especiais.

A lista de "necessidades especiais" assim como a lista de "competências específicas" foram construídas a partir das referências expressas pelos próprios interessados (por interlocutores-chave: pessoas com deficiência, com experiência de viagem, e profissionais do turismo com experiência de atendimento de clientes com deficiência), em entrevistas individuais conduzidas por quatro especialistas (dois da área da deficiência, dois da área do turismo); a metodologia foi concebida por forma a respeitar o princípio «nada para nós sem nós».

Cada módulo de formação é composto pelas seguintes peças:

- ♦ uma solução interactiva em html;
- ♦ um manual do Formando;
- ♦ um guia do Formador;
- ♦ Um conjunto de slides em PowerPoint.

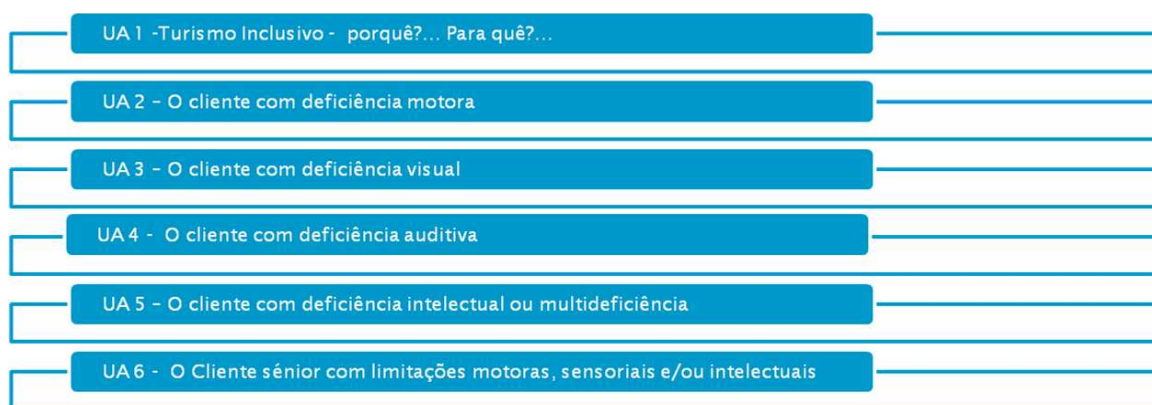
Este *package* formativo foi concebido de forma a permitir três diferentes modalidades de utilização/exploração formativa:



## 1. Composição do Módulo

O presente módulo é composto por uma unidade inicial, atípica, introdutória ao tema Turismo Inclusivo e por cinco unidades de aprendizagem típicas, isto é, organizadas em função das competências requeridas pelas cinco grandes tipologias de limitações, de deficiências, de "necessidades especiais": de ordem motora, visual, auditiva, intelectual e multideficiência e ainda aquelas decorrentes do processo de envelhecimento.

Ou seja, este primeiro módulo, Turismo Inclusivo - Oportunidades e Desafios, é um módulo inicial, introdutório e transversal a todo o conjunto de profissionais do sector do Turismo e encontra-se subdividido em 6 Unidades de Aprendizagem:



Unidades de aprendizagem do Módulo 1

## 2. Duração

A duração do módulo 1 - Turismo Inclusivo - Oportunidades e Desafios é de 25 horas, sendo que prevemos várias sessões com a duração de 2h:30m/dia, que corresponde ao tempo tradicionalmente considerado no sector como mais disponível para afectar à formação.

Propomos que a distribuição das horas pelas 6 Unidades de aprendizagem seja:

Unidades de aprendizagem	Horas	Nº Sessões
UA 1 - Turismo Inclusivo: porquê?... para quê?	5 h	2
UA 2 - O cliente com mobilidade reduzida	5 h	2
UA 3 - O cliente com cegueira total ou baixa visão	5 h	2
UA 4 - O cliente com surdez total ou severa	5 h	2
UA 5 - O cliente com deficiência intelectual ou multideficiência	2:30h	1
UA 6 - O cliente sénior com limitações motoras, sensoriais e/ou intelectuais	2:30h	1

### 3. Pré-requisito geral

Competências profissionais inerentes à prestação de serviços no sector do Turismo, mediante mobilização dos recursos e estratégias comuns de atendimento.

### 4. Objectivo geral

No final deste módulo, o Formando deverá estar em condições de demonstrar:

- ♦ ter compreendido o conceito de "turismo inclusivo", o quadro normativo-legal que o suporta e a relevância estratégica do seu desenvolvimento para o sector do turismo, para os seus empresários e trabalhadores e também para as pessoas com deficiência;
- ♦ ter adquirido uma compreensão geral do que sejam as "necessidades especiais" deste segmento da procura turística, do que precisam ser os requisitos específicos da oferta turística para a elas poderem responder e das atitudes requeridas para um relacionamento pessoal adequado com estes clientes;
- ♦ ter adquirido também as competências relativas ao apoio/assistência pessoal a prestar a estes clientes, em matéria de mobilidade, orientação e comunicação, nas situações comuns/transversais aos diversos sectores em que estão organizados os serviços turísticos.

### 5. Metodologia de Avaliação

A avaliação é parte integrante do processo formativo e tem como finalidade validar os conhecimentos, capacidades e aptidões adquiridas e/ou desenvolvidas pelos formandos.

A metodologia de avaliação, seja na modalidade a distância (*bllearning*) ou presencial, contempla um sistema de avaliação inserida na aplicação interactiva, podendo ser realizada *online* ou presencialmente (avaliação impressa ou em sala com computadores).

A avaliação inclui duas modalidades:

- ♦ A avaliação formativa (contínua).
- ♦ A avaliação sumativa.



## UA1 - Turismo inclusivo - porquê?... para quê?

### 1. Apresentação

Começaremos esta Unidade de Aprendizagem com uma apresentação do projecto - **Turismo Inclusivo CECD2010**, seguindo-se algumas considerações sobre o enquadramento político, normativo, onde focaremos as linhas orientadoras da legislação nacional e internacional, posteriormente apresentaremos alguns conceitos ligados à problemática do Turismo Inclusivo.

Pretendemos com este recurso didáctico que os profissionais do atendimento turístico



Turistas em cadeira de rodas

comecem a ver a pessoa com deficiência como um cliente que «exige» uma maior atenção, um maior rigor na informação e uma maior qualidade no serviço prestado e por outro lado pretendemos mostrar aos empresários e gestores de empreendimentos turísticos que o Turismo para pessoas com deficiência, em Portugal, pode ser visto como uma oportunidade de negócio, abrindo-se a um grupo de pessoas que quer usufruir de actividades turísticas e de lazer diversificadas com qualidade e dignidade.

Torna-se essencial que todos, decisores, gestores e profissionais do turismo vejam nas pessoas com deficiência um potencial segmento de mercado, em crescimento, que invistam numa oferta de qualidade e que marquem a diferença na oferta turística através de um excelente relacionamento com a pessoa com deficiência.

#### 1.1 Objectivo pedagógico

No final da realização desta Unidade de Aprendizagem, os participantes deverão estar em condições de demonstrar terem compreendido os conceitos e as normas gerais, assim como a relevância estratégica do turismo inclusivo,

- ♦ seja para o sector do turismo em Portugal, enquanto novo segmento da procura a cativar para a viagem, para o turismo;
- ♦ seja para os empresários do sector, enquanto área de negócio e factor de competitividade e sustentabilidade das suas empresas;
- ♦ seja para os trabalhadores do sector, como factor de sustentabilidade dos seus empregos;
- ♦ seja para as próprias pessoas com deficiência, como factor de activação do seu direito ao lazer, à viagem, ao turismo.

## 2. O projecto Turismo Inclusivo CECD2010

Com a dupla função de conhecer melhor as necessidades das pessoas/turistas com deficiência e a de transferir esse *kown-how* para os profissionais do sector, de forma a que forneçam a esses clientes um serviço competente e de qualidade, surgiu a ideia de um projecto inovador designado por Turismo Inclusivo CECD 2010, realizado em 2009-2010.

Trata-se de um contributo relevante para as pessoas com deficiência, para a realização do seu direito à viagem, ao turismo, às férias como qualquer outro cidadão; e para as empresas e os profissionais do Turismo, para poderem cativar e servir com qualidade um "novo" e importante segmento da procura turística, mediante a melhoria da capacidade de atender as necessidades especiais das pessoas com deficiência, através de um pacote de formação dirigido ao desenvolvimento das competências dos profissionais do turismo, adequadas ao atendimento de tais necessidades.



Logótipo do projecto Turismo Inclusivo  
CECD2010

A realização do projecto Turismo Inclusivo, financiado pelo POAT, envolveu as seguintes entidades:

**CECD-MiraSintra** na qualidade de entidade promotora e coordenadora do projecto - dedicada à activação dos direitos das pessoas com deficiência.

**PERFIL - Psicologia e Trabalho** na qualidade de agência de execução do Estudo e de construção do *package* de formação a distância.

**INR, IP - Instituto Nacional de Reabilitação** entidade pública interveniente na política nacional de reabilitação.

**TP, IP - Turismo de Portugal** entidade pública interveniente na política nacional do turismo.



Logótipos das entidades do projecto

### 2.1 Fundamentação do Projecto

A génese deste projecto surge da verificação da necessidade de fornecer aos profissionais do sector competências específicas no atendimento a clientes com deficiência:

- ♦ pessoas que não vêem, que não ouvem, que não falam ou que articulam com dificuldade;

- ♦ pessoas que se deslocam em cadeira de rodas ou que não podem fazer esforços físicos;
- ♦ pessoas com grandes dificuldades de compreensão, de comunicação ou de relação interpessoal viajando sozinhas ou com as suas famílias, etc.

O atendimento, a prestação de serviços turísticos, com qualidade, nas suas diversas componentes (turismo, hotelaria, restauração), a pessoas com condições diferentes das do cliente comum exige dos profissionais intervenientes competências específicas que vão para além daquelas requeridas pelo atendimento comum e que, portanto, precisam de ser identificadas e aprendidas.

Verificamos que à medida que vão melhorando as condições de vida dos cidadãos com deficiência e das suas famílias, aumenta o número daqueles que têm necessidade e que vão alcançando capacidade económica para viajar, seja por motivos profissionais, seja por motivos de lazer, de saúde, de religião ou outros.



Poderá consultar o site do Projecto em

<http://www.perfil.com.pt/turismoinclusivo/index.htm>

## 2.2 Objectivo geral do Projecto

Neste contexto, o objectivo geral do projecto Turismo Inclusivo - Competências de Atendimento de Pessoas com Deficiência foi:

Realizar um Estudo que contribuísse para a concretização da política nacional de inclusão das pessoas com deficiência, nomeadamente no que concerne ao seu acesso aos serviços turísticos, mediante:

- ♦ a identificação das necessidades especiais das pessoas com deficiência, em matéria de acolhimento - atendimento - serviço;
- ♦ a identificação das competências profissionais específicas, em matéria de atendimento e de serviço, necessárias para a satisfação daquelas necessidades específicas;
- ♦ a construção de um *package* de formação dirigido ao desenvolvimento dessas competências específicas.

O projecto contou com uma forte participação de pessoas com deficiência, elas próprias, sobretudo na fase de identificação das suas necessidades especiais em matéria de acolhimento - atendimento - serviço turístico, bem como com a intervenção de especialistas, na área da deficiência e na área do turismo, que realizaram as entrevistas individuais a diversos interlocutores-chave (pessoas com deficiência com experiência de viagem e profissionais do turismo com experiência de atendimento de clientes com deficiência) que serviram de base à construção da lista de necessidades especiais.



Objectivos do Projecto Turismo Inclusivo CECD2010

O Turismo Inclusivo é uma convergência de necessidades, de interesses, de vontades e de competências.

A existência, a promoção e o desenvolvimento do turismo inclusivo é antes de mais uma questão de convergência de necessidades e de interesses: por um lado, dos empresários que procuram o desenvolvimento do negócio turístico e, por outro lado, das pessoas com deficiência que procuram que a activação dos seus direitos chegue também à viagem, ao lazer, ao turismo.

O turismo inclusivo é também uma questão de convergência de competências: por um lado, dos empresários e dos profissionais que tornam possível o turismo; por outro lado, dos profissionais especialistas em matéria das necessidades especiais que as diferentes limitações físicas, sensoriais, intelectuais e relacionais podem colocar à acessibilidade turística; competência ainda também das próprias pessoas com deficiência e suas famílias relativamente à importância que atribuam a esta componente da qualidade de vida que procuram alcançar.

Sendo o desenvolvimento do turismo inclusivo uma questão de competências, é também, conseqüentemente, uma questão de qualificação, de formação dirigida aos diferentes conjuntos de intervenientes: empresários, técnicos-especialistas em infra-estruturas, espaços e actividades turísticas, profissionais do *front-office* que asseguram o acolhimento e o atendimento nas diversas etapas do processo turístico, e ainda das próprias pessoas com deficiência, suas famílias/significativos e profissionais de reabilitação.

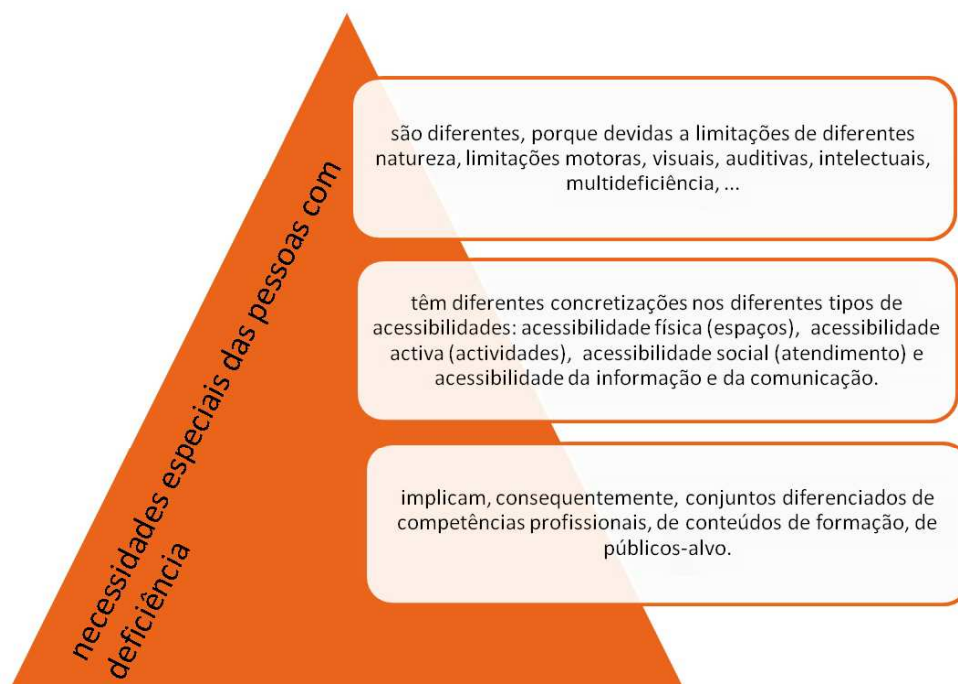
## 2.3 Competências dos profissionais de atendimento

A necessidade de competências específicas de atendimento existe em todos os subsectores da actividade turística:

- ◆ informação e promoção de viagens turísticas
- ◆ agenciamento de viagens e estadias
- ◆ transportes
- ◆ hotelaria
- ◆ restauração
- ◆ congressos
- ◆ informação e acompanhamento
- ◆ animação cultural, ambiental, desportiva, lazer, saúde e bem-estar, etc.

E relativamente a todos os tipos de deficiência:

- ◆ motora
- ◆ visual
- ◆ auditiva
- ◆ intelectual
- ◆ multideficiência



Necessidades das pessoas com deficiência

## 2.4 Contributos do Projecto Turismo Inclusivo CECD2010

O projecto Turismo Inclusivo CECD2010 é um contributo:

para as pessoas com deficiência, para a realização do seu direito à viagem, ao turismo, às férias como qualquer outro cidadão

para as empresas e os profissionais do Turismo, para poderem cativar e servir com qualidade um "novo" e importante segmento da procura turística

mediante a melhoria da capacidade de atender as necessidades especiais das pessoas com deficiência, através de um pacote de formação dirigido ao desenvolvimento das competências dos profissionais do turismo, adequadas ao atendimento de tais necessidades

Contributos de Turismo Inclusivo CECD2010

## 3. Enquadramento político e normativo do Turismo Inclusivo

Em Portugal, nas últimas décadas, verificou-se um progresso acentuado ao nível das políticas nacionais no âmbito do apoio às pessoas com deficiência e das acessibilidades, bem como uma evolução no conceito de deficiência.

No contexto nacional há uma evolução do conceito da deficiência, onde verificamos que as bases legislativas nacionais acompanham as directivas comunitárias.

A **Lei 38/2004, de 18 de Agosto** define as bases gerais do regime de prevenção, habilitação, reabilitação e participação das pessoas com deficiência.

Em Julho de 2009 com a ratificação pela Assembleia da República da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, Portugal passou a considerar a acessibilidade, um direito humano.

Em Portugal, o Plano de Acção para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidade prevê no Eixo 1 - Acessibilidade e Informação - a necessidade de incentivar a "qualificação dos profissionais que operam na área do turismo, habilitando-os ao atendimento das pessoas com deficiências ou incapacidade mediante formação".

### 3.1 Contexto normativo internacional/UE

Verificamos que na União Europeia a maior parte dos Estados-Membros dispõe na sua legislação de cláusulas específicas a favor das pessoas com deficiência, relacionadas com direitos, emprego, ensino, acessibilidades de edifícios/cidades. No entanto, alguns países têm tido uma acção mais lenta em áreas como o *design* e a acessibilidade universais e actualmente debate-se a importância das viagens e dos acessos relacionadas com a possibilidade das pessoas com deficiência beneficiarem da abertura das fronteiras dos países da Europa.



Países da UE

Relativamente à legislação específica e ao enquadramento normativo a nível europeu, a importância da integração das necessidades das pessoas com deficiências é notória logo no Artigo 21.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia que se centra no combate à discriminação, incluindo a que tem origem em várias formas e tipos de deficiência e no Artigo 26.º refere-se a integração de pessoas com deficiência e do seu direito de beneficiarem de medidas de integração.

Mais tarde em 1995, uma Resolução do Parlamento Europeu sobre os Direitos Humanos das Pessoas com Deficiência apelava aos Estados-Membros para que proibissem a discriminação com base na deficiência.

A Comissão Europeia, em 2003, emitiu um Comunicado sobre um Plano de Acção Europeu para a Deficiência com a data-alvo de 2010. O plano de acção desenvolve-se em torno de três pilares: legislação, integração e acessibilidade. É ainda complementado com acções específicas para mobilizar e apoiar os actores-chave que estão no terreno, em particular as organizações de pessoas com deficiência.

A nível internacional referiremos 3 instrumentos que são considerados referências fundamentais no domínio das políticas sobre as pessoas com deficiência e incapacidades:

- ♦ Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência
- ♦ Estratégia Europeia para a Deficiência, da Comissão Europeia
- ♦ Plano de Acção para a Deficiência 2006-2015, do Conselho da Europa

A **Convenção** foi aprovada em Portugal, no dia 7 de Maio de 2009, pela Assembleia da República, através da Resolução da Assembleia da República nº56/2009: "Aprova a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adoptada em Nova Iorque em 30 de Março de 2007". Esta Resolução da Assembleia da República foi publicada no DR, 1ª série, Nº146 de 30 de Julho de 2009.



Convenção da ONU

No Preâmbulo, alínea e) pode ler-se «Reconhecendo que a deficiência é um conceito em evolução e que a deficiência resulta da interacção entre pessoas com incapacidades e barreiras comportamentais e

ambientais que impedem a sua participação plena e efectiva na sociedade em condições de igualdade com as outras pessoas;»

No art.º 2.º nas Definições, poderemos ver «Para os fins da presente Convenção:

- ♦ «Comunicação» inclui linguagem, exibição de texto, braille, comunicação táctil, caracteres grandes, meios multimédia acessíveis, assim como modos escrito, áudio, linguagem plena, leitor humano e modos aumentativo e alternativo, meios e formatos de comunicação, incluindo tecnologia de informação e comunicação acessível.
- ♦ «Linguagem» inclui a linguagem falada e língua gestual e outras formas de comunicação não faladas.
- ♦ «Discriminação com base na deficiência» designa qualquer distinção, exclusão ou restrição com base na deficiência que tenha como objectivo ou efeito impedir ou anular o reconhecimento, gozo ou exercício, em condições de igualdade com os outros, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais no campo político, económico, social, cultural, civil ou de qualquer outra natureza. Inclui todas as formas de discriminação, incluindo a negação de adaptações razoáveis.
- ♦ «Adaptação razoável» designa a modificação e ajustes necessários e apropriados que não imponham uma carga desproporcionada ou indevida, sempre que necessário num determinado caso, para garantir que as pessoas com incapacidades gozam ou exercem, em condições de igualdade com as demais, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais.
- ♦ «Desenho universal» designa o desenho dos produtos, ambientes, programas e serviços a serem utilizados por todas as pessoas, na sua máxima extensão, sem a necessidade de adaptação ou desenho especializado. «Desenho universal» não deverá excluir os dispositivos de assistência a grupos particulares de pessoas com deficiência sempre que seja necessário.»

Transcrevemos também o Art. 4º, alíneas f) e i) que dizem o seguinte:

«f) Realizar ou promover a investigação e o desenvolvimento dos bens, serviços, equipamento e instalações desenhadas universalmente, conforme definido no artigo 2.º da presente Convenção o que deverá exigir a adaptação mínima possível e o menor custo para satisfazer as necessidades específicas de uma pessoa com deficiência, para promover a sua disponibilidade e uso e promover o desenho universal no desenvolvimento de normas e directrizes;»

«i) Promover a formação de profissionais e técnicos que trabalham com pessoas com deficiências nos direitos reconhecidos na presente Convenção para melhor prestar a assistência e serviços consagrados por esses direitos.»

No art. 30º da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência verificamos o direito à participação na vida cultural e em recreação, lazer e desporto, a obrigação dos Estados de promoverem medidas apropriadas para que as pessoas com deficiência possam ter acesso aos serviços turísticos. Esta Convenção reconhece e promove os direitos humanos das pessoas com deficiência e incapacidades e proíbe a discriminação de que são alvo em todas as áreas, como a integridade e a liberdade individual, a reabilitação, a saúde, o emprego, o acesso à informação, os equipamentos e os serviços públicos.

Ou seja no que se refere à «Participação na vida cultural, recreação, lazer e desporto»

1 - Os Estados Partes reconhecem o direito de todas as pessoas com deficiência a participar, em condições de igualdade com as demais, na vida cultural e adoptam todas as medidas apropriadas para garantir que as pessoas com deficiência:

c) Têm acesso a locais destinados a actividades ou serviços culturais, tais como teatros, museus, cinemas, bibliotecas e serviços de turismo e, tanto quanto possível, a monumentos e locais de importância cultural nacional.

3 - Os Estados Partes adoptam todas as medidas apropriadas, em conformidade com o direito internacional, para garantir que as leis que protegem os direitos de propriedade intelectual não constituem uma barreira irracional ou discriminatória ao acesso por parte das pessoas com deficiência a materiais culturais.

4 - As pessoas com deficiência têm direito, em condições de igualdade com os demais, ao reconhecimento e apoio da sua identidade cultural e linguística específica, incluindo a língua gestual e cultura dos surdos.

5 - De modo a permitir às pessoas com deficiência participar, em condições de igualdade com as demais, em actividades recreativas, desportivas e de lazer, os Estados Partes adoptam as medidas apropriadas para:

c) Assegurar o acesso das pessoas com deficiência aos recintos desportivos, recreativos e turísticos;

d) Assegurar que as crianças com deficiência têm direito, em condições de igualdade com as outras crianças, a participar em actividades lúdicas, recreativas, desportivas e de lazer, incluindo as actividades inseridas no sistema escolar;

e) Assegurar o acesso das pessoas com deficiência aos serviços de pessoas envolvidas na organização de actividades recreativas, turísticas, desportivas e de lazer.»

O **Plano de Acção para a Deficiência 2006-2015** procura transmitir os objectivos do Conselho da Europa para a próxima década, no que concerne aos direitos humanos, à não discriminação, à igualdade de oportunidades, à plena cidadania e à participação das pessoas com deficiência/incapacidade no quadro de uma política europeia sobre deficiência e considera como uma violação da dignidade humana a não promoção dos direitos dos cidadãos com deficiência e da desigualdade de oportunidades.

Está estruturada em 15 linhas de acção, entre as quais a participação em domínios da vida política, pública e cultural, a igualdade no acesso à educação, a acessibilidade ao património edificado e aos transportes, a vida em comunidade, a reabilitação, a protecção social e legal, a investigação e desenvolvimento e a promoção da visibilidade dos direitos das pessoas com deficiência e incapacidades.

A **Estratégia Europeia para a Deficiência** é um plano de acção que pretende fornecer o quadro para organizar a integração das questões da deficiência em matéria de perspectivas de emprego, de educação para todos e de vida autónoma e para isso recorre a diferentes instrumentos políticos.

### 3.2 Legislação Nacional

A nível nacional verificamos uma evolução na abordagem da temática da deficiência com a criação de legislação e directrizes programáticas que seguem as orientações comunitárias.

Começamos por destacar a **Constituição da República Portuguesa** onde no número 2 do artigo 71º se pode ler «O Estado obriga-se a realizar uma política nacional de prevenção e de tratamento, reabilitação e integração dos cidadãos portadores de deficiência e de apoio às suas famílias, a desenvolver uma pedagogia que sensibilize a sociedade quanto aos deveres de respeito e solidariedade para com eles e a assumir o encargo da efectiva realização dos seus direitos, sem prejuízo dos direitos e deveres dos pais ou tutores.»



Diário da República

Posteriormente surgem várias normas que consolidam esta preocupação com os direitos das pessoas com deficiência:

A **Lei n.º 38/2004, de 18 de Agosto**, define as bases gerais do regime jurídico da prevenção, habilitação, reabilitação e participação da pessoa com deficiência

O **Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de Agosto**, aprova o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, à via pública e aos edifícios habitacionais, revogando o Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de Maio.

A **Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto**, impede e pune a discriminação com base na deficiência ou da existência de risco agravado de saúde.



Não nos podemos esquecer que independentemente da deficiência, da idade, da duração ou da gravidade as pessoas com deficiência devem poder gozar integralmente dos mesmos direitos que todos os outros cidadãos.

### 4. Principais conceitos

Iniciaremos agora a apresentação de alguns conceitos essenciais para o tratamento da temática do turismo inclusivo:

- ◆ Deficiência
- ◆ Acessibilidade
- ◆ *Design* Inclusivo
- ◆ Produtos de apoio



Estima-se que, em Portugal, a taxa de deficiência se situe na ordem dos 9,16%, o que significa que quase um em cada dez portugueses é considerado cidadão com deficiência.

## 4.1 Deficiência

A deficiência tem vindo a ser encarada como uma qualquer limitação física e/ou mental que limite a capacidade da pessoa para dar resposta a determinada situação ou tarefa.

Considera-se que a **pessoa com deficiência** é uma pessoa de corpo inteiro, colocada em situação de desvantagem, ocasionada por barreiras físicas/ambientais, económicas e sociais que a pessoa, por causa das suas especificidades, não pode transpor com as mesmas prerrogativas que os outros cidadãos.

Ou seja é a pessoa que, por motivos de perda ou anomalia, congénita ou adquirida, de funções ou de estruturas do corpo, incluindo as funções psicológicas, apresenta dificuldades específicas susceptíveis de, em conjugação com os factores do meio, lhe limitar ou dificultar a actividade e participação em condições de igualdade com as demais pessoas.



Símbolos das deficiências

Incapacidade é um conceito abrangente que engloba deficiências, limitações de actividade ou restrições na participação, decorrentes da interacção dinâmica entre a pessoa e o contexto (pessoal/ambiental).

Existem muitos tipos de deficiência:

- ♦ a deficiência física (por exemplo, a perda ou enfraquecimento dos membros, ou uma mobilidade limitada);
- ♦ a deficiência sensorial (cegueira ou visão deficiente; surdez ou deficiência auditiva) e a deficiência na fala;
- ♦ a deficiência intelectual, que varia entre grave e ser-se considerada uma pessoa de "aprendizagem lenta" ou com dificuldades de aprendizagem.

As deficiências podem ser moderadas ou graves; e podem ser permanentes ou temporárias. Algumas pessoas nascem com uma deficiência; algumas deficiências ocorrem mais tarde na vida, e são provocadas por acidentes ou ferimentos, ou em resultado da idade avançada.



O conceito deficiência reflecte a interacção entre as capacidades de uma pessoa e as capacidades de inclusão da sociedade em que vive (que pode impor mais ou menos barreiras face às limitações de cada um).

Para a Organização Mundial de Saúde **OMS** a pessoa com deficiência é a pessoa que, em resultado da conjugação de uma anomalia ou perda das funções ou estruturas do corpo, incluindo as psicológicas, com o meio envolvente, enfrenta dificuldades específicas susceptíveis de lhe limitar a actividade ou restringir a participação na vida social, económica e cultural.

## 4.2 Acessibilidade

A necessidade de acessibilidade não pode ser vista apenas como uma necessidade da pessoa com deficiência mas sim de todos os cidadãos. Importa incutir em todos os cidadãos a necessidade de uma mudança de atitude face à acessibilidade, dando-lhe uma maior amplitude, como por exemplo, relativamente à transmissão de informações que deve ser o mais clara, concreta e abrangente possível, pois só assim um maior número de pessoas lhe terá acesso.

Imagine-se de visita à China, nada entende de mandarim, logo toda a informação escrita lhe está inacessível e é uma dificuldade acrescida perceber/ler o que lhe está a ser transmitido.

Ou mesmo uma situação mais simples de sinalética: chega a uma cidade que nunca visitou e pretende ir para o hotel, aluga um carro e logo à saída do aeroporto encontra duas setas, cada uma na direcção oposta, uma indicando CENTRO e outra XXXX (o nome da cidade), fica imediatamente na dúvida sobre qual a direcção a tomar.

Outro exemplo ainda, imagine que vai passear o seu filho recém-nascido para o parque, de carrinho de bebé, debate-se com inúmeros obstáculos que lhe dificultam o acesso, automóveis estacionados no passeio que impedem que o carrinho de bebé se desloque, escadas, buracos nos passeios, degraus muito elevados, e muito mais.



Alguns símbolos que representam necessidades especiais

Agora imagine como será viajar com uma pessoa com deficiência visual. Imagine-se a chegar a um aeroporto de uma cidade desconhecida, mesmo com a ajuda de um acompanhante. Imagine a nova língua, nada nem ninguém para lhe indicar onde pode ir buscar a bagagem, só sinalética escrita e mesmo quando a informação é oral, por vezes torna-se incompreensível pelo excesso de barulho, ou pela rapidez com que é transmitida a informação numa língua diferente. Qual a direcção que devo tomar para sair? Onde poderei encontrar um táxi que me leve ao hotel?

E se for um idoso com algumas limitações de mobilidade o problema também se mantém: Como vai subir ou descer as escadas do avião? Quem o ajuda com as canadianas ou outro apoio? A agitação do aeroporto, a confusão, o barulho, tudo isto o pode limitar ainda mais...

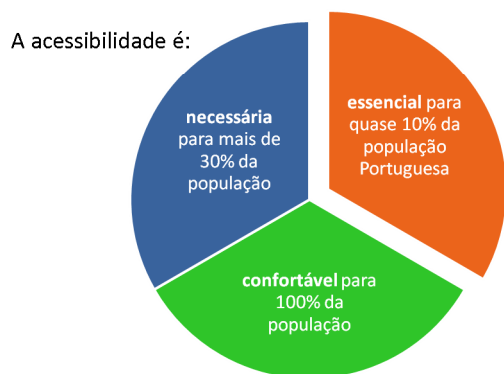
Torna-se evidente que, a maioria das situações normais para o cidadão comum, são uma pedra no percurso da pessoa com deficiência. Sem acessibilidades as pessoas com deficiência não podem ser autónomas, nem utilizar os bens e serviços existentes na sociedade para todos.



A acessibilidade é uma condição essencial para o exercício dos direitos das pessoas com deficiência.

Muitas vezes quando falamos de acessibilidade estamos a referir-nos à existência de rampas, de elevadores, de espaçosos quartos e com pouco mobiliário, de casas de banho adaptadas, de transportes em viaturas também adaptadas, de passeios rebaixados.

Mas o conceito de acessibilidade tem de ser entendido de modo muito mais abrangente, não se limitando às barreiras físicas, mas também a barreiras comunicacionais, psicológicas, sociais e outras.



A população portuguesa apresenta quase 10% de pessoas com algum grau de deficiência ou incapacidade e mais de 30% de pessoas idosas.

A acessibilidade deve ser encarada como uma característica do ambiente ou de um objecto que permite a qualquer pessoa estabelecer um relacionamento com esse ambiente ou objecto, e utilizá-los de uma forma amigável, cuidada e segura.

Gráfico - Acessibilidade



Poderá analisar o Decreto-Lei 163/2006 de 8 de Agosto, sobre acessibilidades.



Importa reforçar mais uma vez que ser uma zona/área de turismo acessível/destino acessível começa indubitavelmente por trazer primeiro benefícios aos habitantes/naturais da região e em última escala a todos os cidadãos.

As tipologias de acessibilidades, que iremos ter em consideração, são:



Tipologia de acessibilidades

### 4.3 Design Inclusivo

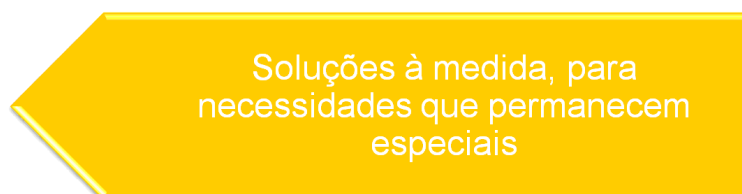
O **design inclusivo** (ou *design* universal ou *design* para todos) - qualquer destes conceitos visam a concepção, produção e comercialização de produtos, serviços e ambientes que sejam acessíveis e utilizáveis por todos sem excepção, e tanto quanto possível sem recurso a adaptações. Assim sendo este conceito está relacionado com as características do meio, ou seja, livre de barreiras para dar acessibilidade a todas as pessoas incluindo as pessoas com deficiência.

Isto implica:

Uma capacidade de standardização tão abrangente quanto possível.



Uma capacidade de individualização tão específica quanto necessário.





O *Design for All* pode ser definido como uma filosofia e um processo para alcançar o acesso universal, incluindo envolventes, produtos e serviços que são concebidos de forma respeitosa, segura, saudável, funcional, compreensível e de forma atraente.



A ideia de *Design Universal* é a concepção de produtos e de meios físicos a utilizar por todas as pessoas, até ao limite máximo possível, sem necessidade de se recorrer a adaptações ou a *design* especializado.

#### 4.4 Produtos de apoio

Todos nós dependemos da utilização de vários equipamentos e utensílios no nosso dia-a-dia.

As pessoas com deficiência estão ainda mais dependentes deles, pois possibilitam-lhes alguma autonomia e compensar as limitações da deficiência.

Estes equipamentos, dispositivos, utensílios tradicionalmente chamados ajudas técnicas são hoje em dia designados por produtos de apoio.

Estes produtos de apoio, que o profissional de turismo deverá conhecer e saber a utilidade, podem ser trazidos pela pessoa com deficiência ou podem estar disponíveis na unidade de prestação de serviços turísticos.



Produtos de apoio

Ao profissional de turismo também é pedido que saiba quais os produtos de apoio disponíveis no mercado e quais as empresas que actuam na sua região para prestarem serviços de reparação, aquisição ou aluguer destes produtos de apoio.

O profissional de turismo pode assim ter necessidade de realizar um trabalho adicional: terá de analisar e adaptar as diversas actividades de turismo, de lazer e de viagem que dispõe na sua oferta, recorrendo às diferentes empresas especializadas em actividades adaptadas para pessoas com deficiência e verificar quais as que actuam na envolvente do seu empreendimento turístico, saber quais as actividades que oferecem e fazer uma listagem com todas as indicações

pertinentes que possam ajudar a que a pessoa com deficiência tenha acesso a essas actividades, sejam elas no exterior ou no interior da sua unidade de prestação de serviços turísticos.

Relativamente aos produtos de apoio a nossa abordagem pretende apenas facultar ao profissional de turismo conhecimentos práticos para que saiba a sua utilidade e relativamente a alguns deles os saiba manusear correctamente.

Apresentaremos nas unidades de aprendizagem seguintes alguns dos produtos de apoio mais comuns, apontando as suas principais características e modos de utilização, como sejam:

- ◆ Cadeira de rodas;
- ◆ Canadianas;
- ◆ Bengala;
- ◆ Cão guia;
- ◆ Áudio;
- ◆ Despertador com vibrador;
- ◆ Telefone com luz e de texto.



Produtos de apoio

Também referiremos outros produtos de apoio que surgem para facilitar a mobilidade em diferentes actividades, como acesso à praia, escalada, actividades pedonais...

Os produtos de apoio são, segundo a **ISO (Organização Internacional de Normalização)** "qualquer produto (incluindo dispositivos, equipamento, instrumentos, tecnologia e software) especialmente produzido ou geralmente disponível, que se destina a prevenir, compensar, monitorizar, atenuar ou neutralizar deficiências, limitações da actividade e restrições na participação" (ISO 9999/2007).

Segundo a ISO, os produtos de apoio encontram-se agrupadas da seguinte forma, destacando as que nos parecem mais pertinentes:

- ◆ Auxiliares de Tratamento e Treino - ISO 03
- ◆ Próteses e Ortóteses - ISO 06
- ◆ Ajudas para Cuidados Pessoais e Higiene - ISO 09
- ◆ **Ajudas para a Mobilidade** - ISO 12
- ◆ Ajudas para cuidados Domésticos - ISO 15
- ◆ **Mobiliário e Adaptações para Habitação e outros Locais** - ISO 18
- ◆ **Ajudas para Comunicação, Informação e Sinalização** - ISO 21
- ◆ Ajudas para Manuseamento de Produtos e Mercadorias - ISO 24
- ◆ Ajudas e Equipamentos para Melhorar o Ambiente, Ferramentas e Máquinas - ISO 27
- ◆ **Ajudas para Recreação** - ISO 30

Exemplos de produtos de apoio são:

- ◆ **Cadeiras de rodas, andarilhos, canadianas;**
- ◆ Almofadas para prevenir úlceras de pressão, colchões ortopédicos, camas articuladas;
- ◆ **Materiais e equipamentos para a alimentação (garfos, colheres, pratos, copos adaptados);**

- ◆ Materiais e equipamentos para o vestuário (pinças, ganchos, luvas de protecção, vestuário apropriado);
- ◆ **Materiais e equipamentos para a higiene (barras de apoio, assentos de banheira, cadeiras e bancos para o banho, banheiras, material anti-derrapante);**
- ◆ **Materiais e equipamentos para a comunicação (canetas adaptadas, computadores, tabelas de comunicação, dispositivos para virar folhas, amplificadores de som, telefones);**
- ◆ **Adaptações para carros (assentos e almofadas especiais, adaptações personalizadas para entrar e sair do carro, adaptações para os comandos do carro);**
- ◆ **Elevadores de transferência;**
- ◆ Próteses (sistemas que substituem partes do corpo ausentes);
- ◆ Ortóteses (sistemas de correcção e posicionamento do corpo), etc.



## UA2 - O cliente com deficiência motora

### 1. Apresentação

Nesta Unidade de Aprendizagem iremos transmitir ao profissional de atendimento do sector do turismo algum conhecimento genérico sobre a deficiência motora e sobre a mobilidade reduzida.

Abordaremos algumas informações clínicas pertinentes da deficiência com limitações motoras, os produtos de apoio que poderão utilizar e informaremos o profissional das necessidades de uma oferta adequada e acessível a este tipo de cliente.

Pretendemos garantir que o profissional adquira toda a informação relevante para saber o que fazer quando o seu cliente-turista apresenta qualquer tipo de limitação motora.



Pessoa em cadeira de rodas

#### 1.1 Objectivo pedagógico

No final da realização desta Unidade de Aprendizagem, o profissional interveniente na prestação de serviços turísticos, no âmbito dos conteúdos de trabalho próprios da sua função, deverá ser capaz de demonstrar estar em condições de:

- ◆ compreender as necessidades especiais dos turistas com limitações motoras e os correspondentes requisitos específicos da oferta turística.
- ◆ prestar apoio ao cliente na utilização da cadeira de rodas e/ou de outros produtos de apoio à mobilidade, assim como nas «transferências» de cadeira para outros assentos.
- ◆ compreender as atitudes a tomar no relacionamento pessoal com este tipo de clientes.

#### 1.2 Competência visada

Ser capaz de demonstrar uma compreensão geral da deficiência motora, da tipologia de limitações e de necessidades especiais que dela decorrem, da tipologia dos produtos de apoio à mobilidade, assim como dos requisitos da oferta de serviços turísticos para poderem assegurar uma resposta adequada a essas necessidades.

Iremos abordar a informação pertinente sobre:

- ◆ a deficiência motora, limitações e necessidades especiais que dela decorrem;
- ◆ produtos de apoio à mobilidade;

- ♦ requisitos da oferta turística, acessibilidade e quadro normativo/legislação.

## 2. A deficiência motora

De certeza que o profissional do sector já se deparou com uma pessoa com deficiência e verificou que nem sempre sabe como agir.

Comecemos por pensar que devemos encarar a pessoa com deficiência física/motora como qualquer outro cliente, que a única diferença é o modo como realizam as actividades.

Agora vamos transmitir-lhe algumas noções sobre a deficiência motora.

A deficiência motora resulta de alterações morfológicas do esqueleto e dos membros, das articulações e tecidos musculares ou do sistema nervoso.



Símbolos de pessoas com deficiência e necessidades especiais

Essas modificações limitam a capacidade motora e provocam dificuldade ou impossibilidade de controlar os movimentos (reflexos motores, reacções motoras involuntárias, controlo do movimento voluntário, movimentos involuntários, padrão de marcha), ou seja as pessoas vêm reduzida a sua capacidade de locomoção.

Uma pessoa com deficiência motora é um indivíduo com algum défice ou anomalia que tenha como consequência uma dificuldade, alteração e/ou a não existência de um determinado movimento considerado normal no ser humano.

As alterações dos movimentos podem ter origem em alterações dos grupos musculares, da estrutura óssea, da estrutura ósseo - articular ou em anomalias do Sistema Nervoso Central.

Podem ter um carácter definitivo (estável, isto é, que não sofre alterações com o tempo) ou evolutivo (que tem tendência a modificar-se ao longo do tempo).

Os principais tipos de deficiência motora são:

- ♦ **Monoplegia** (ou seja a paralisia de um membro do corpo).
- ♦ **Hemiplegia** (paralisia de metade do corpo).
- ♦ **Paraplegia** (paralisia da cintura para baixo) - O grau de paraplegia depende da zona onde ocorreu a lesão - zona torácica, lombar ou sacral - como tal as consequências podem ir de uma perda total dos movimentos desde a zona torácica até aos membros inferiores, ou apenas à paralisia dos movimentos das pernas.
- ♦ **Tetraplegia** (paralisia do pescoço para baixo) - resulta de uma lesão medular acima da primeira vértebra torácica, nomeadamente na zona cervical, e tem como consequência a perda total dos movimentos e da sensibilidade (total ou não) do tronco e dos membros superiores e inferiores.
- ♦ **Amputado** (falta de um membro do corpo).

Convém ter presente que as pessoas com deficiência motora com mobilidade condicionada têm diferentes graus de autonomia e diferentes graus de incapacidade ou deficiência. Os diferentes graus de deficiência motora dependem da quantidade de movimentos afectados.

Há circunstâncias externas que podem estar na origem da deficiência motora, tais como:

- ◆ Acidentes de trânsito;
- ◆ Acidentes de trabalho;
- ◆ Erros médicos;
- ◆ Problemas durante o parto;
- ◆ Violência;
- ◆ Desnutrição;
- ◆ etc.

Há doenças várias que também provocam limitações motoras, como sejam:

- ◆ **Paralisia Cerebral** é uma disfunção causada por uma lesão cerebral que ocorre antes, durante ou depois do nascimento que se caracteriza pela incapacidade de controlar e coordenar a função motora, sendo que o tipo de alteração do movimento e a sua gravidade dependem da localização e da extensão da lesão. Geralmente, não afecta o desenvolvimento cognitivo.
- ◆ **Espinha Bífida** é uma das malformações congénitas mais frequentes do Sistema Nervoso, caracterizada por uma fenda na coluna vertebral que pode ocorrer na região lombar, cervical ou dorsal. A sua gravidade depende da localização e da extensão da lesão.
- ◆ **Distrofia Muscular** também conhecida como **Miopatia**, é causada por uma perturbação da estrutura muscular de origem genética e caracteriza-se pelo enfraquecimento e atrofia progressiva dos músculos, prejudicando os movimentos e levando a pessoa ao uso da cadeira de rodas.

Além destas, como já referimos, também os traumatismos craneo-encefálicos (causados, por exemplo, por acidentes), os traumatismos vertebrais, os tumores e outros síndromas representam causas importantes de manifestação da deficiência motora.



Criança em cadeira de rodas



De acordo com a Tabela Nacional de Incapacidades aprovada pelo Decreto-Lei nº 341/93, 30 de Setembro, considera-se a pessoa com deficiência motora todo o indivíduo com deficiência motora, de carácter permanente, ao nível dos membros superiores ou inferiores, de grau igual ou superior a 60%.

## 2.1 Limitações e necessidades especiais da pessoa com deficiência motora

Agora que já sabe o significado e as principais causas da deficiência motora importa saber quais são, concretamente, as limitações da pessoa com deficiência motora.



Limitações das pessoas em cadeira de rodas

Já sabemos que a pessoa com mobilidade reduzida é uma pessoa cuja mobilidade está condicionada devido a vários factores, dos quais destacamos por exemplo: acidente, ou uma deficiência motora e/ou cognitiva e/ou qualquer outra causa que afecte a sua mobilidade e que requeira uma adaptação especial às suas necessidades.

As principais dificuldades da pessoa com deficiência motora ligam-se à redução da mobilidade, ou seja pessoas com dificuldade em se deslocarem, com mobilidade condicionada, que

têm de se deslocar utilizando cadeira de rodas, bengalas ou canadianas, ou outro qualquer auxiliar de marcha.

Teremos de estar atentos a outras dificuldades/limitações das pessoas com mobilidade reduzida e que se referem a:

- ◆ coordenação de movimentos, (também com dificuldade ou impossibilidade de controlar os movimentos involuntários dos músculos);
- ◆ redução da agilidade, vitalidade e vigor;
- ◆ dificuldades em manter o equilíbrio;
- ◆ tremuras;
- ◆ situações de fadiga pois o esforço dispendido na deslocação é muito;
- ◆ dificuldades em expressar-se (sem alteração das suas capacidades intelectuais).



A deficiência motora refere-se à dificuldade ou até impossibilidade de controlar ou coordenar algum tipo de movimento motor que implica limitações na mobilidade.

Para percebermos as necessidades das pessoas com mobilidade reduzida basta pensarmos que temos de nos deslocar com uma perna partida, com um carrinho de bebé, ou acompanhar uma pessoa idosa. Começamos logo a verificar que as dificuldades são imensas, isto só nas actividades do dia-a-dia. Se pretendemos viajar em lazer ou em trabalho a situação ainda se complica mais.

O profissional tem de se preocupar com o facto de que, muitas vezes, a acessibilidade física ao hotel e a sua envolvente não foram pensadas em termos de acesso a cadeira de rodas ou a movimentação de pessoas com dificuldade de mobilidade, o mesmo se verificando relativamente aos locais a visitar, à viagem, às actividades de lazer.



Mobilidade condicionada

Também a pessoa com mobilidade reduzida deverá ter cuidado acrescido antes de viajar, deverá verificar junto do profissional de turismo quais as facilidades e as restrições dos locais que vai visitar e informar-se convenientemente sobre os serviços que pretende utilizar e sobre as restrições para a deslocação de pessoas com limitações motoras.



Estima-se que existam na Europa cerca de 30 milhões de pessoas com problemas de mobilidade e que destas cerca de três milhões andam em cadeira de rodas.

Para apoiar o cliente-turista com limitações de mobilidade o profissional do sector deve saber informar sobre as acessibilidades relativamente ao:

- ♦ **alojamento** (edifício acessível, estacionamento reservado, movimentação da cadeira de rodas, segurança);
- ♦ **transporte** (público e privado);
- ♦ **aeroporto, estações ferroviárias e rodoviárias** (bagagem, segurança e deslocação);
- ♦ **lazer e animação** (praias, locais e actividades acessíveis).

O profissional de turismo precisa reunir toda a informação pertinente sobre os espaços turísticos e informar concretamente sobre as limitações à acessibilidade desses mesmos espaços.

Deve conhecer e saber informar sobre o **estacionamento reservado** a pessoas com deficiência nos locais que sugere ou que o cliente pretende visitar, sempre que saiba que este se desloca em carro próprio.



Mobilidade condicionada

Deve também informar sobre as condições de **segurança** na envolvente do hotel, do local a visitar, do espaço da conferência ou outra qualquer actividade, pois a pessoa com deficiência motora é um alvo mais fácil para ficar em situação de perigo, isolamento, acidente, etc.

Deve ter uma preocupação acrescida sobre a aquisição de conhecimentos sobre as **condições reais de acessibilidade** relativamente a **transportes públicos e privados** que a pessoa com deficiência motora poderá/deverá utilizar.

Todas estas informações são pertinentes e possibilitam a realização de um trabalho com maior qualidade e o profissional do turismo deverá estar ciente que uma

informação incorrecta ou pouco detalhada assume um carácter muito mais negativo para estes clientes do que para os outros, dadas as suas limitações.

## 2.2 Produtos de apoio

Para ajudar o profissional do sector turístico a ir ao encontro das necessidades das pessoas com deficiência motora começaremos por detalhar a utilização de alguns produtos de apoio.

Já sabemos que produtos de apoio são equipamentos destinados a compensar a deficiência ou a reduzir-lhe as consequências, facilitando o exercício das actividades diárias e a participação na vida profissional e social da pessoa com deficiência.

Na tipologia dos produtos de apoio à mobilidade, que no caso das pessoas com deficiência motora são essenciais, iremos abordar alguns dispositivos de apoio à locomoção:

- ♦ cadeiras de rodas;
- ♦ bengalas;
- ♦ canadianas;
- ♦ e outros auxiliares de marcha.

A **cadeira de rodas** pode ser considerada como uma extensão do corpo da pessoa com mobilidade condicionada, na medida em que lhe possibilita efectuar actividades que de outra forma lhe estariam vedadas.

Não devemos esquecer que utilizar e manobrar uma cadeira de rodas em distâncias grandes requer um esforço físico considerável, e por esta razão torna-se fundamental que as pessoas com deficiência em cadeiras de rodas possam beneficiar de condições de acessibilidade que lhes permitam uma fácil deslocação na via pública.



Cadeira de rodas

### 2.2.1 Cadeira de rodas

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

As principais categorias de cadeiras de rodas são:

- ♦ as **manuais** em que a propulsão depende do utilizador (propulsão própria) ou de outrém que empurre (propulsão assistida);
- ♦ as **eléctricas** em que a propulsão depende da existência de um pequeno motor alimentado por uma bateria eléctrica.

Como já referimos existem modelos de **movimentação manual ou eléctrica** pelo ocupante ou empurrada por alguém.

As cadeiras de rodas manuais são aquelas que requerem força humana para a sua movimentação, que pode ser realizada pelo ocupante (propulsão-própria) ou por um acompanhante (propulsão-assistida).

As **cadeiras de rodas de propulsão-própria** são manipuladas pela pessoa com deficiência, geralmente usando as rodas traseiras grandes. A pessoa com deficiência move a cadeira empurrando a tubulação circular na parte externa das rodas grandes.



Cadeira de rodas eléctrica e manual

As **cadeiras de rodas de propulsão-assistida** são concebidas para ser manipuladas por um acompanhante que usa os punhos, e por isso as rodas traseiras são frequentemente menores do que as das cadeiras de propulsão própria.

Estas cadeiras podem ser utilizadas como "cadeiras de transferência" para ajudar a movimentar a pessoa com deficiência para qualquer outro lugar.

A flexibilidade da pessoa com deficiência (facilidade em flectir ou estender os braços e pernas ou dobrar o tronco sobre as pernas) é muito importante e pode afectar o modo como lida com a sua cadeira.

As **cadeiras de rodas eléctricas** podem ser concebidas especificamente para uso no interior ou

no exterior, ou ambos.

Estas cadeiras destinam-se geralmente às pessoas cujas condições físicas incapacitam a manipulação de uma cadeira de rodas manual.

Nestas cadeiras de rodas eléctricas a pessoa com deficiência motora controla a velocidade e o sentido da cadeira através de um dispositivo.

Estas cadeiras oferecem a possibilidade de incorporar uma gama variada de dispositivos em função das necessidades específicas de cada utilizador, designadamente, controles do queixo e sopro e podem oferecer ainda várias funções, tais como a inclinação, para reclinar, a elevação do pé, a elevação do assento.

As cadeiras eléctricas facilitam a vida a quem não pode usar a manual, mas a sua manutenção tem de ser realizada periodicamente, pois não são raros os casos de falhas de travões em planos inclinados ou falha de carga na bateria.

Os modelos mais recentes permitem a subida de escadas, o que é sem dúvida uma enorme mais-valia para a pessoa com deficiência física, pois não devemos esquecer que descer um degrau ou uma rampa mais inclinada, não é tarefa fácil.

Apresentaremos de seguida algumas **considerações gerais** sobre cadeiras de rodas.

Não devemos esquecer que as cadeiras de rodas com apoio de braços altos, criam problemas quando se está numa mesa, bem como os apoios de pés; contudo estes podem ser amovíveis e retrácteis.

Os encostos de materiais tipo tela ou couro são os preferíveis, pois permitem a sua limpeza facilmente e ajudam no momento de fechar a cadeira, os materiais mais rígidos permitem manter uma postura mais correcta.

As rodas rígidas são mais duráveis, mas muito desconfortáveis no exterior, as de pneus são confortáveis, mas o desgaste dos mesmos é rápido e caro.

Existem alguns acessórios que podem ajudar a melhorar o uso da cadeira de rodas, por exemplo, luvas para evitar raspadelas nas mãos, mochilas com suporte próprio, e até capota em plástico, para que não se molhe com a chuva.

O profissional de turismo deve ter na sua posse alguns contactos de empresas próximas de hotéis, locais turísticos mais frequentados na sua região, que mudem os pneus, façam pequenos arranjos e manutenção de cadeiras de rodas, para o caso de surgir algum imprevisto.

As cadeiras mais adequadas são aquelas que são construídas em materiais mais leves, como o alumínio, que podem ser rígidas ou dobráveis., mas a maioria das cadeiras de rodas manuais podem ser dobradas para o armazenamento ou colocação em veículo.

Uma cadeira de rodas é um produto de apoio necessário a pessoas que perderam, temporária ou permanentemente, o uso dos membros inferiores e que se encontram limitadas na sua mobilidade.

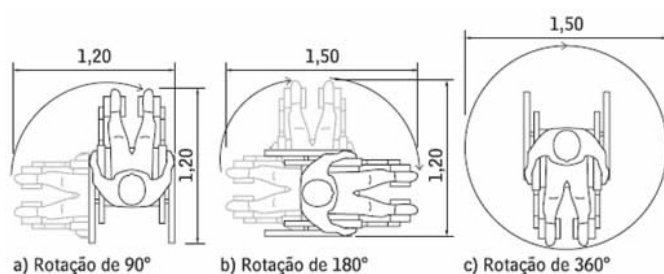
O bom desempenho de uma cadeira de rodas mede-se pela forma como reduz os constrangimentos do seu utilizador e pela sua adequação a cada tipo de situação.

Já vimos as tipologias mais comuns de cadeiras de rodas e verificámos que se os locais forem acessíveis uma pessoa com deficiência que se desloca em cadeira de rodas pode ter acesso a todos esses locais e não se sentir limitada.

Iremos agora abordar algumas **funcionalidades** da cadeira de rodas.

Verificamos que a cadeira de rodas tem como benefícios maior comodidade, maior segurança e menores limitações de mobilidade, maior capacidade de auto-ajuda e independência, maior controlo da postura e da musculatura, minimizando as dores e as deformidades físicas.

Para conhecermos algumas regras de deslocação de cadeira de rodas devemos analisar alguns artigos do Decreto-lei 163/2006 sobretudo no que se refere a zonas de permanência e a zonas de manobra de cadeiras de rodas.



Espaço de movimentação da cadeira de rodas

De acordo com este decreto-lei verificamos que, numa zona de permanência ou zona livre para o acesso e a permanência de uma pessoa em cadeira de rodas o requisito mínimo é uma área rectangular com 1,20m x 0,75m.

Ou seja a **zona de permanência** possui as

dimensões do espaço que uma cadeira de rodas ocupa quando parada (com pequena folga); isto aplica-se à zona de transferência junto à banheira ou à sanita.

A zona de permanência serve para permitir o estacionamento de uma cadeira de rodas, enquanto o seu ocupante interage com um equipamento (telefone público, por ex.), com alguém (balcão de atendimento) ou efectua uma transferência (i.e., passa o seu corpo do assento da cadeira para outra superfície, movimento para cuja execução a cadeira tem de estar fixa numa determinada posição).

Esta zona de permanência é exigida em alguns locais específicos dos quais destacamos:

- ♦ junto a vários aparelhos sanitários acessíveis, como sanitas, banheiras, bases de duche, urinóis e lavatórios, nos vestiários e cabinas de prova;

- ♦ junto aos equipamentos de auto-atendimento e aos balcões e guichés de atendimento;
- ♦ junto aos telefones de uso público;
- ♦ em salas de espectáculo, nos lugares especialmente destinados a pessoas em cadeira de rodas.

A **zona de manobra** é exigida nos locais onde é necessário a uma pessoa em cadeira de rodas mudar de direcção e possui as dimensões que uma cadeira de rodas precisa para poder rodar, sendo geralmente especificado o valor da rotação que se pretende assegurar (90°, 180° ou 360°).

São previstas mudanças de direcção com deslocamento (i.e., quando a mudança de direcção se faz com a cadeira já em movimento, por ex. numa rampa ou corredor) ou sem deslocamento (quando se manobra uma cadeira parada, por ex. no interior de uma instalação sanitária).



Realçamos o seguinte: As dimensões (de acordo com o DL 163/2006) foram calculadas para as cadeiras de rodas manuais, sendo manifestamente insuficientes, por exemplo, para as cadeiras de rodas eléctricas; mas mesmo no caso das cadeiras de rodas manuais, as medidas não prevêm qualquer folga, e muitas pessoas com deficiência motora não conseguem rodar a cadeira dentro de um círculo com 1,5m de diâmetro. Assim devemos assegurar, sempre que possível, uma zona mais ampla.

### 2.2.2 Auxiliares de marcha

A cadeira de rodas não é o único equipamento que facilita a mobilidade de uma pessoa com deficiência física.

#### Canadianas ou muletas axilares

Existem as canadianas que são dispositivos de apoio mais pequenos, que podem ser em madeira, metal, etc. Há vários tipos de muletas, sendo as mais conhecidas as canadianas, feitas de metal, reguláveis em altura, com argola para o braço e apoio para a mão feitos em plástico. São utilizadas por pessoas com dificuldade em apoiar os pés no solo, de locomoção ou para substituir a falta de um membro inferior. A sua altura é ajustável.



Canadianas



Tripé

#### Tripé ou quadripé

Consoante apresenta 3 ou 4 pontos de apoio. É ideal para pessoas com dificuldade na marcha, é regulável em altura e como possui uma base larga proporciona uma maior estabilidade.

### Andarilho

É um auxiliar de marcha que pode ser fixo ou articulado e regulável em altura. Pode ser utilizado por pessoas com debilidade muscular e diminuição de amplitude de movimentos.



Andarilho

### Cadeira anfíbia para acessibilidade à praia, conhecida por tiralô.

Importante para deslocar pessoas com deficiência no areal, possibilitando ainda a oportunidade de banhos no mar ou piscina com segurança. Sistema de flutuação estável, por intermédio das bóias colocadas lateralmente e na zona posterior. Necessário o auxílio de uma pessoa para deslocar a cadeira ao longo da praia. Peso máximo do ocupante: 100 kg.



Cadeira anfíbia

### Grua de elevação eléctrica

Desenhada especialmente para facilitar a incorporação de uma pessoa em qualquer tipo de assento ou cadeira de rodas e fazer a sua transferência para outro lugar. Oferece grande estabilidade e é muito fácil de manobrar. As suas dimensões permitem usá-la tanto em domicílios particulares como em hospitais. Desmontável. Peso máximo do utilizador = 150kg.



Grua de elevação

### Scooter

É um veículo motorizado disponível em vários tamanhos, formas e estilos. Dependendo do tipo de deficiência do utilizador, é um importante apoio para as pessoas com deficiência visto que permite reduzir as suas limitações de mobilidade e realizar as suas actividades, aumentando a independência do seu utilizador.



Scooter

## 2.3 Requisitos da oferta e acessibilidades

Pensamos que se conhecer bem as características, as limitações e as necessidades da pessoa com deficiência motora, bem como as condições de acessibilidade indispensáveis poderá construir novos *packages* turísticos e adaptar melhor a oferta turística disponível para esses clientes-turistas tendo em consideração as suas necessidades, interesses e limitações.

O profissional de turismo deve preparar a sua oferta turística (guias de viagem, por exemplo) de forma realmente acessível às necessidades da pessoa com deficiência motora e deve prestar a orientação e a informação correcta e necessária às outras unidades de prestação de serviços turísticos para que também estas possam estar o mais preparadas possível para o atendimento destes turistas especiais.



Acessibilidade

Mais uma vez, o profissional deve saber informar sobre os meios de transporte públicos acessíveis que podem ser utilizados pela pessoa com deficiência motora nas imediações do estabelecimento turístico,

referindo horários, condições especiais e características para que a pessoa com deficiência motora possa avaliar e decidir sobre as suas deslocações e ter conhecimento prévio das dificuldades que poderá encontrar. Isto inclui informações concretas sobre quais os serviços acessíveis dentro e fora do hotel, quais os estabelecimentos turísticos acessíveis, que actividades turísticas a pessoa com deficiência motora pode ter acesso nesta localidade ou nas imediações, quais os locais de interesse turístico que pode visitar, saber se são na realidade acessíveis ou quais são concretamente as suas condições de acessibilidade.

Para poder fornecer esta informação fiável e o mais completa possível, deve preparar-se atempadamente construindo uma listagem de destinos/localidades/espacos circundantes onde deverá ter indicações correctas sobre as condições de acessibilidade destes. Não deve descurar outro aspecto importante que é conhecer as condições de segurança nas imediações do hotel, dado que as pessoas com deficiência se encontram numa situação de maior vulnerabilidade a assaltos, acidentes, quedas...

Como já anteriormente referimos a acessibilidade pode ser entendida como o acesso de qualquer pessoa, incluindo as pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida, ao meio físico, aos transportes, à comunicação, garantindo a sua segurança e autonomia.

As pessoas com deficiência motora enfrentam barreiras de diferente natureza, que funcionam como obstáculos e impedem ou limitam o seu acesso. A promoção da acessibilidade pretende eliminar ou reduzir o impacto destas barreiras.

Tais barreiras podem ser **sociais** (atitude), de **comunicação e físicas** (onde incluiremos os transportes).

As barreiras sociais referem-se a obstáculos discriminatórios capazes de excluir as pessoas com deficiência motora das actividades sociais. As barreiras de comunicação reportam a dificuldades em obter e fornecer informação acessível.

As barreiras físicas podem ser:

- ◆ arquitectónicas;
- ◆ urbanísticas;
- ◆ ou de transporte.

Salientamos algumas barreiras:

- ♦ balcões altos que dificultam o atendimento a pessoas em cadeira de rodas;
- ♦ desníveis e revestimentos inadequados no acesso às agências de viagem, aos hotéis e aos outros locais turísticos, que dificultam a locomoção das pessoas com auxiliares de marcha (canadianas e andarilho) e cadeiras de rodas;
- ♦ inexistência de lugar de estacionamento para automóvel que transporte pessoa com deficiência, que se desloca em cadeira de rodas ou outro qualquer auxiliar de marcha, junto da entrada do edifício;
- ♦ inexistência de mobiliário urbano adequado em altura às pessoas que se deslocam em cadeira de rodas;
- ♦ inadaptação dos meios de transportes terrestres, marítimos, fluviais e aéreos às necessidades das pessoas com deficiência.



Barreiras

No seu espaço de trabalho, de atendimento, o profissional de turismo deverá analisar e tentar melhorar/ultrapassar as barreiras físicas (degraus, rampas, obstáculos) que detectar e arranjar algumas soluções que lhe permitam ter espaço para manobrar a cadeira de rodas.

Alguns requisitos de adequação do espaço interior a pessoa com deficiência motora:

- ♦ colocação de rampas junto a escadas e degraus;
- ♦ colocação de corrimões em escadas e rampas;
- ♦ barras laterais nas casas de banho;
- ♦ tapetes anti-derrapantes nas áreas escorregadias;
- ♦ portas largas;
- ♦ cantos arredondados no mobiliário;
- ♦ espaço que possibilite a passagem e a manobra da cadeira de rodas.



A rampa é de extrema importância pois possibilita o acesso mais fácil a quem não consiga circular através de escadas e são um exemplo a cumprir para a promoção da acessibilidade.

Os principais problemas que a pessoa com deficiência em cadeira de rodas encontra no seu dia-a-dia, são essencialmente:

**Na via pública:**

- ♦ passeios degradados (ausência de pedras, grandes irregularidades);
- ♦ obstáculos permanentes nos passeios (sinalização, abrigos de paragens de autocarro, pilaretes);

- ◆ estacionamento irregular;
- ◆ passarelas de peões sem piso rebaixado;
- ◆ passarelas de peões com rampas mas demasiado inclinadas;
- ◆ ausência de sinalização sonora;
- ◆ telefones públicos, caixas multibanco e outros equipamentos não estão adequados à utilização da pessoa com deficiência motora em cadeira de rodas;
- ◆ ecopontos e caixotes de lixo demasiado elevados para utilizadores de cadeira de rodas.

**No acesso aos edifícios verificamos:**

- ◆ ausência de rampas de acesso (degraus ou escadas);
- ◆ ausência de plataformas elevatórias e quando existem não tem intercomunicador ou botão de chamada;
- ◆ rampas demasiado inclinadas e por vezes sem corrimão;
- ◆ portas estreitas, pesadas e a abrir para o exterior (impossibilita a abertura por pessoas em cadeira de rodas) ou com puxadores ou botões de abertura demasiado elevados.

**No interior dos edifícios verificamos também algumas barreiras físicas:**

- ◆ espaços diminutos e com variados obstáculos (mobiliário, expositores) não permitindo rotação de 180º em cadeira de rodas;
- ◆ portas interiores estreitas;
- ◆ balcões de atendimento demasiado elevados;
- ◆ dispensadores de senhas de atendimento demasiado elevados;
- ◆ elevadores entre pisos sem tamanho regulamentar e com portas de abrir para o exterior;
- ◆ ausência de casas de banho adaptadas;
- ◆ máquinas automáticas sem possibilidade de aproximação frontal em cadeira de rodas.



Não devemos esquecer que a casa de banho pública deve estar provida de compartimentos que possuam apoios para pessoas com deficiência e deve sempre ter espaço de manobra suficiente para quem circule em cadeira de rodas e locais de passagem com largura nunca inferior a 1,10m e espaços de manobra (inversão de sentido por exemplo) com diâmetro nunca inferior a 1,50m.

### 2.3.1 Transportes

Deverá informar correctamente sobre os meios de transporte públicos acessíveis da sua região e a que locais e serviços turísticos permitem aceder.

Deverá verificar quais as condições de acesso para pessoas com deficiência em cadeira de rodas, com bagagem e sem acompanhante no transporte público. E da existência ou não de lugares de estacionamento reservado próximo, adequado (mais largo), gratuito e sujeito a fiscalização rigorosa contra ocupação indevida.

#### Táxi para Pessoas com Mobilidade Reduzida

Como é lógico, de um modo geral, a pessoa com deficiência motora pode utilizar os táxis comuns existentes; contudo existem pessoas que só podem utilizar táxis especificamente adaptados para pessoas com mobilidade reduzida.



Táxi para pessoas com mobilidade reduzida

De acordo com a legislação em vigor - Decreto-Lei nº 251/98, de 11 de Agosto, relativamente ao transporte público privado é obrigatório o transporte de cadeiras de rodas ou outros meios de marcha de pessoas com mobilidade reduzida, bem como de carrinhos e acessórios para o transporte de crianças.

Os transportes públicos privados, táxis, podem ser licenciados para transportarem pessoas com mobilidade reduzida, desde que devidamente

adaptados, de acordo com as normas em vigor.

Os deveres do motorista de táxi são, nestes casos:

- ♦ auxiliar os passageiros que careçam de cuidados especiais na entrada e saída do veículo;
- ♦ transportar bagagens pessoais, nos termos estabelecidos, e proceder à respectiva carga e descarga, incluindo cadeiras de rodas de passageiros com deficiência.

Os passageiros com mobilidade condicionada têm isenção de pagamento pelo transporte, no porta-bagagens ou na grade do tejadilho, da cadeira de rodas ou de outro meio auxiliar de marcha.

#### Transportes ferroviários (CP)

Actualmente verificamos que já existem nas estações de metro e de comboio, por exemplo, bandas limitadoras nas plataformas e indicações sonoras.

Mas no transporte ferroviário verifica-se a inacessibilidade na aquisição automática de títulos de transporte.

O acesso a informações está facilitado pelo uso da internet, com a disponibilização dos horários, dos possíveis congestionamentos ou atrasos nos trajectos, nos preços e condições da viagem.



Comboio com rampa de acesso

Nas instalações ferroviárias têm sido respeitadas as normas referentes à acessibilidade de pessoas com deficiência, incluindo a construção de atravessamentos pedonais desnivelados das vias, equipados de rampas ou elevadores.

E gradualmente as carruagens têm sido modernizadas com rampas amovíveis para acesso a partir das plataformas de embarque (à altura de 0,90 m), espaços multiuso adaptados ao transporte de passageiros em cadeiras de rodas possuindo cintos para imobilização das cadeiras, WCs adaptados, informação sonora e visual no interior das carruagens, indicadores de destino no exterior e sinal sonoro de aviso de fecho das portas.

As pessoas com mobilidade condicionada, e designadamente as com deficiência, podem usufruir em todas as linhas de:

- ◆ prioridade na compra de bilhete;
- ◆ compra de bilhete dentro dos comboios que realizem serviço Regional ou Interregional;
- ◆ ajuda do pessoal da CP durante a viagem, quando previamente solicitadas;
- ◆ lugares devidamente identificados com o pictograma da cadeira de rodas;
- ◆ possibilidade de beneficiar de tarifas especiais;
- ◆ transporte grátis da cadeira de rodas;
- ◆ transporte de cães-guia, acompanhantes de passageiros com deficiência visual, sem encargos acrescidos, desde que os animais ostentem o distintivo que lhe confere o estatuto de cão-guia, comprovado por cartão próprio emitido por entidade competente;
- ◆ possibilidade de beneficiar de reduções tarifárias nos comboios.

### **Transportes rodoviários**

No sector dos transportes rodoviários ainda pouco está feito em relação às acessibilidades, sobretudo devido à diversidade da oferta e à deslocalização geográfica dos serviços. Mas existem alguns autocarros acessíveis nos meios urbanos.

Sabemos que em Portugal há muitas estações rodoviárias sem informação sonora ou visual, sem indicações dos cais.

Alguns autocarros dispõem já de um novo sistema de aviso sonoro que informa os passageiros da próxima paragem e, quando estacionado na paragem, informa ainda a linha do autocarro e destino do mesmo, o que permite às pessoas com deficiência visual uma melhor orientação.

Não existe ainda acessibilidade nos carros eléctricos.

### **Transporte fluvial**

Quanto ao transporte fluvial verificamos presentemente várias inacessibilidades, sobretudo o não estarem adaptados ao transporte de pessoas em cadeira de rodas, e ainda no que se refere aos barcos que fazem o transporte misto de passageiros e viaturas, verificamos que o acesso pelas rampas de embarque e desembarque de viaturas pode ser utilizado por pessoas em cadeira de rodas, embora o espaço interior e as instalações sanitárias não se encontrem adaptadas. Ou seja, este meio de

transporte ainda não garante, com autonomia e em condições de segurança e conforto, o acesso a pessoas em cadeira de rodas.

### 2.3.2 Legislação Nacional



Diário da República

O profissional de atendimento turístico deve conhecer a legislação em vigor relativamente ao acesso de pessoas com mobilidade reduzida e deve estar ciente da necessidade de cumprimento dessas normas.

A lei das acessibilidades já existe em Portugal desde 1997 (Decreto-lei 123/97) e foi revogada no ano de 2007 pelo **Decreto-Lei 163/2007** que já foi aqui várias vezes referido.

**Portaria nº 464/82, de 4 de Maio** - Colocação nos veículos para transportes públicos de dísticos autocolantes a assinalar os lugares reservados a pessoas com dificuldades de mobilidade incluindo as com deficiência física.

**Decreto-Lei nº 251/98, de 11 de Agosto** - Licenciamento de veículos afectos aos transportes em

táxi, incluindo os destinados ao transporte de pessoas com mobilidade reduzida e transporte de cadeira de rodas, outros meios e cães-guia.

**Decreto-Lei nº 135/99, de 22 Abril** - Prioridade ao atendimento de pessoas com deficiência, e outros casos. Onde no seu artigo 9.º Prioridades no atendimento se lê «Deve ser dada prioridade ao atendimento dos idosos, doentes, grávidas, pessoas com deficiência ou acompanhadas de crianças de colo e outros casos específicos com necessidades de atendimento prioritário.»

**Decreto-Lei 34/2007** - Regulamenta a lei 46/2006, que previne e proíbe as discriminações em razão da deficiência e de risco agravado de saúde.

**Decreto-lei nº 307/2003, de 10 de Dezembro** - Aprova o cartão de estacionamento de modelo comunitário para pessoas com deficiência condicionadas na sua mobilidade, abrangendo as pessoas com deficiência motora, as pessoas com multideficiência profunda e as pessoas com deficiência das Forças Armadas abrangidas pelo Decreto-Lei n.º 43/76, de 20 de Janeiro, ou as a elas equiparadas que sejam portadoras de incapacidade motora igual ou superior a 60%.

**O Decreto-Lei nº 327/95, de 5 de Dezembro** aprova o Regime Jurídico da Instalação e Funcionamento dos Empreendimentos Turísticos de onde destacamos o seguinte articulado:

#### Artigo 3º

##### Átrios e ascensores

1 - Nos hotéis os átrios e respectivos acessos deve, sempre que possível, estar adequados à deslocação de clientes com deficiências motoras.

#### Artigo 7º

##### Instalações sanitárias

4 - Sempre que possível, as instalações sanitárias comuns deverão estar dotadas de equipamentos destinados aos utentes com deficiências motoras.

## 2.4 Necessidades especiais de relacionamento interpessoal

Doenças, acidentes, lesões neurológicas, paralisia cerebral, amputações, etc. deixam nas pessoas que as sofrem consequências, limitações, perturbações, dificuldades, nas deslocações, na execução de certos movimentos, na realização de certas actividades... Cabe ao profissional do turismo contribuir, na sua área de actividade, para a solução desses problemas, conforme vimos no tema anterior.

Para além das consequências físicas, têm também consequências de natureza emocional e afectiva importantes; implicam muito sofrimento, muita dificuldade, muito esforço, muita vontade, para aceitar as diferenças resultantes, para as integrar na sua imagem pessoal, na sua auto-estima, nos seus projectos de vida.

Também neste aspecto, necessitam, esperam e têm todo o direito a que as outras pessoas compreendam e aceitem com naturalidade essas diferenças e que as tratem e valorizem como qualquer outra pessoa.

Afinal, se virmos bem, não somos, de facto, todos diferentes uns dos outros? Cabe aqui ao profissional do turismo desenvolver também a sua capacidade de relacionamento pessoal com os clientes que trazem consigo este tipo de diferenças.

Sabemos que perante a diferença tendemos a reagir com estranheza, estupefacção, curiosidade e/ou com atrapalhão, a desviar o olhar, a fingir que não vemos, e/ou a valorar negativamente, a rejeitar...

Donde que o alcançar uma atitude de aceitação da diferença com naturalidade (atitude inclusiva) exige busca de informação para compreender (quando percebemos o que se passa, mais facilmente ultrapassamos o sentimento de estranheza, de curiosidade e atrapalhão) e exige treino interior, (auto)educação, para contrariar a nossa tendência espontânea a valorar negativamente e a rejeitar a diferença.

Para maior concretização do que seja, na prática, o profissional do turismo compreender e aceitar com naturalidade as diferenças decorrentes das deficiências a nível motor, transcrevemos as principais necessidades referidas pelas próprias pessoas com deficiência entrevistadas no decurso do estudo Turismo Inclusivo CECD2010:



Pessoa com deficiência motora em rampa de acesso

- ♦ Necessidade de que a sua situação de deficiência (limitações, perturbações, dificuldade nas deslocações, na execução de

certos movimentos, na realização de certas actividades e consequentes necessidades especiais) seja compreendida e aceite com naturalidade.

- ♦ Necessidade de que o profissional compreenda que a cadeira de rodas é um seguimento do corpo da pessoa com deficiência; é como se a cadeira fizesse parte integrante do seu corpo.
- ♦ Necessidade de não ser discriminado em razão da sua deficiência (por exemplo: não ser impedido de aceder a certos locais e a certos estabelecimentos públicos).



Pessoa com multideficiência brinca com macaco num safari

- ◆ Necessidade de ser tratado e respeitado como qualquer outra pessoa (tratado de igual para igual, olhado globalmente como uma pessoa, com limitações motoras, falta de equilíbrio, ... certamente, mas também com capacidades, interesses, gostos, vontades, como qualquer outra).
- ◆ Necessidade de ser tratado e respeitado como qualquer outro cliente (como adulto comprador de serviços, como interlocutor com poder de decisão, com o seu espaço, o seu tempo, a sua autonomia, a sua capacidade de consumo, como cliente a servir com qualidade e a fidelizar).
- ◆ Necessidade de que o profissional adopte uma atitude simpática, tranquila, disponível, mas sem se tornar intrometido (nomeadamente caindo na "tentação" de querer saber mais sobre a sua situação de deficiência).
- ◆ Necessidade de ser atendido com paciência e afabilidade/calor humano, mas sem amabilidade excessiva, sem paternalismo, sem demonstrações de "pena", ou sem negligenciar a autonomia e autoconfiança que o leva a recusar ajuda de que não precise.
- ◆ Necessidade de que o profissional lhe preste apoio, mas sem impor a sua ajuda (deve perguntar primeiro se precisa de ajuda; deve aceitar naturalmente a dispensa/recusa de ajuda; deve seguir as instruções do cliente na execução da ajuda que está a prestar).
- ◆ Necessidade de que o profissional compreenda que as preocupações, os receios, as hesitações, as dúvidas que o cliente eventualmente sinta na situação de utente dos serviços turísticos, podem em grande parte ser desfeitos pelo seu profissionalismo, pela especial atenção e consideração de mais alternativas de serviço, assim como pela confiança que lhe conseguir transmitir.



Relembre o que aprendeu sobre as características e utilização de cadeiras de rodas.

Uma das maiores preocupações por parte dos profissionais do turismo é dispor de uma informação clara de como se deve tratar clientes com mobilidade reduzida.

Deverá ter em consideração o espaço onde recebe a pessoa com deficiência motora, que deverá ser um espaço amplo que possibilite as manobras da cadeira de rodas, e no caso da existência de barreiras físicas solicite permissão para ajudar a pessoas com deficiência a ultrapassar essas barreiras.

Lembre-se que no caso da pessoa com deficiência motora a cadeira de rodas deve ser considerada como parte integrante do corpo, assim não deverá causar nenhum desconforto à pessoa com deficiência motora apoiando-se na cadeira ou manuseando-a sem autorização.

Se vir que uma pessoa com deficiência motora se aproxima na sua cadeira de rodas deverá sair detrás do balcão e recebê-la numa posição face-a-face, isto para que a



Actividades de lazer com pessoas em cadeira de rodas

peças com deficiência motora não se sintam incomodadas com a posição esticada para conseguir falar consigo atrás do balcão e também porque a maioria dos balcões de atendimento não tem uma zona mais rebaixada e são altos demais para que possibilitem à pessoa com deficiência em cadeira de rodas uma posição confortável.

Não esquecer que se existir no atendimento uma fila de pessoas/clientes, as pessoas com deficiência motora deverão ter atendimento prioritário.

Relativamente à sua actuação perante pessoas que se movimentam em cadeiras de rodas sugerimos que estabeleça uma conversa com naturalidade, fale a respeito de todos os assuntos, mesmo aqueles em que a pessoa com deficiência não pode actuar fisicamente, como algumas modalidades desportivas, danças, etc...

Não se esqueça que não deve empurrar a cadeira de rodas, sem que ele peça ou que aceite a sua oferta de ajuda.

Antes de indicar à pessoa com deficiência um lugar a visitar, a ida a um evento social, restaurante, viagens, etc, ou quando esta lhe pergunta, não diga que o lugar é impossível para ele ir. Tente saber o máximo de informação sobre o local, o acesso, explique quais são as dificuldades, facilidades e dê a sugestão de pesquisar sobre os assuntos, para que ele analise os prós e contras e decida o que fazer.

Se estiver acompanhado de uma pessoa com deficiência que ande devagar, com, auxílio ou não de produtos de apoio, acompanhe o seu passo, para que ela não se esforce para acompanhá-lo.

Quando estiver a empurrar uma pessoa em cadeira de rodas e, entretanto, parar para falar com alguém, lembre-se de virar a cadeira de frente para que a pessoa também possa participar da conversa.

Mantenha os produtos de apoio (canadianas, bengalas ou cadeiras) sempre próximos da pessoa com deficiência.

Se presenciar uma queda de uma pessoa com deficiência, ofereça ajuda imediatamente. Mas não ajude sem saber como fazê-lo.

Reforçando o que foi anteriormente identificado como necessidade iremos analisar agora alguns tópicos que deve ter em consideração no **relacionamento** com a pessoa com deficiência motora no seu serviço.

Até aqui já assimilou muita informação sobre as pessoas com deficiência motora, o que lhe permitirá ter um conhecimento real das necessidades, limitações e também dos seus direitos, para que possa atendê-la e aceitá-la com naturalidade e compreender as suas limitações de mobilidade.

Agora só se torna necessário trazer ao de cima toda a sua simpatia e receber a pessoa com deficiência motora com carinho, afabilidade e sobretudo com respeito.

A pessoa com deficiência não pode ser discriminada pela sua deficiência. A limitação de mobilidade não deve ser um factor impeditivo para aceder a certos estabelecimentos públicos. A pessoa com deficiência motora tem o direito de ser tratada como um cliente igual a tantos outros, mas que tem algumas necessidades específicas que advêm das suas limitações motoras, mas não deverá esquecer que este cliente tem interesses, gosto e vontades como qualquer outro.

Como qualquer cliente a pessoa com deficiência motora gosta de ser bem atendida, que lhe demonstrem simpatia, cordialidade, mas sem paternalismos e amabilidade excessiva.

Aqui o profissional de atendimento tem de dar o seu melhor, mas com bom senso, ou seja, um bom profissional tem de tratar todos os seus clientes com naturalidade indo de encontro as suas necessidades e interesses e isto é ainda mais verdadeiro e necessário quando se trata do atendimento de uma pessoa com deficiência motora.

Quando referimos que o cliente/pessoa com deficiência motora deve ser tratado com respeito e igualdade como qualquer outro cliente, queremos realçar que a pessoa com deficiência motora deve ser encarada como um cliente, como um comprador de serviços turísticos que queremos fidelizar e que tem a sua autonomia, mas pode precisar de mais tempo para tomar decisões, e que pretende que lhe seja fornecido, e tem direito a um serviço de qualidade.

A pessoa com deficiência motora tem a sua própria maneira de ser, umas serão de mais fácil tratamento e mais susceptíveis do que outras, mas o que importa reter na comunicação com estes clientes são essencialmente as mesmas que para todos os outros clientes, gostam de ser tratados com respeito e consideração, de modo natural. Devemos mostrar sempre disponibilidade para o atendimento da pessoa com deficiência e agir de forma tranquila.

O profissional de atendimento deve sentir-se à vontade para perguntar se a pessoa com deficiência pretende ajuda para ultrapassar qualquer obstáculo, ou para resolver qualquer situação, mas deve sobretudo saber aceitar com simpatia a recusa, pois a pessoa com deficiência tem poder de decisão própria e pode recusar a sua ajuda, ou deverá seguir fielmente as instruções de ajuda que lhe são fornecidas.

## 2.5 Práticas de serviço

Agora vamos fornecer-lhe algumas indicações sobre como deve acompanhar, conduzir uma pessoa com deficiência com mobilidade reduzida que se desloca em cadeira de rodas, no seu serviço. Não se esqueça que existem vários tipos de cadeiras de rodas e apresentaremos aqui algumas técnicas de manuseamento das cadeiras de rodas mais comuns e sobretudo as de propulsão manual.

Começamos por relembrar que deve oferecer a sua ajuda, mas nunca deve mexer a cadeira de rodas sem autorização prévia da pessoa com deficiência: no caso de não saber como fazer, pergunte como deverá agir, pois as pessoas com deficiência têm as suas próprias técnicas de locomoção e as suas preferências e vão fornecer-lhe as indicações necessárias.



Pessoa empurrando cadeira de rodas



Transferência de pessoa com deficiência motora para assento de veículo

Relembramos ainda que quando se conversa com uma pessoa em cadeira de rodas, devemos sempre lembrar-nos que, para eles é extremamente incómodo conversar com a cabeça levantada, sendo por isso melhor sentarmo-nos ao seu nível, para que se possa sentir mais confortável.

Sempre que haja muita gente em corredores, bares, restaurantes, *shoppings*, etc. e estivermos a ajudar uma pessoa em cadeira de rodas, devemos avançar

a cadeira com prudência, pois a pessoa poder-se-á sentir incomodada, se magoar outras pessoas.



Não se esqueça: conduza a cadeira de rodas com cuidado. Preste atenção para não esbarrar em pessoas ou obstáculos.

### 2.5.1 Técnicas de manipulação de cadeira de rodas

Apresentamos algumas **técnicas de manipulação da cadeira de rodas**:

Se tem de ajudar a pessoa com deficiência a **sentar-se** na cadeira de rodas, deve posicionar correctamente a cadeira de rodas, certificando-se que está travada, e afastando os pedais. Depois deve colocar-se de frente para a pessoa com deficiência e pedir-lhe que incline o tronco para a frente, segure-a pelo cinto das calças, por exemplo, e a pessoa com deficiência deverá dar um impulso para trás, para que fique bem encostado.

Não se esqueça que não deve levantar a cadeira pelas partes amovíveis pois elas podem sair do lugar, não estão fixas.

Para **subir degraus, passeios**, incline a cadeira para trás para levantar as rodas de elevação. Ou seja, encoste as rodas traseiras ao lancil, incline a cadeira até um ponto de equilíbrio e puxe. Deve depois pousar levemente as rodas da frente quando estiverem já a alguma distância do lancil. Se pretender subir de marcha à frente deverá, como acompanhante, colocar o pé na barra transversal junto às rodas e pressione, incline a cadeira até um ponto de equilíbrio e depois avance lentamente deixando as rodas pousar no chão.



Assistência a pessoa em cadeira de rodas na praia

Para **subir ou descer escadas**, será melhor pedir a ajuda ou utilize equipamentos auxiliares. Para subir uma escada são necessárias duas pessoas, uma vai subindo e recuando, aproximando as rodas grandes dos degraus inclinando ligeiramente a cadeira para trás até um ponto de equilíbrio, vá subindo degrau a degrau, enquanto a outra pessoa, de frente para a pessoa com deficiência, segura a cadeira de rodas e ajuda a empurrar a mesma. Quando o último degrau for ultrapassado, deve afastar a cadeira de rodas das escadas e pousar lentamente as rodas todas no chão.

Para **subir ou descer rampas** com inclinação superior a 9º graus, a pessoa com deficiência deve recorrer a ajuda, e também deve solicitar auxílio em situação de declives com inclinação transversal ao movimento, pois existe o perigo de queda.

Para **descer um degrau**, é mais seguro fazê-lo de marcha à trás. O ajudante/acompanhante deve colocar-se por trás da cadeira de rodas e segurar firmemente nas pegadas nas costas da cadeira, inclinando-a para trás, de modo a que o peso seja suportado pelas rodas grandes ao descer os degraus. Aproxime as rodas do degrau e deixe cair, lentamente, a cadeira para a frente. Quando, no último degrau, as duas rodas grandes estiverem novamente no chão, deve-se deixar descair, lentamente, as duas rodas pequenas. A pessoa com deficiência pode ir controlando manualmente os movimentos das rodas grandes.

Para **descer uma escada** são necessárias duas pessoas, em que uma deve aproximar a cadeira do degrau um a um, segurando bem os punhos da cadeira e dando tempo para reencontrar o ponto de equilíbrio, enquanto a segunda pessoa desce recuando, fazendo contrapeso e segurando a cadeira nos braços para que não caia para a frente.

Para **dobrar a cadeira de rodas** comece por retirar os estribos de apoio dos pés e os apoios das pernas, quando existam. Ponha-se ao lado da cadeira, segure a lona/pele do assento pelas partes anterior e posterior e levante-a, o que faz dobrar ligeiramente a cadeira. Ponha, então, a lona do assento para baixo e feche a cadeira fazendo pressão pelos lados. Agora para desdobrar: ponha-se à frente da cadeira, segure os dois tubos do assento virando as palmas da mão para o exterior para que não entale os dedos entre o chassis e os tubos. Empurre estes últimos, até que a lona do assento esteja estendida. Reponha os estribos, os apoios para as pernas.

Para **arrumar** a cadeira na mala de um carro, as técnicas variam consoante o tipo da cadeira e o espaço disponível. Se a mala é suficientemente espaçosa, dobre a cadeira, ponha-a paralelamente à mala, com cada uma das mãos agarre num tubo e levante a cadeira com força. Quando a roda inferior assentar na borda da mala, empurre a cadeira e arrume-a no interior.



Na cadeira eléctrica - Não tente ultrapassar obstáculos ou degraus com mais de 60mm de altura. Se o fizer, a cadeira pode virar e causar ferimentos ao seu ocupante e danificar a cadeira.

Lembre-se de parar sempre a cadeira de rodas antes de subir um obstáculo. Aproxime-se lentamente do obstáculo. Ultrapasse o obstáculo cuidadosamente e de uma forma controlada.

### 2.5.2 Apoio à deslocação e transferências para outros assentos

Para além da cadeira de rodas os produtos de apoio mais usados são as canadianas, bengalas, tripés e andarilhos.

As **canadianas** são usadas por indivíduos com uso total e força suficiente nos membros superiores. Tome cuidado para não tropeçar nas canadianas.

Ao acomodar as canadianas, após a pessoa com deficiência se sentar, deixe-as sempre ao alcance das mãos dela.

Se acompanhar uma pessoa com deficiência que se desloca com canadianas ande ao mesmo ritmo da marcha.

Tenha cuidado com os pisos molhados e muito irregulares.

A **bengala** apenas tem um único ponto de contacto com o chão, e a pessoa com deficiência vai colocando a bengala cerca de 10 a 15 cm à frente e depois vai avançando o corpo lentamente, repetindo o processo.

As indicações são idênticas às das canadianas, deixe a bengala junto da pessoa com deficiência e acompanhe-a ao mesmo ritmo. Se verificar indícios de fadiga, pare e proponha um descanso/pausa.



Homem apoiado em bengala

O **tripé** e o **andarilho** permitem uma base de apoio mais alargada, mas deverá também acompanhar o ritmo da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.

Quando falamos de mobilidade não nos podemos esquecer do quanto exigente é, fisicamente, para uma pessoa com mobilidade reduzida, deslocar-se da cama até à casa de banho ou para a cadeira de rodas ou da cadeira de rodas para o carro.



Pessoa com deficiência motora ajudada por dois técnicos na transferência para outro assento

A **transferência** é o acto de entrar ou sair da cadeira de rodas com ou sem a ajuda de terceiros.

Veremos de seguida como se processam essas transferências e como poderá ajudar a pessoa com deficiência em cadeira de rodas.

Comece por travar a cadeira para evitar que a cadeira se mova antes que a pessoa se consiga transferir para outros assentos; e retire as partes amovíveis da cadeira de rodas, se for o caso. Certifique-se também, que foram tomadas precauções no sentido de reduzir ao máximo a distância.

Existem também **elevadores** que ajudam na transferência para carros ou outros assentos ou locais (como piscinas) e que elevam a pessoa com deficiência e colocam-na dentro do veículo.

Elevadores de transferência semelhantes podem ser adaptados para uso dentro de casa, hotéis, etc., por exemplo para transferir a pessoa com deficiência motora da cama para a cadeira de rodas, ou para uso no escritório, sala de estar, etc.

Se a pessoa com deficiência necessitar de ajuda comece por perguntar como deverá proceder e depois vá seguindo as indicações, contudo deixamos aqui algumas informações úteis retiradas de um folheto do INR (Instituto Nacional de Reabilitação):

- ♦ se for para ajudar a pessoa a por-se de pé deverá colocar-se de frente para a pessoa com deficiência, aperte as pernas e os joelhos dela entre os seus, dobre os joelhos, mantenha as suas costas direitas; faça com que a pessoa com deficiência coloque os braços à volta do seu pescoço. Agarre-a debaixo das axilas, cruze as mãos com força nas costas da mesma ou o mais baixo possível, conte até 3, e vá-se endireitando lentamente; a pessoa com deficiência está apoiada pelos joelhos, pelas costas e pelos braços. Em caso de necessidade, ajude-a a endireitar-se. Quando ambos estiverem de pé e direitos, vá relaxando lentamente, o que permite à pessoa com deficiência reencontrar o seu equilíbrio. Para a manter de pé durante o caminho desde a cadeira até ao local onde se sentará ou deitará, pergunte-lhe como deve proceder;
- ♦ para sentar a pessoa com deficiência siga a mesma operação em sentido inverso;
- ♦ para a saída da cadeira de braços para a cama ou para outra cadeira: se a pessoa com deficiência tem forças nos braços, normalmente procede a esta operação sozinha. Neste caso, segure apenas a cadeira ou prancha que ela



Transferência de pessoa em cadeira de rodas para automóvel

utiliza para escorregar e siga as suas indicações. Em todos os outros casos, levante-a, vire-a ligeiramente e sente-a. Ao sentá-la na cama tome atenção para que ela não caia para trás. É preferível instalá-la logo na posição horizontal. Depois levante-lhe as pernas lentamente e ponha-as sobre a cama;

- ♦ na transferência para a sanita: se as casas-de-banho são suficientemente espaçosas, a pessoa com deficiência poderá normalmente não necessitar de ajuda. A cadeira de rodas terá espaço para se colocar ao lado da sanita ou em diagonal na sua frente. Retirar eventualmente o apoio das pernas. Os sanitários públicos são em geral bastante pequenos. Para a operação de despir ou qualquer ajuda suplementar, seguir as indicações da pessoa com deficiência. Quando for impossível aproximar a cadeira de rodas da sanita, levar a pessoa com deficiência de acordo com as suas indicações;
- ♦ no automóvel o cinto de segurança e o apoio da cabeça devem ser obrigatórios;
- ♦ no mini-bus: por precaução a pessoa com deficiência deverá ser transportada na sua própria cadeira. Para entrar no autocarro a técnica é a mesma que para subir um degrau, mas este deve estar bastante mais alto. São indispensáveis duas pessoas para fazerem a manobra. A pessoa com deficiência inclinará a cabeça para a frente ou para trás para não se magoar ou passar a porta do autocarro. Dentro do autocarro é obrigatório que a cadeira esteja travada e fixa. Para descer, utilize a mesma técnica que para descer um degrau;
- ♦ nas viagens em autocarro: levar a pessoa com deficiência até ao seu lugar. Na subida e na descida aproximar a cadeira de rodas o mais perto possível da porta de maneira a que ela não possa enterrar os seus movimentos.

### 2.5.3 Cuidados de relacionamento no serviço

Devemos destacar como ponto fulcral do relacionamento com a pessoa com deficiência motora o seguinte:



Bonecos de mãos dadas, em que um deles está em cadeira de rodas

- ♦ estar cientes que não devemos impor a nossa ajuda, devemos sempre começar por perguntar se pretende ajuda, e depois devemos estar preparados para receber uma recusa, ou então em caso de aceitação da nossa ajuda estar preparados para seguir as instruções/orientações da pessoa com deficiência na prestação desse apoio para que esta seja na realidade eficaz;
- ♦ respeitar o ritmo da pessoa com deficiência na sua movimentação, independentemente do produto de apoio que utilizar;
- ♦ tratar o cliente com limitações motoras entendido como adulto comprador de serviços, como interlocutor com poder de decisão, com o seu espaço, o seu tempo, a sua autonomia, a sua capacidade de consumo, como cliente a servir com qualidade e a fidelizar.

Apesar de, quando nos relacionamos com uma pessoa com deficiência motora, termos algum cuidado com o tipo de linguagem que utilizamos, não devemos contudo ter demasiados cuidados em ferir susceptibilidades com palavras inócuas como - vamos

andar para aquele local - devemos agir com naturalidade, não há que ter medo da utilização de palavras correntes relacionadas de algum modo com a deficiência motora, desde que não tenha um carácter pejorativo.

Na busca de uma atitude mais correcta e profissional do técnico de atendimento na comunicação interpessoal com a pessoa com deficiência referiremos a humildade, a persistência, a confiança.

Não se esqueça que paciência, simpatia, amabilidade, naturalidade, profissionalismo, respeito e consideração são meio caminho andado para o sucesso do seu relacionamento com as pessoas com deficiência.

O profissional deve assumir que não sabe/não detém/não domina toda a informação referente à oferta a disponibilizar à pessoa com deficiência, mas deverá demonstrar persistência e disponibilidade, se possível imediata, na pesquisa/procura dessa informação e deverá analisar juntamente com a pessoa com deficiência motora quais os seus reais interesses e limitações para melhor adequar a sua oferta a este tipo de clientes.

Uma preocupação que queremos transmitir ao profissional de atendimento é que deve ser dada ainda maior importância às informações a prestar, em virtude do transtorno que qualquer informação não fiável, incompleta ou incorrecta pode causar à pessoa com deficiência e "estragar" qualquer viagem, visita ou estadia. Por isso deverá ter um cuidado extremo e ser preciso na busca de informações sobre as ofertas turísticas acessíveis.

Poderá solicitar a ajuda do cliente/pessoa com deficiência motora para compreender melhor as suas limitações e poder colocar as questões mais pertinentes para a obtenção de informações mais precisas e deverá considerar sempre mais alternativas do que para os clientes convencionais. Também deverá compreender que a pessoa com deficiência motora poderá ter dúvidas e algumas hesitações, mas que a maioria dos receios da pessoa com deficiência motora é colmatada pelo seu profissionalismo e pela confiança que consiga transmitir ao cliente.

O profissional de atendimento não se deve sentir limitado pela deficiência do seu cliente, deve sentir-se confortável para falar de todos os assuntos, como falaria com uma pessoa sem deficiência. Contudo, alertamos para que mesmo com um elevado grau de conhecimento pessoal e de aproximação à pessoa com deficiência motora não deve cair na tentação de querer saber o que aconteceu. Apenas, no caso de ser a pessoa com deficiência motora a iniciar este tipo de conversa, deve ser um ouvinte activo e compreensivo, mas sem exagero.



## UA 3 - O cliente com deficiência visual

### 1. Apresentação

Nesta Unidade de Aprendizagem iremos transmitir ao profissional de atendimento do sector do turismo conhecimentos genéricos sobre a deficiência visual. Abordaremos algumas informações clínicas pertinentes que o ajudarão a compreender a deficiência visual e as suas limitações, referiremos os produtos de apoio mais importantes que deverá saber utilizar e informaremos o profissional da necessidade de fornecer uma oferta turística adequada e acessível a estes clientes.

#### 1.1 Objectivo pedagógico

No final da realização desta Unidade de Aprendizagem, o profissional interveniente na prestação de serviços turísticos, no âmbito dos conteúdos de trabalho próprios da sua função, deverá ser capaz de demonstrar estar em condições de:

- ◆ compreender as necessidades especiais dos turistas com limitações visuais e os correspondentes requisitos específicos da oferta turística;
- ◆ compreender as atitudes a tomar no relacionamento pessoal com este tipo de clientes;
- ◆ prestar apoio ao cliente a nível da orientação e da mobilidade, da comunicação, assim como, na utilização de produtos de apoio e na manipulação de objectos e equipamentos.

#### 1.2 Competência visada

Ser capaz de demonstrar uma compreensão geral da deficiência visual, da tipologia de limitações e de necessidades especiais que dela decorrem, da tipologia dos produtos de apoio à deslocação, orientação, comunicação, manipulação de objectos, do papel do cão-guia, assim como dos requisitos da oferta de serviços turísticos para poderem assegurar uma resposta adequada a essas necessidades.

Iremos abordar a informação pertinente sobre:

- ◆ a deficiência visual, limitações e necessidades especiais que dela decorrem;
- ◆ produtos de apoio à mobilidade, à orientação, à comunicação e à manipulação de objectos e sobre o papel do cão-guia;
- ◆ requisitos da oferta turística, acessibilidades e quadro normativo/legislação.

## 2. A deficiência visual

Como profissional, ou mesmo na sua vida pessoal, de certeza já se confrontou com pessoas com deficiência visual e já se interrogou sobre a maneira mais correcta de lidar com elas. Para que a sua interacção com esses clientes/turistas seja o mais natural possível vamos transmitir-lhe alguns conhecimentos para que possa compreender melhor esta deficiência e prestar um serviço de qualidade a estes clientes especiais.



Visão

A visão é para o Homem o sentido que o ajuda a compreender melhor o mundo que o rodeia, é o mais importante veículo de relacionamento do indivíduo com o mundo exterior. Os teus olhos e o teu cérebro trabalham em conjunto para que possas ver.

A deficiência visual é a perda ou redução da capacidade visual em ambos os olhos, com carácter definitivo, não sendo susceptível de ser melhorada ou corrigida com o uso de lentes e/ou tratamento clínico ou cirúrgico.

A diminuição da resposta visual pode ser leve, moderada, severa, profunda (que compõem o grupo de visão subnormal ou baixa visão) e ausência total da resposta visual (cegueira).

De entre as pessoas com deficiência visual, podemos distinguir:

- ♦ as pessoas com **cegueira** - ausência total de visão até a perda da capacidade de indicar projecção de luz;
- ♦ as pessoas com **baixa visão** - condição de visão que vai desde a capacidade de indicar projecção de luz até a redução da acuidade visual ao grau que exige atendimento especializado.



A cegueira é definida pela Organização Mundial de Saúde como a «incapacidade de ver» e a ambliopia, é descrita pela Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal (ACAPO) por «baixa-visão e uma reduzida capacidade visual - qualquer que seja a origem - que não melhora através de correcção óptica».

Já vimos que a deficiência visual engloba duas subcategorias:

- ♦ Cegueira;
- ♦ Ambliopia ou Baixa Visão.

A Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal (ACAPO) estabelece, conforme os seus estatutos (ACAPO, 2007), uma distinção entre cegos e indivíduos com baixa visão, a quem designa por amblíopes.

Os **cegos** são aqueles cuja incapacidade os impede de ler, escrever, seja qual for o tamanho da letra.

Já os **amblíopes ou com baixa visão** são capazes de ler, desde que se efectuem modificações no tamanho da letra.

A baixa visão é a deficiência visual que não pode ser totalmente compensada através de lentes oftálmicas convencionais, lentes de contacto, tratamento médico ou cirurgia. A baixa visão não é a cegueira total. As pessoas com baixa visão têm uma visão útil potencial.

Verificamos que tanto uma ferida como uma doença no olho podem afectar a visão.

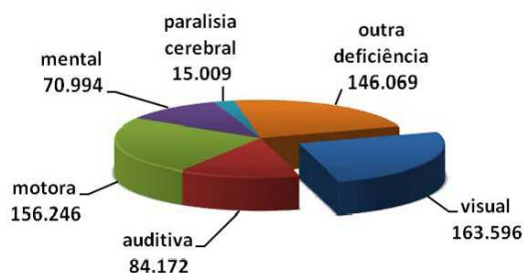


Gráfico sobre pessoas com deficiência em Portugal

A clareza da visão denomina-se acuidade visual, que oscila entre a visão completa e a falta de visão.

A cegueira define-se como uma acuidade visual inferior a 20/200, inclusivamente depois de uma correcção com óculos ou lentes de contacto.

Muitas pessoas que são consideradas legalmente cegas podem distinguir formas e sombras, mas não os pormenores normais.

Recorrendo aos últimos Censos (INE 2001) verificamos que cerca de 6% da população declarou ter, pelo menos, uma deficiência e a deficiência que afectava mais indivíduos é a visual, incluindo cegueira total e baixa visão.



Sabia que aproximadamente 1,5% da população portuguesa é cega ou parcialmente cega.



Olho humano

Sabemos que qualquer adaptação à perda de visão é difícil. Em primeiro lugar porque necessita da aceitação do próprio, com o apoio dos familiares e amigos, depois necessita de recorrer à aprendizagem de novas técnicas para tirar partido de qualquer visão remanescente, de forma a que a pessoa com deficiência visual possa ser independentes e lidar com as exigências com que se confronta no dia a dia.

Considera-se pessoa com deficiência visual, a pessoa que tenha uma alteração permanente no domínio da visão, de 95%.

A pessoa com deficiência visual para ultrapassar algumas das dificuldades e limitações da sua deficiência desenvolve mais os outros sentidos, sobretudo o tacto e a audição, para poder interpretar melhor o mundo que as rodeia.

Veremos que o desenvolvimento da capacidade de mobilidade e orientação vai permitir ao cego usar os outros sentidos para se deslocar com confiança e segurança:

- ♦ o tacto (mãos) por exemplo, proporciona à pessoa com deficiência visual grande parte da aprendizagem concreta sobre as características dos objectos e da envolvente material;

- ♦ a audição (ouvido) permite avaliar a natureza e direcção (melhor do que a distância) ou o movimento dos sons - como os de um automóvel a aproximar-se ou a afastar-se.

Por exemplo, já reparou no barulho que os semáforos para peões fazem quando está verde? É a forma de avisar os cegos que podem ou não atravessar a rua. Por isso é preciso ter algum cuidado com ruídos muito altos, de carros, motos, buzinas... porque podem prejudicar a orientação da pessoa com deficiência visual, que utiliza os sons para se orientar.

A recepção instantânea dos estímulos auditivos permite uma reacção imediata - factor importante para a segurança do cego. Também proporciona o acesso fácil e rápido a toda a informação verbal registada em suporte «sonoro». O ouvido é também o centro nevrálgico do equilíbrio.



Sentidos

"O cego utiliza para se orientar, para além do tacto, do ouvido e do olfacto, o seu sentido cinestésico - que lhe permite identificar uma curva, um desnível ou a quantidade de passos que deve dar num percurso efectuado antes, etc". (Wagner, 1992).



Pode imaginar a cegueira como a escuridão total, no entanto, algumas pessoas cegas conseguem ver pontos de luz ou algumas sombras, mas não distinguem as formas.

## 2.1 Limitações e necessidades especiais da pessoa com deficiência visual

As pessoas com deficiência visual, mesmo quando querem ser autónomas têm muita dificuldade em o conseguir, pois os recursos que a sociedade disponibiliza são mínimos e as acessibilidades são limitadas.



Pessoa com deficiência visual com bengala

Existem ainda muitos obstáculos à sua movimentação, por isso precisam, muitas vezes, de ajuda, como no caso de necessitarem de atravessar uma passadeira, (dado que a maioria dos semáforos não estão devidamente sonorizados), ou para se dirigirem a uma casa de banho pública acessível, por não existir informação escrita em Braille.

As limitações da pessoa com deficiência visual estão ligadas à dificuldade de mobilidade e orientação, mas também no que se refere à comunicação e acesso a informação (não escrita) e à manipulação de objectos e equipamentos, ou seja referem-se sobretudo à capacidade de deslocação e ao controle e relacionamento da pessoa cega com a envolvente.

Sabemos que as pessoas com deficiência visual, normalmente, precisam de formação específica para desenvolverem a capacidade de mobilidade e de orientação e esta formação tem como objectivo fazer com que o cego use os seus outros sentidos - audição, o olfacto, o tacto - de uma forma coordenada e constante que lhe permita

saber onde se encontra, por onde deve ir e a aprender a criar pontos de referência que o ajudam a identificar determinados locais.

Estamos habituados a ver cegos que nas suas deslocações utilizam uma bengala branca ou um cão-guia, mas há também pessoas com deficiência visual que se deslocam frequentemente em segurança sem produtos de apoio, em particular no local de trabalho e em espaços interiores já seus conhecidos.



A orientação e mobilidade traduz-se num conjunto de competências indispensáveis para se conseguir um nível de autonomia satisfatório da pessoa com deficiência visual.

### 2.1.1 Orientação e mobilidade

Orientação e mobilidade é a capacidade de deslocação de um ponto X para um ponto Z em segurança, dignidade e autonomia e são uma componente importantíssima no processo de reabilitação e integração da pessoa com deficiência visual.

Ou seja, a orientação e mobilidade proporcionam à pessoa com deficiência visual autonomia na locomoção, autoconfiança, aumento da autoestima e independência.

Podemos considerar dois tipos de obstáculos à autonomia do cego quando se movimenta:

- ♦ obstáculos físicos (barreiras urbanas ou urbanísticas) e
- ♦ obstáculos no acesso à informação.

Abordaremos alguns produtos de apoio que ajudarão a pessoa com deficiência visual a ultrapassar as barreiras físicas. Relativamente às barreiras de comunicação, verificamos que o cego precisa de mais informação e mais detalhada, antes de realizar uma qualquer actividade ou de se deslocar para determinado local, já que terá menos acesso à informação visual.

Toda a informação essencial pode e deve ser transmitida por via auditiva - por sequências de instruções verbais, (prestadas por outra pessoa ou em gravações), ou por via táctil - quando se justifique, através de gráficos e mapas em relevo ou outros.

**Orientação** - É a capacidade do indivíduo para conhecer o meio que o rodeia e a sua relação espaço-temporal em relação ao mesmo.

**Mobilidade** - É a capacidade de se deslocar de um lugar para outro com relativa facilidade, o que implica a interacção com o meio.

A mobilidade refere-se a uma capacidade inata do indivíduo, enquanto a orientação é algo que se aprende.



Pessoa com deficiência visual descendo escada com bengala

Para se conseguir um desempenho correcto na orientação e mobilidade é necessário:

- ◆ capacidade física;
- ◆ detectar obstáculos existentes no solo (saliências ou buracos);
- ◆ detectar obstáculos existentes à altura da cabeça;
- ◆ desenvolver o sentido de obstáculo;
- ◆ capacidade espacial para formar mapas cognitivos;
- ◆ sentido comum e aproveitamento de indícios sensoriais para tomar decisões.

Vantagens que podem advir do uso de técnicas de orientação e mobilidade:

- ◆ beneficia a maneira de andar e a postura;
- ◆ promove o movimento;
- ◆ favorece a exploração do meio ambiente;
- ◆ desenvolve conceitos (direita, esquerda, atrás, à frente...);
- ◆ influencia as atitudes (melhoria da autoconfiança e autoestima, por exemplo);
- ◆ facilita a autonomia.

### 2.1.2 Necessidades especiais da pessoa cega

Já conhece as principais causas e o quadro clínico, bem como as limitações da pessoa com deficiência visual e convém agora referirmos as principais necessidades, áreas de dificuldade com que a pessoa com deficiência visual se confronta.



Taxista a auxiliar pessoa com deficiência visual

Para nos apercebermos das dificuldades de uma pessoa com deficiência visual basta pensarmos que nos tínhamos de deslocar com olhos vendados, por exemplo, num local conhecido, como ir do nosso quarto até à sala. As dificuldades com que nos deparamos são muitas, mesmo num espaço que nos é habitual.

Como já referimos, a principal dificuldade tem a ver com a orientação e a mobilidade - a pessoa com deficiência visual sente-se perdida em locais desconhecidos, precisa de ajuda para lhe descrevermos o que se encontra à sua volta ou que lhe disponibilizemos alguma informação em formato áudio, para que se possa sentir mais confortável na sua movimentação. Também a manipulação de objectos que não fazem parte da sua vida diária são um obstáculo e a pessoa com deficiência visual deve ser orientada e incentivada a manipular novos objectos e diferentes equipamentos.

O profissional de turismo terá de ter em consideração vários aspectos para fornecer um serviço de qualidade a estes clientes:

- ◆ Do mesmo modo que foi referido relativamente à pessoa com deficiência motora, o profissional de atendimento turístico tem, para com o cego, de saber informar correctamente sobre as acessibilidades no alojamento (desde o exterior: o acesso a lugar de estacionamento para quando a pessoa com deficiência chegue de táxi ou com algum acompanhante, o acesso com passeios de diferente revestimento, a localização de lancil, a largura e abertura

de portas; até ao interior: *hall* amplo, sem obstáculos, ou alinhados num dos lados, localização da recepção, localização da casa de banho e localização de outros serviços);

- ◆ deverá saber informar sobre os transportes públicos e privados que a pessoa cega poderá utilizar na sua região, bem como sobre o acesso a aeroportos, estações ferroviárias, rodoviárias e fluviais, dando especial atenção a pormenores com a bagagem e a segurança. Também deve ter cuidado relativamente à informação de actualização, de atrasos, mudanças de linha, dada nos aeroportos e nas estações rodoviárias e ferroviárias, que para além de aparecer nos placards electrónicos (escrita) deve também ser transmitida oralmente;
- ◆ também deverá saber informar sobre as actividades de lazer e de animação que são verdadeiramente acessíveis para as pessoas com deficiência visual.

## 2.2 Produtos de apoio

Nas unidades anteriores aprendeu que os produtos de apoio são recursos essenciais que facilitam a participação das pessoas com deficiência e as ajudam a realizar diferentes actividades com confiança e segurança.

As pessoas com deficiência visual são normalmente identificadas como pessoas cegas ou com baixa visão e, para se movimentarem, utilizam **bengala** ou **cães-guia**. Para escreverem podem utilizar **réguas de Braille** (reglete), **máquina de Braille** ou computador com **impressora Braille**. A leitura é feita utilizando o Sistema Braille, tipos ampliados e processos sonoros através de gravações em CD ou sintetizadores de fala instalados nos computadores.

Os produtos de apoio que iremos abordar nesta unidade de aprendizagem são:

- ◆ a bengala;
- ◆ o Braille, audiodescrição e formato digital;
- ◆ o guia/acompanhante;
- ◆ o cão guia;
- ◆ e outros produtos electrónicos.

### 2.2.1 Bengala



Bengala de cego desdobrável

Como já abordámos a temática da orientação e da mobilidade convém começar a referir os produtos de apoio como a bengala.

A **bengala** deve ser vista como um auxiliar de orientação e apoio da pessoa com deficiência visual é muito utilizada devido ao facto de ser económica, leve e fácil de usar e constitui um símbolo da própria cegueira.

A bengala branca constitui um prolongamento da mão na recolha de muitos dados tácteis da envolvente.

Serve, essencialmente, para detectar obstáculos muito próximos, do nível da cintura para baixo, fornecendo diversas informações ao cego, sobretudo se este

estiver treinado. Pode ser considerado um instrumento com um carácter mais exploratório do que protector.

A bengala para mobilidade é um instrumento que permite ao indivíduo uma deslocação independente sem necessidade de guia. Possui características concretas quanto ao comprimento, peso, solidez, rigidez e condução de vibrações. Através da bengala pode-se, de forma segura, detectar e evitar obstáculos.

Para ajudar a pessoa com deficiência visual a comunicar com as pessoas que a rodeiam temos de pensar sempre na disponibilização de informação produzida em três suportes:

- ♦ em Braille;
- ♦ em formato áudio;
- ♦ em formato digital.

### 2.2.2 Braille

Um dos principais produtos de apoio ao cego é o **Braille**, essencialmente, porque o tacto é um dos sentidos que mais desenvolvem e a escrita Braille lê-se com as mãos.

Mais à frente abordaremos a informação em formato áudio e digital e sugeriremos algumas orientações de concepção para tornar os conteúdos digitais mais acessíveis.

Em Braille cada letra é composta por uma série de pontos com relevo que as pessoas sentem com os dedos. Por exemplo, o "A" é representado por um ponto.

É um sistema de leitura para cegos através do tacto, inventado pelo francês Louis Braille.

É constituído por combinações de 6 pontos, dispostos em duas colunas paralelas de três pontos cada uma, que se lêem de cima para baixo e da



Leitura de livro em Braille

esquerda para a direita, são impressos em relevo e permitem reproduzir o alfabeto, os números, os sinais musicais, etc.

É um código, muito fácil de memorizar, adoptado internacionalmente, apesar de nem todos os cegos o utilizarem. Mas é uma valiosa fonte de comunicação entre e com os cegos em todo o mundo.

Sabemos que algumas pessoas, como o cego tardio ou com falta de sensibilidade nos dedos, têm dificuldades na sua aprendizagem.

A pessoa cega ou amblíope aprende a ler e escrever utilizando este novo código, que é o sistema de leitura mais apropriado para a pessoa com dificuldade visual.

a	b	c	d	e
·	·	·	·	·
f	g	h	i	j
·	·	·	·	·
k	l	m	n	o
·	·	·	·	·
p	q	r	s	t
·	·	·	·	·
u	v	w	x	y
·	·	·	·	·
z				
·				

Alfabeto em Braille

### 2.2.3 Audiodescrição

A utilização de materiais gráficos (por exemplo, folhetos, figuras ou slides) deve ser acompanhada com a descrição do seu conteúdo, para ser acessível à pessoa com deficiência visual.

A **audiodescrição** é o recurso/a técnica que permite a inclusão de pessoas com deficiência visual nas actividades culturais, artísticas e outras. Visa fornecer uma forma para as pessoas cegas, ou com dificuldade em ver, poderem aceder a um conteúdo audiovisual, através de uma narração e uma descrição das imagens, permitindo aos cegos e amblíopes acompanhar o desenrolar da acção de filmes, séries e documentários e outros recursos. Permite, igualmente, o acesso a material pedagógico e conteúdos visuais disponíveis na Internet.

O profissional de turismo terá muitas vezes de compensar a falta de informação para pessoas cegas e de baixa visão através da sua capacidade de descrever, ler e interpretar textos e imagens. Ou seja deverá descrever de forma clara, objectiva e eficiente o espaço onde se encontra, ou outro espaço para onde se desloque com a pessoa com deficiência visual, ou qualquer documento informativo e/ou explicativo, que não se encontra em Braille.



Pessoas com deficiência visual utilizando o tacto numa estátua no museu

Devemos ter presente que os pormenores que não descrevemos são como se não existissem para as pessoas cegas.

Por exemplo, nos museus acessíveis convém que para além de informação em Braille, exista uma audiodescrição das suas peças que permitam a interpretação da pessoa cega ou mesmo uma cópia (maquete) em tamanho reduzido que permita a apropriação táctil pelo cego.

Este recurso tecnológico permite que pessoas cegas ou com baixa visão possam visitar museus, ir ao cinema, assistir a peças de teatro e, até mesmo, espetáculos de dança, tornando assim a nossa sociedade mais acessível.

Relativamente a documentos disponibilizados em formato digital – audiodescrição - existem inúmeras indicações sobre a forma como os sites poderão ser construídos para ser acessíveis a cegos ou amblíopes.

Existem várias soluções para colmatar a incapacidade visual proporcionando informação em formato digital tais como: utilização de tecnologia assistida para ler ou ampliar a informação do ecrã; descrição de elementos gráficos; audiodescrição ou alto contraste de cores.

### 2.2.4 Acessibilidade na internet

A **acessibilidade na Internet** caracteriza-se pela flexibilidade da informação e interação relativamente ao suporte de apresentação. Esta flexibilidade permite a sua utilização por pessoas com necessidades especiais, bem como a utilização em diferentes ambientes e situações, através de vários equipamentos ou navegadores (browsers).

Existem inúmeras barreiras na web relativamente à acessibilidade de pessoas com deficiência visual.

Barreiras para as pessoas com perda total da visão em ambos os olhos:

- ♦ imagens sem texto alternativo;
- ♦ gráficos e imagens complexas indevidamente descritas;
- ♦ imagens dinâmicas sem audiodescrição ou sem texto complementar;
- ♦ formulários e tabelas complexas que não permitem uma leitura linear ou perdem o sentido;
- ♦ "frames" sem nomes ou com nomes imperceptíveis;
- ♦ ferramentas de autor ou browsers que não permitem activação de todos os comandos ou instruções por teclado;
- ♦ ferramentas de autor ou browsers que não utilizam programas ou aplicações com interface normalizado dificultando a leitura e interpretação ao leitor de ecrã.

Barreiras para pessoas com visão reduzida, visão pouco nítida ou desfocada, redução do campo de visão:

- ♦ tamanho de texto pequeno que não permite ampliar;
- ♦ dificuldade de navegação quando o ecrã é ampliado;
- ♦ texto colocado como imagem que pode perder a definição quando é ampliado.

Barreiras para pessoas com falta de sensibilidade a algumas cores:

- ♦ texto destacado apenas pela cor;
- ♦ baixo ou inadequado contraste entre texto e fundo;
- ♦ browsers ou aplicações que não permitem personalização.

Na relação entre as pessoas com deficiência visual e a tecnologia assistida destacamos:



Braille n'speak

- ♦ o interface que permite ao utilizador comunicar com o computador é o **ecrã**.
- ♦ no caso dos utilizadores com incapacidade visual, a leitura da informação no interface é feita por um **software leitor de ecrã**.

Este software lê a informação visível e a não visível. Esta informação não visível está em código HTML que é gerado por algumas plataformas e páginas Web, interpretado pelo software leitor de ecrã, que tal como a informação visível, é convertida em áudio, utilizando para isso um **sintetizador de voz**.

Uma alternativa ou complemento ao sintetizador de voz é **a linha Braille**.

Este dispositivo pode ser integrado no teclado e permite ler a informação do ecrã.

Existe também um pequeno computador designado de **Braille n'Speak**. Esta máquina permite escrever e ler documentos em formato digital, podendo ser ligado a um PC ou impressora.

Para além destes dispositivos existe software que permite ampliar a informação no ecrã, simular teclados ou ainda tornar o ecrã mais legível como o Microsoft Magnifier.

Contudo, o software leitor de ecrã tem mais funcionalidades, sendo por isso o mais utilizado para navegar na Web.

O Windows tem incluído também um software de voz, o **SAP**, que pode ser utilizado com os leitores de ecrã (compatíveis).



Símbolo da acessibilidade na internet

A **acessibilidade dos sites** e conteúdos digitais deve seguir regras e boas práticas que são essenciais.

Relativamente à apresentação da informação, devemos garantir que:

- ◆ todas as imagens se encontram legendadas ou descritas com texto (o leitor de ecrã utilizado por um cego irá ler o texto alternativo associado à imagem);
- ◆ o tamanho do texto pode ser aumentado com as opções do seu browser/navegador (esta facilidade é muito utilizada por pessoas com baixa visão e também idosas com algumas dificuldades visuais);
- ◆ o comprimento do texto na página pode ser ajustado ao tamanho da janela (sobretudo porque facilita a utilização de Software de ampliação).

Quanto à navegação deve-se permitir:

- ◆ a activação dos elementos da página através do teclado;
- ◆ que os textos das ligações sejam compreensíveis fora do contexto (poderá usar a tecla TAB para saltar de ligação em ligação numa página Web e leia em voz alta o respectivo texto hiperligado. Um cego usa uma técnica semelhante para navegar recorrendo a um leitor com síntese de fala para substituir a falta de visão.



Ligações compostas por "clique aqui" não são esclarecedoras para quem ouve apenas a informação das ligações. Se usar várias vezes o mesmo texto em ligações diferentes gera ambiguidade (as ligações podem ser legendadas com texto alternativo para evitar ambiguidades).

Para verificar os **requisitos de acessibilidade** do seu site ou dos seus conteúdos digitais indique sempre de forma simples e imediata o contacto da pessoa que poderá prestar esclarecimentos.

Poderá utilizar ferramentas e serviços automáticos de análise da acessibilidade.

Veja, por exemplo uma lista actualizada no sítio Web do W3C.

Se o seu site for acessível utilize o Símbolo de Acessibilidade na Web para indicar que o seu sítio contém funcionalidades de Acessibilidade para Cidadãos com Necessidades Especiais, para diferentes ambientes, situações, equipamentos e navegadores.

O símbolo deve incluir a definição ALT="Símbolo de Acessibilidade na Web", e ser colocado na página de entrada do sítio.



Logotipo da W3C



W3C, onde são apresentadas, através da Web Accessibility Initiative (WAI), directivas, estudos e documentos de apoio que ajudam a tornar a Web acessível a todos os utilizadores. Nessas directivas são considerados os diferentes tipos de incapacidades que permitem identificar diferentes perfis de utilizadores.

### 2.2.5 Acompanhante/guia

A maioria das pessoas cegas anda acompanhada com uma pessoa ou então por um cão guia.

A técnica de orientação e mobilidade mais utilizada é a do guia, que é uma técnica que permite ao cego deslocar-se com a ajuda de uma pessoa normovisual. Para conseguir um desenvolvimento normal da marcha o cego deve manter-se atento aos estímulos exteriores e ter absoluta confiança no guia.

Desta técnica salientamos a forma como o cego se apoia no guia, o caminhar por lugares planos, o alternar o braço de apoio mudando de um para outro braço do guia, o subir e descer escadas, o atravessar portas (abrindo-as e fechando-as), o sentar-se, ou o sentar-se frente a uma mesa, o reconhecimento dos móveis, o entrar e sair de automóveis.

No caso do profissional de turismo a primeira abordagem é saber se a pessoa com deficiência visual necessita de ajuda. Se a resposta a esta pergunta for afirmativa, deverá perguntar como pretende que seja executada, depois é só seguir as instruções dadas pela pessoa com deficiência visual.

Geralmente a pessoa com deficiência visual segura a outra pessoa logo acima do cotovelo, colocando o polegar do lado exterior e os restantes dedos do lado interno do braço.

Podemos manter o nosso braço flectido ou pendurado.



Desenho de pessoa cega a ser guiada a descer umas escadas

O cego deve permanecer um passo atrás da pessoa que o acompanha, pois assim terá uma maior capacidade de reacção caso surja alguma alteração de percurso, como seja virar à esquerda ou à direita, descer ou subir degraus, etc.

Ao caminhar com uma pessoa com deficiência visual deve ir à frente pois o cego está habituado a ser ajudado e a andar ao lado, ligeiramente atrás. É importante termos atenção à velocidade do passo que tem de ser confortável para os dois. Devemos andar sempre do lado do trânsito para proteger a pessoa que estamos a ajudar.

Ao longo do caminho quando nos depararmos com um ou vários obstáculos que impeçam a passagem de duas pessoas (como sejam, obstáculos nos corredores e locais de passagem, passeios e corredores estreitos, carros mal estacionados, sinais de trânsito, portas estreitas, entre outros), a solução é avisar que se aproxima um obstáculo.



Acompanhante ajudando pessoa cega

No caso de se aproximar de uma passagem estreita deverá colocar o braço atrás das costas, automaticamente a pessoa cega sabe que tem de ir para trás de si; ultrapassado o obstáculo volta a colocar o braço de novo para a frente e voltam a andar com o guia um pouco à frente.

Antes de atravessar a rua com a pessoa cega é fundamental verificar que não há nenhum carro estacionado no outro lado que impeça o acesso ao passeio.

Não deverá atravessar a rua na diagonal, deve atravessar sempre a direito e a uma velocidade constante.

Não se esqueça que quando andar na cidade onde se ouvem frequentemente ruídos agressivos como

buzinas, travagens bruscas, devemos explicar o que se está a passar à pessoa cega, para que se sinta mais segura.

No seu local de trabalho se tiver de abrir uma porta para que a pessoa com deficiência visual passe, deverá abri-la e é a pessoa cega que a fecha.

Na subida e descida de escadas o melhor é indicarmos onde estas começam, parando junto do 1º degrau, indicando se é para subir ou para descer. Caso haja corrimão deverá deixar que a pessoa cega segure no corrimão. A subida ou descida deve ser feita normalmente, sem paragens.

## 2.2.6 O cão-guia

A pessoa cega que se desloca com **cão-guia** não deve ser proibida de aceder a qualquer lugar. A legislação portuguesa garante a circulação destes animais e do seu dono em todos os locais públicos, inclusivamente naqueles que têm à entrada uma placa a dizer que é proibida a entrada de animais.

Devemos valorizar o papel do cão-guia na locomoção da pessoa cega e facultar-lhe o acesso a locais, transportes e estabelecimentos de acesso público, bem como conhecer as condições a que estão sujeitos estes animais quando desempenham o seu trabalho.

O cego pode beneficiar da companhia do seu cão-guia em todos os lugares, nomeadamente escolas, hotéis, hospitais, centros comerciais, estádios, cafés, cinemas e teatros. Mas muitas vezes ainda verificamos que por desconhecimento da lei muitos responsáveis de estabelecimentos querem impedir a entrada do cão e conseqüentemente do seu dono.

O cão-guia tem como pontos fortes o aumento da autonomia, a velocidade das deslocações do cego, o evitar erros humanos e a sua utilização ser compatível com o uso da bengala, como desvantagem fornece menos informação da envolvente e nem sempre acessível para pessoa cega, pois implica custos sociais e financeiros elevados.

Devemos saber que este tipo de cães tem um estatuto especial e são diferentes dos outros animais. Deve encarar o cão-guia como um cão trabalhador e não como um animal de estimação; é um animal muito bem treinado e adaptado às necessidades do dono, está aptos a viajar sem causar transtornos aos outros passageiros.

Não se esqueça que não deve brincar ou tocar no cão, quando este estiver a trabalhar como guia, pois é imprescindível que ele mantenha a concentração para que assim preste um excelente trabalho à pessoa cega.

Se um cego solicitar a sua ajuda e estiver com um cão-guia, não tenha medo, aproxime-se, preferencialmente pelo lado direito, para que o cão fique à esquerda.

Se um cidadão cego, acompanhado de seu cão-guia, pedir informações, é importante oferecer orientações precisas sobre como chegar ao local desejado.



Cão-guia correctamente identificado



Os cegos acompanhados com seus cães-guias, podem entrar e permanecer em qualquer local público ou acessível ao público, tais como restaurantes, cinemas, estabelecimentos públicos.

### 2.2.7 A sinalética

Outro produto de apoio, essencial para quem se desloca e viaja, é a **sinalética**.



Pessoa com deficiência visual analisando sistema sonoro

Para que a sinalética seja acessível a todos os cidadãos, sobretudo às pessoas com deficiência visual, não devemos descurar a necessidade de se repensar novas formas de sinalética que não privilegiem apenas o aspecto visual mas também se comece a dar importância ao aspecto sonoro.

A sinalética nas cidades, como por exemplo os semáforos, já emite nalgumas situações um sinal sonoro, mas esta mesma facilidade, utilização de sinalética e disponibilização de informação em vários formatos, áudio e visual, deverá também ser utilizada em vários locais públicos, museus, aeroportos,

estações ferroviárias e rodoviárias, etc.

É fácil compreender a dificuldade que uma pessoa com deficiência visual deve sentir ao chegar a um aeroporto, ouvir toda aquela azáfama e confusão de vários barulhos, sons misturados, confrontar-se com a impossibilidade de saber de forma imediata e sem ajuda se o seu avião está ou não atrasado, qual é a sua porta de embarque, a que horas é o embarque, etc.

Por isso torna-se imperativo que a sinalética e a informação nos aeroportos e outros locais seja adequada e acessível também a pessoas com deficiência visual (cegos ou baixa visão).



Relembremos alguns pontos mais importantes do papel do cão-guia na locomoção da pessoa com deficiência visual. Não se esqueça que não deve distrair o cão-guia, este encontra-se a fazer um trabalho para o qual foi treinado e para o qual deve estar concentrado e não ser distraído com festas e mimos.



Informações sensoriais como a temperatura ou a identificação de uma corrente de ar também são importantes para o cego.

O profissional de turismo deve saber o que falta na sua unidade de prestação de serviços turísticos e colmatar essa falta de informação da melhor forma possível. Toda a informação escrita que não estiver transcrita em Braille deverá ser fornecida em documento áudio ou através de uma descrição em viva voz, realizada de forma pormenorizada pelo profissional.



Mapa tátil em Braille

Nos destinos turísticos, nas agências de viagens, hotéis, aeroportos, etc. torna-se imprescindível que toda a informação escrita surja também em Braille para que a acessibilidade da pessoa com deficiência visual seja na verdade uma realidade. Ou ainda outra opção que porventura será mais fácil de realizar, poderá ser a substituição da informação escrita em formato áudio, fornecendo à pessoa com deficiência visual um pequeno leitor de cassetes com a gravação oral de toda a informação pertinente.

Uma pessoa com deficiência visual não é necessariamente uma pessoa com cegueira. Assim, pergunte qual a ajuda de que a pessoa necessita pois esta pode, por exemplo, conseguir preencher um formulário sozinha ou precisar de ajuda para assinar apenas com a colocação de uma régua. Se for este o caso, a régua deve ser colocada exactamente em cima da linha e deve indicar-lhe o início do espaço de assinatura colocando lá o indicador da pessoa que não vê.

Existem ainda **ajudas electrónicas** que visam a detecção de obstáculos num raio mais abrangente que o da bengala.

Os dispositivos abrangidos por esta designação genérica emitem, por meio de ultrasons, sinais - sonoros ou tácteis - quando encontram um obstáculo na direcção em que são orientados. Podem ser colocados na bengala, nos óculos, ou suspensos do pescoço ou no cinto.

Nos museus e nos quiosques/ estabelecimentos de informação turística os mapas devem ter informações acessíveis, em especial para pessoas cegas ou de baixa-visão. Devem combinar textos em Braille e alto-relevo. Os mapas devem, ainda, ser acessíveis a pessoas com baixa-visão, ou seja, devem conter informações que embora não tácteis sejam de fácil leitura.

Já referimos muitos **produtos de apoio** utilizados pelas pessoas com deficiência visual, tais como:

**Leitor de ecrã** - software que permite aos cegos aceder por voz a toda a informação existente no computador ou na internet e usar os programas disponíveis, ou seja captar a informação de um computador e enviá-la em tempo real para um sintetizador de fala ou um terminal de Braille.

**Amplificador de ecrã** - programa de computador que amplia uma parte do ecrã. São utilizados sobretudo por pessoas com baixa visão.

**Terminal Braille (ou linha Braille)** - permite aceder à informação do computador ou da Internet, mas em formato Braille; ou seja, é um dispositivo composto por uma fila de células Braille electrónicas que podem reproduzir o texto que se encontra no ecrã do computador.

**Scanner** - com o auxílio de um programa de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres) este dispositivo pode ajudar a aceder a informação impressa em papel.

**Impressora Braille** - permite imprimir texto em papel no formato Braille, a partir do computador. Estão disponíveis modelos cada vez mais leves, compactos e transportáveis; e pode ser utilizada de forma autónoma por cegos uma vez que dispõe de um painel marcado em Braille e comandos com voz digitalizados.

**Máquina Braille** - máquina de escrever em Braille, fundamental para a iniciação ao Braille.



Teclado

**Máquina para produção de relevos** - produz relevos simples, especialmente úteis no apoio a textos técnicos ou esquemáticos.

**Softwares de ampliação para computador** - como por exemplo o Zoom Text é um ampliador de ecrã profissional; este produto pode incluir a opção de leitura de ecrã, permitindo menor esforço visual em determinadas situações.

**Braille n'Speak** - pequeno, portátil, com grande autonomia, ele ainda hoje é um dos mais bem conseguidos blocos de notas para cegos. O seu

pequeno tamanho, robustez e facilidade de utilização fazem desta máquina um excelente instrumento de leitura e escrita, inclusivamente para as crianças. Apesar de se tratar de um computador, não exige ao seu utilizador conhecimentos de informática. Associa ao sistema Braille a facilidade de escrita que se consegue numa máquina de escrever Braille, a versatilidade de pesquisa instantânea de um computador, elimina a necessidade de grandes espaços de armazenamento da informação em suporte papel e a possibilidade de transportar grandes quantidades de informação com o mínimo esforço. Ligado a um PC funciona como sintetizador de fala, transmite e recebe arquivos. Também é possível ligá-lo a uma impressora comum ou impressora Braille para imprimir os textos armazenados.

**Lupa de mão** - equipamento óptico clássico de ampliação.

**Livro electrónico** - além dos livros em Braille e dos livros ampliados (baixa visão) existem outros formatos áudio (cassete/CD-audio/MP3). A limitação visual traz para a pessoa com deficiência uma restrição que é a impossibilidade de aceder à comunicação escrita. Se estas restrições não foram eliminadas ou reduzidas, dificultarão o acesso à informação em geral e à informação cultural e profissional. Surgem assim, para colmatar essas necessidades programas e serviços que disponibilizam livros em Braille, livros falados, materiais e equipamentos especiais para escrita Braille, orientação e mobilidade, desenho, jogos, sintetizadores de voz, softwares, amplificadores de imagens, auxílios ópticos e outros.

## 2.3 Requisitos da oferta e acessibilidade

Após adquirir conhecimentos sobre as características, as limitações e as necessidades da pessoa com deficiência visual, bem como sobre as condições de acessibilidade indispensáveis poderá conceber destinos acessíveis para uma pessoa cega ou com baixa visão, construir novos packages turísticos e adaptar melhor a oferta turística disponível para estes clientes tendo em consideração as suas necessidades, interesses e limitações.

Um destino acessível para uma pessoa com deficiência visual é aquele que contém todas as acessibilidades e os produtos de apoio que possibilitam tornar a visita/estadia de uma pessoa com deficiência visual uma experiência de sucesso.

O profissional de turismo deverá saber que dadas as dificuldades que as pessoas com deficiência visual têm para se deslocarem com segurança, estes clientes preferem hotéis acessíveis nos centros das cidades.

Deverá também ter um conhecimento aprofundado e correcto sobre as actividades de entretenimento, cultura, desporto, lazer e animações, que estão verdadeiramente adaptadas a clientes cegos ou com baixa visão.

Já sabemos que a questão da deslocação e orientação das pessoas cegas ou com baixa visão é um factor a ter em conta na promoção de locais, destinos turísticos para este tipo de clientes.



Pessoas com deficiência visual jogando golfe

Uma das nossas maiores preocupações quando nos referimos à pessoa cega ou com baixa visão é a necessidade de máxima segurança ou seja espaços com o mínimo de obstáculos para evitar acidentes. A deslocação e a orientação de pessoas cegas ou com baixa visão nos passeios, nos espaços públicos, nas plataformas de embarque, por exemplo, são um problema que necessita de soluções urgentes. Mas também passam pelo dever de cidadania das pessoas, que não devem deixar os carros e outros obstáculos nos passeios, e deixar outros materiais em locais pouco comuns, dificultando o acesso.

Também devemos ter preocupações na construção de espaços públicos amplos e com indicadores de aproximação de obstáculos, esquinas e equipamentos e na delimitação de locais interditos a pessoas com deficiência visual - colocando pisos diferenciados no chão, como no caso do metropolitano.

Quanto aos requisitos técnicos de acessibilidade dos serviços turísticos, começando pelos transportes rodoviários, aéreos, ferroviários passando depois pelo alojamento, restauração, informação e acompanhamento, congressos, animação, o profissional de turismo deve identificar convenientemente todos os requisitos necessários para prestar um bom serviço a estes clientes.

Também já referimos que os destinos, localidades, espaços nas imediações do hotel ou dos locais que a pessoa com deficiência visual vai visitar devem ter condições acrescidas de segurança, dado que estes clientes se encontram numa situação de maior vulnerabilidade a assaltos, quedas.

O profissional de turismo deve descrever e ler em voz alta os folhetos da oferta turística, que não estejam traduzidos em Braille.



Pessoas com deficiência visual a serem dirigidas por uma acompanhante

Deve dispor na sua unidade hoteleira de diversos documentos ampliados (exemplo, contratos disponibilizados em formato ampliado para pessoas com baixa visão e em Braille, para pessoas cegas).

Quanto à comunicação salientamos:

- ◆ não se esqueça que deve falar direccionando a sua cara e voz para que o cliente com deficiência visual saiba que

está a falar para ele e de onde está sendo emitido o som.

- ♦ deve dar o braço, informar sobre os obstáculos, indicar o lugar para se sentar - colocação das mãos no encosto e a informação se a cadeira tem braços.

### 2.3.1 Acessibilidades

As **acessibilidades** nas unidades de prestação de serviços turísticos, englobando o espaço exterior e o interior, podem ser encaradas do seguinte modo:

- ♦ nas unidades turísticas podem já existir alguns produtos de apoio implementados, como sejam: corrimão, botões dos elevadores com indicação em Braille; avisos sonoros de abertura e fecho de portas, janelas, varandas; mas que não são impeditivos de que a unidade turística seja acessível;
- ♦ também poderão existir alguns produtos que a unidade turística pode disponibilizar ou pode arranjar rapidamente quando sabe que vai receber um cliente-turista cego, como sejam o caso de menús em Braille, de material informativo em Braille ou em formato áudio ou tapetes anti-derrapantes;
- ♦ por outro lado, os requisitos de acessibilidade que não estiverem disponíveis podem ser colmatados pela assistência do profissional de turismo.

O profissional de turismo deverá informar quais os meios de transporte público



Identificação em Braille de número de porta de quarto de hotel

acessíveis que podem ser utilizados pela pessoa com deficiência visual nas imediações do estabelecimento turístico, referindo horários, condições especiais e características e também fornecer informações concretas sobre quais os serviços acessíveis dentro e fora do hotel, quais os estabelecimentos turísticos acessíveis, actividades turísticas a que a pessoa com deficiência visual pode ter acesso nesta localidade ou nas imediações, quais os locais de interesse turístico que pode visitar - os que tem informação áudio ou em Braille, saber se são na realidade acessíveis ou

quais são concretamente as suas condições de acessibilidade.

A pessoa com deficiência visual pode assim avaliar os riscos das suas deslocações e ter conhecimento prévio das dificuldades que poderá encontrar.

Da mesma forma que referimos para a pessoa com deficiência motora, também para a pessoa cega ou com baixa visão as informações que lhe são fornecidas devem ser fiáveis e completas.



Pessoa cega tacteando uma maquete

Não devemos esquecer de informar quais os obstáculos à mobilidade e orientação em toda a envolvente da unidade de serviços turísticos.

Se planear algum **evento, congresso ou conferência** na sua unidade de serviço turístico não se esqueça de providenciar material impresso com letras ampliadas, para pessoas com baixa visão e informação em Braille para pessoas cegas.

Depois de termos a noção correcta de quais são os requisitos necessários para ser um destino acessível para pessoa com deficiência visual, está na altura de alargar a sua oferta turística e de a adaptar às necessidades, interesses, motivações das pessoas com cegueira ou baixa visão. Uma boa maneira de começar a abrir caminho para uma

maior acessibilidade das pessoas com deficiência visual poderá ser o próprio site das empresas turísticas, que na sua maioria não estão adaptados à leitura por pessoas cegas ou de baixa visão e existem soluções fáceis de operacionalizar e que ajudam a combater esta inacessibilidade.

Como já vimos a pessoa cega ou com baixa visão tem dificuldades acrescidas de mobilidade e orientação, tornando-se assim necessária, uma adaptação da oferta turística a estes clientes, bem como a descoberta/concepção de outros tipos de oferta concebidos especificamente para este segmento de mercado e verdadeiramente adaptados às necessidades e motivações das pessoas com deficiência visual. Um dos exemplos que podemos apresentar é a utilização de maquetes tácteis que permitem à pessoa cega ou com baixa visão, através do tacto, ter a noção do espaço ocupado e da localização (exemplo convento de Mafra).

Importa salientar que quanto maior for a oferta de produtos turísticos adaptados e concebidos para este segmento de mercado mais se dinamiza a procura por parte deste tipo de clientes.

Outro ponto fulcral para informar os empresários do sector turístico é a maior procura de hotéis no centro das cidades que são os preferidos por este tipo de clientes dada as suas limitações a nível de deslocação, encontrando-se assim mais perto dos locais a visitar ou das actividades de lazer disponíveis e acessíveis para este tipo de clientes.

### 2.3.2 Legislação Nacional

Iremos agora salientar a legislação mais importante no que se refere a pessoas com deficiência visual.

O **Decreto-Lei 74/2007, de 27 de Março** consagrou o direito de Acessibilidade das pessoas com deficiência visual, auditiva, mental, orgânica ou motora se fazerem acompanhar de cães de assistência a locais, transportes e estabelecimentos de acesso público. Os cães utilizados pelos cegos são, geralmente, os cães-guia.



Diário da República

Este **Decreto-Lei N.º 74/2007** consagra o direito de acesso de pessoas com deficiência acompanhadas de cães de assistência a locais, transportes e estabelecimento de acesso público. A evolução das técnicas de treino e de protecção sanitária dos cães permitiu igualmente o treino de cães como meio auxiliar das pessoas com deficiência mental, orgânica e motora independentemente da limitação de actividade e participação que enfrentam, pelo que a referida legislação passou a ser manifestamente insuficiente para garantir o direito das pessoas com deficiência que pretendem utilizar cães como meio auxiliar da sua mobilidade, autonomia e segurança. Assim, decide-se alterar

a legislação em vigor, alargando o regime consagrado no Decreto-Lei n.º 118/99, de 14 de Abril, às pessoas com deficiência sensorial, mental, orgânica e motora e reconhece-se expressamente o direito de estes cidadãos acederem a locais, transportes e estabelecimentos públicos acompanhados de cães de assistência.

Toda a legislação referida anteriormente para pessoas com deficiência reporta também à pessoa com deficiência visual:

A **Lei n.º 38/2004, de 18 de Agosto**, define as bases gerais do regime jurídico da prevenção, habilitação, reabilitação e participação da pessoa com deficiência.

O **Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de Agosto**, aprova o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, à via pública e aos edifícios habitacionais, revogando o Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de Maio.

A **Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto**, impede e pune a discriminação com base na deficiência ou da existência de risco agravado de saúde.

**Portaria nº 464/82, de 4 de Maio** - Colocação nos veículos para transportes públicos de dísticos autocolantes a assinalar os lugares reservados a pessoas com dificuldades de mobilidade incluindo as com deficiência física.

**Decreto-Lei nº 251/98, de 11 de Agosto** - Licenciamento de veículos afectos aos transportes em táxi, incluindo os destinados ao transporte de pessoas com mobilidade reduzida e transporte de cadeira de rodas, outros meios e cães-guia.

**Decreto-Lei 34/2007** - regulamenta a lei 46/2006, que previne e proíbe as discriminações em razão da deficiência e de risco agravado de saúde.

**Decreto-Lei nº. 135/99 de 22 Abril** - Prioridade ao atendimento de pessoas com deficiência.

**Decreto nº 37272 de 31 de Dezembro** - Cães-guia/Regulamento de Transporte em Automóveis.

## 2.4 Práticas de serviço e relacionamento interpessoal

Já tem um conhecimento real das necessidades, limitações e também dos direitos das pessoas com deficiência visual, para que possa atendê-las e tratá-las com naturalidade e compreender as suas limitações.

A nível da relação que se estabelece entre o profissional de atendimento turístico e a pessoa com deficiência visual, seja ela cega ou com baixa visão, importa realçar alguns tópicos essenciais:



Pessoa com deficiência visual a jogar golfe

- ♦ a pessoa com deficiência visual é uma pessoa perfeitamente capaz de fazer as mesmas coisas que os outros, apenas utiliza algumas formas e técnicas diferentes e deve ser tratada como outro cliente qualquer;
- ♦ tenha em atenção, quando se aproximar de uma pessoa cega, que deve identificar-se e, ao ir embora, deve mencionar que vai sair;
- ♦ lembre-se que nem sempre as pessoas cegas ou com baixa visão precisam de ajuda. Por isso pergunte, delicada e calmamente, se pode ajudar; chame a pessoa pelo nome para que saiba que lhe está a dirigir a palavra (ou se não souber o seu nome, toque-lhe no braço) e identifique-se, apresente-se:

ex: Olá João, sou a Maria da recepção do Hotel XX; e em seguida pergunte de que forma pode ajudá-lo;

- ◆ ao falar com uma pessoa cega, utilize um tom de voz normal; não é necessário aumentar o tom porque a cegueira não implica perda de audição; também deve falar directamente para a pessoa com deficiência visual e não com o seu acompanhante, pois a perda de visão também não implica perda de inteligência ou de capacidade de comunicar;
- ◆ seja atencioso para com a pessoa com deficiência visual: por exemplo, se observar uma mancha na roupa da pessoa cega, diga-lho confidencialmente, da mesma forma como gostaria de ser avisado;
- ◆ seja sensível ao questionar a pessoa com deficiência visual sobre a sua cegueira. Esta é uma informação pessoal e os limites devem ser respeitados;
- ◆ para explicar direcções e endereços, você deve fornecer indicações precisas, deve usar referências de distância em medidas, de preferência em metros (palavras como perto e longe, lá e cá, não devem ser utilizadas); use termos como "à direita" e "à esquerda"; lembre-se que a sua explicação tem de valer por si só.



Pessoa cega a ouvir informações



Quando estiver na presença de uma pessoa com deficiência visual e verificar aspectos inadequados quanto à aparência da pessoa cega (meias trocadas, roupas pelo avesso, fecho aberto, etc.), não tenha receio de avisá-la discretamente.

Reforçando algumas questões essenciais quanto ao relacionamento do profissional de atendimento da pessoa com deficiência visual:

- ◆ quando estiver a interagir com uma pessoa cega, lembre-se de a tratar como trata qualquer outro cliente: com carinho, afabilidade e sobretudo com respeito; saiba que este cliente gosta que lhe demonstrem simpatia, cordialidade mas sem paternalismos ou amabilidade excessiva;
- ◆ se existir no atendimento uma fila de pessoas/clientes, a pessoa com deficiência visual deverá ter atendimento prioritário;
- ◆ a pessoa com deficiência visual não pode ser discriminada pela sua deficiência e ao fazer-se acompanhar por um cão-guia não deve ser impedida de aceder a estabelecimentos públicos;
- ◆ o profissional de atendimento deve sentir-se à vontade para perguntar se a pessoa com deficiência visual pretende ajuda para resolver qualquer situação e deve seguir as suas instruções no caso de essa ajuda ser aceite;



Pessoa com deficiência visual com cão-guia

- ♦ para guiar uma pessoa cega, você deve flexionar o braço e deixar que a pessoa cega o segure na altura do cotovelo ou no ombro; assim ela acompanhará todos os seus movimentos; não esqueça também de respeitar o ritmo da passada da pessoa cega; a pessoa com deficiência sentir-se-á orientada e sentirá quando sobe ou desce escadas; no entanto, uma breve paragem antes das escadas e a indicação que vão subir ou descer ajuda sempre; e vá avisando com antecedência a existência de obstáculos, tais como buracos, degraus, piso escorregadio, entre outros, todas estas indicações podem ser extremamente úteis;



Desenho de cego com acompanhante

- ♦ quando quiser guiar uma pessoa com deficiência visual até a uma cadeira, coloque a mão dessa pessoa nas costas da cadeira, de modo que esta perceba onde e como a cadeira se encontra exactamente e qual a sua posição e informe se a cadeira tem braços ou não;
- ♦ social ou profissionalmente, não exclua as pessoas com deficiência visual das actividades normais; deixe que elas decidam como podem ou querem participar;
- ♦ não se sinta constrangido ao usar palavras como "olhe" ou "veja"; as pessoas cegas utilizam-nas com naturalidade;



Pessoa cega a ser acompanhada uma caminhada

- ♦ algumas pessoas, sem perceber, falam em tom de voz mais alto quando conversam com pessoas cegas; a menos que a pessoa tenha também uma deficiência auditiva, não faz nenhum sentido gritar. Também é comum, as pessoas dirigirem-se ao acompanhante em vez de falarem diretamente com a pessoa cega; lembre-se que ela escuta e fala sem nenhuma dificuldade; se quiser certificar-se que a pessoa está a ouvi-la, chame-a pelo nome ou toque-lhe no braço; as pessoas

cegas são antes de tudo pessoas e como tal, merecem o mesmo respeito, consideração e oportunidades de errar ou acertar como qualquer um de nós; se deixar uma pessoa com deficiência visual sozinha numa zona desconhecida, certifique-se que está perto de algo que ele pode tocar - uma parede, uma mesa, um corrimão, etc.; se houver uma escada no caminho, deverá informar o número exacto de degraus para evitar acidentes.



Não esquecer que deve permitir e facilitar a entrada do cão-guia que acompanha a pessoa cega ou com baixa visão.

Devemos promover nestes clientes o máximo de independência e autonomia, no âmbito das capacidades e limitações, mas tendo sempre em conta as suas necessidades.

Já verificámos que devemos tratar a pessoa com deficiência visual com sensibilidade, respeito, de forma natural, com simpatia e sem paternalismos excessivos.

Sempre que solicitado, ou sempre que sentir que existe necessidade, deverá apoiar o cliente cego ou com baixa visão na comunicação com terceiros, quer seja para facilitar a interacção quer para colmatar dúvidas ou possibilitar esclarecimentos adicionais.

Sempre que lhe pareça que a pessoa com deficiência visual está com algumas dificuldades, ofereça a sua ajuda e espere até obter concordância. Se não sabe como ajudar, peça explicações de como fazê-lo.

Sempre que haja muita gente em corredores, bares, restaurantes, hotéis, e estivermos a ajudar uma pessoa cega ou com baixa visão, devemos orientá-la e ajudá-la a avançar com precaução.

Devemos ajudar, sempre que solicitado, à sua deslocação, devemos preocupar-nos em fornecer informações extremamente correctas e suficientes sobre todas as condições que a pessoa com deficiência visual vai encontrar nas suas viagens, sobretudo demonstrar uma maior preocupação com a segurança na envolvente do local.

Relembrando outras atitudes na interacção com a pessoa cega ou de baixa visão:

- ♦ Se for sair de uma sala, informe o(a) cego(a) da sua saída, pois é desagradável e constrangedor deixar qualquer pessoa a falar sózinha. Não se esqueça que quando guiar uma pessoa cega, esta deve segurar-lhe pelo braço, de preferência no cotovelo ou no ombro. À medida que vai encontrando degraus e outros obstáculos, vá orientando. Em lugares muito estreitos para duas pessoas caminharem quase lado a lado (com o guia ligeiramente à frente), coloque o seu braço para trás de modo que a pessoa cega possa segui-lo;
- ♦ Ao explicar direcções para uma pessoa cega, seja o mais claro e específico possível. Não se esqueça de indicar os obstáculos que possam existir no caminho. Como algumas pessoas cegas não têm memória visual, não se esqueça de indicar as distâncias em metros (por exemplo: "uns vinte metros para a frente"). Pode também precisar melhor a informação referente a uma localização, para a pessoa cega ou com baixa visão, utilizando expressões como à direita, à esquerda, acima, abaixo, em frente e atrás;
- ♦ Forneça direcções precisas: "à esquerda na próxima esquina" é mais útil do que "lá";
- ♦ Se a pessoa se fizer acompanhar de um cão guia, não brinque com o cão, não lhe ofereça comida e não intervenha na sua tarefa de guia. Não acaricie cães-guias. Eles não podem ser distraídos de seu trabalho de orientar os seus donos, são cães de trabalho muito competentes que não devem ser distraídos.



Pessoa com deficiência visual a receber indicações para atravessar estrada

Nas tarefas concretas a desenvolver no serviço de atendimento a pessoa com deficiência visual existem várias situações, relativamente, à deslocação e acomodação da pessoa cega ou com baixa visão que teremos de rever. Temos de perguntar se a pessoa com deficiência visual pretende ajuda e depois acompanhá-la pelo espaço fazendo um reconhecimento dos locais, podemos dar o braço para que ela o segure e a possamos conduzir e ao mesmo tempo fazemos uma descrição o mais detalhada possível, devemos informar de todo o tipo de obstáculos que surjam, por exemplo, alguns apontamentos decorativos espalhados na recepção do hotel, as esquinas das mesas, degraus, etc..

No restaurante devemos acompanhar a pessoa com deficiência visual informá-la sobre a localização das mesas de buffet, se for caso disso ou mesmo acompanhá-la na escolha dos alimentos ou indicar a sua disposição e é importante que não se sinta incomodado pela necessidade de fazer perguntas para melhor atender estes clientes. Deverá indicar o local onde se deve sentar, colocando as mãos da pessoa com deficiência visual no encosto e informando se a cadeira tem ou não braços e qual a sua localização em relação à entrada e ao campo de visão do empregado.

Num restaurante, descreva a localização das cadeiras e mesas. Leia a carta/o menú em voz alta, mas deixe que seja a pessoa com deficiência visual a fazer o seu próprio pedido.

Quando a refeição chegar, pergunte se pretende a descrição do prato. E se a resposta for positiva explique a disposição da comida no prato, usando o relógio como referência. Por exemplo: «o arroz encontra-se no centro do prato e o bife às 3 horas»; «o seu café está nas 9 horas»; «o açúcar está na 1 hora».



Pessoa de olhos vendados a utilizar o olfacto

Alguns cuidados a ter com a comunicação com a pessoa com deficiência visual: fale directamente com ele e pergunte-lhe se pretende que lhe leia ou descreva os folhetos de oferta turística se este não se encontrarem em Braille.

Para facilitar e tornar a acessibilidade do seu local de trabalho mais real e concreta lembre-se que poderá fornecer contratos ou documentos de informação em formato ampliado - para pessoas com baixa visão - e em Braille - para pessoas com cegueira.

No caso de necessidade de assinaturas de documentos ou pagamentos já falamos na utilização da régua de assinatura.

Deixe todas as portas e janelas abertas ou todas as portas e janelas fechadas - portas, janelas ou armários meio abertos podem ser perigosos.

Não mude os móveis ou pertences pessoais da pessoa com deficiência visual sem a informar nomeadamente no quarto de hotel.

Devemos destacar como ponto fulcral do relacionamento com a pessoa com deficiência visual o seguinte:

- ♦ O profissional de atendimento não se deve sentir limitado pela deficiência do seu cliente, deve sentir-se confortável para falar de todos os assuntos, como falaria com uma pessoa sem deficiência. Deverá ser um ouvinte activo e compreensivo, mas sem exagero.

- ◆ Estar cientes que não devemos impor a nossa ajuda.
- ◆ Na busca de uma atitude mais correcta e profissional do Técnico de atendimento na comunicação interpessoal com a pessoa com deficiência visual referiremos a humildade, a persistência, a confiança. O profissional deve assumir que não domina toda a informação referente à oferta a disponibilizar à pessoa cega ou com baixa visão, mas deverá demonstrar persistência e disponibilidade, se possível imediata, para procurar essa informação.
- ◆ Seja muito escrupuloso quando estiver a indicar o caminho a um cego. Tenha muito cuidado em não se enganar indicando que o caminho é para a esquerda, quando efectivamente é para a direita, ou vice-versa. Um erro desta natureza, que facilmente ocorre, poderá causar grandes dificuldades ou, em certas circunstâncias, até acidentes.
- ◆ Se tiver de ir abrir a porta do carro a um cliente cego deve sempre tomar cautela ao fechar ou abrir a porta de um veículo, para dar espaço de manobra à pessoa cega para que não se verifiquem acidentes, também deverá ser cuidadoso em verificar se não vem a passar junto ao carro com a porta aberta uma pessoa cega, que poderá esbarrar nela.
- ◆ Não se esqueça de alertar a pessoa cega quando um objecto que esteja no seu caminho não seja detectável pela bengala; por exemplo, um toldo colocado a baixa altura.
- ◆ No restaurante, por exemplo quando lhe servir vinho, água, chá ou café não convém encher completamente os copos ou chávenas porque é difícil para o cego conseguir equilibrá-los.
- ◆ Com a pessoa cega a movimentar-se pela sua unidade de serviço turístico não deve ficar preocupado por causa dos móveis e decorações. Basta indicar-lhe o caminho a seguir dentro da mesma e a posição relativa dos diferentes objectos. A percepção dos cegos é extremamente rápida, o que lhes permite, depois de conhecerem o local, deslocarem-se com toda a facilidade, ou então estabeleça uma linha recta junto à parede onde alinha todo o mobiliário decorativo.



Quando oferecer um cigarro a um cego coloque também um cinzeiro junto dele, indicando o seu local.



Quando estiver a conduzir uma bicicleta, moto ou qualquer outro veículo, tome precauções redobradas quando vir alguém munido de uma bengala.



## UA4 - O cliente com deficiência auditiva

### 1. Apresentação

Nesta Unidade de Aprendizagem transmitiremos ao profissional de atendimento do sector do turismo alguns conhecimentos pertinentes sobre a deficiência auditiva.

Abordaremos informações clínicas genéricas que o ajudarão a compreender a deficiência auditiva e as suas limitações, referiremos os produtos de apoio mais importantes que deverá saber disponibilizar e informaremos o profissional da necessidade de fornecer uma oferta turística adequada e acessível a estes clientes.

#### 1.1 Objectivo pedagógico

No final da realização desta Unidade de Aprendizagem, o profissional interveniente na prestação de serviços turísticos, no âmbito dos conteúdos de trabalho próprios da sua função, deverá ser capaz de demonstrar estar em condições de:

- ◆ compreender as necessidades especiais dos clientes com limitações auditivas e os correspondentes requisitos específicos da oferta turística;
- ◆ compreender as atitudes a tomar no relacionamento pessoal com este tipo de clientes;
- ◆ prestar apoio ao cliente a nível da comunicação oral e da utilização da sinalética e da informação escrita.

#### 1.2 Competência visada

Ser capaz de demonstrar uma compreensão geral da deficiência auditiva, da tipologia de limitações e de necessidades especiais que dela decorrem, da tipologia dos produtos de apoio à comunicação oral e à compreensão da informação escrita e da sinalética, assim como dos requisitos da oferta de serviços turísticos para poderem assegurar uma resposta adequada a essas necessidades.

Iremos abordar a informação pertinente sobre:

- ◆ a deficiência auditiva, limitações e necessidades especiais que dela decorrem;
- ◆ produtos de apoio à comunicação oral e escrita, à sinalética e à compreensão da informação;
- ◆ requisitos da oferta turística, acessibilidades e quadro normativo/legislação.

## 2. A deficiência auditiva

Para entendermos melhor a deficiência auditiva vamos abordar primeiro a constituição do ouvido humano, que é o órgão responsável pela nossa audição e pelo nosso equilíbrio.

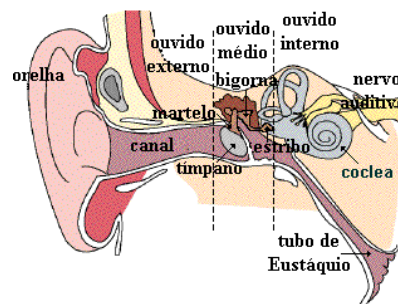
O ouvido encontra-se dividido em três partes:

- ♦ ouvido externo;
- ♦ ouvido médio;
- ♦ ouvido interno.

O ouvido externo é constituído pelo pavilhão auditivo, pelo canal auditivo e pelo tímpano. A sua função é captar o som e conduzi-lo ao tímpano, ou seja, é o responsável pelo direcionamento das ondas sonoras para as regiões mais internas do ouvido.

O ouvido médio, que se encontra depois do tímpano, é constituído por três pequenos ossos interligados, o martelo, a bigorna e o estribo, onde as ondas sonoras são amplificadas. É igualmente constituído pela trompa de Eustáquio que mantêm a pressão nesta zona.

O ouvido interno, a zona onde se situam as estruturas responsáveis pelo equilíbrio e pela conversão das ondas sonoras em sinais eléctricos, é constituído pela cóclea, órgão que distingue a frequência e a intensidade do som, os canais semicirculares e o nervo auditivo.



Desenho do ouvido humano



Simbolizando comunicação

O ouvido capta sons (vibrações do ar) e transformas em impulsos nervosos que o cérebro «ouve». Ou seja, os sinais provenientes da cóclea viajam até ao cérebro através de nervo auditivo, que transporta os sinais sonoros até uma parte do cérebro chamada córtex auditivo, que é onde o cérebro interpreta os sinais como sons.

A deficiência auditiva, mais conhecida por surdez, consiste na perda parcial ou total da capacidade de ouvir.

É considerado surdo todo o individuo cuja audição não é funcional no dia-a-dia, e considerado parcialmente surdo todo aquele cuja capacidade de ouvir, ainda que deficiente, é funcional com ou sem prótese auditiva.

A nossa principal dificuldade relativamente às pessoas com deficiência auditiva é identificá-las quando temos de interagir com elas. Esta deficiência é conhecida por ser uma deficiência oculta, pois não é facilmente identificável, muitas vezes tem de ser a própria pessoa a informar-nos, o que nem sempre é fácil.

Começamos por verificar que existe diferença entre surdez e deficiência auditiva.

A **surdez**, sendo de origem congénita, é quando se nasce surdo, isto é, não se tem a capacidade de ouvir nenhum som.

Enquanto a **deficiência auditiva** é adquirida, ou seja, é quando se nasce com uma audição perfeita e que, devido a lesões ou doenças, se perde. Nestas situações, na

maior parte dos casos, a pessoa já aprendeu a comunicar oralmente. Mas todas as pessoas que perdem a audição vão ter de aprender a comunicar de outra forma.



Audiometria é um exame que avalia a audição das pessoas e permite medir o grau e tipo de alteração auditiva.



Em certos casos da deficiência auditiva pode-se recorrer ao uso de aparelhos auditivos ou a intervenções cirúrgicas (dependendo do grau da deficiência auditiva) a fim de minimizar ou corrigir o problema.

Existem dois métodos tradicionais de lidar com o problema da surdez:

- ♦ caso a surdez seja moderada/severa é utilizada uma prótese auditiva;
- ♦ para pessoas com surdez profunda, é restituída a audição através do implante coclear tradicional.



Pessoas surdas utilizando língua gestual

Os métodos tradicionais não conseguem dar resposta a todos os problemas de surdez: havia pessoas para quem a prótese auditiva dava uma resposta insuficiente no dia-a-dia, mas que não se podiam submeter ao implante coclear convencional, pois anular-lhes-ia a audição residual para as frequências graves; a anulação da frequência grave é significativa, pois os sons graves dão harmonia, percepção de ritmo e até conforto.

O implante coclear híbrido, para além de utilizar a estimulação eléctrica característica de um implante coclear comum, recorre ainda à estimulação sonora, própria da prótese auditiva.

Só se justifica este tipo de implante se a pessoa tiver surdez profunda nas frequências agudas - as frequências da palavra - e audição nas frequências graves. Outro requisito é que o nível de surdez tenha já estabilizado, não sendo colocado este tipo de implante a pessoas com tendência para surdez progressiva.

O que são implantes cocleares?

Os implantes cocleares estimulam directamente o nervo auditivo através de um feixe de eléctrodos colocados cirurgicamente na cóclea.

O recurso a este dispositivo é indicado para crianças com perda auditiva profunda ou total.

Nos adultos está indicado quando as perdas auditivas são severas, profundas e totais.

O implante coclear é constituído por duas unidades: uma interna e outra externa.

A unidade interna é implantada cirurgicamente no ouvido da pessoa surda. O feixe de eléctrodos está ligado a um receptor (descodificador) que se localiza na região atrás da

orelha, implantado por baixo da pele. Junto ao receptor ficam a antena e o ímã que fixam a unidade externa e captam os sinais eléctricos.

A unidade externa é constituída por um processador, uma antena transmissora e um microfone. O processador pode ser de dois tipos: retro-auricular ou de caixa.

O que são próteses auditivas?



Prótese auditiva

Uma prótese auditiva é uma ajuda e não o nosso próprio ouvido em condições normais. As próteses auditivas são aparelhos que servem para ampliar o som. Contudo, é através do uso e do treino auditivo especializado que se vão conseguindo alcançar alguns resultados.

As próteses auditivas, por serem aparelhos visíveis e facilmente detectáveis à observação directa, farão com que o indivíduo tenha de se adaptar a esta nova realidade, para melhor se integrar na sociedade.

Existem vários tipos de deficiência auditiva consoante as suas causas:

**Deficiência Auditiva Condutiva** (Este tipo de perda de capacidade auditiva pode ser causada por doenças ou obstruções existentes no ouvido externo ou no ouvido interno. A surdez condutiva pode ter origem numa lesão da caixa do tímpano ou do ouvido médio.)

**Deficiência Auditiva Neurosensorial** (A perda de audição neurosensorial resulta de danos provocados nas células sensoriais auditivas ou no nervo auditivo. Este tipo de perda pode dever-se a um problema hereditário num cromossoma, assim como, pode ser causado por lesões provocadas durante o nascimento ou por lesões provocadas no feto em desenvolvimento, tal como acontece quando uma grávida contrai rubéola.)

**Deficiência Auditiva Mista** (A deficiência auditiva mista verifica-se quando há uma lesão do aparelho de transmissão e do aparelho de recepção, ou seja, quer a transmissão mecânica das vibrações sonoras, quer a sua transformação em percepção estão afectadas. Esta deficiência ocorre quando há alteração na condução do som até ao órgão terminal sensorial ou do nervo auditivo.)

**Deficiência Auditiva Central / Disfunção Auditiva Central / Surdez Central** (A Deficiência Auditiva Central não é, necessariamente, acompanhada de uma diminuição da sensibilidade auditiva. Este tipo de deficiência é determinado por uma alteração nas vias centrais da audição.)

Como minimizar o problema da deficiência auditiva?

Os progressos tecnológicos dos últimos tempos têm sido inúmeras no que se refere às pessoas que apresentam falhas auditivas. Porém, quanto mais cedo estas pessoas iniciarem o tratamento, melhores serão os resultados, uma vez que quanto mais cedo se iniciar a estimulação do cérebro, melhor será o seu desenvolvimento.



Implante auditivo

Existem dois métodos para melhorar o desempenho da pessoa com deficiência auditiva:

- ♦ o método oralista, que se baseia na aquisição de linguagem oral, sem intervenção de gestos estruturados;
- ♦ o método gestualista que, para além de um ensino de linguagem oral, ainda apresenta um sistema estruturado de gestos. Este defende o uso da língua gestual;

ou ainda, prótese auditivas e equipamentos autónomos de amplificação por frequência modulada.

Outros conceitos que deverá conhecer:

**Hipoacusia** - refere-se a uma redução na sensibilidade da audição, sem qualquer alteração da qualidade de audição. O aumento da intensidade da fonte sonora, possibilita uma audição bastante adequada.

**Disacusia** - refere-se a um distúrbio na audição, expresso em qualidade e não em intensidade sonora. O aumento da intensidade da fonte sonora não garante o perfeito entendimento do significado das palavras.

Os níveis da deficiência auditiva que estão normalmente ligadas ao factor responsável pela sua causa e podem ser classificados em:

- ♦ Leve - entre 20 e 40 dB;
- ♦ Média - entre 40 e 70 dB;
- ♦ Severa - entre 70 e 90 dB;
- ♦ Profunda - mais de 90 dB.



Símbolo da surdez

Ou seja, os níveis da deficiência auditiva são:

**DA Leve** (com perda de 20 a 40 dB): são pessoas consideradas desatentas e distraídas. Por não perceberem todos os sons da palavra, olham sempre para o rosto de quem está falando. Costumam pedir para repetir as informações. Essas pessoas conseguem adquirir linguagem, naturalmente. Algumas demoram um pouco mais para falar correctamente, ou falam trocando alguns fonemas. Outras falam bem, mas quando começam a aprendizagem da leitura e escrita, fazem confusão entre as letras que têm sons semelhantes, trocando-as.

**DA Média ou Moderada** (com perda de 40 a 70 dB): para as pessoas compreenderem a fala, é necessário uma voz forte, principalmente em ambientes ruidosos. Apresentam atraso de linguagem e alterações articulatórias. As dificuldades na compreensão da fala são mais notórias quando as frases são complexas. Dificuldades na compreensão de terminações verbais e a concordância de género e de número dos nomes e adjectivos. Geralmente, essas pessoas precisam de apoio visual para o entendimento da mensagem.

**DA Severa** (com perda de 70 a 90 dB): as pessoas só percebem vozes muito fortes e alguns ruídos do ambiente familiar. Decorrente disso, a compreensão verbal depende do apoio visual e da observação do contexto em que se desenvolve a comunicação. A linguagem só é adquirida no seu próprio ambiente com orientação. Nesse caso, recomenda-se o uso de prótese individual.

**DA Profunda** (perda auditiva superior a 90 dB): não possuem informações auditivas, o que impede essas pessoas de identificarem a voz humana. Não adquirem linguagem nem fala para comunicarem, devido à ausência de modelo. Aconselha-se o uso de prótese individual. Devem ser incentivados os programas de aproveitamento da audição residual e de aprendizagem de leitura labial e da fala.

Estima-se que a **população surda em Portugal** seja, actualmente, de 10 a 15 mil surdos profundos e 100 a 130 mil deficientes auditivos (com surdez leve e moderada).

Números totais da população (census 2001):

- ♦ população portuguesa - 10.355.824
- ♦ pessoas com deficiência - 634.408
- ♦ deficiência auditiva - 84.15

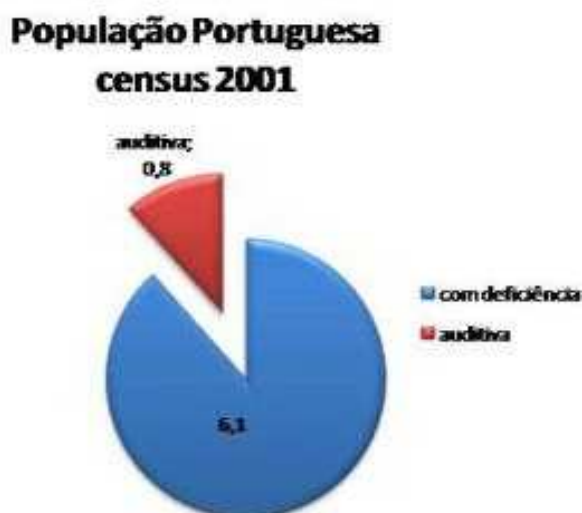


Gráfico Census 2001 – Deficiência auditiva

Juntamente com a voz, a audição é um dos meios pelos quais conseguimos comunicar.

O som é muito importante no nosso quotidiano e a maior parte da nossa aprendizagem implica escutar o que os outros falam.

O som mais baixo que a orelha humana percebe varia entre 10 e 15 decibéis, o que equivale a um sussurro.

O som mais alto está por volta de 90 decibéis. Mas, nessa altura, o som já pode prejudicar a audição.

A audição é muito importante porque dela depende:

- ♦ a segurança do indivíduo - desde muito cedo as funções auditivas são um sistema de aviso que nos informam do bem estar e da estabilidade do nosso envolvimento;
- ♦ o desenvolvimento da linguagem - ouvindo falar aprendemos a falar;
- ♦ a integração social - falando, comunicando, identificamo-nos como indivíduos pertencentes a um grupo social.



O som é medido em decibéis (dB).



A velocidade de propagação do som é inferior à da luz. Isto verifica-se quando numa tempestade a luz do relâmpago chega primeiro aos nossos olhos e só depois nos chega o barulho do trovão.

Principais causas da surdez:

- ◆ **Meningite:** causa surdez na pessoa que a contrai, independentemente da idade, se não for tratada a tempo ou se for do tipo agudo;
- ◆ **Rubéola em grávidas:** as crianças geradas por mães que contraem rubéola durante a gravidez têm quase 100% de risco de nascerem surdas, principalmente se ocorrer até quarto mês de gravidez. Para que isto seja evitado, é preciso vacinar-se;
- ◆ **Acidentes:** as crianças muitas vezes introduzem objectos no ouvido e ficam surdas;
- ◆ **Poluição sonora:** é cada vez mais preocupante. O barulho intenso das cidades, o do volume de som de aparelhos eléctricos como a televisão, auscultadores,... têm sido considerados grandes inimigos do ouvido e podem levar a distúrbios da audição.



Poluição sonora

As **consequências da deficiência auditiva** podem abranger variadíssimos domínios:

- ◆ desde o nível afectivo, cognitivo e psicomotor (relativamente à compreensão do mundo, ao contexto familiar, ao desenvolvimento afectivo, a limitações de memorização, a capacidade de imaginação e de abstracção, a expressão de sentimentos, a estruturação do pensamento e a construção da auto-imagem);
- ◆ ao nível social (exclusão, segregação, ignorância, mitos e desvalorização da especificidade da surdez);
- ◆ e ao nível linguístico (na leitura - limitações do conhecimento ao nível do vocabulário, da sintaxe, da estrutura da língua; e limitações na escrita e na fala - com produções curtas e simples, vocabulário limitado, ausência de coordenação e subordinação, erros de concordância e ordenação de palavras).

As consequências da surdez nos adultos que continuam a viver na comunidade ouvinte são imensas. Todas as pessoas que sofrem de uma perda auditiva na sua vida adulta, adaptam-se a esta surdez, mas de diferentes formas:

- ◆ não aceitação/negação - algumas isolam-se (desistindo das actividades que normalmente faziam e já não conseguem realizar), isolamento; desespero;
- ◆ outras conformam-se com a mudança;
- ◆ e outras reconstróem a sua vida com essa alteração auditiva, adaptando-se de forma satisfatória.

De um modo geral, verificam-se consequências na auto-estima e na identidade, na saúde, nas relações familiares e na vida social e profissional destas pessoas.



Geralmente as pessoas que nascem com problemas de audição também têm dificuldades para aprender a falar, pois não conseguem ouvir o que os outros dizem.

## 2.1 Limitações e necessidades especiais da pessoa com deficiência auditiva

As limitações que as pessoas com deficiência auditiva enfrentam são sobretudo comunicacionais e sociais.

Os surdos são, muitas vezes, vítimas de discriminação social porque não se conseguem fazer entender. Quando tentam interagir com uma pessoa que não domina a língua gestual e tentam gesticular para se fazerem entender ou emitem sons estranhos, normalmente assustam e afastam as pessoas do seu convívio.



Surdos a utilizar língua gestual

A nível da comunicação, quando um surdo, por exemplo, entra num restaurante, bar, café, hotel... sente muita dificuldade em pedir informações ou mesmo pedir produtos que não estejam expostos. Também muitos produtos que existem nestes estabelecimentos têm nomes específicos, para os

quais não há tradução na Língua Gestual Portuguesa.

Normalmente quando um surdo se dirige a um local de atendimento (público ou privado) tem de se fazer acompanhar por uma pessoa ouvinte ou então recorrer a imagens, pequenos textos, palavras soltas, para se fazer entender.

Para além das limitações de **comunicação presencial** (comunicação oral, compreensão da escrita e da fala natural de pessoas ouvintes) e **das limitações sociais**, também devemos ter presente as dificuldades de acesso a informação e a telecomunicações disponibilizada em suporte áudio.

Devemos por isso ter um cuidado adicional em transformar esta informação de modo a que seja acessível à pessoa surda.

A nível das telecomunicações existem já algumas soluções que contemplam as pessoas com deficiência auditiva (como por exemplo um telefone com fax ou outra ferramenta de comunicação visual, telefones com volume ajustável e actualmente o SMS - Short Message Service - Serviço de mensagens curtas - é uma ferramenta essencial para que as pessoas surdas possam comunicar, não só entre a comunidade surda mas também com a comunidade ouvinte).

Não podemos esquecer que estas pessoas, dado que este tipo de deficiência é difícil de perceber de imediato a menos que a própria pessoa a dê entender, confrontam-se com falta de oportunidades, pelo facto da deficiência ser pouco visível e também porque se isolam.

Outras limitações ou dificuldades com que se deparam as pessoas com deficiência auditiva implicam uma maior utilização da informação escrita, decorrente também de maiores **dificuldades de memorização**.

As pessoas com deficiência auditiva também se confrontam com dificuldades na aquisição da linguagem, bem como no desenvolvimento da comunicação.

A barreira linguística funciona como uma parede entre os mundos das comunidades ouvinte e surda. As pessoas surdas sentem-se desintegradas desde os bancos da escola até à entrada no mundo laboral.

Poucos surdos têm conhecimento da língua portuguesa e os que têm não conseguem perceber, por exemplo, os folhetos informativos devido à complexidade da escrita.

O profissional de atendimento turístico frequentemente não entende o que o surdo escreve, porque a construção gramatical é diferente ou porque a pessoa com deficiência auditiva domina mal a língua portuguesa (que é para eles a 2ª língua).

O surdo possui uma cultura e linguagem diferentes que devem ser conhecidas e respeitadas por todas as pessoas.

Para interagir com as pessoas surdas os profissionais de atendimento utilizam por vezes sinais e gestos que pensam ser adequados para transmitir o que querem expressar ou então solicitam a ajuda do acompanhante para fazer essa intermediação.

Outra limitação ainda é a não existência de intérpretes ou falantes de língua gestual nas unidades de prestação de serviços turísticos. É raro os profissionais terem conhecimentos de Língua Gestual Portuguesa.

Mas para além de alguma dificuldade ou falta de preparação dos profissionais de atendimento (desde a agência, recepção, alojamento, etc.) devidas a desconhecimento, por vezes os profissionais também não se lembram de utilizar recursos simples, como por exemplo, ter o cuidado de evidenciar a boca enquanto falam.



Pessoas surdas utilizando língua gestual



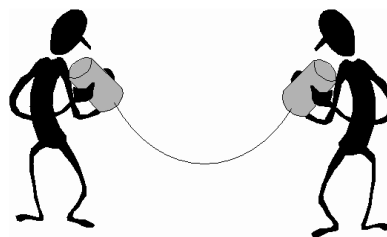
A LGP - Língua Gestual Portuguesa - é uma língua de sinais que são formados por meio de combinações de formas e de movimentos das mãos.

### 2.1.1 Necessidades da pessoa com deficiência auditiva

Depois de termos abordado a questão das limitações das pessoas com deficiência auditiva, bem como o quadro clínico e as principais causas e consequências desta deficiência, vamos agora analisar as **necessidades** com que a pessoa surda se depara quando viaja ou faz turismo, por motivos de lazer, de saúde, profissionais, ou outros.

Já referimos que as **principais necessidades são de cariz comunicacional**. Para que ocorra comunicação é necessário compreender e ser compreendido.

Deverá falar quando a pessoa surda estiver a olhar para si. Enquanto fala estabeleça contacto visual com o surdo, isto porque muitos surdos fazem leitura labial para ajudar ao processo de comunicação; deverá evidenciar a boca, falar pausadamente, não usar termos complicados ou demasiado técnicos e evitar esconder o rosto e os lábios enquanto fala, com as mãos, cabelos e objectos. Não se esqueça da iluminação na face que facilita a boa visibilidade para executar leitura labial.



Comunicação

A pessoa surda tem necessidade de que os profissionais do sector aceitem a sua condição, que não seja discriminada pela sua deficiência e seja tratada como um cidadão comum, um cliente que necessita dos serviços.

Já referimos que nas unidades de prestação de serviço não há, normalmente, profissionais com conhecimento de Língua Gestual Portuguesa e que esta seria a melhor maneira para comunicar com a pessoa com deficiência auditiva. Assim sendo, o profissional de atendimento turístico deve utilizar todos os meios de comunicação alternativos (bloco de notas, imagens, computador,...) que tiver ao seu dispor para que haja boa compreensão da mensagem. Parece-nos, contudo, de grande relevância que pelo menos alguns dos profissionais tenham um conhecimento, mesmo que apenas básico, de Língua Gestual Portuguesa.



Surdos conversando

Num grupo com ouvintes e surdos existe a necessidade de todos receberem a informação ao mesmo tempo para que não se verifiquem situações constrangedoras.

Quando estiver a atender um grupo, certifique-se que a pessoa surda faz parte da conversa, não deixe que fique isolada.

Eis algumas indicações para comunicar com uma pessoa surda. Deverá ter alguns cuidados para que realmente haja **comunicação**:

- ◆ deverá falar de frente para a pessoa surda e com o rosto e a boca iluminada (virada para a luz);
- ◆ deverá falar devagar e com clareza, articulando as palavras e os gestos sem exageros;
- ◆ deverá usar frases simples e curtas e referir o tema da conversa (se estiver em grupo);
- ◆ deverá certificar-se que a pessoa surda compreende a mensagem, repetir sempre que necessário e recorrer a outras estratégias, como seja utilizando toda a espécie de apoios à linguagem (imagem, esquemas, resumos, dramatizações, quadro negro, caderno, computador...).

Não se esqueça de falar só quando o receptor estiver a olhar para si (emissor) e sempre que falar, evite tapar a boca, virar costas, mastigar, deslocar-se.



Não se esqueça de prestar uma atenção especial nos casos de emergência às pessoas surdas, pois os avisos sonoros são ineficazes.



No caso dos surdos não se esqueça que quando existem filas de atendimento, eles não ouvem quando são chamados oralmente pelo nome

### 2.1.2 Comunicar com a pessoa com deficiência auditiva

Ao comunicar com uma pessoa surda, sempre que possível utilize a escrita ou a língua gestual como formas alternativas de comunicação. Quando o profissional de atendimento recorre à escrita para facilitar a comunicação com a pessoa com deficiência auditiva, deve escrever pequenas frases para se fazer entender.



Pessoas surdas a utilizar língua gestual

Mas deve estar ciente de que escrever pode ser uma barreira e não um facilitador, pois muitas vezes a pessoa surda não consegue ler o que escrevemos (letra ilegível, palavras difíceis, ou porque lê mal ou não lê a língua portuguesa (que para as pessoas surdas são uma segunda língua). Para nós ouvintes compreender o que o surdo escreve também não é fácil, sobretudo porque a estrutura gramatical que eles aprendem na

Língua Gestual Portuguesa é diferente da língua portuguesa o que pode criar dificuldades de comunicação.

Devido a esta dificuldade em ler, a pessoa surda tem muitas vezes medo de ser enganada, sobretudo quando tem de preencher fichas e formulários que impliquem assinatura, dado que muitos surdos tem pouca instrução e não conseguem ler e entender bem estes documentos.

Abordaremos, agora de forma breve, alguns conselhos para facilitar a comunicação com o surdo:

- ♦ a chave para uma boa comunicação com uma pessoa surda começa com o contacto visual. É uma necessidade, quando os surdos comunicam entre si e com as pessoas ouvintes;
- ♦ quando duas pessoas conversam em língua gestual, desviar o olhar e interromper o contacto visual é visto como uma atitude de rudeza;
- ♦ quando não se usa a língua gestual, mas sim a leitura labial, o contacto visual também é essencial, por isso coloque-se em frente da pessoa de modo a que a sua cara seja apropriadamente iluminada;
- ♦ se a pessoa surda não estiver atenta que deve fazer? Como não pode chamá-la pelo nome, deve tocar-lhe levemente no ombro ou no braço, acenar se a pessoa estiver perto, ou se estiver distante, fazer um sinal com a mão para outra pessoa chamar a atenção dela;

- ◆ Apresente-se à pessoa com deficiência auditiva, explique o que pretende e o que faz, fale para a pessoa, devagar, articulando bem as palavras e olhando-a directamente, fale em ritmo normal, evitando exagerar os movimentos da boca e sem levantar a voz; não cubra a sua boca com as mãos, ou outros objectos, nem baixe ou mexa a cabeça ficando a sua boca fora do alcance visual do surdo, pois impossibilita a leitura labial. Utilize frases curtas e esteja preparado para repetir o que foi dito, esteja preparado para levar mais tempo a fazer-se entender, e por fim, certifique-se que a informação é bem compreendida.



Evitar falar com um surdo ficando em contraluz (de uma janela, por exemplo), pois isso dificulta a visão do rosto e da boca.

Já referimos que deve ter sempre consigo um papel para poder comunicar por escrito, mas propomos que com a ajuda da pessoa surda definam as melhores estratégias de comunicação. Escolha um ambiente calmo e sossegado para comunicar.

Outras necessidades da pessoa com deficiência auditiva que se tem de estar preparado para colmatar referem-se às situações de emergência (aviso em caso de perigo); tem de combinar previamente com a pessoa surda de que forma o avisará em caso de urgência (luz no telefone, etc.).



Comunicação com língua gestual

Proponha outros meios auxiliares de comunicação como telefones de texto ou faxes e disponibilize-se para utilizar produtos de apoio, como microfones, para facilitar a compreensão da informação.

Não se intimide com os sons emitidos pelas pessoas surdas, pois muitas delas não falam, mas podem fazer muitos sons com a garganta, ao rir, e mesmo ao gestualizar. Não mostre irritação ou surpresa com a forma de falar ou de se expressar da pessoa surda, ou com o seu ritmo ou com o vocabulário que

emprega. Além disso, a sua forma de comunicação envolve todo o seu espaço, a expressão facial e corporal, ou seja, o uso da face, mãos, e braços, são importantes na língua natural da pessoa surda.

Nem sempre a pessoa surda tem uma boa dicção. Se tiver dificuldade em compreender o que dizem basta pedir para que repita. Geralmente, os surdos não se incomodam de repetir quantas vezes for preciso para que sejam entendidos.

Seja expressivo ao falar. Como as pessoas surdas não podem ouvir mudanças de entoação na voz que indicam sentimentos (de alegria, tristeza, humor ou seriedade), as suas expressões faciais, os seus gestos e o movimento do seu corpo são indicadores daquilo que quer dizer.

Reforçamos os seguintes tópicos:

- ◆ para comunicar com o surdo, quer de forma escrita, quer através de leitura labial ou linguagem gestual, deverá ser paciente e perceber que esta forma de comunicar requer muita concentração e esforço da parte da pessoa surda;

- ♦ quando o surdo estiver acompanhado de um intérprete, deverá dirigir-se sempre a ele, não ao intérprete;
- ♦ os surdos são pessoas com os mesmos direitos, os mesmos sentimentos, os mesmos receios, de todos nós, por isso se ocorrer alguma situação embaraçosa, não se esqueça que uma boa dose de delicadeza, sinceridade e bom humor são de grande utilidade.



Num grupo, certifique-se que a pessoa surda faz parte da conversa, não deixe que se isole.

## 2.2 Produtos de apoio

Passamos agora ao estudo dos produtos de apoio para os clientes com deficiência auditiva, realçando o que já referimos para as outras deficiências. A maioria dos produtos de apoio podem e devem ser trazidos pelas pessoas com deficiência auditiva, mas as unidades prestadoras de serviços do sector do turismo podem ter alguns na sua posse.



Telefone com imagem

Os profissionais do sector devem saber informar onde se podem alugar ou adquirir outros produtos que considerem essenciais para o desenvolvimento de alguma actividade turística.

Salientamos, relativamente à oferta, os seguintes produtos de apoio:

- ♦ os profissionais de atendimento turístico devem saber como funcionam, como se encaixam e ter disponíveis nas suas unidades turísticas, indicadores visuais (lâmpada) que convertam os sinalizadores sonoros, ou seja, ao serem adaptados a campainhas de telefones e toques/alarmes de emergência, por exemplo, transformam o sinal sonoro em sinal luminoso, facilmente visto pelo surdo;
- ♦ as unidades turísticas que pretendam ser inclusivas, nomeadamente na área do alojamento, devem ter disponíveis telefones adaptados, com câmara ou com função de escrita e decodificadores para os telefones dos quartos (com mensagem de texto) para falar com a recepção;
- ♦ no entanto, verifica-se que, cada vez mais estes produtos de apoio tendem a ser substituídos pelo telemóvel que, com a facilidade de utilização do SMS, permitem uma comunicação eficaz e permanente com a pessoa surda. Pode ser uma boa estratégia de negócio o hotel disponibilizar aos seus clientes surdos um telemóvel para comunicar com a recepção, mas também pode ficar com o contacto do telemóvel da pessoa com deficiência auditiva e utilizá-lo para comunicarem entre si;
- ♦ os quartos de hotel ou outros alojamentos turísticos podem proporcionar informação sobre os serviços disponíveis em suporte escrito, em linguagem

fácil, ou se existirem vídeos informativos estes deverão ter a respectiva tradução para língua gestual;

- ♦ também existem **kits de apoio para surdos** que podem ser disponibilizados nas unidades hoteleiras e que podem ter vários equipamentos, nomeadamente descodificador de telefone e vibrador;
- ♦ nas actividades ligadas a congressos, conferências e reuniões de trabalho, nas quais participem pessoas com deficiência auditiva, sugerimos, por exemplo, a utilização de ecrãs de projecção, subdivididos em duas partes, em que numa dessas partes se projecte a cara do orador/apresentador em grande plano para facilitar a leitura labial e na outra parte a apresentação propriamente dita.

Alguns produtos de apoio para servir o cliente com deficiência auditiva:

- ♦ LGP;
- ♦ cães de assistência;
- ♦ sinalética;
- ♦ telefone de texto;
- ♦ tradução/legendagem com intérprete de LGP;
- ♦ equipamento de amplificação de som;
- ♦ vídeos (tradução LGP).



Telemóvel ligado a terminal com teclado e visor de texto

O **telefone de texto** permite a comunicação telefónica entre surdos e entre a comunidade surda e ouvinte. Os clientes utilizadores deste telefone comunicam com outro telefone idêntico, através da escrita no teclado de teclas. O que cada interlocutor escreve, aparece em tempo real no "display" dos dois telefones.

Como vimos anteriormente, também existem equipamentos para adaptação de telefones normais, adaptando-os com câmara, com vibrador ou luz para indicar que estão a tocar ou que a linha está desimpedida.

Relativamente à **tradução simultânea**, caso de alguns programas televisivos, em que o intérprete está inserido numa janelinha, esta é, felizmente, cada vez mais frequente em todos os canais de televisão.

Mas os surdos queixam-se do seu tamanho reduzido, da dificuldade em seguir o intérprete, principalmente quando surgem simultaneamente notas de rodapé ou legendas. Por estes motivos este método exige um grande esforço visual.

O ideal seria ter simultaneamente legendagem nos programas transmitidos em português e tradução em Língua Gestual Portuguesa e assim podiam escolher entre as duas opções.



Conferência com pessoas com deficiência auditiva

Os equipamentos autónomos de **amplificação** por frequência modulada, transmitem o sinal sonoro mediante ondas de alta-frequência. Estes equipamentos evitam interferências, reduzem o ruído ambiente e eliminam o problema de distância entre interlocutores.

No caso da utilização destes equipamentos de **amplificação de som** em seminários, congressos e conferências devemos ainda ter alguns cuidados

adicionais:

- ♦ ter especial preocupação com a iluminação da sala para que haja boa visibilidade do rosto do orador;
- ♦ disponibilizar sempre que possível um intérprete de língua gestual (em presença ou remotamente);
- ♦ disponibilizar as comunicações dos oradores em suporte escrito, tendo o cuidado de adoptar linguagem fácil;
- ♦ prestar especial cuidado à aparelhagem de som utilizada, para que não interfira com os aparelhos auditivos;
- ♦ colocar as pessoas com deficiência auditiva nos lugares da frente;
- ♦ não esquecer de projectar no ecrã os avisos de, por exemplo, local de almoço e hora de recomeço dos trabalhos, ou fornecer essa informação em suporte escrito (por ex: em papel).

Relativamente à questão da acessibilidade, gostaríamos de salientar que há sistemas/ equipamentos próprios para tornar acessíveis a surdos espectáculos públicos e cuja instalação nem sempre é muito cara.

São sistemas de amplificação sonora (através do **anel de indução magnética**) que permitem a utilizadores de próteses auditivas e implantes receberem directamente nas suas próteses o som.

Este sistema pode também ser utilizado em salas de conferência, recepção de hotéis e outros espaços comuns.

O **vídeo** é uma excelente escolha para fornecer informação à pessoa surda, dado que combina informação visual e verbal, sobretudo escrita, e pode ser eficaz para alcançar as pessoas que têm problemas de leitura e compreensão de textos.

No caso das pessoas com deficiência auditiva, os vídeos deverão ser legendados e nos momentos em que não há registo de som deverá haver uma referência escrita a este respeito para que essas pessoas com necessidades especiais a nível auditivo saibam que não estão a perder informação.

Para além da linguagem escrita, são os sinais gestuais que permitem o acesso das pessoas com necessidades especiais auditivas à comunicação e à informação, por isso o vídeo pode também ter a «janelinha» com o intérprete de LGP.



Computador com pessoa com deficiência auditiva a utilizar linguagem gestual



O sistema de anel de indução magnético consiste na instalação de um anel de indução para facilitar as condições de escuta a pessoas com dificuldades auditivas, utilizadoras de aparelhos auditivos. Em Portugal, o Teatro da Trindade é a primeira sala de espectáculos equipada com este sistema.



Os museus são locais ideais para fornecer informação em vídeo utilizando a língua gestual como forma de facilitar o acesso das pessoas com necessidades auditivas especiais. Esta tradução da informação no vídeo deverá ser realizada por intérpretes de Língua Gestual Portuguesa.

Já vimos que muitas pessoas com deficiência auditiva utilizam a **língua gestual** para comunicar e a leitura labial, lendo os lábios do respectivo interlocutor.

Em Portugal a **Língua Gestual Portuguesa** é desde 1997, a língua constitucionalmente reconhecida como a língua oficial dos surdos portugueses; foi reconhecida oficialmente pela 4ª revisão constitucional, lei 1/97 de 20 de Setembro que no seu artº 47 nº 2 alínea h) refere:



Alfabeto em língua gestual

«...proteger e valorizar a Língua Gestual Portuguesa enquanto expressão cultural e instrumento de acesso à educação e da igualdade de oportunidades...»

A língua gestual refere-se à língua materna da comunidade de surdos. Essa língua é produzida por movimentos das mãos, do corpo e por expressões faciais e a sua recepção é visual. Tem um vocabulário e gramática próprios.

A língua gestual é a forma pela qual comunicam pessoas que não conseguem verbalizar sons e/ou não conseguem ouvir. As línguas gestuais utilizam uma modalidade de percepção e de produção diferente das línguas orais. Enquanto nas línguas orais o *input* é auditivo, nas línguas gestuais ele é visual. Relativamente ao *output*, nas línguas gestuais este é manual e não oral.



Cão de assistência para surdos

Os **cães de assistência**, como os cães para surdos, têm de ser aceites em todos os locais, tal como referimos para os cães-guia utilizados pelas pessoas com deficiência visual. Mas deverão ser treinados por uma organização reconhecida e assim serão autorizados a viajar, a permanecer num hotel ou noutra espaço.

Estes cães são treinados para ajudar a autonomia das pessoas surdas, essencialmente, nas suas tarefas quotidianas, ajudam a identificar e indicar fontes sonoras, como o micro-ondas, campainhas e alarme de incêndio.

Estes cães devem possuir boletim e certificado e estarem identificados (colete com a inscrição «cão de assistência») de modo a poderem circular em

espaços públicos.

A lei portuguesa garante a circulação destes animais e do seu dono em todos os locais públicos.

A **senalética** é, também, um produto de apoio essencial à pessoa surda e deve ser facilmente compreendida, com as informações escritas em frases simples. A sinalética deve disponibilizar informação em vários formatos, não devemos privilegiar apenas o

aspecto visual ou o sonoro. Para que seja verdadeiramente acessível a todos deve ser abrangente e utilizada em vários locais públicos, museus, etc. No caso de avisos sonoros em aeroportos e estações ferroviárias, fluviais e rodoviárias devem ser acompanhados da respectiva informação escrita, como sejam informações sobre atrasos nas partidas e chegadas, mudanças de linha ou de rota, etc.

### 2.3 Requisitos da oferta e acessibilidades

Conhecendo já as características, limitações e necessidades específicas da pessoa com deficiência auditiva, bem como conhecendo as condições de acessibilidade indispensáveis, poderá agora conceber ou adaptar *packages* turísticos com destinos e locais adequados às necessidades, interesses e limitações dos clientes surdos.

Mas a população surda confronta-se com o problema de não ser imediatamente visível, muitas vezes ninguém repara nas limitações deste grupo de pessoas. Se não são elas próprias a zelar pelas suas necessidades muitas passam perfeitamente despercebidas.

Por isso é difícil saber o que é destino acessível para uma pessoa com surdez.

Contudo, há várias situações que as unidades prestadoras de serviço podem utilizar para minorar estas limitações: a unidade hoteleira, por exemplo, pode disponibilizar aos seus clientes com este tipo de deficiência todos os produtos de apoio já referidos, como sejam, telemóveis para comunicarem através de mensagens escritas, ter um telefone com descodificador de fala, com fax ou impressora; sinalização luminosa (em conjunto com a sonora); campainha de alarmes ou de telefone com luz, tudo isto disponível num **kit para surdos**.



Telefone de texto

Também a nível de congressos, recepção, restaurante e outros espaços, já vimos que o anel de indução magnética favorece a audição das pessoas com prótese e implantes.

Relativamente às actividades de lazer a pessoa surda pode executá-las todas, se assim o entender; podemos facilitar-lhes o acesso tendo informação em linguagem fácil, em folhetos informativos com imagens ou ainda recorrendo a um intérprete de Língua Gestual Portuguesa.

Cabe ao profissional de atendimento do sector de turismo conhecer, identificar e perceber as necessidades deste grupo de clientes, ir ao encontro dessas necessidades tentando de todas as formas possíveis resolvê-las.

Conhecendo a deficiência e os produtos de apoio disponíveis no seu local de trabalho e também sabendo onde pode adquirir ou alugar outros produtos poderá informar mais correctamente estes clientes sobre as reais acessibilidades dos locais, dos serviços e das actividades turísticas.

Se resolver as necessidades de comunicação com estes clientes (com intérpretes, facilitando a leitura labial, com recursos a imagens, a texto escrito com frases simples e folhetos em linguagem fácil) saberá adequar a oferta turística disponível às necessidades, interesses e limitações destes clientes.

Algumas linhas de orientação para a **elaboração de textos de fácil compreensão** (leitura fácil):

- ◆ Na estrutura parta do todo para o particular.
- ◆ Decida o título, os subtítulos, os textos a utilizar, de acordo com a sua importância.
- ◆ O título principal e os subtítulos deverão ter entre 1 a 5 palavras.
- ◆ O texto principal deverá ter no máximo 150 palavras.
- ◆ O texto introdutório a uma temática não deve ultrapassar as 50 palavras.
- ◆ Para melhorar a capacidade de leitura, as frases devem conter entre 10 a 15 palavras enquanto cada parágrafo deverá ter 50 palavras no máximo.
- ◆ Para que a informação seja facilmente compreensível, é necessário que cada texto, parágrafo e frase tenham uma estrutura clara e lógica.
- ◆ É conveniente que a informação seja dividida de maneira a existir um assunto ou tema por parágrafo e uma única ideia por frase. A maioria das frases tem de ser curta, evitando-se o recurso a proposições entre vírgulas ou a concentração de muitas ideias numa só frase.
- ◆ Apresente a informação essencial de forma precisa e de maneira a criar frases concretas e claras.
- ◆ Recorra a uma linguagem clara e viva numa escrita directa e lúcida. A utilização deste tipo de linguagem aumenta a acessibilidade à informação.
- ◆ Evite conceitos abstractos ou vocabulário muito técnicos e específicos.
- ◆ Os textos devem manter um tom coloquial e expressões de conversa, dirigindo-se directamente à pessoa com um estilo íntimo e amigável. Deve recorrer à conjugação dos verbos na voz activa que imprime um tom mais humano e mais dinâmico, transmitindo a sensação de acção e tornando-se mais fácil de ler.
- ◆ A escrita deve ser clara, concisa, relevante, consistente e entusiástica.
- ◆ Evite a elaboração de frases negativas e a utilização de adjectivos e advérbios que não sejam essenciais para a compreensão do texto.
- ◆ Como resumo, é essencial que cada um use o bom senso.
- ◆ Utilize, então, uma linguagem simples e corrente na abordagem de temas complexos.
- ◆ Empregue um tom de oralidade mas evitando condescendência.

Lembre-se:

- ◆ não use metáforas ou figuras de estilo;
- ◆ não use uma palavra longa quando se pode usar uma palavra curta;
- ◆ se é possível eliminar uma palavra, deve-se fazê-lo porque significa que não faz falta;
- ◆ não use a voz passiva quando se pode usar a voz activa;
- ◆ não use um estrangeirismo ou termos científicos se pode usar palavras comuns.

### 2.3.1 Acessibilidades

A acessibilidade visa possibilitar o acesso de qualquer pessoa, incluindo as pessoas com deficiência auditiva, ao meio físico, aos transportes, à comunicação, com segurança e autonomia. As pessoas com deficiência auditiva enfrentam **barreiras** de diferente natureza, mas neste tipo de deficiência, as dificuldades são essencialmente a nível da comunicação, por isso o profissional deve fazer tudo o que estiver ao seu alcance para dar as indicações essenciais para colmatar esta limitação.



Leitura labial

Ou seja o profissional de atendimento do sector do turismo deve fornecer informação fiável e o mais completa possível sobre as acessibilidades para a pessoa surda e deve preparar-se atempadamente construindo uma listagem de destinos / localidades / espaços, onde indicará as

condições de acessibilidade dos serviços / estabelecimentos / actividades turísticas, dos locais de interesse turístico, dos aeroportos, das estações ferroviárias, dos terminais rodoviários.

O profissional deve saber informar sobre os meios de transporte público acessíveis, não por dificuldades de mobilidade como vimos anteriormente, mas sobretudo por barreiras de comunicação, deve por isso informar sobre horários, direcções, condições especiais, de modo a que a pessoa surda se sinta segura para viajar.

Já analisámos algumas soluções possíveis para minimizar a deficiência auditiva, através da utilização de produtos de apoio e algumas técnicas que facilitam a acessibilidade dessas pessoas, como sejam, tecnologia assistida para ampliar som; legendagem e tradução para língua gestual. Também já sabe algumas formas para que a comunicação entre si a pessoa com deficiência seja eficaz, como facilitar a leitura labial, com boa iluminação do seu rosto, recorrer a outras estratégias de comunicação, como sejam imagens e escrita em linguagem fácil.

As acessibilidades nas unidades prestadoras de serviços turísticos devem contemplar 3 situações:

- ♦ podem existir alguns produtos de apoio à população surda que sejam facilmente implementados e disponibilizados num kit para surdos, com equipamentos essenciais à comunicação entre o profissional e a pessoa surda, bem como essenciais para que a pessoa surda se sinta menos excluída por causa da sua deficiência, como sejam telefone de texto, com descodificador, com sinalizadores luminosos para campanhas e ou sistema vibratório;
- ♦ outros produtos que o profissional pode disponibilizar no seu serviço ou fornecer informações onde se podem adquirir esses produtos, ou por exemplo, informar onde se podem contactar falantes/intérpretes de Língua Gestual Portuguesa no caso de serem necessários;
- ♦ outros requisitos não disponíveis mas que o profissional de atendimento turístico pode colmatar com assistência específica e paciência no atendimento a estes clientes surdos.

Quanto mais oferta turística acessível, quanto mais serviços turísticos, nomeadamente na área de actividades de lazer, adaptados a clientes com surdez, quanto mais oferta de actividades de animação turística (cultura, lazer, desporto) que esteja de acordo com as necessidades da pessoa com surdez (informação escrita, legendagem,

interpretação gestual), maior será a procura destes serviços e a nossa resposta às solicitações, necessidades e e interesses destes clientes terá maior qualidade.

Deste modo está a possibilitar a estas pessoas o acesso à informação, ao lazer, ao turismo.

Não devemos esquecer a sinalização com imagens ou com luz intermitente, nem a garantia de condições de segurança acrescidas para estas pessoas nos serviços turísticos (alojamento, restauração, informação e acompanhamento, congressos, animação).

Mas também devemos começar logo nos sites das empresas turísticas que devem ser acessíveis a clientes surdos, ou seja devem, por exemplo, ser construídos ou adaptados com escrita simples ou tradução para LGP nos sites com som.



Vídeo com tradução em língua gestual

Por exemplo, as actividades de animação e lazer devem promover as condições de acessibilidade das pessoas com deficiência auditiva, começando por fornecer vídeos em que a informação é disponibilizada em Língua Gestual.

Mas não devemos esquecer que as competências de literacia das pessoas com deficiência auditiva diferem bastante, existindo uma grande diversidade na capacidade de ler e escrever.

Por isso as informações em texto escrito deverão ser em linguagem fácil, quer isto dizer que devem ser escritas utilizando uma linguagem simples e directa; com apenas uma ideia principal por frase; evitando linguagem demasiado técnica, abreviaturas e iniciais; com uma estrutura clara e lógica.

A estruturação dos conteúdos deve seguir uma sequência clara e lógica, apoiando-se em expressões, palavras, frases ou ideias essenciais.

### 2.3.2 Legislação Nacional

Para além da legislação geral sobre deficiências, já variadíssimas vezes referida, vamos abordar aqui de um modo um pouco mais detalhado as leis que mais directamente reportam à deficiência auditiva. O profissional de atendimento turístico deve conhecer a legislação em vigor relativamente ao acesso de pessoas com deficiência auditiva e deve estar ciente da necessidade de cumprimento dessas normas.

Em Portugal, a comunicação através da língua gestual surge na alínea h) do n.º 2 do artigo 47.º da Constituição da República Portuguesa, «na realização da política de ensino incumbe ao Estado (...) proteger e valorizar a língua gestual portuguesa, enquanto expressão cultural e instrumento de acesso à educação e da igualdade de oportunidades».

A Língua Gestual Portuguesa (também conhecida como LGP) é, desde 1997, a língua constitucionalmente reconhecida como a língua oficial dos surdos portugueses.

A **Resolução de Assembleia da República n.º 23/98 de 8 de Maio** recomenda a sensibilização da concessionária de serviço público de televisão para a necessidade de tradução gestual da cobertura noticiosa dos principais acontecimentos nacionais e estrangeiros.

Ao artigo 44<sup>a</sup> da Lei n.º 31 - A/98 de 14 de Julho, é aditada uma nova alínea com a seguinte redacção:

f) Assegurar igualdade de acesso à informação e à programação em geral a todos os cidadãos, garantindo por isso que as emissões possam também ser acompanhadas por pessoas surdas ou com deficiência auditiva, recorrendo para o efeito a legendagem ou à interpretação através da língua gestual



Diário da República

Esta lei também chama a atenção para a necessidade de emitir programação específica direccionada para pessoas surdas ou com deficiência auditiva. Verifiquemos o caso da Câmara Municipal de Lisboa que estabeleceu com a Associação de Intérpretes de Língua Gestual um protocolo de cooperação que resultou da necessidade de existência de um serviço de intérpretes que permitisse à população surda o acesso aos diversos serviços da Câmara Municipal de Lisboa em condições de igualdade para com os outros cidadãos.

Uma resolução da Assembleia da República referida antes recomendou a «tradução gestual da cobertura noticiosa dos principais acontecimentos nacionais e estrangeiros» pela televisão pública e, logo de seguida, a nova Lei da Televisão obrigou-a a «Garantir, de forma

progressiva, que as emissões possam ser acompanhadas por pessoas surdas ou com deficiência auditiva, recorrendo para o efeito à legendagem e à interpretação através da língua gestual, bem como emitir programação específica direccionada para esse segmento do público» (**Lei 31-A/98 da Assembleia da República**: artigo 45<sup>o</sup> alínea e).

A **Lei n.º 8/2002 de 11 de Fevereiro**, altera a lei da Televisão (Lei n.º 31-A/98, de 14 de Julho).

No ano de 2008 verificamos a afirmação da Língua Gestual Portuguesa, quando em Janeiro, o Ministério da Educação aprovou uma legislação que permite ao aluno surdo ter LGP como primeira língua, criando um currículo próprio.

O **Decreto-Lei 74/2007, de 27 de Março**, consagrou o direito de Acessibilidade das pessoas com deficiência visual, auditiva, mental, orgânica ou motora se fazerem acompanhar de cães de assistência a locais, transportes e estabelecimentos de acesso público. Os cães utilizados pelos surdos são, geralmente, os cães para surdos.

## 2.4 Necessidades especiais de relacionamento interpessoal

Já abordámos anteriormente que o profissional de turismo deve ter uma atitude inclusiva, aceitando a diferença com naturalidade, compreendendo, aceitando e valorizando a pessoa com deficiência como fará a qualquer cliente.

A pessoa surda tem necessidade de não ser discriminada pela sua deficiência, de ser tratado com respeito e como qualquer outro cliente (com poder de decisão, com o seu espaço, o seu tempo, a sua autonomia, a sua capacidade de consumo), de ser tratado com simpatia, de forma tranquila, que lhe



Comunicação através de língua gestual

desmostrem disponibilidade, mas sem ser intrometido, de ser tratado com paciência e afabilidade, mas sem amabilidade excessiva, de ser compreendido nas suas dúvidas, preocupações e hesitações e que a maioria destes receios podem ser desfeitos pelo profissionalismo, confiança e atenção prestada pelo profissional de turismo a estas pessoas).

Para **comunicar** com o cliente com surdez poderá fazê-lo mediante:

- ◆ a utilização de um bloco de notas (frases simples e curtas);
- ◆ a interacção com a capacidade de leitura labial e/ou alguma capacidade auditiva do cliente;
  - ◆ a escolha de locais pouco barulhentos;
  - ◆ expressividade corporal acrescida;
  - ◆ utilização da língua gestual;
  - ◆ telecomunicação por escrito.



Utilizando o telemóvel para comunicar com língua gestual

Relembramos que para comunicar com a pessoa surda poderá utilizar mensagens de telemóvel e deverá, sempre que necessário, apoiar a comunicação da pessoa surda com terceiros.

Para favorecer a comunicação com a pessoa com deficiência auditiva não deve tapar a boca com a mão, mastigar pastilha elástica, forçar as palavras; distorcer os sons na tentativa de tornar mais claro, pois a pessoa surda consegue ouvir melhor baixando os tons mais graves e deve falar velocidade normal.

Deverá fazê-lo num local onde o seu rosto e gestos estão bem iluminados.

Se achar que não foi percebido, que há dificuldades no entendimento, repita novamente o que disse utilizando, se necessário, outra(s) palavra(s) ou dando outra forma à frase, embora mantendo o seu sentido.

Nunca demonstre irritação ou surpresa pela forma de falar e de se expressar a pessoa com deficiência auditiva, nem com o seu ritmo ou com o vocabulário que emprega.

A pessoa com deficiência auditiva sente-se facilmente isolada entre as pessoas ouvintes, tem frequentemente a sensação de ser marginalizado, por isso esforce-se por lhe dedicar um pouco da sua atenção, faça-o tomar parte na situação, na conversa, dando-lhe indicações do que se está a passar.



Não se esqueça que a pessoa com deficiência auditiva tem os mesmos direitos de igualdade de oportunidades dos ouvintes e sente-se orgulhoso da sua identidade e da sua cultura.



Lembre-se sempre que a melhor solução para comunicar com uma pessoa surda é aprender a Língua Gestual Portuguesa, a língua materna da comunidade surda portuguesa.

A pessoa com deficiência auditiva não é um ouvinte; mesmo utilizando próteses, a compreensão da língua exige uma difícil adaptação. A prótese ajuda, reforçando a apreensão de certos sons, de certas palavras, mas deve ser complementada com a leitura labial.

Seguir uma conversa oral representa um grande esforço, uma grande atenção para a pessoa surda.

Por isso tente falar começando logo pelo mais importante para melhor captação da ideia por parte da pessoa com deficiência auditiva.

Tenha em consideração que se for uma conversa de grupo, com muitos intervenientes, o surdo dificilmente conseguirá acompanhar a conversa sem a ajuda de um intérprete.

Já referimos que o surdo normalmente tem um reduzido conhecimento do vocabulário da língua oral, dificuldades na construção das frases e no significado das palavras, por isso ao falar construa frases curtas e simples, se necessário repita a mesma ideia por outras palavras.



Pessoas utilizando língua gestual

Não se esqueça que no atendimento a estes clientes deve dar especial atenção aos seguintes aspectos comunicacionais, já referidos para outras deficiências:

- ◆ atender os clientes com esta deficiência com profissionalismo;
- ◆ utilizar toda a sua sensibilidade e bom senso;
- ◆ utilizar uma forma de tratamento natural, com simpatia e paciência, sem paternalismos ou amabilidade em excesso;
- ◆ tratar com respeito e consideração a pessoa surda, não receando ferir supostas susceptibilidades à utilização de palavras correntes de algum modo relacionáveis com a sua deficiência;
- ◆ ser persistente na procura de informação em falta (não ter medo de referir que não tem toda a informação, mas vai informar-se) e deve agir com especial cuidado na informação prestada, já que se trata de um cliente que tende a ser facilmente enganado;
- ◆ mantenha uma atitude tranquila e sempre disponível.



Numa reunião, conferência, seminário, ou outra situação similar faça de modo a que a pessoa surda ou com problemas de audição fique sentada nas primeiras filas.

Já ficou a saber muita informação sobre a deficiência auditiva o que lhe permitirá ter um conhecimento real das necessidades, limitações e também dos direitos da pessoa surda, para que possa atendê-la de modo a aceitá-la com naturalidade e a compreender as suas limitações de comunicação.



Ler mensagem no telemóvel

Como qualquer cliente a pessoa com deficiência auditiva gosta de ser bem atendida, com simpatia e cordialidade. Mas pode perguntar à pessoa com surdez o que pode fazer para facilitar a comunicação e torná-la mais eficaz.

Se vir que a pessoa com deficiência auditiva está com dificuldades em realizar a leitura labial aproxime-se mais dela.

Ao comunicar com a pessoa com deficiência lembre-se que as suas expressões faciais devem ser coerentes com aquilo que diz, para ajudar o surdo, já que ele não ouve o tom da sua voz.

Pode ainda melhorar a comunicação verificando se há ruídos de fundo que possam prejudicar a comunicação e, se possível, eliminando-os.

Pode recorrer à escrita mas escreva pequenas frases e algumas palavras-chave que podem ser úteis, especialmente quando se muda o tema da conversa.

A paciência e a adaptação são dois factores essenciais na interacção com uma pessoa com deficiência auditiva, sobretudo se ele não possui resíduos auditivos funcionais e se não utiliza a língua gestual para comunicar.

Recorra a todas as formas de comunicação que considere úteis para comunicar, ou seja, utilize toda a tecnologia de texto legível que pode dispor, como, por exemplo, as notas manuscritas, os computadores, o correio electrónico, as mensagens de texto (sms), as legendas em reuniões e os telefones para surdos.



Não se esqueça que a pessoa com deficiência auditiva, como todas as pessoas com deficiência e limitações, têm prioridade no atendimento.

## 2.5 Práticas de serviço

Neste momento já adquiriu muitos conhecimentos sobre a pessoa surda, já sabe que as pessoas que estão parcialmente ou totalmente surdas não mostram qualquer sinal exterior e por isso podem ser frequentemente ignorados. Mas a surdez acarreta uma série de desafios que o pessoal de atendimento turístico deve ajudar a resolver para garantir um bom nível de qualidade de serviço e de segurança para estas pessoas.

Realçamos os seguintes aspectos:

- ♦ começamos por alertar que quando a pessoa surda decide viajar deve ter o cuidado de mencionar a sua deficiência na agência que está a tratar da sua viagem, nos transportes que vai utilizar, no hotel, antes da confirmação da reserva;

- ♦ a nível de segurança, no caso de haver um incêndio ou uma emergência, os funcionários do hotel deverão saber se há ou não algum hóspede com deficiência auditiva para poder alertá-lo da situação. Não se esqueça que o alarme não é audível, nem o bater na porta. Ou seja, o hotel deverá ter um procedimento especial para ser posto em prática em caso de emergência garantindo a segurança destes clientes e esse procedimento deve estar escrito de forma fácil num folheto a disponibilizar a estes clientes;
- ♦ no caso de não haver equipamento/alarme de emergência devem existir profissionais cuja
- ♦ incumbência será alertar os hóspedes surdos desta situação e deve estar treinados para actuar em casos de evacuação.

É também importante que as agências de viagens e os guias de turismo conheçam bem as atracções turísticas que disponibilizam nos seus *packages* para poderem disponibilizar uma informação correcta a estas pessoas com necessidades auditivas especiais, deverão adaptar os percursos turísticos às necessidades desses clientes e até sugerir alternativas mais acessíveis, ou seja onde existam preocupações a nível da comunicação escrita (folhetos em linguagem fácil) ou vídeos com legendagem e tradução em LGP.

A área fulcral do relacionamento e da prática de serviço é ao nível da comunicação.

Em resumo, os principais pontos críticos são os seguintes.

A nível da comunicação oral:

- ♦ Quando quiser falar com uma pessoa surda, se ela não estiver a prestar atenção, acene ou toque-lhe no braço.
- ♦ Estabeleça contacto visual e enquanto estiver a conversar, mantenha-o sempre.
- ♦ Fale de maneira clara, pronunciando bem as palavras. Use um tom de voz normal.
- ♦ Fale de frente com a pessoa, com a boca bem visível para facilitar a leitura labial.
- ♦ Fale com a pessoa surda num lugar bem iluminado e evite ficar em contraluz.
- ♦ Dirija-se à pessoa surda, não ao intérprete.
- ♦ Se souber alguma linguagem gestual tente usá-la, se a pessoa tiver dificuldade em entender avisará.
- ♦ Escolha um meio ambiente sossegado para comunicar.
- ♦ Utilize frases curtas, palavras claras e esteja preparado para repetir o que foi dito.
- ♦ Proponha meios auxiliares de comunicação, como telefones de texto ou faxes e aceite usar pequenos produtos de apoio, como microfones.



Equipamento de comunicação com teclado e visor de texto



Pessoas a comunicar utilizando língua gestual

- ◆ Coordene a sua actividade com a dos outros prestadores de serviços turísticos.

A nível da comunicação escrita:

- ◆ Se precisar comunique utilizando a escrita com frases curtas e apenas com algumas palavras-chave.
- ◆ Conceba e disponibilize folhetos informativos e documentação essencial em linguagem fácil.
- ◆ Recorra a imagens e ao computador para melhor se fazer entender.
- ◆ Sempre que solicitado, ou sempre que sentir que existe necessidade, apoie o cliente surdo na comunicação com terceiros.

No caso de disponibilizar salas para reuniões, seminários ou outras actividades similares para **grupos de surdos** deverá ter em consideração os seguintes aspectos:

- ◆ a acústica da sala deve ser boa e com um sistema sonoro adequado, de modo a que as pessoas com problemas auditivos possam participar nas conversas;
- ◆ deve estar montado e a funcionar convenientemente um anel de indução magnético;
- ◆ deverá ter disponíveis microfones portáteis para que as pessoas com dificuldades auditivas possam participar nas discussões;
- ◆ a iluminação deve ser boa, porque favorece as pessoas com dificuldades auditivas a fazerem leitura labial e para verem os intérpretes de língua gestual;
- ◆ os intérpretes devem ter focos de luz a incidirem sobre eles para que possam ser bem vistos;
- ◆ toda a informação escrita deverá estar acessível;
- ◆ deverá prever a possibilidade de ter de disponibilizar o material com antecedência para as pessoas que necessitam de mais tempo para ler;
- ◆ tente que os textos escritos sejam formulados de modo a facilitar a sua leitura e sem palavras difíceis ou frases demasiado longas;
- ◆ as pessoas surdas devem estar sentadas à frente para que tenham uma visão simultânea dos intérpretes, dos oradores, da projecção das transparências e dos ecrãs. Isto aplica-se não só na sala de conferências como na sala onde se reúnem os grupos de trabalho. Também porque as pessoas com diminuição auditiva fazem leitura labial, devem ser-lhes reservados os lugares onde possam ver claramente o orador e que a leitura labial seja assegurada durante toda a conferência.



Congresso com ecrã a transmitir a mensagem do orador em língua gestual



## UA5 - O cliente com deficiência intelectual ou multideficiência

### 1. Apresentação

Nesta Unidade de Aprendizagem iremos transmitir ao profissional de atendimento do sector do turismo alguns conhecimentos pertinentes sobre a deficiência intelectual e a multideficiência.

Abordaremos informações clínicas genéricas que o ajudarão a compreender a deficiência intelectual e a multideficiência e as respectivas limitações, referiremos os produtos de apoio mais importantes que deverá utilizar e informaremos o profissional da necessidade de ser disponibilizada oferta turística adequada e acessível a estes clientes.

#### 1.1 Objectivo pedagógico

No final da realização desta Unidade de Aprendizagem, o profissional interveniente na prestação de serviços turísticos, no âmbito dos conteúdos de trabalho próprios da sua função, deverá ser capaz de demonstrar estar em condições de:

- ♦ compreender as necessidades especiais dos turistas com limitações intelectuais ou multideficiência e os correspondentes requisitos específicos da oferta turística;
- ♦ compreender as atitudes a tomar no relacionamento pessoal com este tipo de clientes;
- ♦ prestar apoio ao cliente a nível da compreensão da informação, da comunicação e das tomadas de decisão, bem como na orientação e na mobilidade.

#### 1.2 Competência visada

Ser capaz de demonstrar uma compreensão geral da deficiência intelectual e da multideficiência, das limitações e das necessidades especiais que delas decorrem, da tipologia dos produtos de apoio à mobilidade, à orientação, à comunicação, à compreensão, assim como dos requisitos da oferta de serviços turísticos para poderem assegurar uma resposta adequada a essas necessidades.

Iremos abordar a informação pertinente sobre:

- ♦ a deficiência intelectual e a multideficiência, limitações e necessidades especiais que delas decorrem;

- ♦ produtos de apoio à mobilidade, à orientação, à comunicação, à compreensão e às tomadas de decisão;
- ♦ requisitos da oferta turística, acessibilidades e quadro normativo/legislação.

## 2. A deficiência intelectual e a multideficência

Vamos começar por analisar o conceito de deficiência intelectual e de multideficência:

A **deficiência intelectual** significa que uma pessoa apresenta certas limitações de natureza cognitiva, que se revelam em dificuldades em vários aspectos da sua vida pessoal e social, tais como na aprendizagem, na compreensão da linguagem, na orientação no espaço e no tempo, nas tomadas de decisão, etc.

As pessoas com deficiência intelectual podem ter também outras deficiências. Se às limitações cognitivas se associarem outras de natureza motora ou sensorial (visual ou auditiva) neste caso, falamos de **multideficência**.



Pessoas com deficiência intelectual

A deficiência intelectual não pode ser considerada uma doença, mas é uma característica ou uma condição que aparece frequentemente ligada a doenças genéticas, metabólicas ou infecciosas.

Segundo a AAMR - Associação Americana de Deficiência Mental (em 1992), a deficiência intelectual caracteriza-se por dois factores principais:

- ♦ limitações no funcionamento intelectual significativamente abaixo da média, ou seja as pessoas com deficiência intelectual são pessoas que têm um QI - quociente de inteligência - abaixo de 70;
- ♦ limitações em, pelo menos, duas áreas do comportamento adaptativo - ou seja, refere-se à forma como a pessoa é capaz de cuidar de si própria (a independência pessoal) e ao modo como se relaciona com os outros no dia a dia (a responsabilidade social), portanto comportamentos ligados à comunicação, cuidados pessoais, competência doméstica, habilidades sociais, utilização dos recursos comunitários, autonomia, saúde e segurança, aptidões escolares, de lazer e trabalho;
- ♦ manifestar-se antes dos dezoito anos.

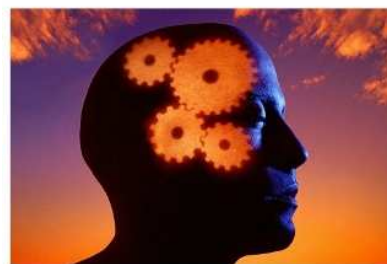


Imagem criativa de funcionamento do cérebro

Quanto ao **funcionamento intelectual** sabemos que inclui o raciocínio, a capacidade de planeamento, a resolução de problemas, o pensamento abstracto, a compreensão de ideias complexas, a rapidez de aprendizagem e a aprendizagem por meio da experiência. A inteligência está relacionada com uma certa capacidade de memória, de prestar atenção ou capacidade de concentração durante um determinado período de tempo, de raciocinar de forma concreta e prática ou mais abstracta, de fazer associações de ideias, de conseguir estabelecer uma maior ou menor relação entre situações já passadas e outras presentes, de fazer cálculos mentais com maior ou menor facilidade...

Quando existem dificuldades então o funcionamento intelectual da pessoa (mais conhecido por QI - quociente de inteligência) será inferior à média esperada.

O comportamento adaptativo, refere-se ao conjunto de habilidades sociais, práticas e conceptuais adquiridas pela pessoa para responder às exigências do dia-a-dia.

As **habilidades sociais** relacionam-se com a competência social (tais como, responsabilidade, habilidades interpessoais, observância de regras e normas, etc).

As **habilidades práticas** remetem para o exercício da autonomia (ou seja, actividades de vida diária, utilização de recursos comunitários, utilização do dinheiro, actividades ocupacionais ou laborais, etc).

As **habilidades conceptuais** estão relacionadas com aspectos académicos, cognitivos e da comunicação (é o caso da linguagem - receptiva e expressiva, leitura, escrita, etc).

Percebemos rapidamente que, quanto maiores forem as dificuldades ao nível da capacidade de concentração, atenção, memória e raciocínio, por exemplo, mais complicado será o desenvolvimento das autonomias ou a aprendizagem de regras sociais e de valores morais.

A ocorrência simultânea de problemas motores e sensoriais pode igualmente dificultar algumas aquisições cognitivas.

De acordo com os critérios de atribuição de níveis de deficiência, a deficiência intelectual é, numa grande maioria dos casos, **ligeira ou moderada**; isto implica que, se a pessoa vive num meio com capacidade para a estimular e integrar, ela poderá desenvolver um bom nível de comportamento adaptativo.

As condições de limitação do funcionamento intelectual e de comportamento adaptativo têm que ocorrer em simultâneo para se poder fazer o diagnóstico de deficiência intelectual, não esquecendo uma outra condição: esta deve ser constatada antes dos 18 anos.



QI - quociente de inteligência é uma medida que permite, por meio de testes, avaliar as capacidades cognitivas (inteligência) de uma pessoa, em comparação com o seu grupo etário.

Em Portugal, de acordo com os critérios de definição de deficiência intelectual, estima-se que cerca de 1 a 3% da população têm deficiência intelectual, o que num total de 10 milhões de pessoas, abrangerá cerca de 100.000 a 300.000 pessoas no conjunto da população portuguesa.

Na maioria dos casos o grau de deficiência é ligeiro ou moderado.

Nestes casos se se verificar um diagnóstico precoce e um programa de reabilitação adequado, a pessoa com deficiência intelectual pode alcançar um nível de autonomia e de independência razoáveis, desde que possa usufruir de oportunidades escolares, sociais e profissionais a que tem direito como cidadão e como pessoa.



Pessoa com deficiência intelectual a tocar bateria

O conceito de **multideficiência** também se foi alterando ao longo do tempo; em 1991 as pessoas com multideficiência eram vistas como pessoas com deficiência mental, severa ou profunda, com uma ou mais deficiências sensoriais ou motoras e/ou necessidades de cuidados especiais; agora a multideficiência é vista como sendo mais do que uma

mera combinação ou associação de deficiências, constituindo um grupo muito heterogéneo entre si, apesar de apresentarem características específicas.

Comummente verificamos que existem diferentes **graus de deficiência intelectual**, que vão desde leve a profundo e esse nível de deficiência intelectual pode ser definido pelo seu quociente de inteligência (QI).

A Organização Mundial de Saúde divide, os **graus da deficiência** segundo o QI, em:

- ◆ Deficiência mental profunda - (QI inferior a 24)
- ◆ Deficiência mental grave ou severa - (QI de 25 a 39)
- ◆ Deficiência mental moderado ou média - (QI de 40 a 54)
- ◆ Deficiência mental leve ou ligeira - (QI de 55 a 70)



Gráfico dando a ideia de crescimento

Existem muitas **causas da deficiência intelectual**, mas em muitos casos não se consegue identificar o que a provoca.

Algumas causas estão ligadas a determinadas condições e problemas:



Imagem criativa com rostos e ADN

**Condições genéticas** - (causa mais comum de deficiência intelectual refere-se a alterações cromossómicas, como sejam, o síndrome de Down, o síndrome do X Frágil e o síndrome de Prader-Willi).

**Condições orgânicas** (doenças neurometabólicas, hemorragias e infecções asfixia perinatal, rubéola fetal, traumatismos, deficiências vitamínicas).

**Problemas durante a gravidez** - (podem surgir problemas na divisão celular ou no modo como o bebé cresce. O uso de drogas e bebidas alcoólicas durante a gravidez também são condições de risco. Ou se a mulher contrai rubéola há fortes possibilidades de bebé ter deficiência intelectual).

**Problemas no parto** - (problemas com falta de

oxigênio durante o parto ou quando nascem muito prematuramente pode provocar deficiência intelectual).

**Problemas de saúde na infância** - (algumas doenças como sarampo ou a meningite pode causar uma deficiência intelectual. Assim como a má nutrição, fome ou exposição a venenos, como o chumbo ou o mercúrio).

O **síndrome de Down** caracteriza-se pela trissomia cromossômica no par 21, todos temos 46 cromossomos por célula enquanto os portadores de Síndrome de Down possuem 47. A divisão celular é defeituosa dando origem a um cromossoma suplementar no par 21.

Tem implicações tanto no desenvolvimento físico como intelectual.

Apresentam traços típicos marcantes como: olhos amendoados, nariz pequeno e um pouco «achatado», boca e orelhas pequenas, dentes mal formados e implantados, estatura abaixo da média, pescoço curto e grosso, mãos pequenas, dedos curtos, prega palmar única, pele seca, hipotonia (tónus baixo), tendência para a obesidade.



Criança com síndrome de Down

Habitualmente são muito sociáveis e podem ter bons desempenhos na motricidade grossa (saltar, correr, jogar à bola, etc). Problemas na atenção, memória, motricidade fina (pegar num lápis, escrever, enfiar contas, cortar com tesoura, etc) e linguagem, por exemplo, compreendem melhor o que se lhes diz do que falam. Podem conhecer muitas palavras (vocabulário) mas não percebem os tempos dos verbos, os adjectivos e outros aspectos da gramática.

A Trissomia 21 é uma doença genética que implica quase sempre a ocorrência simultânea de vários problemas: cardiopatias congénitas (problemas de coração), problemas gastroenterológicos (estômago e intestinos), cataratas, hipotonia, problemas dentários, luxação congénita da anca, convulsões, imunidade celular diminuída, alterações auditivas, atraso de crescimento.

O conceito de **Autismo** é considerado uma perturbação do desenvolvimento que se manifesta gradualmente durante os primeiros anos de vida e afecta o indivíduo para toda a vida. Apresentam atraso na linguagem e na comunicação, gestos estereotipados. Embora tenha boa memória, o principal sintoma é o isolamento.

Alguns sintomas de comportamento do autista:

- ◆ dificuldade de integração;
- ◆ age como se fosse surdo;
- ◆ resistência à aprendizagem;
- ◆ não demonstra medo em caso real de perigo;
- ◆ repetição gestual;
- ◆ quando fala repete de forma mecânica o que foi dito;
- ◆ tem risos e movimentos não apropriados;
- ◆ resiste ao contacto físico;
- ◆ tem acentuada hiperactividade física;

- ♦ uso de objectos independentemente da funcionalidade;
- ♦ preferência por objectos giratórios;
- ♦ às vezes é agressivo;
- ♦ não mantém contacto visual;
- ♦ necessidade de rotinas fixas.

## **2.1 Limitações e necessidades especiais da pessoa com deficiência intelectual ou multideficiência**

Quando a pessoa com deficiência intelectual é devidamente motivada, estimulada e treinada é capaz de realizar as suas actividades diárias com autonomia.

O seu raciocínio pode ser um pouco lento pois possui limitações cognitivas, o que significa que pode ter dificuldades na leitura e na compreensão de símbolos.

A pessoa com deficiência intelectual nem sempre apresenta limitações físicas ou limitações sensoriais.



Pessoa com deficiência intelectual

Dependendo da pessoa, pois cada caso é um caso, uma pessoa com deficiência intelectual pode:

- ♦ levar mais tempo para absorver a informação;
- ♦ ter dificuldade em compreender questões, conceitos abstratos ou instruções;
- ♦ ter dificuldade em aprender tarefas simples;
- ♦ ter dificuldade com leitura e escrita;
- ♦ ter dificuldade de atenção e concentração;
- ♦ ter dificuldade em manter contacto visual;
- ♦ ter dificuldade na adaptação a novas situações e realizar novas aprendizagens;
- ♦ ter dificuldade em planear o futuro;
- ♦ ter dificuldade em resolver problemas;
- ♦ ter dificuldade em expressar suas necessidades;
- ♦ apresentar atrasos na aquisição da linguagem;
- ♦ apresentar problemas de atenção, memória e de raciocínio;
- ♦ apresentar dificuldades na aprendizagem da leitura da escrita e do cálculo.

## **2.2 O direito das pessoas com deficiência intelectual ao lazer e ao turismo**

Tem-se verificado ao longo das últimas décadas uma evolução no reconhecimento e na activação dos direitos das pessoas com deficiência intelectual e multideficiência. É e cada vez maior o reconhecimento por todas as pessoas do direito e do desejo destes cidadãos de usufruírem plenamente das actividades turísticas e de lazer.



Pessoa com deficiência intelectual e acompanhante visitando um oceanário

Esta evolução é plenamente visível nas actividades das Instituições de Reabilitação: inicialmente concentradas na activação do direito à saúde e à educação, avançaram de seguida para a activação do direito à qualificação profissional e ao emprego, depois para a activação de direitos no âmbito da protecção social, nomeadamente através das «actividades ocupacionais» e dos «lares-residência», e, mais recentemente, para a activação de outros direitos de cidadania, onde se inclui o acesso ao desporto, ao bem-estar, ao lazer, às férias, à viagem, ao turismo.

Falta agora reforçar a vontade e o saber dos operadores turísticos para cativarem esta componente da «procura» e para promoverem a acessibilidade e as condições de serviço necessárias para que a concretização desses direitos se possa realizar cada vez mais.

Para acesso ao turismo, se as barreiras arquitectónicas são o maior inimigo das pessoas com deficiência motora, no caso das pessoas com limitações intelectuais ou com multideficiência o grande entrave à sua inclusão é, sobretudo, o preconceito. As pessoas não sabem, não compreendem, rejeitam, desvalorizam. A sociedade exclui o diferente, é a sua atitude que define a deficiência como uma incapacidade. Os nossos padrões de perfeição e beleza reagem negativamente a todos aqueles que se afastam do (pre)conceito de «normalidade».

As actividades de lazer em grupo são um meio privilegiado de socialização, permitindo estabelecer relações interpessoais com outras pessoas. Assim a pessoa com deficiência intelectual deve dispor de mais actividades para viver em sociedade visto que essas actividades contribuem para o seu desenvolvimento cognitivo, motor, afectivo e social.



A atitude perante a pessoa com deficiência intelectual deve ser sempre de aceitação da sua diferença.

A verdade é que uma grande percentagem das pessoas com deficiência intelectual pode ter uma vida com elevado grau de autonomia: estudam, praticam desporto, viajam. Têm necessidade de conviver e comunicar idêntica às das outras pessoas. Mas, também é verdade que, de um modo geral, não viajam sozinhos: viajam com a família, viajam em grupo com orientação e acompanhamento técnico especializado, podem integrar grupos comuns em viagens organizadas com acompanhamento de guia turístico.

Em termos de necessidades especiais e de cuidados específicos de serviço, podemos considerar nesta componente do universo que designamos por clientes com deficiência intelectual ou com multideficiência, fundamentalmente dois subconjuntos:

**a) Clientes com deficiência intelectual ligeira ou moderada com significativas limitações em matéria:**

- ♦ de compreensão da informação, disponibilizada em suporte escrito, áudio ou visual;



Pessoa com deficiência intelectual junto a uma janela

- ♦ da comunicação, com dificuldades na expressão e na compreensão da linguagem com o nível de conceitos abstractos correntemente utilizado;
- ♦ da leitura, da escrita e do cálculo, com um domínio muito limitado ou mesmo nulo;
- ♦ da orientação no espaço e no tempo;
- ♦ da compreensão das situações;
- ♦ da tomada de decisões (o que podem ou não podem comer ou beber, que serviços podem ou não podem utilizar, que actividades podem ou não podem fazer, o que podem ou não podem comprar...).

mas com relevantes níveis de autonomia em termos de:

- ♦ mobilidade, agilidade, visão e audição;
- ♦ autonomia pessoal e de domínio das actividades da vida quotidiana;
- ♦ autonomia social, do estabelecimento de contactos e da comunicação interpessoal.

Este nível de autonomia faz com que estes clientes, mesmo quando viajam acompanhados, sejam frequentemente utilizadores individuais de serviços (do alojamento, do bar, do restaurante, da piscina, das lojas, das actividades de entretenimento, dos transportes, da animação, etc.) pelo que os profissionais do turismo devem saber responder às suas necessidades especiais e saber interagir adequadamente com eles.

Deste subconjunto, clientes com deficiência intelectual ligeira ou moderada, podemos ainda diferenciar um segmento, com limitações mais ligeiras, que em viagem individual, em família ou integrados em grupo de viagens organizadas, têm um nível de autonomia e de comportamento que não implica necessariamente competências específicas muito diferenciadas por parte dos profissionais do turismo intervenientes; as suas necessidades são compreensíveis e atendíveis dentro dos princípios e estratégias comuns de serviço/atendimento.

**b) Clientes com deficiência intelectual severa ou com outras deficiências de natureza física (motora, sensorial) associadas à deficiência intelectual (multideficiência) e um elevado grau de dependência.**

Estes clientes, que viajam com acompanhamento da família ou de técnicos especializados, requerem dos serviços turísticos cuidados específicos, em grande parte mediados pelos acompanhantes ou por recurso/subcontratação de técnicos ou serviços especializados.

## 2.3 Requisitos da oferta e acessibilidades

A oferta turística deve estar adequada aos clientes com deficiência intelectual ligeira ou moderada, identificando locais, transportes, alojamento, espaços de restauração e actividades de lazer e de animação que apresentem características de acessibilidade que possibilitem a estes clientes uma estadia, uma viagem, uma visita, uma animação turística em excelentes condições. A acessibilidade corresponde, neste caso, às competências requeridas para lidar de forma adequada com as áreas de insuficiências intelectuais do cliente (compreensão, comunicação, linguagem, uso da leitura, escrita e cálculo, orientação no espaço e no tempo, tomada de decisão).



Piquenique com pessoas com deficiência intelectual

No caso dos clientes com multideficiência - deficiência intelectual, a que se associam limitações graves de natureza motora e sensoriais, ou outras - que, em razão do seu grau de dependência, viajam acompanhados de familiares ou significativos ou de técnicos especializados, a acessibilidade dos serviços turísticos está dependente das competências relativas ao apoio aos acompanhantes e ao cliente com deficiência directamente, incluindo as condições de acessibilidade física e os produtos de apoio típicos das

necessidades especiais dos clientes com deficiência motora ou sensorial.

No que se refere à legislação, nas unidades de aprendizagem anteriores foram reportadas as normas europeias e nacionais a nível da pessoa com deficiência. Importa aqui realçar:

- ♦ **Decreto-Lei nº. 135/99 de 22 Abril** - Prioridade ao atendimento de pessoas com deficiência, e outros casos;
- ♦ **Decreto-Lei n.º 34/2007** que regulamenta a lei 46/2006, e proíbe as discriminações em razão da deficiência e de risco agravado de saúde;
- ♦ **Decreto-Lei n.º 327/95** de 5 de Dezembro, que aprova o Regime Jurídico da Instalação e Funcionamento dos Empreendimentos Turísticos;
- ♦ bem como a legislação que refere os locais de estacionamento reservados a pessoas com deficiência e o normativo relativo aos meios de transporte públicos acessíveis.



Para poder fornecer informação fiável e o mais completa possível, o profissional deve preparar atempadamente uma listagem de destinos/localidades/espacos circundantes/actividades de lazer, com indicações correctas sobre as condições de acessibilidade.



Outro aspecto importante é que o profissional de turismo deve conhecer as condições de segurança nas imediações do hotel, dado que estes clientes se encontram numa situação de grande vulnerabilidade.

## 2.4 Prática de serviço, comunicação e relacionamento interpessoal

Já analisámos as limitações e as necessidades especiais das pessoas com deficiência intelectual ligeira ou moderada e com deficiência intelectual severa ou com outras deficiências de natureza motora e/ou sensorial associadas à deficiência intelectual (multideficiência).

Agora importa mobilizar todos esses conhecimentos para ir de encontro às suas necessidades de modo a que possa proporcionar a estes clientes um serviço e um atendimento de excelência.

Quanto aos clientes com deficiência intelectual ligeira ou moderada, justificam-se, nas diversas áreas de prestação de serviços turísticos, cuidados específicos relacionados com as diferentes áreas de insuficiência (compreensão, comunicação, linguagem, leitura e escrita, cálculo, orientação, tomadas de decisão).

Será necessário também ter em conta que os perfis individuais de limitações e de capacidades são muito diferenciados; cada caso, é um caso.

De qualquer modo, podemos relevar, desde já algumas recomendações gerais, tais como:

- ♦ Aja naturalmente ao dirigir-se a uma pessoa com deficiência intelectual; trate-a com respeito e consideração; se for uma pessoa adulta, trate-a como tal; não a ignore; cumprimente-a e despeça-se dela normalmente, como faria com qualquer pessoa; dê-lhe atenção, converse com ela.
- ♦ Não a "superproteja"; deixe que ela faça ou tente fazer sozinha tudo o que puder; ajude apenas quando for realmente necessário; não subestime as suas capacidades. Mas também não a "desproteja"; não lhe sirva o que não deva; não goze com ela; não a deixe utilizar o que não pode; não lhe venda o que ela não deva consumir; não a engane nos pagamentos; não a deixe sair para fora do envolvimento previsto; não lhe proponha actividades que sabe que não estão ao seu alcance.
- ♦ Fale-lhe em linguagem simples; dê-lhe explicações claras e precisas sobre os serviços disponíveis, sobre os requisitos e normas de utilização dos serviços, sobre a operação dos equipamentos; sobre as pessoas a contactar em caso de necessidade.
- ♦ Dê-lhe apoio na interpretação da sinalética das instalações.
- ♦ Controle a saída das instalações.
- ♦ Preveja as necessidades especiais de apoio em caso de emergência.
- ♦ Preserve o contacto com o acompanhante ou pessoa de referência do cliente.



Pessoa com deficiência intelectual em actividade de grupo



A pessoa com deficiência intelectual é, em geral muito carinhosa e está sempre disposta a conversar.

Ainda no que se refere aos clientes com **deficiência intelectual ligeira ou moderada** sublinharemos mais algumas recomendações ligadas à comunicação, à compreensão, à linguagem e às tomadas de decisão.

A nível da comunicação e da linguagem, importa saber que se a pessoa com deficiência intelectual ligeira ou moderada tiver dificuldade na fala e no caso de não compreender o que ela está a dizer, não tenha problemas em pedir-lhe que repita, pois estas pessoas normalmente não se incomodam em repetir as vezes que forem necessárias para se fazer entender.

Assim para que a comunicação seja eficaz, tenha paciência para ouvir, apesar de algumas destas pessoas terem dificuldade para falar.

Como estes clientes tem dificuldades de concentração e de atenção, transmita as informações de forma directa, concisa e verifique sempre que foi compreendida, levando a pessoa com deficiência a repetir a informação. Não se esqueça que a linguagem que deve utilizar terá que ser objectiva e transmitir mensagens claras para facilitar a sua compreensão.

Deixe que a pessoa seja autónoma, que faça ou tente fazer sozinha tudo o que puder, ajude apenas quando for realmente necessário. Não subestime as suas capacidades, já sabemos que podem levar mais tempo para aprender mas adquirem muitas habilidades intelectuais e sociais, desde que o façam ao seu ritmo, quer seja a falar, a andar, a pegar em objectos.

As pessoas com deficiência intelectual apresentam algumas dificuldades em participar em actividades de grupo ou a agir de forma socialmente aceite, por isso aja de forma a que não invada o seu espaço e deixe-a decidir quando quer intervir.

A nível do **serviço** reforçamos que o profissional de atendimento turístico deve promover o máximo de independência e autonomia no âmbito das capacidades e limitações destas pessoas com deficiência intelectual ou com multideficiência, mas deve ter sempre presente as necessidades inerentes a estas deficiências e encontrar a solução específica mais adequada, com base nas atitudes e comportamentos que temos vindo a referir.

Deve aceitar estes clientes com as suas diferenças, recebendo-os com simpatia, cordialidade, carinho, amabilidade e respeito.

Deve demonstrar sempre total disponibilidade para o atendimento da pessoa com deficiência intelectual ou multideficiência e agir de forma tranquila e profissional.

A pessoa com deficiência intelectual tem um ritmo próprio que deve ser respeitado para que se sinta tranquila e sem pressões. Ajude-a a manter a calma quando ela demonstra ansiedade ou perda de controle porque não consegue realizar uma tarefa ou actividade.

Deve garantir a máxima segurança destas pessoas, como seja por exemplo, garantir que todos os espaços tenham o mínimo de obstáculos de modo a evitar acidentes.

Quanto aos **comportamentos** saiba que:

- ♦ As pessoas com deficiência intelectual, muitas vezes, respondem de formas inesperadas ou inadequadas, mas estes comportamentos ofensivos não pretendem ser um ataque directo à sua pessoa, não deve por isso ignorar estes comportamentos, mas sim abordá-los de forma directa.

- ♦ Muitas vezes, as pessoas com deficiência intelectual apresentam alguns comportamentos demasiado exagerados, como por exemplo, apertos de mão demasiado prolongados, ou abraços (demonstrações de afecto) a estranhos. Deve desencorajar amavelmente estes comportamentos.



A pessoa com deficiência intelectual é, normalmente, muito afectiva e conversadora.

Relativamente aos clientes do subconjunto B - **clientes com deficiência intelectual severa ou com outras deficiências de natureza física (motora, sensorial) associadas à deficiência intelectual (multideficiência) com níveis relevantes de dependência**, verificamos que neste segmento haverá que ter em conta duas vertentes complementares.



Pessoa com deficiência intelectual sentada à mesa de um restaurante

O serviço às próprias **pessoas com deficiência**, directamente:

Embora o serviço a prestar seja frequentemente intermediado pelo acompanhante (familiar ou técnico), não deixa de haver lugar a serviços prestados directamente ao cliente.

Interaja com ele, não finja que ele não existe, não presuma que ele não compreende ou não sente nada.

Quando as deficiências associadas sejam de natureza motora, visual ou auditiva, mobilize as competências que adquiriu relativamente ao apoio e à assistência pessoal aos clientes com esses tipos de necessidades especiais.

Tenha em atenção que a oportunidade de um pouco de participação, um pouco de sucesso nas actividades que lhe sejam proporcionadas, podem ter um enorme efeito, podem provocar uma enorme alegria nestas pessoas.

O serviço aos **familiares**:

Os familiares de uma pessoa com estes graus de dependência apresentam níveis de stress e cansaço superior, devido em parte à diminuição dos tempos livres, à sobrecarga financeira, ao maior isolamento e frustração face ao estigma que a sociedade impõe a todos os elementos do agregado familiar.

Há por isso que atender também às necessidades dos familiares da pessoa com deficiência, enquanto clientes dos serviços turísticos. Se assim o desejarem, a unidade hoteleira, por exemplo, poderá providenciar serviços de apoio ao cliente com deficiência, de modo a que os familiares possam também usufruir de momentos de lazer sem ansiedades ou preocupações.

Para tal poderá haver necessidade de recurso (mediante encaminhamento ou subcontratação) a serviços de prestação de cuidados de saúde e higiene pessoal e/ou a serviços especializados na ocupação da pessoa com deficiência (actividades de tempos livres, de lazer, de animação).



A regra de ouro no atendimento destes clientes é simpatia, bom senso e paciência.



## UA6 - O cliente sénior com limitações motoras, sensoriais e/ou intelectuais

### 1. Apresentação

Nesta Unidade de Aprendizagem iremos transmitir ao profissional de atendimento do sector do turismo alguns conhecimentos pertinentes sobre o cliente sénior com limitações motoras, sensoriais e/ou intelectuais.

Abordaremos informações clínicas genéricas sobre o processo de envelhecimento que o ajudarão a compreender as limitações e necessidades específicas destes clientes.

Referiremos os produtos de apoio mais importantes que poderá utilizar e informaremos o profissional da necessidade de que esteja disponibilizada uma oferta turística adequada e acessível a estes clientes.

#### 1.1 Objectivo pedagógico

No final da realização desta Unidade de Aprendizagem, o profissional interveniente na prestação de serviços turísticos, no âmbito dos conteúdos de trabalho próprios da sua função, deverá ser capaz de demonstrar estar em condições de:

- ♦ compreender as necessidades especiais do cliente sénior com limitações intelectuais, sensoriais e de mobilidade decorrentes do envelhecimento e os correspondentes requisitos específicos da oferta turística;
- ♦ compreender as atitudes a tomar no relacionamento pessoal com este tipo de clientes;
- ♦ prestar apoio ao cliente a nível das suas limitações intelectuais (concentração, compreensão, memorização), a nível da mobilidade, equilíbrio e resistência física e ao nível das suas limitações visuais e/ou auditivas.

#### 1.2 Competência visada

Ser capaz de demonstrar uma compreensão geral das necessidades especiais do cliente sénior com limitações intelectuais, motoras e/ou sensoriais; dos produtos de apoio (ligados à mobilidade, ao equilíbrio e resistência física, à compreensão, concentração e memorização; das suas limitações visuais e/ou auditivas; assim como dos requisitos da oferta de serviços turísticos para poderem assegurar uma resposta adequada a essas necessidades.

Iremos abordar informação pertinente sobre:

- ♦ o cliente sénior com limitações físicas, intelectuais e sensoriais e as necessidades especiais que decorrem dessas limitações;

- ♦ os requisitos de acessibilidade da oferta turística, os produtos de apoio e o quadro normativo/legislação.

## 2. O processo de envelhecimento

A velhice pode ser encarada como um processo dinâmico onde se verificam modificações a vários níveis que determinam a progressiva perda da capacidade de adaptação do indivíduo ao meio ambiente, ocasionando uma maior vulnerabilidade.

O envelhecimento é um processo lento que se caracteriza pela diminuição progressiva de habilidades motoras, sensoriais e de conhecimento.



Idosa em cadeira de rodas

Ou seja, no processo de envelhecimento do ser humano verificamos que os músculos perdem elasticidade, os reflexos ficam mais lentos, os ossos mais frágeis, a visão e audição também ficam afectadas. Adicionalmente surgem, por vezes, tonturas, alergias, câibras e desequilíbrios.

A nível psicológico alguns dos sinais do envelhecimento são:

- ♦ dificuldade de reconhecimento ou aceitação do seu envelhecimento;
- ♦ diminuição da vontade, das aspirações e da atenção;
- ♦ enfraquecimento da consciência pessoal e social;
- ♦ apego ao conservadorismo.

Com o avançar da idade surgem alterações a nível motor, ligadas à mobilidade, à resistência física e ao equilíbrio:

- ♦ a forma de caminhar altera-se pelo aparecimento de diversos tremores, perda de equilíbrio e uma acentuada vulnerabilidade para as quedas;
- ♦ o andar torna-se mais lento, a forma de andar modifica-se para que se consiga manter um equilíbrio cada vez mais incerto e os movimentos dos membros tornam-se arrastados e hesitantes;
- ♦ mas apesar de se constatar, durante o envelhecimento, 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.



Idosos sentados no jardim e um deles em cadeira de rodas



Para a Organização Mundial de Saúde (OMS) é considerado como idoso, a pessoa com mais de 65 anos.

As capacidades cognitivas diminuem com a idade, surgem perdas quanto à capacidade de concentração, compreensão, atenção e memória. A capacidade de processamento da informação vai-se deteriorando. A capacidade de aprender também vai ficando afectada. O idoso demora mais tempo para assimilar a informação que está a ser transmitida, para escolher entre diversas alternativas ou para responder. Por exemplo, aprender novas línguas e realizar duas tarefas ao mesmo tempo tornam-se mais difíceis de executar e necessitam de mais tempo.



Idosos

Sabe-se que a memória a longo prazo diminui com a idade, mas é frequente os idosos lembrarem-se de tudo sobre a sua juventude e não se lembrarem do que fizeram no dia anterior, ou seja a memória a curto prazo ainda é mais afectada.

Também se podem verificar perdas a nível sensorial: a audição e a visão são frequentemente afectadas com a idade. Verificamos uma redução do campo visual e dificuldade em focalizar objectos próximos. A acuidade auditiva também diminui, e muitas vezes uma pessoa idosa tem dificuldade em compreender aquilo que foi dito, por isso a sua tendência é isolar-se. Com a idade, há perda progressiva da capacidade de audição em todas as frequências.



Idosos a conversar



Idoso num banco de jardim

A audição no idoso é importante porque possibilita a participação social (conversar, dançar, assistir a programas de televisão, etc.) e ajuda na sua própria protecção (ouvir buzinas, barulhos dos automóveis, barulho da fritadeira, etc.) e também ajuda na orientação espacial.

Toda a pessoa que envelhece, envelhece de forma diferente e a forma como se encara esse processo difere de cultura para cultura, depende das características individuais e genéticas, do meio, etc.

O processo de envelhecimento não é igual em todos os indivíduos. Por isso encontramos pessoas com a mesma idade mas com capacidades completamente diferentes.

No ocidente o envelhecimento, ainda é visto como um declínio generalizado, centrado essencialmente no sistema físico, o que faz com que os idosos adoptem uma postura convencional, muito centrada na deterioração do sistema corporal, diminuição de várias actividades, procura de alívio no apoio médico e a dependência na relação.

A Organização Mundial de Saúde, no final do século passado, em vez do conceito de "envelhecimento saudável" passou a utilizar o de "envelhecimento activo", ressaltando a importância da manutenção da autonomia e da independência dos idosos, tanto ao nível das actividades básicas como das instrumentais da sua vida quotidiana; da valorização das suas competências individuais; do aumento da qualidade de vida e da saúde.

Em Portugal, entre 1960 e 2001, houve um decréscimo de cerca de 36% da população jovem e um incremento de 140% da população idosa, representando actualmente a população idosa 16.4% da população total.



A **Gerontologia** é a ciência que estuda o processo do envelhecimento nos seus aspectos sociais, psicológico e biológicos. Enquanto que a **geriatria** é o ramo da medicina que estuda as doenças específicas das pessoas idosas.



Em Portugal, são cada vez mais as pessoas com mais de 65 anos. Devemos ajudá-las a aceitar esta nova condição e a enfrentar esta nova fase de vida com optimismo.

## 2.1 Características do turismo sénior

O aumento da população idosa, fora do processo produtivo, vivendo da reforma, tem sido encarado como uma oportunidade de negócio para a actividade turística, pois são um grupo de pessoas que, normalmente, apresentam estabilidade financeira, têm os filhos crescidos e criados e têm tempo livre para conhecer novos locais.

Entre outras, são normalmente consideradas **vantagens do turismo sénior**:

- ♦ ocupação dos empreendimentos turísticos na época baixa, pois não precisam de usufruir das suas férias e dos seus tempos livres na mesma altura que os outros clientes, beneficiam assim de maior sossego e de promoções nas companhias aéreas, hotéis, restaurantes, etc, contribuindo para menor sazonalidade e maior estabilidade de emprego no sector do turismo;
- ♦ maior procura de empreendimentos hoteleiros ligados ao turismo de saúde e ao termalismo;
- ♦ estimula uma maior qualificação da mão-de-obra e devido a esta ligação à saúde, os idosos necessitam de mais profissionais e mais especializados.



Turismo sénior

Os principais motivos que levam as pessoas idosas a viajar ligam-se às actividades de animação, lazer e entretenimento, ao convívio social e fazer amizades durante a viagem. Normalmente procuram companhia, convívio e animação.

Valorizam os contactos com as comunidades e a descoberta do património local, histórico, religioso, artístico, cultural, etnográfico.

São clientes com ritmos lentos, compassados, sem grande capacidade para esforço físico. Mas gostam de caminhadas, valorizam estadias sem preocupações e com programas de ocupação variados, mas simples.

São fiéis à seguinte fórmula de viagem: deslocação e alojamento, uma motivação temática, a amizade com companheiros de viagem e identificação social. Normalmente o sénior viaja em grupo, em viagens organizadas, para locais que lhes permitam usufruir de actividades de lazer, de cultura e de convívio social, onde se sintam

acompanhados, confiantes e seguros. Estes clientes seniores são, geralmente, clientes pouco abertos a inovação e tendencialmente conservadores.

Verifica-se um reforço das viagens organizadas e em grupo e das permanências em torno da componente de saúde e bem-estar, em particular da associada ao termalismo e aos espaços rurais.

Portugal necessita desenvolver ainda mais a animação turística, sobretudo, nas actividades turísticas específicas para seniores: termais, culturais, históricas, ecológicas, marítimas,... bem como, nas actividades turísticas para seniores, de aventura, de montanha, de promoção da economia, de gastronomia local, etc.



Em 2050 mais de um milhão de portugueses terá mais de 80 anos e 32% terão mais de 65 anos.

## 2.2 Necessidades do cliente sénior com limitações

A **promoção do turismo sénior** passa também por prolongar pelo máximo tempo possível a possibilidade do cliente continuar a viajar, a fazer turismo, apesar das limitações que entretanto o venham afectando, a nível motor, intelectual, sensorial, etc., decorrentes do processo de envelhecimento.

Para isso, há que contar com a adequada capacidade de resposta dos serviços turísticos, nomeadamente, em matéria das acessibilidades físicas, em matéria de concepção e desenvolvimento de actividades acessíveis, adaptadas ou especificamente dirigidas a este tipo de clientes e em matéria de competências de atendimento dos profissionais intervenientes.

Donde a importância do conhecimento que precisa ter acerca dessas limitações e dos comportamentos que o profissional deve adoptar no respeito por essas necessidades especiais.

Decorrente do envelhecimento o cliente sénior confronta-se com limitações a nível de mobilidade, o idoso vê reduzida a sua capacidade de deslocação e essa condição torna muito complicadas algumas tarefas, mesmo as mais fáceis e simples como o levantar-se de uma cadeira, o caminhar pequenas ou longas distâncias, o subir e descer escadas. O idoso vai apresentando maiores dificuldades em actividades que exigem grande amplitude de movimentos, de resistência e de força muscular.

A esta dificuldade de movimentação, que é muitas vezes minorada por alguns produtos de apoio, como bengalas e andarilhos, junta-se uma maior lentidão dos movimentos que se tornam mais arrastados e hesitantes. As tremuras e perdas de equilíbrio são muito perigosas nestas idades, pois podem provocar quedas e acidentes.

A nível cognitivo, as limitações reportam a dificuldades de concentração durante um longo período de tempo, associado a alguma dificuldade de compreensão, na interpretação da informação escrita e, sobretudo, na capacidade de memorização.

Estas limitações motoras e cognitivas podem ainda ser agravadas com dificuldades de visão e audição.

Ao promovermos actividades sociais e de lazer para a pessoa sénior estamos a incentivar a sua participação, mantendo-a activa, ocupada e evitando que se isole devido às suas limitações.

Todas estas limitações geram insegurança no idoso que, por esta mesma razão, valoriza muito o sentir-se apoiado, acompanhado em caso de necessidade, tendo na sua posse todas as informações necessárias e o mais detalhadas possível.

Convém também salientar que este grupo de clientes tem, de um modo geral, menos facilidade em utilizar os meios tecnológicos, nos pagamentos, nas telecomunicações, etc. até frequentemente por dificuldades de visão.



O que está em jogo na velhice é a autonomia, ou seja, a capacidade de determinar e executar seus próprios desígnios.

As pessoas séniores com limitações são clientes muito sensíveis, que gostam de ser tratados com deferência e com consideração pela sua idade, experiência e saber.

Gostam de ser elogiados pelo seu prazer de viajar e de ouvir que mantêm um espírito jovem, que estão muito bem conservados para a idade, que têm um espírito aventureiro.

Valorizam um tratamento que respeite a sua autonomia e o seu valor pessoal, apesar das dificuldades e limitações que sentem actualmente, que se preste atenção aos seus gostos e interesses específicos e que se demonstre preocupação pela sua saúde.

Tem necessidade de se sentir apoiados por isso gostam de viagens muito organizadas, onde se intercalem actividades com períodos de repouso. Isto significa que o plano de estadia não deve estar demasiado sobrecarregado com actividades, pois estes idosos cansam-se com mais frequência e apresentam menor resistência física.



A conversar com uma idosa

Na estadia (alojamento, restauração e outros serviços turísticos) valorizam um serviço simpático, carinhoso, acolhedor, prestado com deferência, em detrimento de uma oferta mais acessível a nível monetário, mas com tratamento mais distante.

Demonstram grande tendência para manter/estabelecer rotinas fixas apresentando menos predisposição e flexibilidade para grandes mudanças, para fazer coisas muito diferentes do habitual. A manutenção das rotinas gera menos confusão e maior segurança.

Devido às suas limitações físicas, precisam de cuidados extra com a bagagem, nas permanências em filas e nos percursos longos e complexos (por ex: dos aeroportos internacionais).

Demonstram uma grande sensibilidade relativamente às condições de segurança, devido à idade e à solidão. Valorizam muito a segurança e a confiança. Por isso, quanto mais detalhes lhe forem fornecidos sobre a viagem, os hotéis, os restaurantes, os lugares a visitar, os transportes, a bagagem permitida a bordo, a bagagem de

porão, as condições climatéricas do destino, o tipo de alimentação, etc. mais confiantes e seguros se sentem e mais satisfeitos ficam com o serviço prestado.

Para colmatar as dificuldades de compreensão e de comunicação destes clientes devemos ter o cuidado de, na linguagem oral e escrita, utilizar frases simples e explicações claras, devemos repetir a informação sempre que verificarmos que não fomos bem compreendidos e devemos ter o cuidado de escrever, por exemplo, o endereço do hotel num papel se o cliente sénior pretende ausentar-se sozinho.



Idoso a receber indicações de um polícia

Todas as informações dispersas nos folhetos turísticos ou sobre os equipamentos e serviços disponíveis, num hotel ou outro serviço turístico, devem ser devidamente explicadas ao cliente sénior (repetindo essa informação se necessário, ou compilando-a num documento escrito apenas com as indicações pertinentes) para que se sinta mais protegido.

Relativamente à insegurança que possam sentir num país estrangeiro o profissional deve ter cuidados adicionais e informar sobre os lugares mais perigosos, desaconselhando a sua visita a esses sítios, e deve indicar claramente os procedimentos que deve ter no caso de lhe acontecer algum imprevisto, (exemplo, assalto, queda, desmaio, etc.), indicando, por exemplo, o contacto das urgências ou da polícia.

### 2.3 Requisitos da oferta e acessibilidades

O profissional de atendimento turístico deve conhecer as limitações do cliente sénior por forma a responder adequadamente às suas solicitações, ir de encontro às suas necessidades e disponibilizar *packages* turísticos adaptados aos seus gostos e interesses.

Assim a oferta turística deve estar perfeitamente adequada aos clientes seniores com limitações, possibilitando-lhes uma óptima estadia, uma viagem sem preocupações, uma visita ou uma actividade de lazer em condições excelentes.



Idosos sentados na recepção

Existem cada vez mais actividades de lazer e animação adequadas a estes clientes, a oferta surge adaptada e concebida na intenção de satisfazer as necessidades dos clientes seniores e de acordo com o grau das suas limitações motora, sensorial e cognitiva.

O profissional de turismo deve realizar uma lista com os locais, os transportes, o alojamento, os restaurantes e as actividades de animação da sua envolvente, que garantam as características de acessibilidade requeridas pelas limitações e necessidades dos clientes seniores, nomeadamente no que se refere à área cognitiva (compreensão, concentração e memorização); à área motora (mobilidade, equilíbrio e resistência física) e também apoiar o cliente com limitações visuais (na deslocação, orientação e acomodação) e na comunicação com o cliente sénior com limitações auditivas.

Estes clientes valorizam muito o conforto, a possibilidade de aceder a serviços de saúde, a animação, o entretenimento, a possibilidade de fazer compras e de fazer algo de útil. Valorizam as viagens com ritmos ajustados às suas capacidades físicas, as

unidades hoteleiras com ambientes e áreas sociais agradáveis e também com alguns equipamentos ao ar livre (piscinas, campos de ténis, mais raramente de equitação e de golfe, etc.).

Estes clientes, dadas as limitações decorrentes do envelhecimento esperam e devem ter prioridade no atendimento, em situação de fila de espera, também em grandes caminhadas ou situações onde se aguardem várias horas de pé devemos providenciar e disponibilizar um assento para repouso.



No âmbito do turismo sénior é fortemente previligiado o turismo de saúde e o termalismo.

O profissional de turismo deve contemplar no seu serviço a disponibilização dos produtos de apoio necessários para melhorar/facilitar a estadia e a viagem destes clientes.

Sugerimos que mobilize as competências que adquiriu nas unidades de aprendizagem anteriores relativamente ao tipo de produtos de apoio necessários para facilitar a mobilidade, e no que se refere a movimentação de cadeiras de rodas e outros auxiliares de marcha, como sendo, bengalas, andarilhos, canadianas, à orientação, à manipulação de objectos e equipamentos, bem como para apoiar a compreensão da sinalética existente, ou os produtos de apoio que abordámos relativamente às limitações visuais e auditivas.

O profissional de atendimento turístico deve disponibilizar, em caso de necessidade, informação sobre os serviços da sua região, relativamente à manutenção ou reparação dos produtos de apoio utilizados por este cliente e também sobre as empresas de compra e aluguer dos mesmos.

A nível da comunicação e acesso à informação importa reforçar as condições de acessibilidade dos serviços turísticos quanto à documentação existente a disponibilizar aos clientes, que deverá ser fornecida em linguagem fácil, de modo a que estes clientes a entendam rapidamente e consigam utilizar equipamentos e serviços sem grandes dificuldades. Importa que o cliente compreenda facilmente como se utiliza, por exemplo, o cartão-chave que acende a luz do quarto e deve ficar colocado sempre que estiverem no quarto, como se utiliza o telefone para contactar a recepção, ou como se procede em caso de emergência.

O profissional deve saber informar detalhadamente sobre os transportes públicos que o cliente poderá utilizar nas suas deslocações, informando sobre horários, contactos, condições especiais para seniores, assistência à bagagem e outros.

Deve fornecer informações concretas sobre quais os serviços acessíveis dentro e fora da unidade de turismo, quais as actividades turísticas que estão disponíveis nesta região e nas imediações do local de alojamento, bem como dos locais de interesse turístico que poderá visitar.



Scooters para transporte de idosos e pessoas com deficiência

Voltamos a reforçar que para poder fornecer informações completas e fiáveis a estes clientes seniores com limitações deve ter na sua posse uma listagem de locais/destinos com indicações correctas sobre acessibilidades.

Informe também sobre as acessibilidades nos aeroportos, terminais ou estações ferroviárias, fluviais ou rodoviárias, a assistência que disponibilizam à bagagem e às pessoas com limitações motoras ou outras.

O profissional de atendimento turístico deve conhecer a legislação em vigor relativamente a este tipo de cliente sénior com limitações e estar ciente da necessidade de se cumprirem essas normas.

Relembramos a legislação:



Diário da República

**Decreto-Lei nº. 135/99 de 22 Abril** - Prioridade ao atendimento de pessoas com deficiência, e outros casos.

**Regulamento (CE) nº 1107/2006** - Direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo.

**Decreto-Lei nº 163/2006, de 8 de Agosto** - Regime das acessibilidades.

**Resolução do Conselho de Ministros nº 97/99, de 26 de Agosto** - Sociedade de informação.

Bem como a legislação que refere os locais de estacionamento reservados a pessoas com deficiência e o normativo relativamente ao acesso de pessoas com mobilidade reduzida aos meios de transporte públicos e outros locais.

Quanto aos programas de Turismo Sénior ou programa Saúde e Termalismo Sénior poderá consultar o Decreto-Lei n.º 25495, de 13 de Junho de 1935 e o Decreto-Lei n.º 61/89, de 23 de Fevereiro.

## 2.4 Prática de serviço, comunicação e relacionamento interpessoal

O cliente sénior com limitações motoras, sensoriais e/ou intelectuais deve ser aceite de forma natural independentemente das suas limitações e necessidades, nomeadamente, falta de equilíbrio, dificuldade de deslocação, coordenação manual, tremuras, fadiga, etc.

Na comunicação escrita deverá sempre que possível utilizar linguagem fácil, compilar a informação pertinente e escrevê-la em tópicos para que o cliente sénior tenha acesso a ela sempre que necessite. Lembre-se que este cliente tem geralmente dificuldades de memorização.



Idoso e as novas tecnologias

Utilize um vocabulário directo, evitando expressões que podem apenas confundir o idoso. Para além disso, faça apenas uma pergunta ou solicitação de cada vez.

Na comunicação oral utilize frases simples, fale pausadamente e verifique se o cliente o compreendeu. Pergunte ao cliente se percebeu, faça-o repetir e veja se ainda tem dúvidas e precisa de mais esclarecimentos. E no caso de

não entender o que o cliente lhe está a dizer porque, muitas vezes, estes clientes tem dificuldade em articular sons e palavras, ou por outro motivo, peça-lhe para repetir e confirme sempre se entendeu bem.

Para que a comunicação se estabeleça e seja eficaz, procure locais sossegados para comunicar e evite locais muito barulhentos e cheios de gente.

Ao dirigir-se a um cliente sénior mantenha o contacto visual, preste atenção, saiba ouvir e seja compreensivo.

Identifique se o idoso apresenta dificuldades visuais, auditivas ou motoras.

Quando **comunicar com um idoso** que tem perda de memória é necessário mais tempo para responder àquilo que lhe foi perguntado ou pedido.

Quando comunicar com um idoso que sofre de perda de memória, faça-o com frases curtas e simples, ou seja, de muito fácil compreensão.

A comunicação com um idoso com perda de memória vai certamente estar recheada de frases e perguntas repetidas.

Tenha paciência e volte a repetir a resposta ou a pergunta, de preferência igual ou muito parecido com a resposta anterior, para evitar confundir o idoso.

A perda de memória pode afectar a comunicação verbal de um idoso, que pode ter dificuldade em expressar os seus pensamentos ou formular frases completas e coerentes - algumas pessoas até deixam de falar. Se a fala representa um obstáculo na comunicação com um idoso com perda de memória, muna-se de outras formas de comunicar: esteja atento à linguagem corporal e às expressões faciais, tanto do idoso como as suas - evite movimentos bruscos, por exemplo.

Por vezes, apontar para algum objecto pode facilitar a comunicação, por isso, peça ao idoso para fazer o mesmo quando estiver com dificuldades em transmitir alguma ideia. Quem sofre de perda de memória nem sempre encontra as palavras certas para comunicar o que pretende.

Recorra a outras formas de comunicação se for necessário, mas evite chamar a atenção do idoso ou rir-se dele porque utilizou a palavra errada ou trocou o sentido a uma frase. Fazer isso pode levar a sentimentos de frustração, raiva, tristeza, falta de confiança e dignidade.

Dê ao idoso todo o tempo que precisar para pensar no que lhe foi dito e formular a sua resposta, sem o apressar ou interromper o seu raciocínio.

O que importa é o significado daquilo que está a ser dito e não a forma como é dito: focalize-se nisso.

Envelhecer é simplesmente transitar para uma nova fase da vida, por isso estes clientes seniores gostam de ser tratados com paciência e disponibilidade da parte do profissional para explicar calma e detalhadamente todas as informações necessárias.



Profissional conversando com idosa

Mas estes clientes têm já um elevado nível de exigência quanto à qualidade da oferta, dado que já possuem variadas experiências turísticas e por isso valorizam um atendimento simpático, respeitoso, assim como valorizam as instalações, os serviços, o ambiente, o conforto, a segurança, as condições de estacionamento, as acessibilidades, tanto mais quanto maiores forem as suas limitações e a sua dependência.

Se as informações escritas disponíveis forem escritas pelo profissional de atendimento apenas em palavras-chave são de certeza uma grande ajuda para estes clientes cuja memória já apresenta algumas falhas. É importante sistematizar toda a informação pertinente, destacando a informação mais importante, pois ajuda a memorizar e a escolher o que pretende fazer.

Incentive a sua participação em actividades físicas, culturais e sociais, para que não tenha tendência para se isolar.

Nas actividades culturais e de animação ceda-lhes os lugares da frente, dadas as suas dificuldades de visão e audição.

Oriente, dando informações rigorosas e concretas, as suas deslocações, saídas, actividades, etc.



Sala com idosos em cadeira de rodas e outras pessoas

Ajude-o a implementar algumas rotinas durante a estadia.

Estes clientes valorizam muito quando nos preocupamos com a sua saúde e bem-estar, são sensíveis quando a unidade de serviço turístico disponibiliza acompanhamento médico, de um segurança ou de um animador turístico durante a viagem ou que a agência de viagens forneça seguros contra roubos, extravios ou acidentes. Outra situação a que dão grande importância refere-se aos guias de turismo com competência e

capacidade para acompanhar grupos de pessoas seniores em viagens.

Não se esqueça, por exemplo no quarto, de deixar os interruptores de luz ao alcance do idoso durante a noite para que não tenha que realizar movimentos desnecessários que possam originar desequilíbrios e quedas.

Ajude o cliente sénior a estabelecer rotinas, indicando ao idoso os horários das refeições, das actividades de lazer, de modo a torná-las tarefa fácil e organizada.

Todas as actividades de animação propostas devem estar de acordo com as habilidades e limitações do cliente sénior, se necessário informe-se junto de profissionais especializados.



Actividade com idosos na piscina

Algumas sugestões de cuidados a ter nas unidades hoteleiras que recebem clientes seniores com limitações:

- ◆ não deixe no soalho tacos soltos e bordas soltas de carpetes;
- ◆ tapetes e passadeiras devem possuir tiras anti-derrapantes e devem existir o mínimo possível;
- ◆ avise os idosos quando encerrar o chão;
- ◆ os degraus devem ser substituídos por rampas de inclinação leve;
- ◆ coloque iluminação adequada e acessível ao idoso, sobretudo durante a noite e no acesso à casa de banho;
- ◆ não deixe objectos no local de passagem do idoso;
- ◆ as escadas devem ter corrimãos, boa iluminação e faixa colorida e antiderrapante na borda dos degraus;
- ◆ sinalizar com equipamento próprio pavimentos molhados e escorregadios, e realize a limpeza destes em horário de menor probabilidade de passagem da pessoa idosa;
- ◆ proporcionar uma boa iluminação das divisões, principalmente, quando há existência de escadas e degraus.



Ajudando idoso a deslocar-se em cadeira de rodas

Podemos destacar como ponto fulcral do **relacionamento** com a pessoa sénior com limitações motoras, sensoriais e/ou cognitivas algumas recomendações:



Profissional conversando com idoso

- ◆ paciência e disponibilidade são duas componentes essenciais no relacionamento com o cliente sénior;
- ◆ mostre-se sempre disponível para o ajudar, mas promovendo a sua autonomia. Deixe que funcione ao seu ritmo para que se sinta tranquilo e sem pressões;
- ◆ deve aceitar estes clientes com as suas diferenças, recebendo-os com simpatia, cordialidade, carinho, consideração e respeito, sem amabilidade excessiva, nem paternalismos;
- ◆ ajude a pessoa sénior a manter a calma quando ela demonstra ansiedade ou perda de controle.

Deve demonstrar preocupação adicional relativamente à segurança destes clientes.

Importa realçar que apesar das limitações o cliente sénior continua a ser uma pessoa, com os gostos, interesses e motivações próprias. Só porque têm limitações isso não significa que não possa desfrutar de actividades e momentos de lazer que sempre apreciou. Ajude-o a executar essas actividades indicando-lhe as actividades que pode usufruir.



## Bibliografia e Ligações

CAVACO, Carminda, Turismo Sénior: perfis e práticas, Journal of tourism studies, 2009

Centro Português de Design, Experiências de Ensino do Design Inclusivo em Portugal, Maio 2006

DEVILLE, Eugénia Lima, O desenvolvimento do Turismo Acessível: dos argumentos sociais aos argumentos de mercado”, Revista Turismo & Desenvolvimento - nº 11-2009, pág 39 a 46

FONTES, António e MONTEIRO, Ivânia, O Projecto “Lousã, Destino de Turismo Acessível”: um estudo de caso da aplicação de uma abordagem sistémica ao Turismo Acessível, Revista Turismo & Desenvolvimento - nº 11- 2009, pág 61 a 72

PEIXOTO, Nuno e NEUMANN, Peter, Factores de Sucesso e Propostas de Acção para implementar o “Turismo para Todos”. Relevância Económico-Social, Revista Turismo & Desenvolvimento - nº 11- 2009

PRATES, Joana e GARCIA, Turismo Acessível em Portugal – O Caso do Turismo para Pessoas com Mobilidade Reduzida, Revista Turismo & Desenvolvimento - nº 11- 2009

Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência, Como ajudar uma pessoa com deficiência em cadeira de rodas, Lisboa 2005

VILA, Trinidad Domínguez, Marketing Turístico para personas con discapacidad. El producto Turístico Accesible, Ourense, 2008

Ministério do Turismo, Turismo Acessível: Introduções a uma viagem de Inclusão, vol I, Brasília, 2009

Turismo Acessível Estudos e Experiências, Org Nuno Abranja e outros, edições Pedagogo, Ida, Novembro 2010

Turismo acessível, turismo para todos: guia de referência para profissionais de turismo, Cooperativa Nacional de Apoio a Deficientes - Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência, Lisboa 2007

ACAPO – Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal  
<http://www.acapo.pt>

Accessible Portugal  
<http://www.accessibleportugal.com>

Acessibilidade em Estado de Sitio  
<http://www.euroacessibilidade.com>

Acessibilidades – Provedoria Municipal de Pessoas com Incapacidade da Lousã  
<http://acessibilidades.blogspot.com>

Ajudas.com – portal sobre reabilitação e ajudas técnicas  
<http://www.ajudas.com>

APTTA – Associação de Turismo Acessível  
<http://www.aptta.org.pt>

Associação de Pais e Amigos de Deficientes Mentais  
<http://www.cedema.org.pt>

APP - Associação Portuguesa de Psicogerontologia  
<http://www.app.com.pt>

Associação Portuguesa de Surdos  
<http://www.apsurdos.pt>

CECD Mira Sintra – Centro de Educação para o Cidadão Deficiente  
<http://www.cecdmirasintra.org>

Decreto-Lei nº 163/2006 – Define condições de acessibilidade na construção de espaços públicos  
[http://www.inr.pt/bibliopac/diplomas/dl\\_163\\_2006.htm](http://www.inr.pt/bibliopac/diplomas/dl_163_2006.htm)

EAC – European Concept for Accessibility  
<http://www.eca.lu>

ENAT – European Network for Accessible Tourism  
<http://www.accessibletourism.org>

Instituto Nacional para a Reabilitação  
<http://www.inr.pt>

Lei n.º 46/2006 de 28 de Agosto – Proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde  
[http://www.inr.pt/bibliopac/diplomas/lei\\_46\\_2006.htm](http://www.inr.pt/bibliopac/diplomas/lei_46_2006.htm)

PERFIL - Psicologia e Trabalho  
<http://www.perfil.com.pt>

Plano de Acção para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidade  
<http://www.inr.pt/content/1/26/paipdi>

Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade  
<http://www.inr.pt/content/1/3/pnpa>

Portal do Cidadão com Deficiência  
<http://www.pcd.pt>

Tourism For All  
<http://www.tourismforall.org.uk>


Turismo de Portugal IP  
<http://www.turismodeportugal.pt>




## Ficha Técnica



PROJECTO: Turismo Inclusivo CECD Mira Sintra  
Coordenação Geral: Carina Conduto  
Coordenação Técnica: Acácio Duarte e Faria Vieira  
Especialistas: Ana Garcia, Ana Reis, Cristina Galvão, Ernesto Carvalhinho  
Produto: Package de Formação  
Módulo 1: Turismo Inclusivo - Oportunidades e Desafios  
Conceptora: Graça Pinto

Promovido por: 

Produzido por: 

Com a colaboração de: 

Financiado por: 