

UFCD:7298

Turismo inclusivo na

restauração

25h



Formadora: Maria José Pinto

Peso da Régua, 2018



ÁREA DE FORMAÇÃO

Técnico/a de Restaurante/Bar

DESTINATÁRIOS

Ativos empregados com escolaridade mínima 9º ano e desempregados com formação igual ou superior ao 12º ano

MODALIDADE DE FORMAÇÃO/ FORMA DE ORGANIZAÇÃO

Formação Pós-laboral e contínua.

PROGRAMA

- Identificar as condições de acessibilidade para clientes com necessidades especiais, assim como os produtos de apoio disponíveis.
- Acolher adequadamente o cliente com necessidades especiais.
- Efetuar o serviço de mesa, bar ou cafetaria, tendo em conta as especificidades decorrentes das necessidades especiais do cliente, das soluções disponíveis e das solicitações e explicações do cliente
- Apoiar o cliente com necessidades especiais no acesso aos alimentos e às bebidas em serviço de buffet, coffee-break e room-servisse.
- Relacionar-se com o cliente com necessidades especiais, ao longo de todo o serviço, de modo a que este se sinta aceite, compreendido e valorizado como pessoa cliente na unidade de restauração.

EQUIPAMENTOS E MATERIAL DIDÁTICO

Computador (para o formador); Caneta; Papel; Quadro; Tela de Projeção; Videoprojector; Ligação à internet (para o formador).



INDICE

1. TURISMO	1
1.1. Conceito de Turismo.....	1
1.2. Tipos de Turismo	3
1.3. Turismo e deficiência	5
1.4. Direitos das pessoas com deficiência	8
1.5. Necessidades dos turistas com deficiência	10
1.6. Tipos de deficiência	10
2. RESTAURAÇÃO	11
2.1. Prestação de serviço às pessoas com deficiência em restaurantes.....	11
2.2. Mobilidade condicionada.....	12
2.3. O turista com deficiência	13
3. ACESSIBILIDADE.....	14
4. CLASSIFICAÇÃO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	16
4.1. Pessoas cegas e com deficiência visual	16
4.2. Pessoas surdas e com deficiência auditiva.....	18
4.3. Pessoas com dificuldade de aprendizagem.....	20
4.4. Pessoas com mobilidade condicionada.....	21
5. NORMAS E OBRIGAÇÕES NA RESTAURAÇÃO.....	23
Bibliografia	26
Sites consultados.....	26

1. TURISMO

1.1. Conceito de turismo

Entre uma diversidade de conceitos existentes relativo ao turismo e para tentar encontrar uma definição concreta e específica, temos que tentar descobrir como este surgiu.

Com efeito, ao longo dos séculos o ser humano viajou sempre de acordo os seus meios, conhecimentos e crenças.



Contudo, acredita-se que o verdadeiro sentido da palavra turismo aparece no século XVII, a quando o desenvolvimento industrial. Porém, é no século XX que a prática do turismo se evidencia em grande escala, graças às alterações provocadas pela revolução industrial, um século marcado por profundas transformações tecnológicas, melhorias sociais e económicas.

Para o autor Ferreira, (2007:20) o conceito de turismo surge no século XVII na Inglaterra.

A palavra TOUR é de origem francesa.

Tour quer dizer VOLTA

Turn em latim utiliza-se a expressão Tornare

TUR aparece na Bíblia com significado de viagem de reconhecimento

Viajar implica voltar, há, portanto, um deslocamento

Condições para que ocorra Turismo: sujeito, deslocamento e motivação.

Daqui se depreende que até então o turismo era uma prática apenas para algumas classes sociais, passando a partir dessa época, a ser extensível à classe trabalhadora, através de conquistas dos seus direitos, reivindicações sindicais, férias pagas e folgas, podendo estes, aderir a toda a atividade turística.

Considera-se que a revolução industrial foi o ponto de partida na posição do homem perante o trabalho e no direito ao tempo livre.

Segundo a Organização Mundial de Turismo (OMT) (1985), o turismo é:

Um “conjunto de atividades desenvolvidas por pessoas durante as viagens e estadas em locais situados fora do seu ambiente habitual por um período consecutivo que não ultrapasse um ano, por motivos de lazer, de negócios e outros” (Cit in Almeida, 2003:48).

Um momento reconhecido que concede ao ser humano o direito ao seu tempo e espaço social, segundo a Declaração Universal dos Direitos Humanos de 10 de dezembro de 1948, “Toda a pessoa tem direito ao repouso e aos lazeres”.

E segundo “O código Mundial de ética do turismo, artigo 7º, todo o ser humano tem:

1) A possibilidade de aceder, direta e pessoalmente, à descoberta das riquezas do planeta constitui um direito aberto a todos os habitantes do mundo. (...)

2) O direito ao turismo para todos deve ser visto como resultado do direito ao repouso e aos tempos livres (...)

1.2. Tipos de Turismo

Existe uma diversidade de tipos de turismo. Refletindo sobre as suas causas, motivações ou objetivos das viagens, estas traduzem-se numa multiplicidade de tipologias.



Relativamente às causas ou intenções que levam as pessoas a viajar, os autores Cunha & Abrantes (2013:33-37), reconhecem os seguintes tipos de turismo:

Turismo de Repouso – As deslocações incluídas neste tipo são aquelas que tem na sua origem motivos de relaxamento físico e mental, obtenção de um benefício para a saúde, de recuperação dos desgastes provocados pelo stress, ou pelos desequilíbrios psicológicos provocados pela agitação da vida moderna ou pela intensidade do trabalho. (...)

Turismo Cultural – (...) Dada a impossibilidade de separar a cultura da história, incluímos no turismo cultural as viagens provocadas pelo desejo de ver coisas novas, de aumentar os



conhecimentos, de conhecer as particularidades e os hábitos de outros povos, de conhecer civilizações e culturas diferentes, do passado e do presente, ou ainda a satisfação de necessidades espirituais. (...)

Turismo Étnico – (...) o turismo étnico é constituído pelas viagens que têm por fim observar as expressões culturais ou modos de vida dos «povos exóticos», incluindo as visitas às casas dos nativos, observação de danças e cerimónias, bem como a possibilidade de assistir aos rituais religiosos. Neste sentido, o turismo étnico refere-se às deslocações de pessoas para estabelecerem contacto com grupos de pessoas ou comunidades que se caracterizam por modos de vida e de cultura exóticos ou muito distintos daqueles que se verificam nas civilizações de tipo urbano, como é o caso dos esquimós, bosquímanos, javaneses, etc. (...)

Turismo de Natureza – O turismo de natureza manifesta-se de duas maneiras diferentes: o turismo ambiental e o turismo ecológico. O ambiental relaciona-se com os vários aspetos da terra, do mar, e do céu, e com o seu estado de pureza; por sua vez, o turismo ecológico ou ecoturismo inclui as viagens para as áreas naturais com o fim de observar e compreender a natureza e a história natural do ambiente tendo o cuidado de manter inalterável a integridade do ecossistema. (...)

Turismo de Negócios – Os negócios e as profissões têm como consequência a deslocação de grande número de pessoas, dando origem a importantes movimentos turísticos de grande significado económico. (...)

Turismo Desportivo – As motivações desportivas respeitam a camadas cada vez mais vastas das populações de todas as idades e de todos os estratos sociais, quer para assistir a manifestações desportivas (Jogos Olímpicos, campeonatos de futebol, corridas de automóveis) ou para praticar as mais variadas atividades desportivas (ténis, golfe, esqui) (...).

Toda a atividade turística é direcionada para o ser humano, seus gostos e preferências, proporcionando o contacto com outras civilizações, uma diversidade de tipos de turismo cada vez mais complexa quer pela segmentação do mercado quer pela integração de novos produtos que satisfaçam o visitante.

1.3. Turismo e deficiência

Em 1989 um relatório britânico denominado “Turismo para todos resultados de um congresso que decorreu no Reino Unido, instava e indicava à indústria de Turismo que tivesse em conta as carências de todas as pessoas, particularmente situações de desvantagem.



Aprofundar o conhecimento das carências dos turistas com deficiência, a nível local e nacional, para que se consiga uma verdadeira igualdade de oportunidade para estas pessoas que muitas vezes viram negadas os seus legítimos direitos ao lazer por ausência das condições mínimas de acessibilidade às unidades hoteleiras, de restauração e aos transportes.

Assim, as deficiências podem ser caracterizadas como deficiências:

- Temporárias
- Permanentes
- Progressivas
- Regressivas
- O desvio pode ser leve ou grave e pode variar ao longo do tempo.
- Estáveis
- Intermitentes
- Contínuas.

As deficiências não indicam, necessariamente, a presença de uma doença ou que o indivíduo deva ser considerado doente. Segundo a Lei n.º 9/89 de 2 de Maio- Revogada pela Lei 38/2004, expõe o Artigo 2.º o conceito da pessoa com deficiência

1 - Considera-se pessoa com deficiência aquela que, por motivo de perda ou anomalia, congénita ou adquirida, de estrutura ou função psicológica, intelectual, fisiológica ou anatómica suscetível de provocar restrições de capacidade, pode estar considerada em situações de desvantagem para o exercício de atividades consideradas normais tendo em conta a idade, o sexo e os fatores socioculturais dominantes.



Relativo ao **Desenho Universal (Universal Design)**, este teve origem nos E.U.A, consistindo numa abordagem de design, refletindo uma nova maneira de entender as necessidades de todos. Consiste na conceção de produtos e ambientes para utilização por todos, na maior abrangência possível, sem necessidade de grandes adaptações ou design especial.

Esta Significa “design que inclui:

a) ” (o contrário de excluir)

b) “design para todos”

c) livre de barreiras para dar acessibilidade a todas as pessoas, nomeadamente as pessoas com deficiência, e que se rege pelos seguintes princípios:

De salientar que a deficiência corresponde a um desvio relativamente ao que é geralmente aceite como estado biomédico normal (padrão) do corpo e das suas funções.

Em 1997, uma equipe multidisciplinar do Center for Universal Design, composta por arquitetos, designers, engenheiros, pesquisadores ambientais e investigadores reuniu-se através do projeto “Estudos para Incrementar o Desenvolvimento do Design Universal”, com o objetivo de elaborar um conjunto de princípios capazes de conter a base de conhecimento existente sobre Design Universal. São eles:

Princípio 1 - Utilização equitativa. O design é útil e comercializável para pessoas com diferentes capacidades.

Princípio 2 - A flexibilidade na utilização. O design engloba uma ampla variedade de preferências e capacidades individuais.

Princípio 3 - Utilização simples e intuitiva. O uso do design é fácil de entender, independentemente da experiência do utilizador, os seus conhecimentos, as suas competências linguísticas ou os seus níveis de concentração.

Princípio 4 - Informação perceptível. O design comunica eficazmente a informação necessária ao utilizador, independentemente das condições ambientais ou capacidades sensoriais do utilizador.

Princípio 5 -Tolerância para o erro. O projeto minimiza os riscos e as consequências adversas de ações acidentais ou não intencionais.

Princípio 6 - Baixo esforço físico. O design pode ser utilizado de forma eficiente e confortável e com um mínimo de fadiga.

Princípio 7 -Tamanho e espaço para aproximação e uso. Tamanho apropriado e espaço são fornecidos para a aproximação, alcance, manipulação e uso, independentemente da morfologia do corpo do utilizador, postura ou mobilidade.

1.4. Direitos das pessoas com deficiência

As pessoas com deficiências, desejam um tratamento igual às demais pessoas nas mais diversas atividades turísticas, nas quais respeitando as capacidades e mobilidades individuais, apenas carecem de algumas adaptações.

Segundo a convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência, Artigo 3.º, princípios gerais. Os princípios da presente Convenção são:

- a) O respeito pela dignidade inerente, autonomia individual, incluindo a liberdade de fazerem as suas próprias escolhas, e independência das pessoas;*
- b) Não discriminação;*
- c) Participação e inclusão plena e efetiva na sociedade;*
- d) O respeito pela diferença e aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e humanidade;*
- e) Igualdade de oportunidade;*
- f) Acessibilidade;*
- g) Igualdade entre homens e mulheres;*
- h) Respeito pelas capacidades de desenvolvimento das crianças com deficiência e respeito pelo direito das crianças com deficiência a preservarem as suas identidades.*

A mesma convenção refere no Artigo 30.º o seguinte:

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:

- a) Têm acesso a material cultural em formatos acessíveis;*
- b) Têm acesso a programas de televisão, filmes, teatro e outras atividades culturais, em formatos acessíveis;*
- c) Têm acesso a locais destinados a atividades 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.*

Assim se verifica e constata uma preocupação constante com as pessoas com deficiência, nomeadamente:

Inclusão: Processo pelo qual a sociedade desenvolve mecanismos de transformação simbólico-operatória de forma a poder incluir, nos seus sistemas gerais, a globalidade dos cidadãos e, reciprocamente, cria condições para estes assumirem os seus papéis nas diferentes esferas da vida social.

Inclusão Social: Ação que combate a exclusão social, geralmente ligada a classes sociais, níveis educacionais, pessoas com deficiência, idosos ou minorias raciais entre outras, que não têm acesso a várias oportunidades na sociedade.

Integração: Processo de participação das pessoas na sociedade, desde que estas revelem e/ou desenvolvam as características e os requisitos necessários para se ajustarem aos sistemas e estruturas sociais gerais.

Hoje em dia, já existe uma progressiva tomada de consciência nas dimensões associadas ao turismo acessível para todos, tenta-se envolver a maior parte possível da população nas atividades consideradas genericamente de turismo e ou de lazer. O Turismo surge como potencial motivador da inclusão social, visando a ampliação da participação de todos na atividade turística.

1.5. Necessidades dos turistas com deficiência

As pessoas com deficiência, exigem atitudes e atendimento condizentes às suas necessidades. Dessa forma, acessibilidade é um direito universal (não apenas de pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida).

Ela gera resultados sociais positivos e contribui para o desenvolvimento inclusivo e sustentável, sua implementação é fundamental, dependendo, porém, de mudanças de cultura e atitude. As suas necessidades são:

- Respeito e dignidade no acesso aos serviços;
- Serviços de informação eficientes;
 - Informação precisa e integrada no que concerne aos serviços a dispensar;
 - Conhecimento das suas necessidades específicas, face aos serviços em oferta;
 - Transportes adequados;
 - Barreiras físicas eliminadas por forma a terem acesso a todas as infraestruturas turísticas;
 - Uniformização dos critérios e das normas de acessibilidade

1.6. Tipos de deficiência

É importante perceber as características de cada cliente, de forma a proporcionar um atendimento personalizado que responda às suas expectativas e necessidades. Neste contexto apresentam-se alguns tipos de deficiência:

Deficiência visual: As deficiências visuais podem surgir em qualquer idade, mas muitos caso de deficiência visual são de origem congénita, as pessoas com grave deficiência visual podem aprender Braille.

Deficiência auditiva: As deficiências auditivas, como acontece com as visuais, podem ocorrer em qualquer idade e podem estar relacionados com fatores de natureza hereditária ou congénita.

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

Incapacidades (dificuldades) de aprendizagem: A incapacidade de aprendizagem é permanente e irreversível, não podendo ser melhorada em termos de cura. Normalmente, alguém que apresente esta sintomatologia funciona a um nível significativamente inferior ao da respetiva idade cronológica.

2. RESTAURAÇÃO

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



Assim, o atendimento ao cliente - é um ato de atender, é dar, prestar atenção, tomar em consideração, acolher com atenção ou cortesia. É ter consideração, zelo, delicadeza, polidez. Essas são definições básicas que fazem toda a diferença no relacionamento com o cliente.

2.1. Prestação de serviço às pessoas com deficiência em restaurantes

Outro fator muito importante para a satisfação das pessoas com deficiência é a maneira com que estas são tratadas nos estabelecimentos.



Então, inicia-se agora uma lista de regras que colaboram para a satisfação e um atendimento correto e de qualidade.

- ✓ Um sorriso franco, seguido de um olhar nos olhos;
- ✓ O cumprimento deve ser feito com uma ligeira inclinação;
- ✓ O responsável pelo restaurante deve receber os clientes à entrada;
- ✓ Perguntámos-lhes a preferência do local onde gostariam de ficar instalados ou indicámos-lhes uma mesa;
- ✓ Estendendo a mão, incentivando os clientes a entrar;
- ✓ Ao chegar à mesa devemos puxar a cadeira;
- ✓ Dever-se-á auxiliar as pessoas idosas ou deficientes, tendo sempre alguma discrição.

2.2. Mobilidade condicionada

Sendo o Turismo um bem social, idealmente ao alcance de todos, este não deve excluir da sua prática qualquer grupo populacional. Contudo, em alguns casos, tal ainda não acontece, revelando-se, por vezes, uma prática inacessível a pessoas com mobilidade condicionada ou com outro tipo de limitações físicas.



Assim, deve-se ter em atenção:

- ausência de rampas de acesso (para ultrapassar degraus ou escadas);
- ausência de plataformas elevatórias e inexistência de intercomunicador ou botão de chamada;
- rampas demasiado inclinadas e por vezes sem corrimão e/ou com piso escorregadio ou irregular;
- portas estreitas ou pesadas ou com abertura incorreta (impossibilita a adequada utilização por pessoas em cadeira de rodas) ou com puxadores ou botões de abertura demasiado elevados.

2.3. O turista com deficiência

A qualidade do atendimento é um fator chave na imagem de uma organização, que tem impacto não só na fidelização dos clientes, mas também na motivação e bem-estar dos turistas.

Um destino acessível, no sentido lato do termo, é aquele que permite que todos os visitantes utilizem e desfrutem dos seus equipamentos e serviços de maneira equitativa (não discriminatória).

Contudo, no que toca ao atendimento dos turistas com limitações ou necessidades específicas, a maioria das empresas e entidades não está devidamente preparada, em parte devido à incerteza generalizada sobre como o fazer. Muitas vezes, o medo do desconhecido ou de fazer “mal” impele os gestores a evitar este mercado em vez de procurar formas de como enfrentar e aproveitar esses desafios.

Assim, deve-se ter em conta as seguintes necessidades:

- Respeito e dignidade no acesso aos serviços;
- Serviços de informação eficientes;
- Informação precisa e integrada no que concerne aos serviços a dispensar;
- Conhecimento das suas necessidades específicas, face aos serviços em oferta;
- Transportes adequados;
- Barreiras físicas eliminadas por forma a terem acesso a todas as infraestruturas turísticas;
- Uniformização dos critérios e das normas de acessibilidade.

Porém, no turismo, tal como no dia-a-dia, visitantes e residentes frequentam edifícios públicos e privados consoante as suas necessidades e interesses, mas a falta de acessibilidade de muitos deles, causa a muitas pessoas com limitações o receio de viajar para sítios desconhecidos.

3. Acessibilidade

As acessibilidades constituem uma condição essencial para o pleno exercício dos direitos das pessoas com deficiência e de todas as outras pessoas que experimentam uma situação de limitação funcional ao longo das suas vidas.

As acessibilidades abrangem um conjunto muito diverso de realidades que vão desde as ajudas técnicas ao acesso aos edifícios. Atendendo a que sem acessibilidade, as pessoas com deficiência não podem ser autónomas, nem utilizar os bens e serviços existentes na sociedade para todos, tem sido adotada legislação e planos de ação que obrigam as entidades públicas e privadas a garantir a acessibilidade nos espaços públicos, nos equipamentos coletivos e edifícios públicos, nos transportes, na informação e comunicação, incluindo as novas tecnologias de informação.

A acessibilidade pressupõe o acesso ao meio edificado, aos transportes, à comunicação e à informação. Não se reduz apenas a providenciar uma rampa para pessoas em cadeiras de rodas. Significa criar um meio em que todos, independentemente da situação física, psicológica ou sensorial de cada um, se sintam confortáveis ao usufruí-lo.

As pessoas que necessitam de um meio acessível formam um grupo heterogéneo e alargado, que inclui todas aquelas que têm qualquer tipo de deficiência, permanente ou temporária, os idosos, as crianças, os obesos, as grávidas, as pessoas que transportem objetos pesados, etc.

As pessoas com deficiência têm direitos iguais às demais pessoas quanto à plena participação na comunidade e, conseqüentemente, ao acesso a edifícios, às atividades de lazer, aos sistemas de transportes, à informação como ao direito a viajar. A deficiência não significa doença e não é diferente das outras.

Existem recomendações para os profissionais da restauração, que devem ter em consideração, nomeadamente:

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

Cada empresa turística ocupa um lugar único na cadeia de fornecimento do setor, com o seu próprio conjunto de relações comerciais, a sua carteira de clientes e os recursos humanos e materiais que pode aplicar a qualquer plano de desenvolvimento futuro.

Não existe uma fórmula simples que motive as empresas a avançar no sentido de estabelecer uma estratégia de turismo acessível, mas conclui-se que os empresários e gestores são motivados por uma combinação de fatores que influenciam as suas decisões.



É preciso definir programas de formação e sensibilização sobre atendimento ao cliente para gestores e funcionários no setor do turismo, hotelaria, restauração e transportes, de modo receberem adequadamente os visitantes.

4. CLASSIFICAÇÃO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

4.1. Pessoas cegas e com deficiência visual

A deficiência pode ser perspectivada de formas diversas, cada uma delas com potenciais de emancipação distintos para as pessoas com deficiência.

As deficiências visuais podem surgir em qualquer idade, mas muitos casos de deficiência visual são de origem congénita. Estas deficiências podem apresentar gravidade variável e normalmente determinam-se em termos de acuidade visual

As doenças dos olhos causam limitações do campo visual, resultando tipos de visão em “túnel” ou “telescópica”, por exemplo. Para as pessoas com deficiência visual as principais dificuldades estão na mobilidade, na orientação e na comunicação.

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



Necessidades

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

Formas de facilitar a comunicação com uma pessoa cega

- Pôr de lado os preconceitos ligados ao especto da pessoa com deficiência;
- Fazer incidir a sua atenção na pessoa, na sua funcionalidade e participação, e não na deficiência visual;

- Coloque-se junto à pessoa para que ela o possa identificar mais facilmente;
- Fale sempre diretamente para a pessoa com deficiência e não para o acompanhante;
- Pergunte se ela precisa de ajuda, mas não tome a iniciativa de ajudar sem perguntar previamente;
- Na informação escrita use letra maiúscula ou o Braille;
- Caso não se possa disponibilizar material áudio ou escrito, leia em voz alta, com um timbre de voz normal;
- Faça-se compreender através de palavras porque não é possível aprenderem a comunicação expressiva ou gestual;
- No cumprimento do que está legislado deverá aceitar sempre os cães-guia;

4.2. Pessoas surdas e com deficiência auditiva

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



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

Este tipo de deficiência é difícil de perceber de imediato, a menos que a própria pessoa a dê entender. É necessário também fazer a distinção entre pessoas surdas e pessoas com audição reduzida

Necessidades

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

Formas de facilitar a comunicação - recomendações para os profissionais de restauração

- Coloque-se em frente da pessoa de modo a que haja um contacto visual, com iluminação apropriada para permitir a leitura labial;
- Não cubra a sua boca com as mãos;
- Apresente-se sempre e explique ao que vem, e o que faz;
- Escolha um meio ambiente sossegado para comunicar;
- Esteja preparado para levar mais tempo ao estabelecer contacto para conversar;
- Fale para a pessoa, devagar, articulando bem as palavras e olhando-a diretamente;
- Fale em ritmo normal;
- Utilize frases curtas, palavras claras;

- Tenha à mão papel para poder comunicar por escrito;
- Certifique-se sempre de que a informação é bem compreendida;
- Dispense atenção especial em casos de emergência;

4.3. Pessoas com dificuldade de aprendizagem

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

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



O comportamento e as necessidades das pessoas com dificuldades de aprendizagem são muito diversificadas e relacionadas com o grau de deficiência. O respetivo grau de autonomia pode igualmente variar.

Necessidades:

- Relacionamento pessoal;



- Comunicação e comportamento amigáveis;
- Serem capazes de comunicar sem preconceitos;
- Serem tratados com afeição e de um forma natural, sem se demonstrar piedade indevida;
- Serem bem-vindas a participar plenamente nas atividades de lazer e entretenimento;
- Receberem particular atenção sempre que ocorram casos de emergência.

Formas de facilitar a comunicação - recomendações para os profissionais de restauração

- Seja compreensivo e tenha uma atitude amigável;
- Demonstre uma atitude desinibida e atenciosa;
- Expresse-se de modo claro e simples, utilizando a forma afirmativa;
- Não adote uma atitude infantil;
- Evite explicações longas e confusas;
- Seja concreto e certifique-se de que as suas explicações foram compreendidas;
- Leve o tempo que for necessário para comunicar;
- Esteja preparado para reações mais prolongadas;
- Coordene a sua atividade com a dos outros prestadores de serviços;
- Dispense uma atenção especial em caso de ocorrência de emergência.

4.4. Pessoas com mobilidade condicionada

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

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

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

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

As pessoas com deficiência física podem usar uma cadeira de rodas (elétrica ou manual) ou experimentarem dificuldades na marcha, utilizando por vezes, canadianas ou bengalas.



Necessidades

- Informação precisa e pontual sobre o grau de acessibilidade;
- Acesso total às infraestruturas e respetiva utilização;
- Ajudas técnicas para compensar os diversos problemas que possam surgir;
- Serem capazes de estabelecer e acompanhar o próprio ritmo;
- Receberem, ocasionalmente, assistência para subir escadas, caso seja de todo necessário;
- Receberem auxílio ao transportar bagagem ou embrulhos, etc.

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

Atitudes a desenvolver destinadas a facilitar a comunicação - recomendações para os profissionais de restauração

- Ponha de parte os preconceitos relacionados com a aparência de uma pessoa com uma incapacidade/deficiência;
- Identifique com o auxílio da própria pessoa quais as respetivas necessidades pessoais;
- Dê tempo ao tempo para que a pessoa se possa expressar sozinha;
- Dirija-se diretamente à pessoa e não ao seu acompanhante;
- Deixe que a pessoa expresse as suas próprias necessidades e não se antecipe;

5. NORMAS E OBRIGAÇÕES NA RESTAURAÇÃO

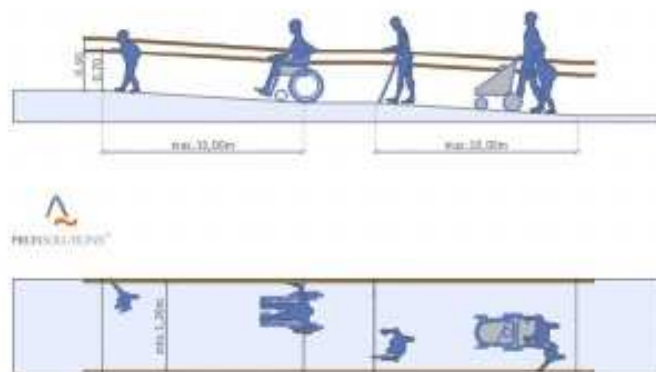
Esta questão específica diz respeito, em especial, à restauração e ao pessoal, portanto, é da maior importância que proporcionem aos clientes o máximo de autonomia e de independência, para tal:

- Em restaurantes “self-service”, as pessoas com necessidades especiais devem ser servidas à mesa, se o solicitarem;
- A altura das mesas deverá permitir o fácil acesso das pessoas em cadeiras de rodas;
- Os restaurantes com assentos fixos à mesa devem permitir espaços para utilizadores em cadeiras de rodas;
- As ementas normais dos restaurantes devem estar também em Braille.

Acesso ao estabelecimento

Escadas ou desníveis superiores devem ser compensados através de rampa.

Rampas de Acesso

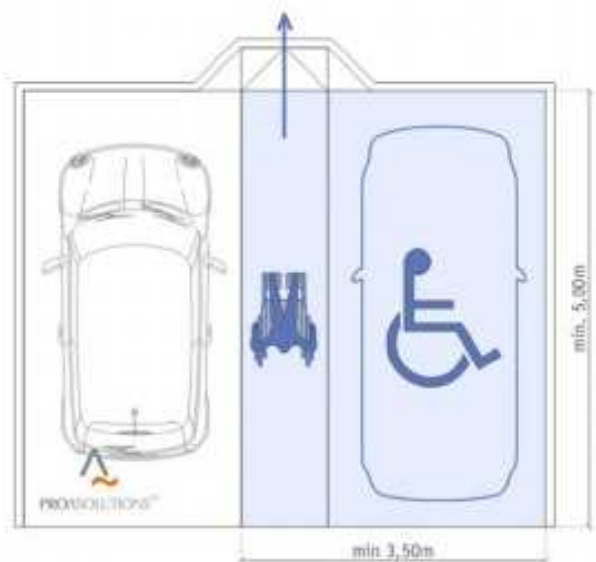


A lei permite o mínimo de 1,2m de dimensão da largura da rampa. Contudo, a largura ideal será de 1,5m, a qual permitirá uma mais fácil circulação.

As portas de acesso devem possuir largura livre suficiente para a passagem de uma cadeira de rodas, com puxadores ou outros meios a uma altura que permita o manuseamento por estes clientes (> 80 cm).

No estacionamento deverá ser previsto pelo menos um lugar (ou mais consoante a capacidade do estacionamento) devidamente assinalado com uma faixa livre lateral que permita entrar e sair do carro comodamente com a porta do veículo totalmente aberta.

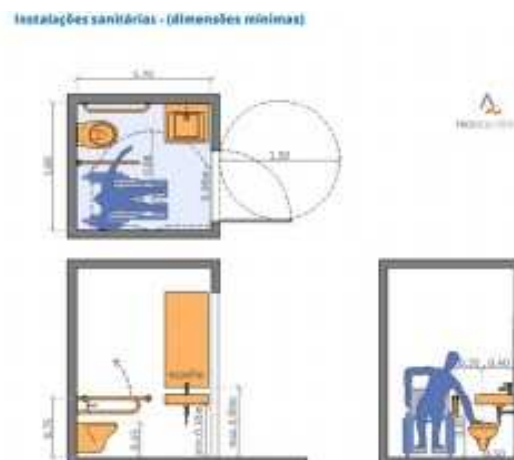
Estacionamento



Na entrada do empreendimento deve estar afixado de forma bem visível o símbolo internacional de acessibilidade.



Identificação tátil das várias instalações (entradas, saídas, instalações sanitárias, etc.).



Garantir o acesso seguro e confortável com as características do percurso acessível às diversas áreas comuns.

O pavimento das áreas acessíveis deve ser regular, estável e contínuo.

Os equipamentos de manuseamento (puxadores, trincos, botões de elevador, telefones públicos, etc.) devem ser de fácil utilização.

Os objetos salientes existentes nas paredes, pilares ou colunas, devem ser devidamente assinalados.

FIM



Bibliografia

Cunha, L., & Abrantes. A.(2013). Introdução ao Turismo (5º Ed.). Editor: Lidel.

Ferreira, V. H. M. (2007). Teoria Geral do Turismo: Design instrucional (2º Ed.). Edição – Livro Didático.

Sites consultados:

<http://www.idesporto.pt/DATA/DOCS/LEGISLACAO/doc159.pdf>

<http://www.inr.pt/content/1/1187/convencao-sobre-os-direitos-das-pessoas-com-deficiencia>

http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/Documents/Guia_boas_praticas_acessibilidades.pdf