



RIO

ABRACE a
DIFERENÇA

RECEBENDO O
TURISTA COM
DEFICIÊNCIA

STAFF

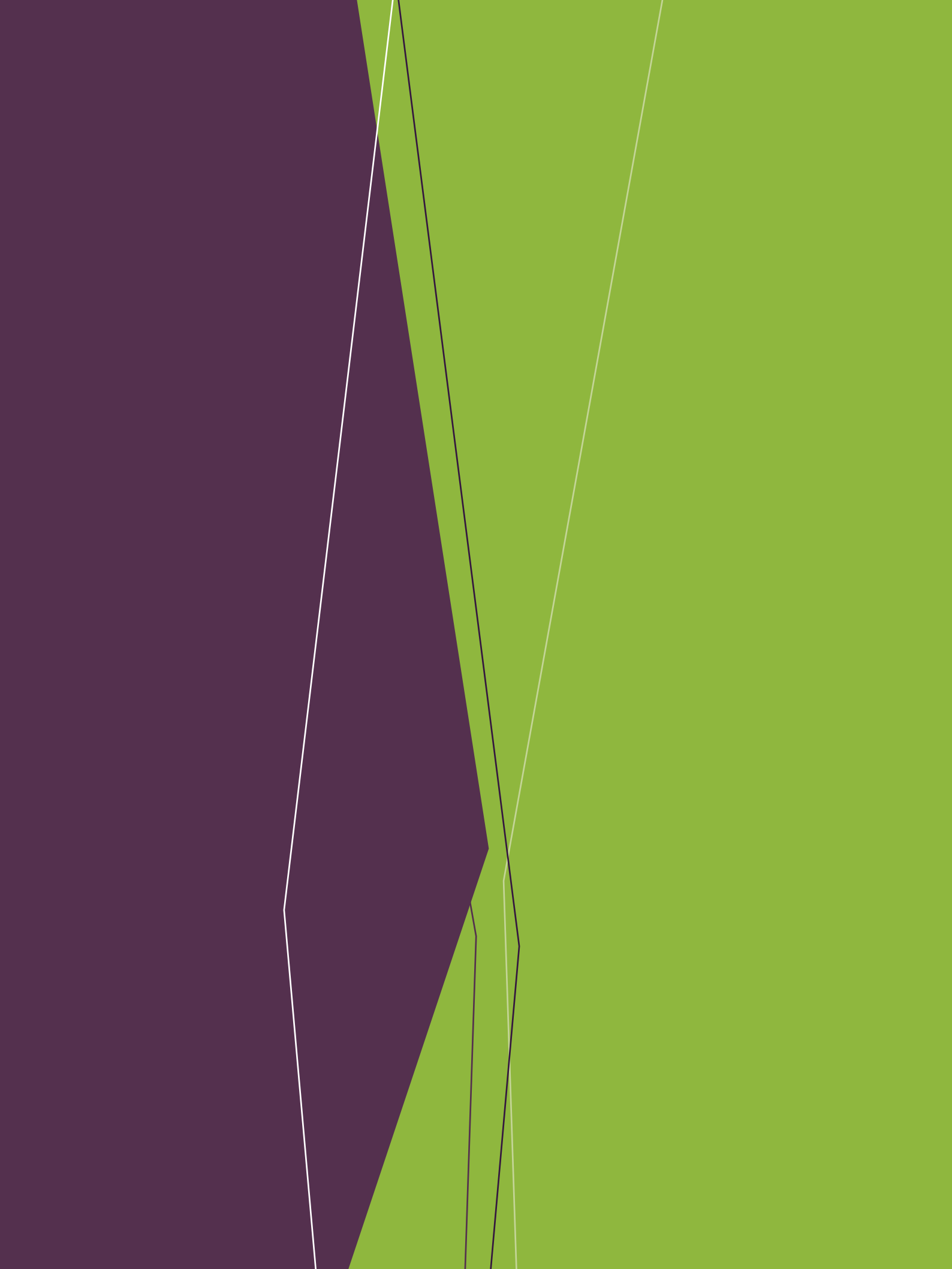




RIO

ABRACE a
DIFERENÇA

RECEBENDO O
TURISTA COM
DEFICIÊNCIA
STAFF



FICHA TÉCNICA

Presidenta da República

Dilma Rousseff

Vice- Presidente

Michel Temer

Ministra Chefe da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República

Ideli Salvati

Secretário Nacional de Promoção da Pessoa com Deficiência

Antonio José Ferreira

CVI-Rio:

Bernardo Salomão - Presidente

Lilia Martins - Vice-Presidente

Vanessa Goulart - Diretora Executiva

Coordenação Editorial:

Elisabeth Caetano

Lilia Martins

Renata Mattos

Sheila Salgado

Vanessa Goulart

Elaboração de conteúdo:

Adriana Guilherme

Juliana Fernandes

Vanessa Goulart

Revisão:

Tatiana Lutz

Diagramação e Arte

Letícia Melo

Aline Haluch | Studio Creamcrackers

Ilustrações

André Beltrão

As ilustrações de acessibilidade utilizaram de referência as Normas da ABNT e o CADERNO de Diretrizes Técnicas de Acessibilidade Rio 2016 – Versão 3 – Rio de Janeiro, 2014.

Rio de Janeiro | maio de 2014

© Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República - SDH/PR

Distribuição Gratuita

CARTA AOS PARTICIPANTES	6
O projeto: Rio Abrace a Diferença	10
Sobre as pessoas com deficiência	12
Conhecendo a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência	18
As pessoas. Quais são e quantas são?	20
Rio como destino turístico	22
Turismo Inclusivo	24
Direitos e deveres na hospitalidade	24
Oportunidade para o turismo	25
RECEBENDO O TURISTA COM DEFICIÊNCIA	29
Reserva	31
1. Procedimentos para receber uma reserva	31
2. Cancelamento de reservas	34
Recepção	35
1. Recebendo um hóspede com deficiência	36
1.1. No registro do hóspede (check-in)	36
1.2. Encaminhando ao apartamento	42
1.3. Apresentação do apartamento	44
Durante a estadia	45
1. Arrumando o quarto	46
2. No restaurante	47
Despedida e check-out	49

SUMÁRIO

ACESSIBILIDADE	50
Diretrizes gerais	51
Entrada e acessos	53
Lobby e recepção	53
Quartos	55
Banheiros	59
Espaços de lazer e serviços	63
Comunicação e informação	65
1. Símbolos internacionais	65
2. Sinalizações	66
2.1. Sinalização tátil	67
Segurança	68
Recursos complementares: tecnologia assistiva/ ajudas técnicas	69
1. Tecnologia assistiva	70
2. Produtos	70
3. Serviços	70
Braille	71
Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS)	73
REFERÊNCIAS	74

The image features an abstract geometric design. On the left side, there is a white triangular shape pointing towards the right. This shape is bordered by thin, light green lines. The rest of the image is a solid, deep purple color. The text 'CARTA AOS PARTICIPANTES' is written in a light green, sans-serif font on the purple background.

CARTA AOS
PARTICIPANTES

Vivemos na cidade do Rio de Janeiro, onde o Turismo predomina, tanto nacional quanto internacional, em razão das belezas naturais e da cultura baseada na força criativa e inovadora da população. Por isso, o Rio serve como referência para o resto do país, influenciando as artes, a música, o esporte e a cultura.

Atualmente, o Rio encontra-se na iminência de sediar grandes eventos internacionais no campo esportivo, atraindo o olhar mundial para a realização da Copa do Mundo, em 2014, e das Olimpíadas e Paralimpíadas, em 2016.

Para o sucesso destes eventos, devemos pensar na recepção de turistas vindos de todo o mundo, considerando a diversidade que esta população apresenta, não só em termos de cultura, história, religião, nacionalidade, língua e nível socioeconômico, como também em termos de condições físicas, sensoriais e intelectuais.

Certamente, o universo de profissionais que compõe a rede hoteleira da Cidade lida com a realidade diária de atender a um público que se caracteriza pelas diferenças, o que demanda atendimentos diferenciados em razão de necessidades específicas.

A deficiência também faz parte da diversidade humana, portanto, cada vez mais devemos contar com a presença das pessoas com deficiência como participantes do turismo em geral. Estas desfrutam de melhor qualidade de vida e de autonomia, o que possibilita que possam viajar por conta própria, seja a trabalho, participando de reuniões, seminários ou congressos, seja a passeio, incluindo, neste caso, os roteiros turísticos nacionais e internacionais tradicionais ou, até mesmo, os de aventura.


Conhecendo esta realidade e desejando ampliar as possibilidades de expansão do Turismo Inclusivo no Brasil, o CVI-Rio conta com a parceria da Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos Humanos da Pessoa com Deficiência na condução do projeto Rio Abrace a Diferença, que tende a ganhar força e a repercutir em níveis mais abrangentes, ao conferir a chancela de um órgão federal ao referido projeto.

A presente publicação, direcionada para a Rede Hoteleira do Rio de Janeiro, pretende oferecer subsídios a seus profissionais para o planejamento, a recepção e a prestação de serviços direcionados para o público específico das pessoas com deficiência, agregando noções e princípios às experiências já vivenciadas na prática.

Lilia Pinto Martins
Vice-Presidente CVI-Rio



SEJA
BEM-VINDO!



Com a sua presença, esperamos qualificar os profissionais de Turismo do Rio de Janeiro para que tenham uma atitude positiva diante da pessoa com deficiência, contribuindo para a melhoria da qualidade do atendimento prestado.

Nos próximos anos, em razão da crescente exposição do Brasil no cenário mundial de Turismo e, principalmente, da Copa do Mundo, Olimpíadas e Paralimpíadas, certamente vamos receber ainda mais turistas em nossa Cidade. Além disso, sabemos que os desafios enfrentados em uma viagem são comuns a todos, sejam referentes à adaptação, ao idioma, aos costumes locais ou a qualquer diferença de rotina.

Diante desses fatos, devemos nos esforçar para que nossos visitantes sejam bem recepcionados e se sintam acolhidos em nossa Cidade.

Vamos fazer a nossa parte!



O PROJETO:
RIO ABRACE A
DIFERENÇA

Nosso objetivo é orientar os profissionais da área de Turismo quanto ao atendimento às pessoas com deficiência e promover o Turismo Inclusivo no Rio de Janeiro.

Pretendemos contribuir para um atendimento de qualidade, assim como para a valorização e o reconhecimento das pessoas com deficiência, que atualmente constituem uma parcela significativa do mercado.

Objetivos Específicos

- Identificar pontos na comunicação e relacionamento que possam ser melhorados, orientando os profissionais de hospitalidade no atendimento à pessoa com deficiência, visando desenvolver as melhores práticas na prestação de serviços;
- Sensibilizar e informar sobre as diversas particularidades que envolvem a deficiência, buscando o atendimento com qualidade;
- Orientar sobre acessibilidade, adaptações necessárias nos estabelecimentos, facilidades físicas e de comunicação para receber pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, observando os princípios do desenho universal, que propõem soluções voltadas ao atendimento do maior número possível de pessoas.

The image features a large, abstract graphic on the left side, composed of overlapping green and white geometric shapes and lines. The green shapes are primarily triangles and polygons, some of which are filled with a solid green color, while others are defined by thin white outlines. The lines are thin and intersect to form a complex, layered pattern. The right side of the image is a plain white background.

SOBRE AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

As pessoas são diferentes. Isso pode ser nitidamente percebido por uma variedade de características e circunstâncias. Estas diferenças são infinitas e podem ser ditadas por qualidades pessoais ou por características relativas ao contexto histórico, econômico e sociocultural de cada indivíduo.

Já é uma característica do Turismo lidar com esta diversidade, em âmbito mundial.

Tal atividade é responsável por receber diferentes pessoas, de diversas regiões de um país ou de países distintos, com culturas e costumes variados. Apresentar a riqueza e os atrativos, fazer com que diferentes pessoas sejam bem acolhidas e tenham melhor experiência em uma cidade é a missão de quem trabalha nessa área.

As pessoas com deficiência fazem parte dessa diversidade. Entre elas, também, há uma heterogeneidade considerável, tanto em suas deficiências como nas demais características pessoais. É preciso ressaltar que esta peculiaridade (deficiência) é transversal ao ser humano, podendo ocorrer em qualquer pessoa independentemente da idade, gênero, raça, nível de instrução ou classe econômica.

As relações devem ser construídas de forma personificada. Com relação às pessoas que apresentam algum tipo de deficiência, sugerimos algumas recomendações para melhorar, ainda mais, o relacionamento. Com mais informação, o contato entre as pessoas, com e sem deficiência, pode fluir de forma muito mais natural.

As deficiências podem ser caracterizadas como temporárias ou permanentes, progressivas, regressivas ou estáveis, intermitentes ou contínuas. Podemos encontrar, em cada deficiência, diferentes graus de comprometimento, constituindo-se como leves ou graves, e ainda, variando ao longo do tempo.

De modo geral, podemos classificar as pessoas com deficiência em diferentes grupos: visual, auditiva, física, intelectual e múltipla. Vamos conhecer, abaixo, algumas características desses grupos:

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA

A deficiência física, que pode ser congênita ou adquirida por doença ou acidente, resulta de uma disfunção física ou motora. Tal deficiência pode ser temporária ou permanente e, dependendo da respectiva causa, assume diferentes graus de comprometimento. Pode, também, decorrer de lesões neurológicas, neuromusculares ou ortopédicas, afetando o indivíduo no que diz respeito à sua mobilidade e coordenação motora.

Do conjunto de produtos de apoio disponíveis, destacam-se as muletas, os andadores, as bengalas e as cadeiras de rodas manuais e motorizadas.

RECURSOS INDICADOS AO ATENDIMENTO ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA:

- Sempre forneça informações precisas e atuais sobre o grau de acessibilidade do ambiente para onde se dirigem, por exemplo, se existem degraus, rampas, elevadores, qual a largura das portas, sobre a existência de instalações sanitárias adaptadas e outras;
- Facilite o acesso total à infraestrutura do local e forneça informações sobre a sua respectiva utilização;
- Informe sobre as ajudas técnicas e produtos de apoio disponíveis, como cadeiras de banho, plataformas elevatórias e etc., de forma a compensar as diversas barreiras que possam existir;
- Antes de ajudar, pergunte se a pessoa com deficiência precisa de auxílio e qual o melhor modo de proceder;
- Não empurre a cadeira de rodas sem o conhecimento e o consentimento da pessoa e não segure o braço de uma pessoa que usa muletas pensando em ajudá-la. Isso pode provocar inseguranças e desconfortos;
- Respeite o ritmo das pessoas com mobilidade reduzida, ofereça ajuda e informe sobre os locais e assentos ao longo do percurso para descanso;
- Utilize as superfícies antiderrapantes para evitar quedas;
- Ofereça sua ajuda para transportar as bagagens;
- Sente-se, quando mantiver uma longa conversa com uma pessoa em cadeira de rodas: é desconfortável ficar olhando por muito tempo para alguém que esteja de pé;
- Em caso de emergência, dê atenção prioritária.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

A deficiência visual é a perda ou redução da capacidade visual, com caráter definitivo, não sendo capaz de ser corrigida com o uso de lentes, tratamento clínico ou cirúrgico.

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

As pessoas com limitações visuais podem aprender o Braille, o que lhes permite acesso à informação, utilizando os caracteres próprios daquela escrita. Além do Braille, existem tecnologias de áudio com a mesma função. Para as pessoas com baixa visão, alguns recursos como lupas e materiais com fontes ampliadas e cores contrastantes podem auxiliar.

RECURSOS INDICADOS AO ATENDIMENTO ÀS PESSOAS CEGAS OU COM BAIXA VISÃO:

- Mantenha contato com base na troca contínua de informação oral;
- Ao dar-lhes orientação, seja preciso. Descreva, de forma clara, o meio físico que as rodeiam, informando, de forma objetiva, para onde devem dirigir-se: direita ou esquerda, para cima ou para baixo, assim como os desníveis e obstáculos existentes;
- Não tome a iniciativa de conduzir o cego pelo braço, principalmente, sem a autorização dele;
- Forneça a possibilidade de o cego tocar nos objetos ou pessoas para uma melhor identificação;
- Escolha um lugar com uma iluminação e contrastes apropriados de forma que seja possibilitado um maior grau de autonomia para a pessoa com baixa visão;
- Sempre permita a entrada do cão-guia. As pessoas precisam saber que o animal é treinado para assumir comportamento adequado, sendo permitido seu acesso a qualquer ambiente frequentado pela pessoa com deficiência visual;
- Providencie materiais de apoio, como audioguias, informações em Braille e outros;
- Informe com quem a pessoa cega está falando e quem está presente;
- Em caso de emergência, dê atenção prioritária.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA

A deficiência auditiva pode se manifestar em qualquer idade, estando relacionada a fatores de natureza hereditária ou congênita (má formação/alterações morfológicas). Pode, ainda, ser decorrente de alterações que se manifestam no nascimento ou provocada por doenças ou acidentes. A consequência mais grave da deficiência auditiva é a dificuldade de comunicação relacionada com o desenvolvimento da fala e da língua.

Muitos dos que têm dificuldades auditivas podem, igualmente, ter mais dificuldade na compreensão e na expressão oral.

As pessoas com deficiência auditiva podem ser oralizadas, ou fazer leitura labial, o que lhes permite compreender a língua falada através da leitura dos movimentos dos lábios do seu interlocutor, ou ainda, comunicar-se por meio de gestos. No Brasil, utiliza-se a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), sendo considerada a segunda língua oficial em nosso país. Internacionalmente, utiliza-se a Língua de Sinais Internacional, denominada Gestuno (designação de origem italiana que significa União das Línguas de Sinais).

Dependendo do grau de comprometimento da audição, as próteses auditivas ou outros equipamentos de apoio, com o auxílio de sinais luminosos, podem minimizar as limitações dessas pessoas.

RECURSOS INDICADOS AO ATENDIMENTO ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA:

- Mantenha contato visual constante com o interlocutor;
- Escolha um lugar com uma boa iluminação para que seja feita a leitura labial;
- Fale sempre de frente para pessoa com deficiência auditiva, utilizando-se, ainda, de expressões faciais que reforcem a comunicação;
- Articule bem as palavras, falando pausadamente, mas sem gritar;
- Conheça e estude o básico da LIBRAS e/ou o Código de Sinais Internacional;
- Forneça a possibilidade de se utilizar um meio alternativo de informação e comunicação, caso não haja compreensão;
- Utilize a escrita ou alguns sinais simples, criando uma linguagem própria que sirva para uma comunicação básica com o surdo;
- Em caso de emergência, dê atenção prioritária.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

A *deficiência intelectual* é caracterizada por problemas que ocorrem no cérebro causando algumas dificuldades na aprendizagem, na capacidade de pensar abstratamente e na adaptação a novas situações. Em todas estas situações, o conjunto de processos como memória, categorização, aprendizagem e solução de problemas, capacidade linguística ou de comunicação, são afetados.

RECURSOS INDICADOS AO ATENDIMENTO ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL:

- Tenha um relacionamento interpessoal apropriado:
- A pessoa com deficiência intelectual não deve ser infantilizada, mas tratada de acordo com a sua idade, como adolescente ou adulto;
- Não subestime sua capacidade de compreensão. Apenas, considere que a pessoa pode levar mais tempo ou agir de modo mais vagaroso para determinadas funções;
- Não se precipite: permita que a própria pessoa se faça entender e que realize, por conta própria, o que deve ser feito;
- Dê informações simples, objetivas e diretas, acompanhando a pessoa, se for o caso, de forma a orientá-la;
- Utilize uma simbologia fácil de entender – e perceber – em qualquer parte (desenhos e pictogramas);
- Em caso de emergência, dê atenção prioritária.

CONHECENDO A CONVENÇÃO SOBRE OS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, bem como seu Protocolo Facultativo, aprovada pela Assembleia Geral da ONU em dezembro de 2006 e assinada em março de 2007, em Nova York, foi ratificada no Brasil pelo Decreto Legislativo nº 186/2008 e pelo Decreto Federal nº 6.949/2009, com equivalência de emenda constitucional, valorizando a atuação conjunta entre sociedade civil e governo, em um esforço democrático e possível.

Esse documento orienta sobre os direitos das pessoas com algum tipo de deficiência, bem como sobre os deveres dos profissionais que os atendem.

“Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas.”

Tal conceito traz uma quebra de paradigma quando leva em conta o impacto do ambiente sobre a deficiência. Esta, como limitação funcional, não é uma condição médica: é o resultado da interação de deficiências físicas, sensoriais ou intelectuais com o ambiente físico-cultural e com as instituições sociais.

Quando uma pessoa tem uma condição que limita alguns aspectos do seu desempenho, isto se converte em uma situação de ‘deficiência’ - no sentido funcional - se são enfrentadas barreiras humanas, físicas, culturais ou de acesso aos serviços de saúde, educação, emprego e lazer, entre outros.

Isso quer dizer que a definição de ter ou não uma deficiência depende menos das condições físicas, sensoriais ou intelectuais das pessoas, e mais de como a sociedade organiza o ambiente para atender à população em geral.

Assim, a deficiência, no sentido de limitação funcional, é um produto da interação entre as condições individuais e as limitações do meio. Esse ‘modelo social’, na definição

de deficiência, contrasta com o antigo 'modelo médico', cujo foco era a condição clínica da pessoa.

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, em seu artigo 1 sobre Propósito, diz:

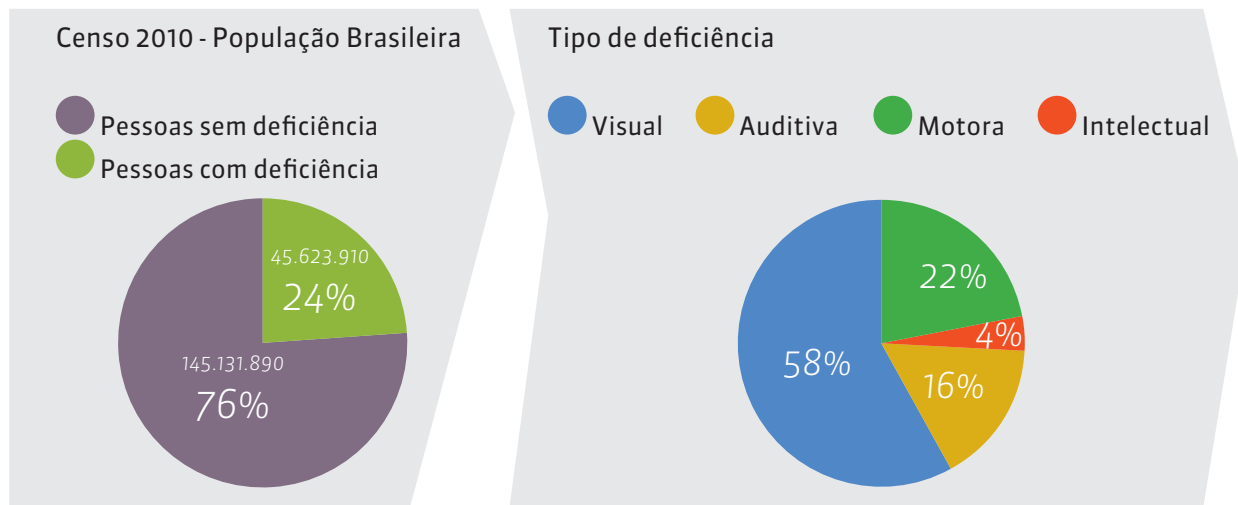
“A Convenção visa promover, proteger e assegurar o exercício pleno e equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência e promover o respeito por sua dignidade inerente.”

PRINCÍPIOS:

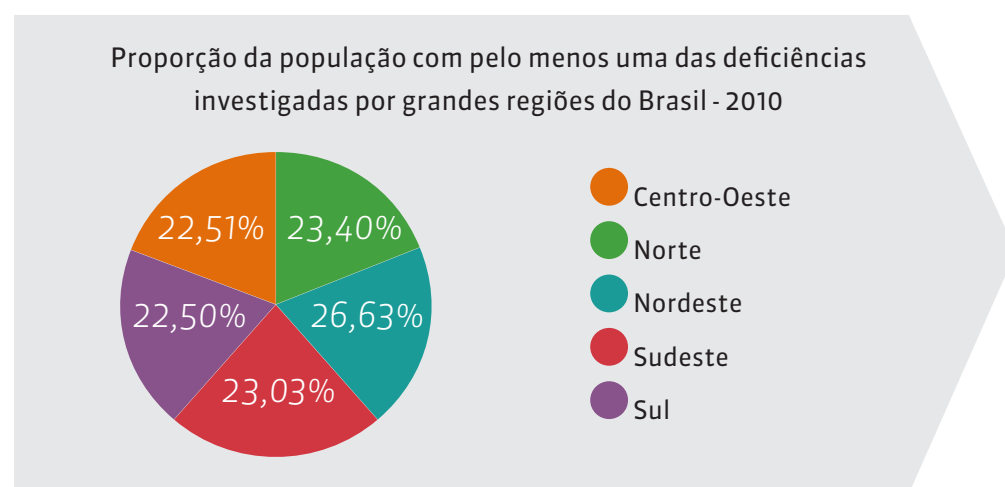
- 1.** O respeito pela dignidade inerente, a autonomia e independência individuais, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas;
- 2.** A não discriminação;
- 3.** A plena e efetiva participação e inclusão na sociedade;
- 4.** O respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade;
- 5.** A igualdade de oportunidades;
- 6.** A acessibilidade;
- 7.** A igualdade entre o homem e a mulher;
- 8.** O respeito pelo desenvolvimento das capacidades das crianças com deficiência e pelo direito das crianças com deficiência de preservar sua identidade.

AS PESSOAS. QUAIS SÃO E QUANTAS SÃO?

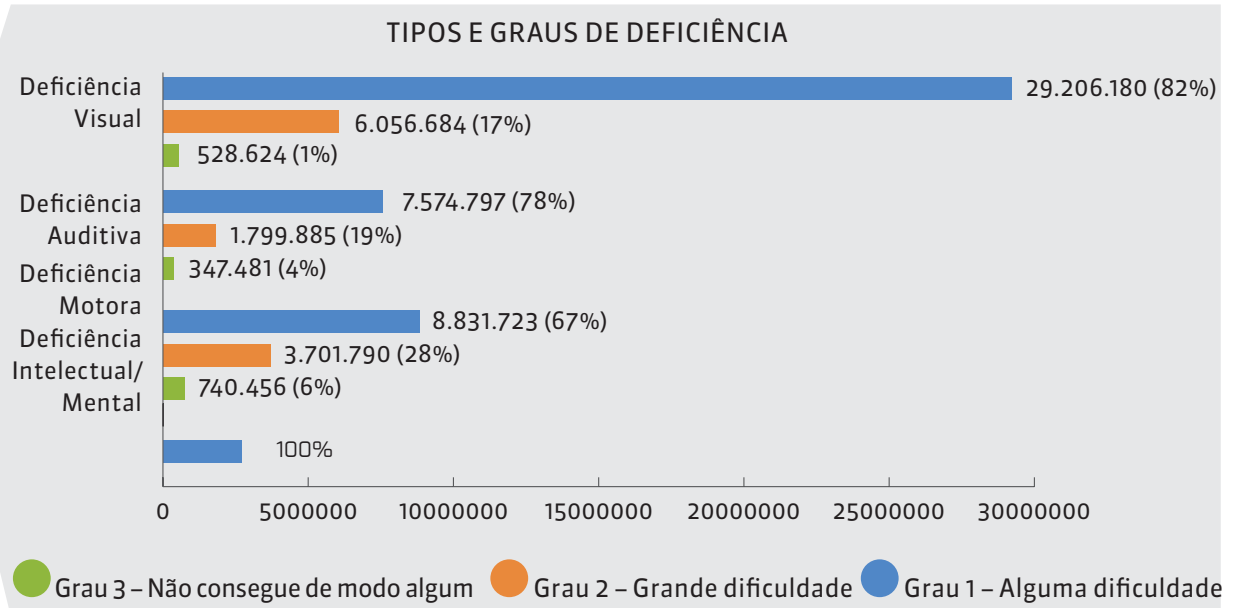
Nos dois últimos Censos, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) utilizou uma nova metodologia para a coleta de dados, qualificando como pessoas com deficiência aquelas que apresentam alguma ou grande dificuldade ou que não conseguem, de modo algum, ouvir, enxergar ou caminhar, e ainda, as que têm alguma deficiência intelectual.



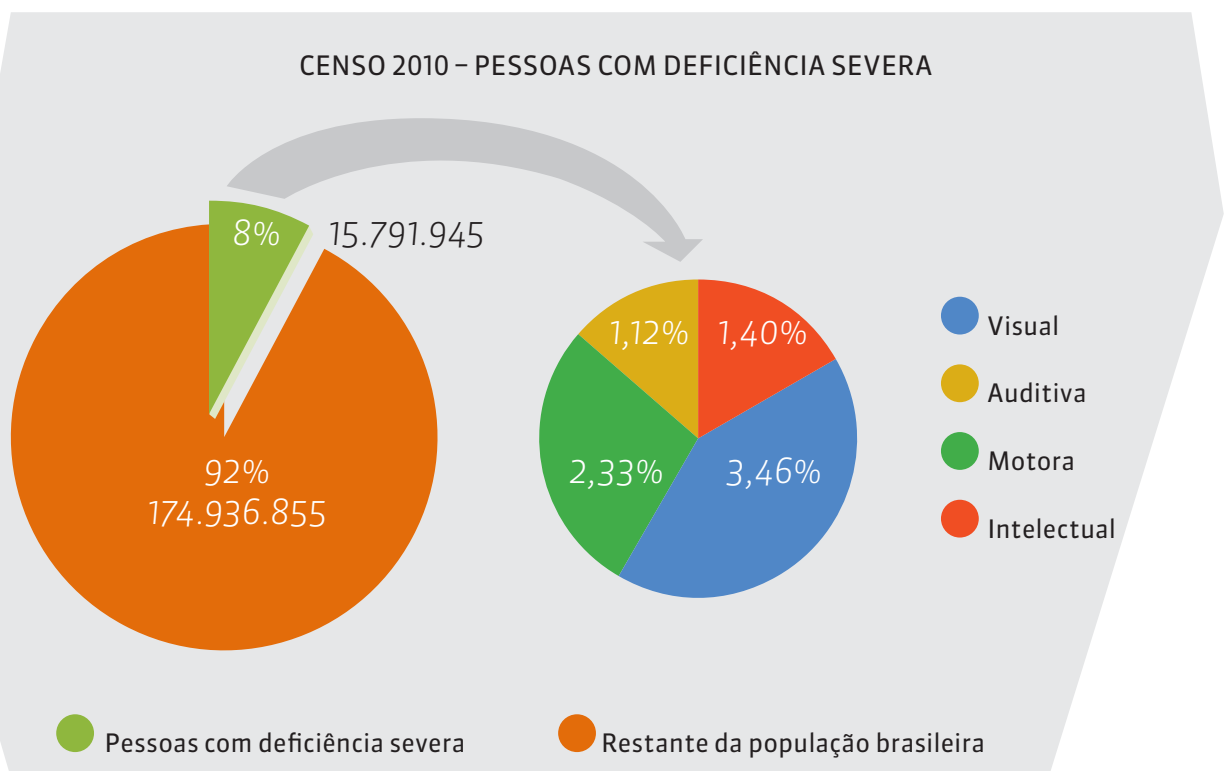
Destas, 55,6% são mulheres e 43,4% são homens e estão distribuídas de maneira homogênea pelo país, segundo dados levantados pelo CENSO 2010.



Dentro deste conceito de pessoa com deficiência, o IBGE também o segmentou em pessoa com deficiência severa, considerando as que declararam ter grande dificuldade ou que não conseguiam enxergar, ouvir ou caminhar de modo algum, e as que declararam possuir deficiência mental/ intelectual. Essa parcela da população é a que mais se aproxima da visão 'clássica' de pessoa com deficiência que historicamente conhecemos.



Somando os dois graus que formam o grupo de pessoas com deficiência severa, chegamos a 8,3% da população brasileira, distribuídas da seguinte maneira entre os tipos de deficiência:



Nessa publicação, utilizaremos o termo *pessoa com deficiência* para designar a parcela da população caracterizada pelo CENSO como pessoa com deficiência severa.



RIO COMO
DESTINO TURÍSTICO

Tradicionalmente, o principal destino turístico mundial é a Europa, onde o crescimento anual de visitantes gira em torno de 4% ao ano.

Em 2012, o turismo brasileiro cresceu 6%, dois pontos percentuais acima da média anual mundial. Os serviços são elogiados em quesitos como hospitalidade, gastronomia e hotelaria.

O Rio de Janeiro foi o Estado que mais aumentou o fluxo de turistas nos últimos anos, chegando a um crescimento de 11,4% em 2012, quase três vezes mais que o crescimento mundial. Isso demonstra que a capital tem vocação turística, e que devemos nos preparar para o aumento destes números.

Além da Copa do Mundo de Futebol, o Rio recebeu a missão de realizar os Jogos Olímpicos e Paralímpicos. Pela primeira vez, o maior evento esportivo do mundo será realizado na América do Sul. Os Jogos são uma excelente oportunidade para conscientizar a população e os governos dos países do nosso continente sobre a importância da acessibilidade universal.

Eventos desse porte, especialmente as Olimpíadas e Paralimpíadas, são uma oportunidade ímpar para motivar investimentos em melhorias no atendimento à diversidade de hóspedes que um evento como esse atrai.

Para os Jogos Paralímpicos são esperados mais de 4.200 atletas de 150 nações ao redor do mundo. Os atletas e suas delegações têm como dinâmica vir ao país antes dos jogos para ambientação, e uma vez já estando no destino, costumam estender a estadia por mais tempo ao finalizar sua participação nos jogos.

Para recebê-los, o Comitê Olímpico precisa de, aproximadamente, 450 habitações acessíveis e adaptáveis, e hoje, temos menos de 50 habitações que contemplam os parâmetros necessários. O desafio é grande, assim como também é real a oportunidade de se investir com um retorno garantido, uma vez que a demanda existe.

Somam-se a essa demanda os familiares, acompanhantes e todos os turistas com deficiência que virão estimulados a participar da experiência e presenciar seus pares realizando feitos memoráveis! E, uma vez tendo sido bem recebido, o turista divulga as informações e aumenta a procura pelo país.

Se o seu hotel contribuir para tornar essa experiência ainda mais agradável, pode contar com um cliente fiel e um agente multiplicador para o sucesso da sua empreitada.

TURISMO INCLUSIVO

Lidar com pessoas é uma característica do trabalho na hotelaria e nos diversos estabelecimentos turísticos. E isso significa

lidar com a diversidade, representada pelas mais diferentes formas: raças, culturas, idades, religiões e ideologias. É vasta a heterogeneidade humana e a pessoa com deficiência é um dos elementos que compõe este universo.

Pessoas com deficiência são, antes de tudo, PESSOAS. E pessoas como quaisquer outras: com protagonismos, peculiaridades, contradições e singularidades. São indivíduos que lutam por seus direitos, que valorizam o respeito pela dignidade, pela autonomia individual, pela plena e efetiva participação e inclusão na sociedade e pela igualdade de oportunidades, evidenciando, portanto, que a deficiência é apenas mais uma característica da condição humana.

Direitos e Deveres na Hospitalidade

Poder viajar, hospedar-se em um hotel que ofereça condições de acesso, ser bem atendido, conhecer e usufruir o que a cidade dispõe é um DIREITO das pessoas com deficiência. Criar condições para que esse direito possa ser exercido é o nosso DEVER!

A acessibilidade às edificações de uso público, coletivo ou privado deve ser garantida às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, conforme o Decreto Federal 5.296/2004 e executada conforme as recomendações contidas na NBR 9050/2004, da ABNT.

De acordo com a Norma Técnica, os diversos meios de hospedagem são considerados edificações de uso coletivo. Pelo menos 5% do total de dormitórios devem ser acessíveis, sendo o mínimo ao menos um dormitório acessível. Estes dormitórios não devem estar isolados dos demais, mas distribuídos em toda a edificação, por todos

os níveis de serviços e localizados em rota acessível. Recomenda-se, além disso, que outros 10% do total de dormitórios sejam adaptáveis.

E não só os dormitórios, mas toda a edificação em si - suas áreas de uso comum e dependências - devem seguir as recomendações para a acessibilidade voltadas para a edificação de uso coletivo.

Desta forma, deve ficar claro que o hóspede com deficiência tem o direito de circular por todos os ambientes e usufruir de todos os serviços que o hotel oferece a qualquer outro hóspede.

Seguindo o mesmo princípio, as necessidades desses hóspedes vão além das instalações físicas do hotel, questões sobre relacionamento, como a comunicação, recursos e equipamentos para a sua estadia devem ser prontamente atendidas.

Oportunidade para o Turismo

O Turismo Inclusivo não deve constituir uma questão da exclusiva competência das autoridades públicas. A sua promoção e fomento deve ser, também, uma prerrogativa dos agentes do setor: operadores turísticos, agências de viagens, fornecedores de transporte, hotelaria e gestores dos recursos turísticos.

O Turismo Inclusivo é, para além de uma responsabilidade coletiva, uma oportunidade de negócio e uma vantagem competitiva.

Anualmente, cresce a quantidade de pessoas com deficiência que fazem turismo, assim como aumenta o nível de exigência quanto à acessibilidade e à qualidade dos serviços prestados pelos locais visitados.

De acordo com um estudo recente do economista Rodrigo Ventura, da Macroplan Consultoria, sobre as principais tendências de consumo dos próximos 20 anos, dois perfis, em especial, nos chamam a atenção:

1. Consumo +60: aumento da demanda por produtos e serviços orientados ao consumidor com mais de 60 anos em virtude do envelhecimento populacional;

2. Consumo em nichos: aumento da procura por serviços e produtos direcionados a mercados (públicos) específicos (pessoas com deficiência, GLS e afrodescendentes, entre outros).

Também, as estatísticas do Censo 2000 do IBGE apontam um acréscimo de 17,8% no número de brasileiros com mais de 60 anos comparadas com o Censo 1991. Em 1991, o Brasil tinha 10,7 milhões de idosos e passou a ter 14,6 milhões em 2000. Já em 2004, esse número chegou a 17,6 milhões e, em 2008, 21 milhões de pessoas viviam no Brasil com idade acima de 60 anos.

Este crescimento não foi apenas em números absolutos, mas também em porcentagens sobre o total da população brasileira, saltando de 7,3% em 1991 para 8,6% em 2000, chegando a 9,7% em 2004, e atingindo 11,1 % em 2008. Segundo o IBGE, em 2020, o grupo de idosos já será de quase 30 milhões de pessoas.

Por trás deste movimento, encontra-se o expressivo aumento da longevidade da população brasileira, ou seja, a população brasileira está crescendo e envelhecendo. Em apenas 24 anos (1980-2004), a expectativa de vida, ao nascer, aumentou em nove anos. A média de vida passou de 62,2 anos em 1980, para 71,7 anos em 2004, e 72,9 em 2008.

Nesse sentido, o envelhecimento populacional trará impactos significativos para diversos setores, uma vez que esta faixa da população possui demandas próprias, muitos ainda com vida economicamente ativa e preocupados em viver mais e melhor.

A renda mensal dessa faixa etária tem crescido significativamente. Estima-se que o rendimento dos idosos passará de 16 bilhões de reais em 2006 para 25 bilhões de reais em 2020. Todo bem ou serviço que possa contribuir para uma melhor qualidade de vida dessas pessoas têm um mercado potencial bastante elevado.

Podemos perceber que há uma interseção entre a deficiência e o envelhecimento. É inegável que, atualmente, há uma expectativa de vida maior para as pessoas com deficiência que estão envelhecendo com melhor qualidade de vida, contrariando a realidade de 30 ou 40 anos atrás.

Acreditamos que essa mudança tenha ocorrido como resultado dos avanços da medicina, devido à melhoria no acesso aos serviços de reabilitação e a mais oportunidades de profissionalização e emprego. Consequentemente, ampliam-se as condições de consumo e renda.

Por outro lado, ainda que as pessoas, de modo geral, estejam alcançando uma maior longevidade com melhor qualidade de vida e saúde, é notório que, quanto mais avançarmos em idade, é provável que nossa visão, audição ou mobilidade sejam afetadas.

Já as pessoas com deficiência, como vimos pelos dados do último Censo 2010 do IBGE, somam uma fatia significativa da população brasileira. Trata-se de um mercado consumidor que movimenta anualmente mais de R\$ 1 bilhão, sendo R\$ 100 milhões só com vendas de cadeiras de rodas e mais R\$ 400 milhões no comércio de automóveis, com isenção de impostos e adaptações veiculares.

Com seus direitos assegurados pela Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência de 2007 e a crescente inserção no mercado de trabalho, as pessoas com deficiência conseguem dispor de uma renda mensal ampliada que lhes permite consumir bens e serviços diversos.

Em maio de 2013, em uma audiência da Comissão de Turismo e Desporto da Câmara dos Deputados Federais, especialistas afirmaram que pessoas com deficiência incluem o Turismo entre suas prioridades, mas enfrentam barreiras nas atividades de lazer. A intenção desses clientes esbarra em problemas de acessibilidade nos hotéis, restaurantes, rodoviárias, aeroportos e nos próprios pontos turísticos.

Enquanto o cume de Machu Picchu, no Peru, já é acessível a um tetraplégico, o Brasil reúne apenas casos isolados de pontos turísticos acessíveis: em Bonito, no Mato Grosso do Sul, os profissionais de turismo são treinados para receber as pessoas com deficiência; as jangadas adaptadas existentes em algumas praias de Pernambuco e Alagoas; e a cidade de Socorro, no interior do Estado de São Paulo, que disponibiliza uma grande oferta de hotéis e pontos turísticos acessíveis, incluindo esportes radicais, sendo considerada uma referência para o segmento.

Atualmente, apenas 1,5% dos quartos de hotéis são acessíveis nas grandes capitais do país, quando a recomendação, como já foi visto, é de 5% para cada hotel.

No último Relatório Mundial sobre Deficiência lançado em 2011 pela ONU e elaborado pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e pelo Banco Mundial, fora revelado que mais de um bilhão de pessoas, em todo o mundo, apresenta algum tipo de deficiência, movimentando recursos volumosos no Turismo.

Em estudo realizado na Alemanha por um estudioso chamado Neumann, "3,64 milhões de indivíduos com restrições de mobilidade viajam periodicamente, representando um potencial de consumo considerável."

Já nos Estados Unidos, segundo pesquisas de Zografopoulos, "pessoas com deficiência gastam US\$13,6 bilhões com turismo todo ano, e quase 70% dos adultos com deficiência viajam, pelo menos, uma vez a cada dois anos. Dentro desses 70%, existe ainda um subgrupo de 20% que viaja seis vezes a cada dois anos, no mínimo." Como vantagens, este segmento de clientes revela preferência pela baixa temporada, boa fidelidade e razoável efeito multiplicador, pois um turista com deficiência dificilmente viaja sozinho.

A partir dos dados apresentados, fica claro que existe uma demanda reprimida, e assim um grande potencial de crescimento para o setor turístico que investir em produtos e serviços diferenciados para esses públicos.

Ao pensarmos em Turismo Inclusivo, ressaltando que ainda é necessário incorporar alguns recursos e facilidades ao nosso serviço, devemos considerar uma diversidade maior do que apenas as pessoas com deficiência. Incluem-se, ainda neste segmento de clientes, as pessoas que manifestam algum tipo de incapacidade temporária resultante de um acidente ou de uma doença, as que viajam com crianças pequenas, os idosos, mulheres em avançado estágio de gravidez, pessoas com excesso de peso, entre outras situações.

E não podemos nos esquecer do efeito multiplicador produzido pelos acompanhantes, já que as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida viajam, habitualmente, com amigos e membros da família – sendo estas, normalmente, o fator de decisão do grupo.

Tornar mais acessível o destino permite uma extensão da utilização da oferta turística, o que poderá melhorar a sua competitividade, aumentando a procura turística potencialmente, com claros benefícios para os prestadores de serviços do setor.

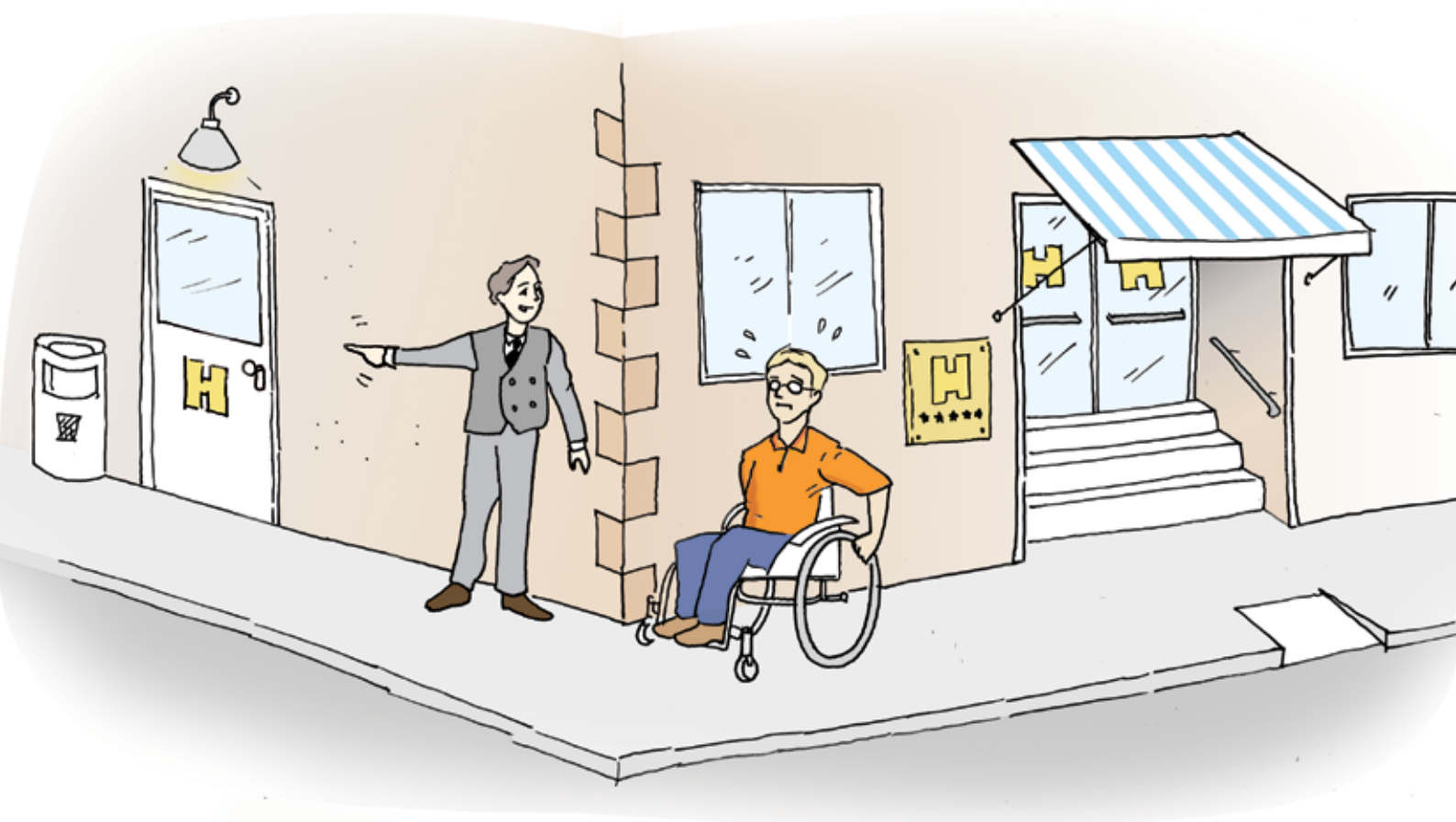
Esses dados nos permitem afirmar que investir na preparação para atender a este público-alvo é um ótimo negócio!



RECEBENDO O
TURISTA COM
DEFICIÊNCIA

Bem atender, na área de serviços, significa cumprir com o serviço prometido, atendendo ou superando as expectativas dos clientes.

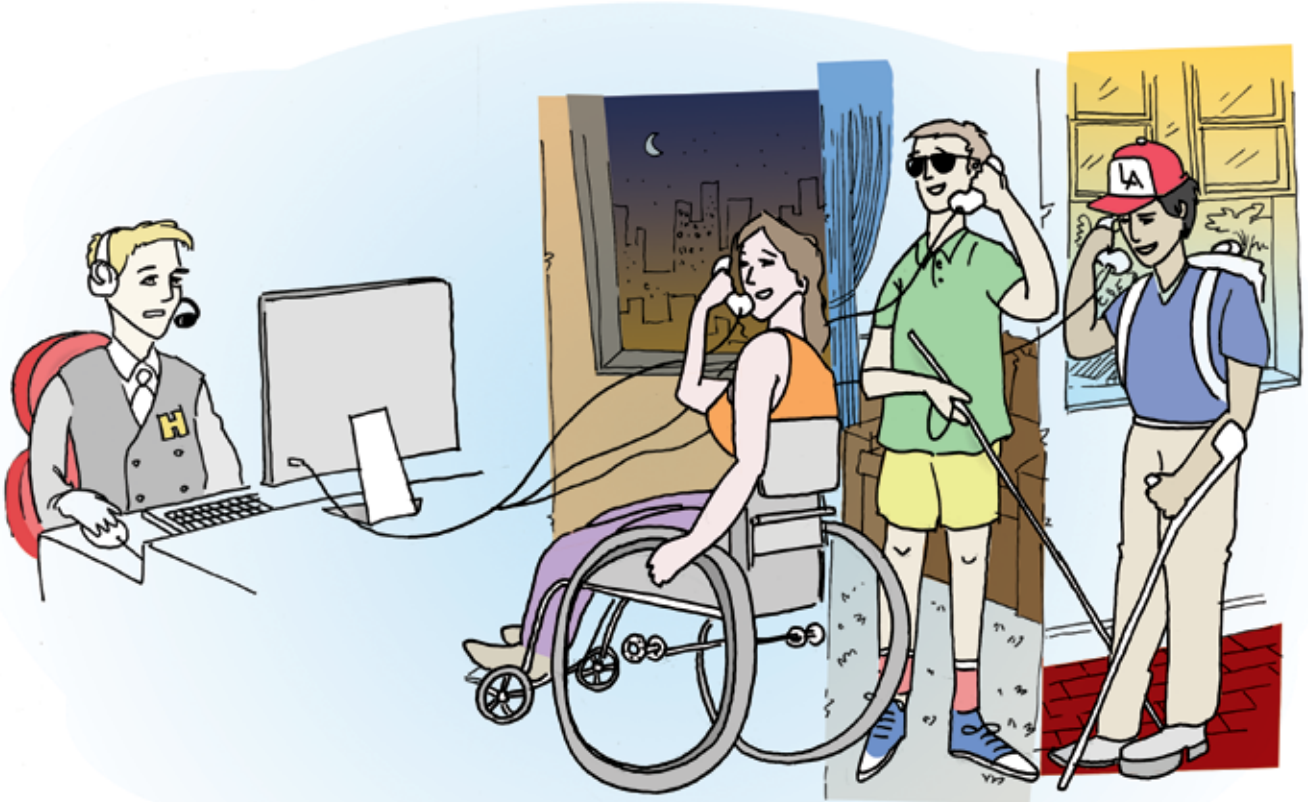
No caso do Turismo Inclusivo, significa disponibilizar recursos e estratégias, considerando um público mais amplo e diferenciado que exigirá atenção em aspectos específicos de relacionamento, além das instalações, equipamentos e procedimentos operacionais.



A partir de agora vamos percorrer todos os momentos da acolhida do hóspede: desde a reserva até a despedida, orientando sobre como lidar com as necessidades de cada um.

RESERVA

1. Procedimentos para Receber uma Reserva



Na hora da reserva, quanto mais informações forem fornecidas e solicitadas, mais fácil será oferecer um serviço adequado. Algumas pessoas podem ter dificuldade para compreender denominações específicas do hotel, desta forma, além de fornecer informações, é importante ter uma comunicação clara e objetiva para facilitar o entendimento.

Lembre-se: o que parece óbvio para você pode não ser para o outro.

Anote as dicas abaixo e lembre-se que a primeira impressão é a que fica:

- Conheça os tipos de habitação acessíveis do hotel para oferecer a melhor acomodação ao hóspede com deficiência;

Saiba que um local acessível deve ter um conjunto de fatores que permita, a qualquer pessoa, utilizar o espaço com autonomia e independência.

- Verifique a disponibilidade do apartamento adequado, tipo de reserva e solicitações especiais;
- Preencha a reserva detalhadamente, estando atento a todas as informações fornecidas pelo cliente. Caso haja alguma dúvida, seja proativo e entre em contato com o hóspede para esclarecimentos;
- Envie um e-mail de confirmação para o cliente detalhando o que pode ser oferecido e o que não pode ser atendido – caso tenha alguma solicitação que não possa ser cumprida;
- Apresente as alternativas de apartamentos ou de adaptações possíveis, nos casos em que o estabelecimento não possa oferecer exatamente o que foi pedido;
- Anote no sistema os pedidos especiais para que, quando o hóspede chegar, esteja tudo preparado conforme solicitado;
- Informe a Gerência sobre as solicitações para que elas sejam incluídas em ‘modificações’. Isso pode ajudar no atendimento de futuros hóspedes;
- Registre no sistema os pedidos especiais e, sempre que possível, faça adequações que possibilitem a acessibilidade daquele hóspede.

Sugestão de modelo de reserva

https://www.hotel.com.br

QUESTIONÁRIO DE APOIO PARA O SETOR DE RESERVA:

1. Você possui algum tipo de deficiência?

() Deficiência física

() Deficiência visual

() Deficiência auditiva

() Deficiência intelectual

() Deficiência múltipla_Quais? _____

2. Você necessita de quarto acessível?

() Sim

() Não


3. Você necessita de algum recurso específico para a sua estadia?

() Alteração no layout do mobiliário do quarto

() Equipamento para banho

() Especifique: _____

4. Caso você esteja viajando de carro próprio adaptado, informamos que o hotel dispõe de vagas acessíveis em frente a porta principal.



2. Cancelamento de reservas

Os hotéis possuem uma política já preestabelecida para o cancelamento de reservas e o atendente deve segui-la da melhor forma possível, porém, o cancelamento pode ser solicitado por conta do não atendimento às necessidades do cliente. Nessa situação,

É importante ressaltar que o bom senso deve prevalecer em todas as etapas do atendimento!

Veja algumas dicas:

- Apresente um pedido de desculpas por não ter condições de prestar o atendimento;
- Não realize cobranças, e nos casos de reservas pré-pagas, faça a devolução integral;
Importante: deixar um crédito em nome do cliente é um procedimento que só deve ser aplicado quando solicitado pelo hóspede.
- Justifique, tranquilamente, o posicionamento da empresa. Esteja embasado para informar os detalhes;
- Indique outros hotéis que possa recebê-lo e informe, o máximo que puder, sobre as características dos estabelecimentos indicados. Quanto mais informação, melhor!

RECEPÇÃO

Ao receber um hóspede com deficiência, o atendente deve ser educado, agradável e receptivo. Uma boa atitude sempre faz a diferença na hora do atendimento, então, trate todos como gostaria de ser tratado.



Seguem algumas dicas que podem facilitar o contato direto com o cliente:

- Tenha em mente que a comunicação é a base para atender todas as pessoas, com ou sem deficiência; portanto, não hesite em perguntar, em todas as etapas do atendimento, como ajudar.
- Lembre-se que pode ser o primeiro contato do hóspede com o hotel, por isso, explique com clareza e boa vontade o que é permitido e proibido. Isso pode evitar muitos conflitos de relacionamento.
- Prepare-se para ouvir questões específicas e tente encontrar soluções adequadas, de acordo com as necessidades das pessoas com deficiência.
- Caso tenha disponibilidade, utilize recursos como um intérprete de LIBRAS ou um tablet com aplicativos para comunicação.

1. RECEBENDO UM HÓSPEDE COM DEFICIÊNCIA

1.1. No registro do hóspede (check-in)

- Se for um usuário de cadeira de rodas, direcione-o para o balcão de atendimento acessível, cuja altura é apropriada para permitir o alcance e a aproximação frontal. Caso não seja possível utilizar este meio por algum problema, explique ao cadeirante os motivos;
 - Nessa situação, atenda o usuário de cadeira de rodas em uma mesa próxima, sente-se à sua frente e verifique se é necessário auxiliá-lo;



- Mantenha o contato diretamente com a pessoa com deficiência ao solicitar algum documento, mesmo que exista um acompanhante. Somente mude o foco se a própria sinalizar outra pessoa para assumir a comunicação.

É fundamental que a comunicação aconteça de forma direta, sempre!

- No caso de uma pessoa com deficiência visual, identifique-se e indique seu posicionamento, tentando manter-se à sua frente;
- Nunca tire da mão da pessoa cega seus documentos, ou qualquer outro objeto. Solicite o que será necessário para o atendimento e espere que a própria lhe forneça;
- Ao devolver os documentos, por exemplo, retorne-os um a um e tenha o cuidado de informar cada um deles, deixando que a pessoa guarde tudo sozinha;
- Informe quando houver a necessidade de você se afastar, para evitar que a pessoa cega fique falando sozinha;
- Ao guiar uma pessoa com deficiência visual até um assento, primeiro informe o tipo: banco, cadeira, poltrona ou outros. Depois, deixe que a própria pessoa toque no assento para conhecer a sua altura. Quando for uma cadeira, coloque sua mão no encosto, informando se há braço ou não;

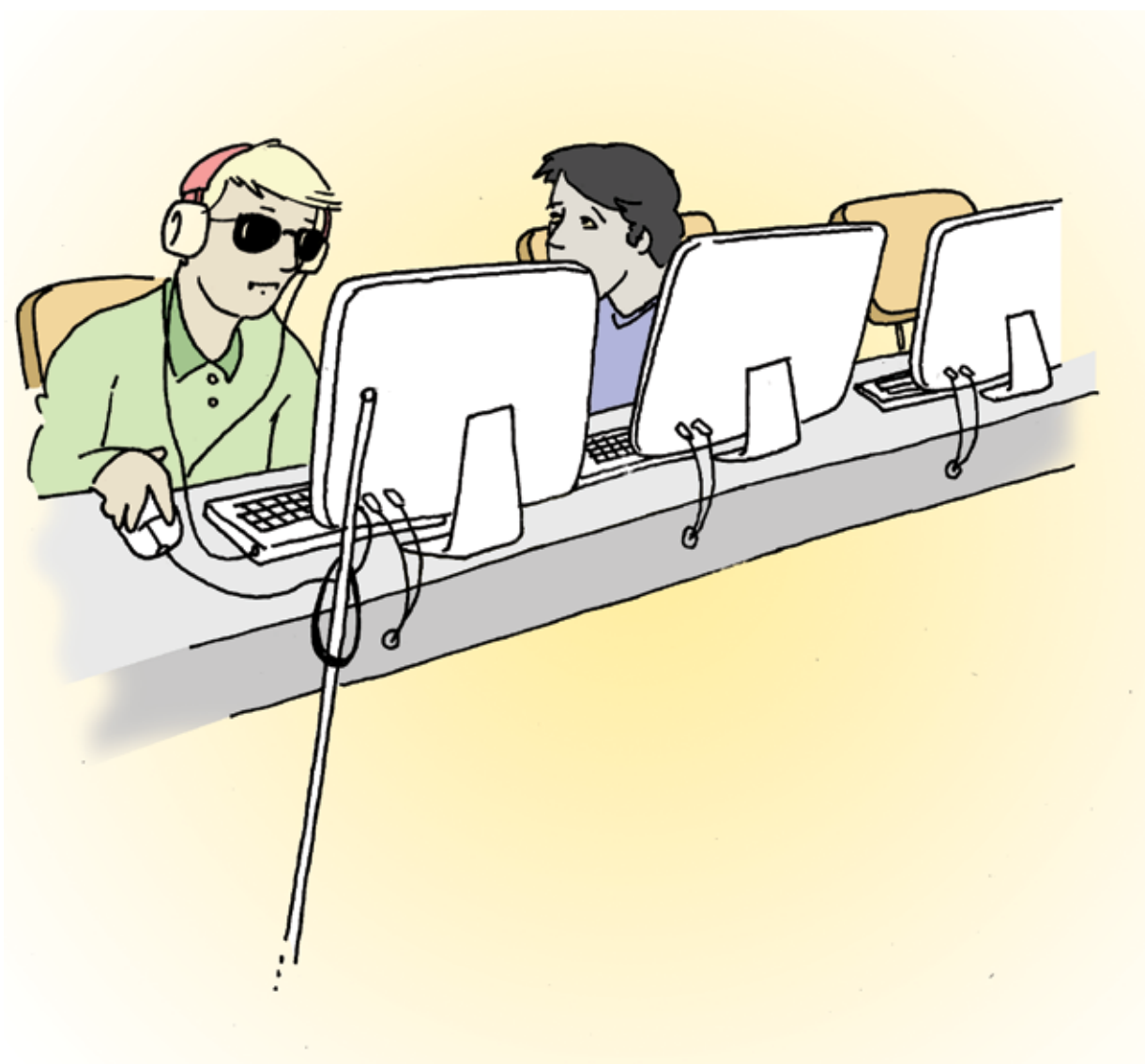
Sempre pergunte se ela necessita de algum auxílio, se a resposta for positiva, pergunte qual é a melhor forma de ajudá-la;

Seja claro e objetivo ao dar direções para a pessoa com deficiência visual.

Caso a pessoa prefira, acompanhe-a até os lugares e deixe-a tocar nos equipamentos disponíveis;

- Disponibilize um informativo com impressão em Braille dos ramais e contatos do hotel para facilitar a comunicação do hóspede.

Converse com a Gerência sobre a importância em instalar um software leitor de tela juntamente com um fone de ouvido para uso das pessoas com deficiência visual, como o DOSVOX ou o NVDA, em um dos computadores disponíveis para os hóspedes. Eles são gratuitos.



- A maioria das pessoas surdas tem, como principal meio de comunicação, a LIBRAS (língua de sinais), que exige sempre a presença de um intérprete para facilitar a compreensão das informações;
- Se você não souber LIBRAS, procure ajuda com alguém que saiba;



Mesmo que a pessoa surda esteja acompanhada de um intérprete, dirija-se a ela, e não ao intérprete;

- Na impossibilidade do uso da LIBRAS e na ausência de um intérprete, utilize recursos como a mímica, gestos, expressão corporal e escrita com letra legível, frases curtas, objetivas e sem duplo sentido ou metáforas. E ainda, aplicativos existentes em tablets e smartphones
- Com as pessoas que possuem deficiência auditiva, mas são oralizadas, fale de maneira clara e com tom de voz normal. Articule bem as palavras, mas não grite;
- Mantenha a cabeça erguida com um contato face a face, para que a leitura labial possa ser feita;

Posicione-se à frente da pessoa com deficiência auditiva para que ela possa fazer a leitura labial.

- Deixe os lábios bem visíveis, sem nenhum objeto à frente ou na boca;
- Comunique-se usando perguntas simples e fechadas, em que as respostas sejam apenas 'sim' ou 'não'.
- Quando quiser falar com uma pessoa surda, se ela não estiver prestando a atenção necessária, acene ou toque em seu braço levemente.

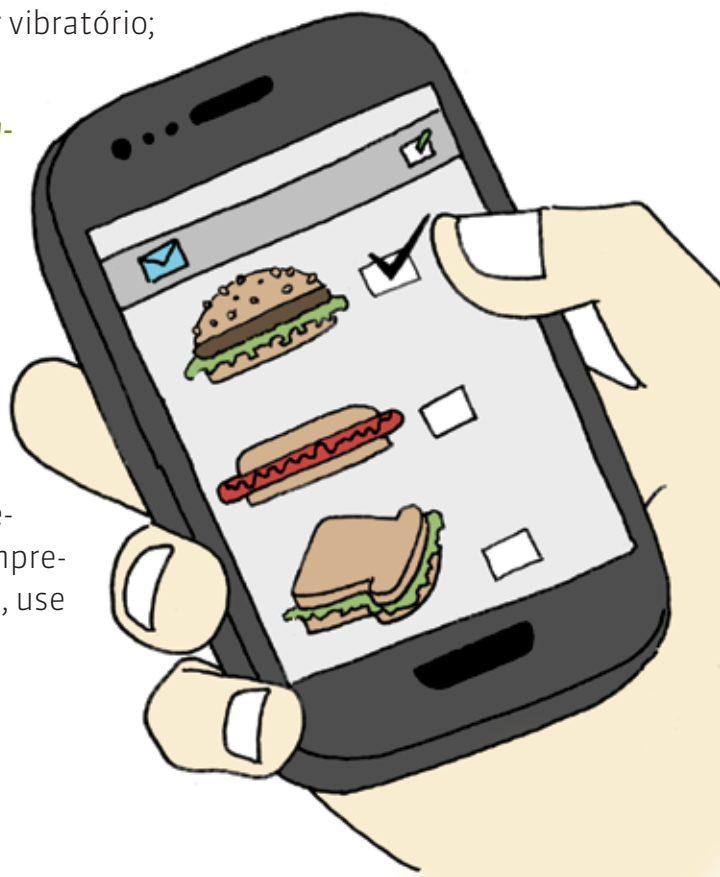
Ao falar com uma pessoa surda, chame a atenção dela, sinalizando com a mão ou tocando-lhe o braço.



- Não fique aborrecido se for necessário repetir a informação; garanta a comunicação, estando certo que a pessoa entendeu o que foi dito;
- Diante de dificuldades, sinta-se à vontade para pedir que a pessoa com deficiência auditiva repita ou, ainda, escreva para você.
- Evite referir-se à pessoa com termos como 'surdo-mudo', 'mudo', 'surdinho' ou 'mudinho'. Mudez é outro tipo de patologia que não está presente na grande maioria dos surdos, pois os mesmos podem desenvolver a fala oral;
- Ofereça ao hóspede um aparelho despertador vibratório;

Disponibilize um número de telefone celular para o hóspede com deficiência auditiva usar, como forma de comunicação com a recepção através de mensagens de texto.

- Recebendo uma pessoa com deficiência intelectual, cumprimente e aja, naturalmente;
- Fale de forma simples, evitando a superproteção. Utilize um vocabulário que facilite a compreensão. Se necessário, ao fornecer explicações, use exemplos práticos e concretos;



- Se for imprescindível abordar temas mais complexos, divida-os em partes mais simples;
- Não se aflija, mantenha a calma e lembre-se que uma comunicação eficiente depende, antes de qualquer coisa, da disponibilidade da pessoa para interagir e se relacionar;



Não subestime ou superestime a capacidade do outro. **A pessoa com deficiência intelectual não deve ser infantilizada, mas tratada de acordo com a sua idade.** Procure mantê-la informada e faça com que ela entenda quais são suas obrigações. Ajude-a quando, realmente, for necessário;

- Lembre-se, a pessoa com deficiência deve fazer sozinha tudo o que puder ou quiser. Na dúvida, pergunte à própria pessoa;
- Os hóspedes tetraplégicos, com paralisia cerebral ou pessoas com deficiência múltipla, normalmente, viajam com acompanhantes. De qualquer forma, esteja sempre à disposição para se comunicar com todas as pessoas que tenham algum tipo de deficiência;
- Assim como as pessoas com deficiência, as que apresentam mobilidade reduzida, como os idosos, obesos e gestantes, devem ser consideradas em suas necessidades específicas.

Independentemente do tipo de deficiência, devemos ter atenção aos procedimentos de rotina, tais como:

- Reconfirmar com o cliente todos os dados da reserva;
- Informar aos demais departamentos sobre a entrada do hóspede e verificar se, no sistema, constam pedidos especiais;
- Bloquear apartamentos (U.H.) considerando os pedidos especiais e certificar-se de que a habitação atenderá todas as necessidades do hóspede;
- Fornecer informações necessárias sobre o hotel e serviços de terceiros. Informar se há algum serviço em especial que possa ser utilizado (horário do café da manhã, bar, check-out, tours etc.). Se for possível, também entregar as informações escritas ou folder do serviço oferecido. Ter atenção ao informar sobre transporte público disponível e táxi adaptado.

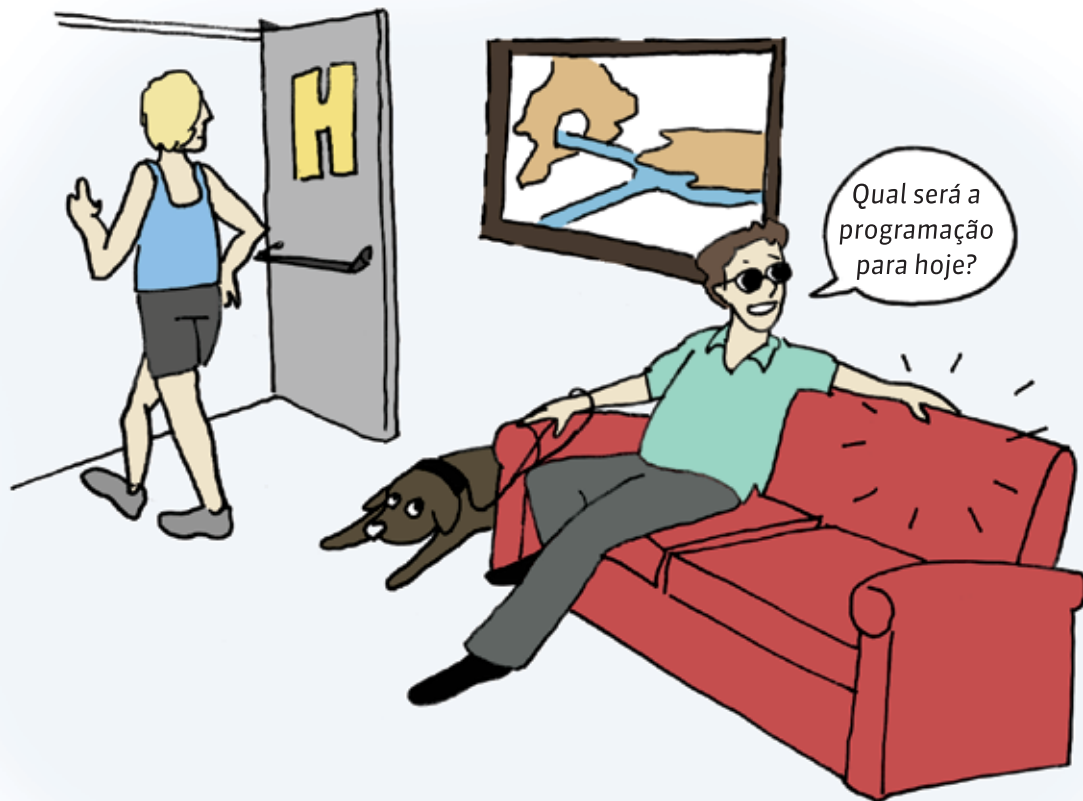
1. Encaminhando ao apartamento

- Ao conduzir uma pessoa cega, pergunte primeiramente, como ela gostaria de ser direcionada. Algumas preferem se apoiar no braço do acompanhante, de forma a seguir o seu movimento; outras gostam de fazê-lo a partir do ombro, indo um pouco atrás;



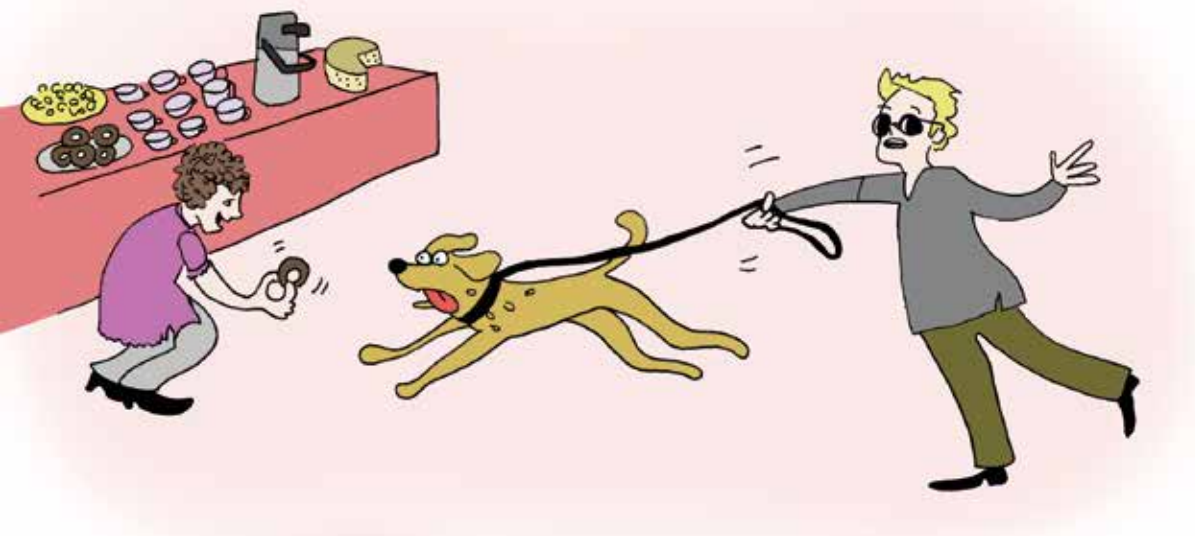
Quando conduzir a pessoa cega, avise sobre os possíveis obstáculos que estão à sua frente como buracos, degraus, desníveis e tipos de pisos.

- Fique atento ao equipamento auxiliar utilizado pela pessoa com deficiência, como bengalas, e sempre se posicione do lado oposto;
 - Não toque na bengala sem a permissão da pessoa, pois isso pode deixá-la confusa. Tal objeto é utilizado para sua orientação e funciona como um prolongamento do seu corpo;
 - Em lugares estreitos, sempre caminhe na frente da pessoa cega e coloque seu braço para trás. É uma forma dela seguir os movimentos e continuar na mesma direção;
 - Enquanto caminha, vá falando por onde está passando para a pessoa se situar;
- Ao orientar a pessoa com deficiência visual, procure utilizar palavras precisas, evitando informações vagas, como: siga por ali, não vá naquela direção. O certo é: vire à esquerda, vá em frente;



Sempre avise quando for sair do lado da pessoa com deficiência visual; assim como, da mesma forma, avise quando alguém se aproximar de vocês para participar da conversa;

- Comunique-se utilizando seu tom de voz normal. As informações escritas em quadros de aviso e em outros meios de comunicação visual devem ser transmitidas oralmente para as pessoas cegas e com baixa visão;



Nunca distraia um cão-guia, cuja responsabilidade é conduzir o seu dono. Qualquer distração pode prejudicar e colocar em risco essa tarefa;

- Ao movimentar uma cadeira de rodas, sempre peça permissão e pergunte como o hóspede quer ser ajudado;
- Para subir degraus, incline a cadeira para trás, levantando as rodinhas da frente, e apoiando a cadeira sobre as rodas traseiras nos degraus;
- Por segurança, ao descer um único degrau ou o meio-fio, recomenda-se fazê-lo com a cadeira de costas, sempre apoiando para que a descida seja confortável e sem solavancos. Para subir ou descer mais de um degrau em sequência, é indicado pedir ajuda;
- Quando existir rampa, é preferível posicionar a cadeira de costas para o local, evitando que, pela excessiva inclinação, a pessoa se desequilibre e possa cair de frente. O aconselhável é perguntar, antes de fazê-lo, qual o meio que o usuário de cadeira de rodas prefere utilizar na descida;



Em último caso, se houver necessidade de subir alguns degraus, incline a cadeira para trás, levantando as rodinhas da frente, e apoiando a cadeira sobre as rodas traseiras nos degraus para sua elevação.

- Ao entregar as chaves do apartamento, fique atento a algumas características físicas que possam ser impeditivas de movimentos comuns, como apanhar

a chave com as mãos, por exemplo. No caso de pessoas com deficiência física que não podem estender o braço, aproxime-se da pessoa para perguntar onde ela quer que a chave seja colocada.

1. Apresentação do Apartamento

- Demonstre o funcionamento dos equipamentos e verifique se o hóspede pode utilizá-lo sozinho, assim como os controles. Também, é necessário certificar se os objetos estão em uma altura acessível, e ainda, se o hóspede precisa de algum material ou equipamento extra, como cadeira de banho, toalhas, móveis extras no quarto e outros;

Verifique, detalhadamente, se o espaço é adequado para a mobilidade do hóspede e demonstre boa vontade para qualquer ajuste imediato, como trocar um móvel de lugar.

Atenção especial ao banheiro! Verifique se os itens de higiene e as toalhas estão em local que se possa alcançar com facilidade;



- Confira se há algum obstáculo para o uso do box ou vaso sanitário e observe se os equipamentos, como as duchas, estão rebaixados e colocados na posição correta;
- Caso tenha tapete no apartamento ou no banheiro, pergunte ao hóspede se ele deseja que o objeto seja retirado. De maneira geral, tapetes dificultam a locomoção dos cadeirantes e podem causar eventuais acidentes às pessoas idosas ou com deficiência visual;
- A apresentação do apartamento ao hóspede cego é indispensável. Ele deverá reconhecer todo o espaço onde ficará hospedado antes do funcionário se ausentar do quarto. Esta apresentação pode ser feita utilizando coordenadas como 'direita' e 'esquerda' ou número de passos. Pergunte à pessoa como prefere ser apresentada ao quarto e deixe que ela conduza este diálogo.

DURANTE A ESTADIA

- Após a acomodação do hóspede, informe aos demais departamentos sobre as necessidades existentes através do sistema do hotel, log book ou correspondência interna;
- Considere todos os pedidos especiais para evitar dificuldades na estadia;
- Receba, anote e transmita os recados para os hóspedes, facilitando a comunicação. Se necessário, use dispositivos específicos para repassar estes recados, como as mensagens de texto mencionadas anteriormente para pessoas com deficiência auditiva;
- Efetue o check-out do hóspede atentando às possíveis sugestões de melhoria para adequação em uma próxima oportunidade;
- Reporte qualquer ocorrência ao Gerente para que providências possam ser tomadas e utilizadas em futuras melhorias.

1. Arrumando o Quarto

Os apartamentos têm um padrão de arrumação, porém, uma vez informado que o hóspede tem alguma deficiência, é importante que o estabelecimento tenha um cuidado especial para garantir uma excelente estadia.

Lembre-se que o trabalho de todos os profissionais do hotel vai influenciar na boa ou má experiência do hóspede, por isso, listamos algumas dicas para ajudá-lo na hora de arrumar o quarto:



- Limpe o quarto normalmente, como em qualquer outro apartamento padrão;
- Quanto a arrumação, tente realizá-la para facilitar a rotina do hóspede. Caso seja necessário, retire tapetes indesejáveis, mantenha os objetos no lugar e reposicione o mobiliário;
 - Reposicione os acessórios para melhorar o acesso e os disponibilize em maior quantidade, inclusive, toalhas, papel higiênico, amenities, cesto de lixo e duchas. O objetivo é proporcionar ao hóspede mais conforto;
 - A cama pode ser arrumada como no serviço de turn down, sem o cobre leito (tipo de colcha).
 - A mesinha de cabeceira merece atenção especial! Em caso de pessoas com deficiência visual, não se deve trocar objetos pessoais de lugar, tais como documentos e remédios. É preciso verificar se o abajur e o telefone estão próximos à cama de forma que o hóspede, se estiver deitado, consiga acender a luz ou atender o telefone com facilidade;
 - Os objetos decorativos, informativos, maleiro (se for móvel) e cesto de lixo devem permanecer organizados de acordo com o padrão do hotel, e se solicitado pelo hóspede, trocados de lugar.

Caso o hóspede faça, por conta própria, alguma modificação, é necessário combinar com o mesmo se a mudança deve ser mantida durante a sua estadia.

- Todos os acessórios que compõem o apartamento devem ser mantidos da forma padrão. O hóspede deverá ser questionado sobre a necessidade de uma maior quantidade de travessouros, cobertores e copos.
- É importante certificar-se de que todos os acessórios estão acessíveis ao hóspede.

2. No Restaurante

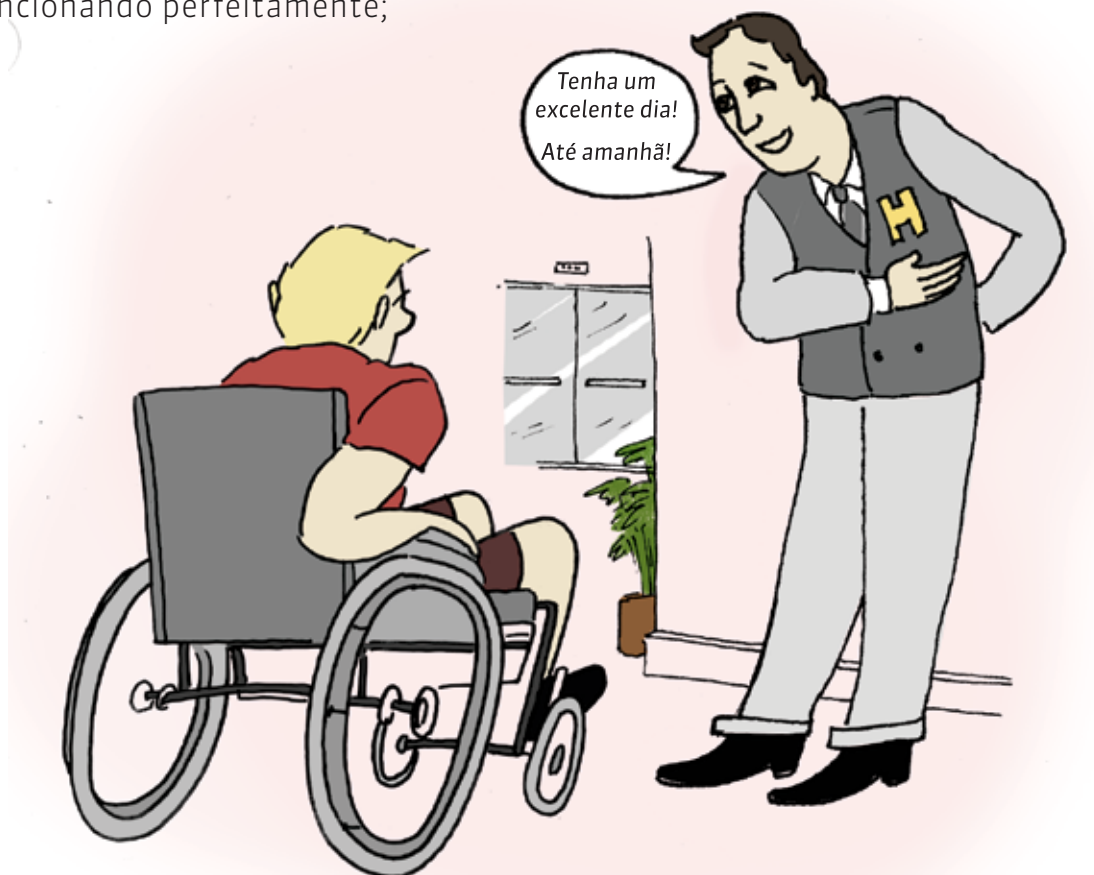
O atendimento no restaurante merece atenção especial. É o momento em que você pode conquistar, definitivamente, o seu cliente!

- Ao visualizar uma pessoa com deficiência dirigindo-se ao restaurante, apresente-se seguindo o padrão de atendimento do hotel e coloque-se à disposição para acompanhar a pessoa pelo salão;
- Esteja atento às orientações de comunicação utilizadas na recepção, conforme citamos acima;
- Verifique se o hóspede consegue visualizar os alimentos na altura do balcão do serviço;



Caso a pessoa queira sua ajuda, apresente as opções do buffet, oriente-a quanto ao cardápio ou sugestões do chef e se ofereça para servi-la, informando sobre a quantidade de comida;

- Coloque os alimentos escolhidos no prato como no serviço à la carte. Procure não posicioná-los em um único recipiente e cuide para que tenham uma boa aparência;
- No caso da pessoa cega, cite qual a disposição dos alimentos no prato, seguindo os pontos cardeais. Exemplo: o arroz, ao norte; a carne, ao sul;
- Ofereça alimentos que podem ser feitos na hora, como ovos mexidos, omeletes e outros. Coloque-se à disposição para servir quantas vezes forem necessárias;
- Pergunte se a pessoa gostaria de ajuda para partir os alimentos, passar manteiga ou geleia no pão e trocar os talheres;
- Disponibilize garfo, faca e colher extra na mesa, se necessário;
- Após servir a pessoa e ter certeza de que a mesma está se alimentando com facilidade, coloque-se à disposição e se retire;
- Como qualquer outro cliente, acompanhe o atendimento, retornando à mesa se solicitado – ou pelo menos uma vez durante a refeição – para saber se está tudo funcionando perfeitamente;



Ao final, cumprimente com a saudação padrão do hotel e diga que o espera novamente no dia seguinte. O cliente ficará satisfeito em saber que será bem atendido novamente!

DESPEDIDA E CHECK-OUT

O atendimento e a despedida, no check-out, deverão ocorrer de acordo com o padrão da empresa, seguindo as mesmas orientações de atendimento do check-in.

Concluído o check-out, pergunte se a pessoa necessita de auxílio no embarque em algum meio de transporte. Caso seja solicitada ajuda, pergunte como você deve proceder para deixar a pessoa mais segura e confortável.

No caso dos cadeirantes, existem diferenças quanto ao grau de autonomia de cada um: um paraplégico pode, sozinho, transferir-se da cadeira para o carro, ou não. Já um tetraplégico mais comprometido pode precisar de ajuda para ser colocado no carro.





ACESSIBILIDADE

Como vimos anteriormente, a legislação vigente prevê a necessidade de adequar a edificação de uso coletivo, como os hotéis, aos parâmetros de acessibilidade da Norma Técnica da ABNT, NBR 9050/2004.

Lei 4.675/2007 - Determina a obrigatoriedade de adaptação das instalações dos Hotéis e Motéis da cidade do Rio de Janeiro.

5% do total de dormitórios: acessíveis a pessoas com deficiência

+ 10% do total de dormitórios: adaptáveis a estas mesmas pessoas.

DIRETRIZES GERAIS

Para ser considerada acessível, a edificação deve contemplar um conjunto de itens e não apenas um ou outro, isoladamente. Por exemplo, portas de 0.80m não bastam para que se tenha acessibilidade – passar pela porta do banheiro não significa chegar ao chuveiro! Do mesmo modo, se uma edificação não dispuser de banheiros de fácil acesso, mesmo que as demais condições estejam cumpridas, o edifício não pode ser considerado acessível.

A fim de tornar os espaços acessíveis, os itens a seguir devem ser avaliados:

- Acessos – entradas e saídas;
- Circulações verticais e horizontais;
- Equipamentos eletromecânicos;
- Dispositivos de controle e acesso;
- Layout;
- Mobiliário;

- Portas;
- Sanitários e vestiários;
- Equipamentos de lazer;
- Informação e comunicação visual.

Diretrizes gerais que precisam ser observadas:

- Percurso livre de barreiras para o acesso à edificação;
- Existência de pelo menos uma rota acessível para a circulação horizontal e vertical interligando as áreas de uso comum às áreas privativas, incluindo os acessos, áreas externas e de lazer;

Circulações principais com largura mínima de 1,50m;

Portas internas com vão livre mínimo de 0,80m;

- Maçanetas tipo alavanca e puxadores tipo alça;
- Elevadores e escadas com vãos adequados, portas acessíveis, utilização de sinalização sonora e visual, além de indicações em Braille;
- Utilização de piso tátil direcional e alerta nas rotas acessíveis;
- Utilização de piso tátil de alerta em mudanças de nível, rampas, obstáculos existentes em circulações principais;
- Utilização de rampas ou equipamentos eletromecânicos para vencer desníveis.

A seguir serão apresentados alguns recursos necessários para tornar o ambiente de um hotel mais inclusivo de forma a ampliar a oferta. A ideia é prestar um atendimento de excelência a um público cada vez mais diversificado, conseqüentemente, aumentando a demanda.

ENTRADA E ACESSOS

É importante que todos os hóspedes sintam-se bem acolhidos e recebidos de forma igualitária no hotel que escolheram. O bem receber começa desde a entrada – os hóspedes precisam conseguir fazê-lo de forma prática. As entradas, portanto, devem ser amplas, permitindo a circulação, com conforto, da diversidade de pessoas que por ali passam.

O ideal é que todas as entradas sejam acessíveis, bem como as rotas de interligação às principais áreas do hotel. Entretanto, se houver algum empecilho, como uma porta giratória ou outro dispositivo de ingresso que não seja acessível, alternativas devem ser previstas. Neste caso, outra entrada que garanta condições de acessibilidade, dando acesso, de forma igualitária, ao hall principal.

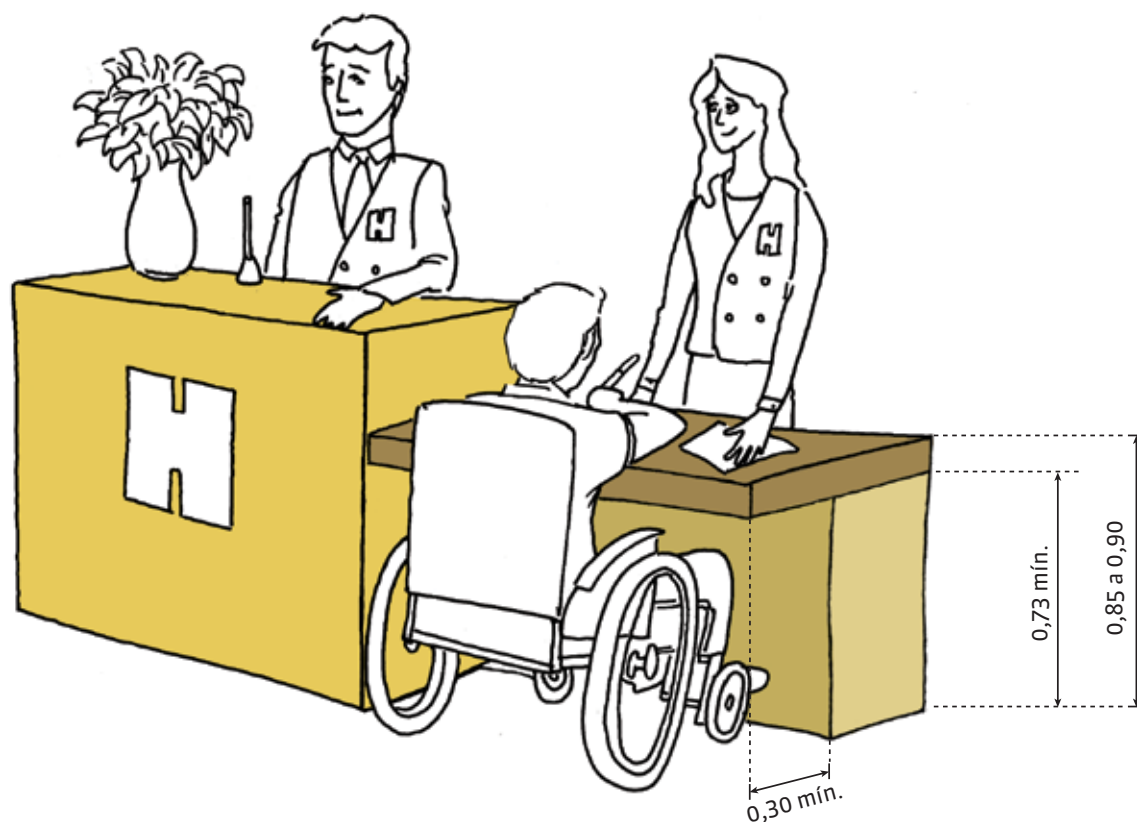
Para facilitar o acesso e garantir a segurança dos diversos hóspedes, outros cuidados também são importantes, como por exemplo:

- Sinalizar as portas de vidro com aplicação de faixa contrastante para alertar sobre sua existência e evitar acidentes;
- Prever área de embarque e desembarque para veículos, facilitando a circulação das pessoas com deficiência;
- Prestar atenção às portas dos elevadores. Aquelas muito pesadas dificultam, e às vezes impedem que pessoas com o equilíbrio comprometido ou com pouca força possam abri-las. As molas de controle das portas precisam ser ajustadas de forma a torná-las mais leves.

LOBBY E RECEPÇÃO

O Lobby é uma das áreas fundamentais que imprimem identidade ao hotel. É o local onde o hóspede tem a primeira impressão sobre o que lhe será oferecido, por isso, é importante que seja um lugar amplo e, ao mesmo tempo, acolhedor. As pessoas precisam circular e se orientar com facilidade no Lobby. O mobiliário deve ser disposto de maneira que não sejam criados obstáculos que interrompam o trajeto da entrada até o balcão da recepção. Esta disposição favorece a circulação dos hóspedes com as suas bagagens, de pais com carrinho de bebê, e também das pessoas com deficiência.

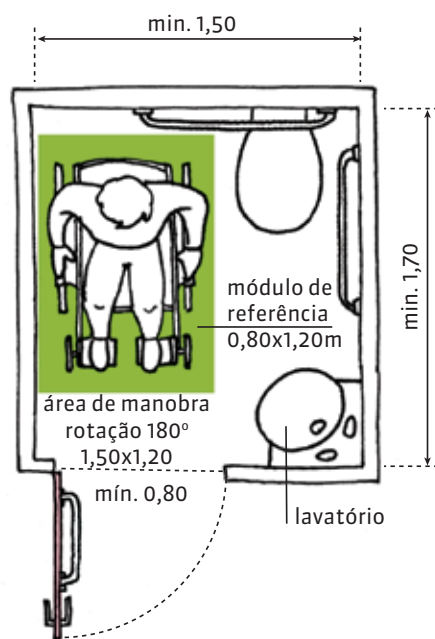
O balcão da recepção deve prever uma área para atender uma pessoa sentada, ou de baixa estatura. É simpático criar um ambiente mais confortável para o atendimento de pessoas idosas, cadeirantes, pessoas de baixa estatura, grávidas, mães com bebê de colo, entre outras.



Assim como qualquer hóspede que chega de viagem, as pessoas com deficiência podem precisar utilizar o toalete, portanto, é muito importante que o banheiro disponível no Lobby Ihes seja acessível, da mesma forma que às pessoas com mobilidade reduzida. Aquelas que usam cadeira de rodas necessitam de espaço funcional nos sanitários para que possam utilizá-los com conforto e segurança.

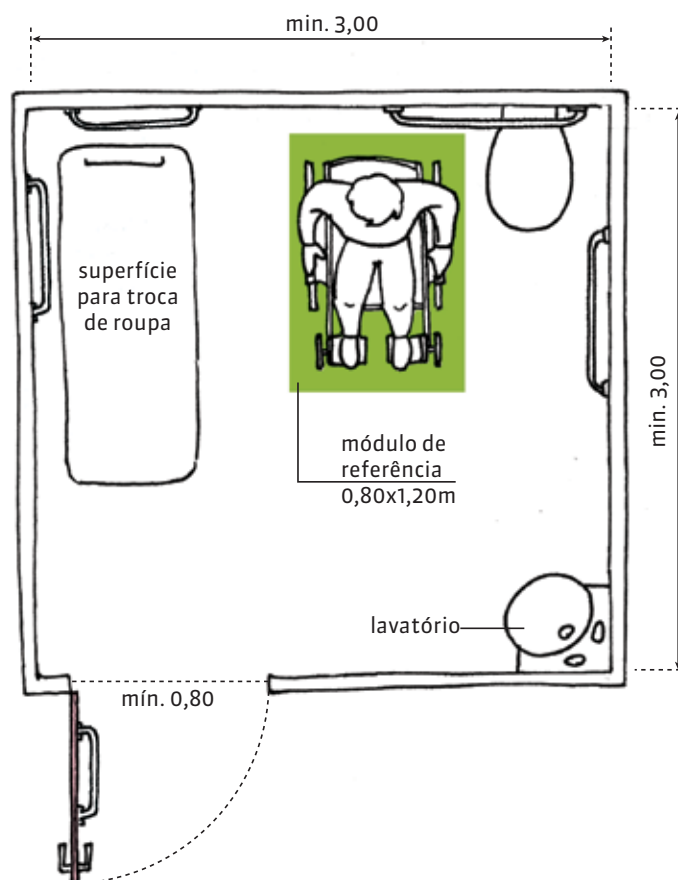
O toalete deve estar localizado em um espaço com circulação acessível e, preferencialmente, com entrada independente. Sugere-se, ainda, a criação de um sanitário familiar, para uso comum, pois em alguns casos a pessoa necessitará do auxílio de acompanhante.

Sanitário acessível



cotas em m

Sanitário familiar ou unissex

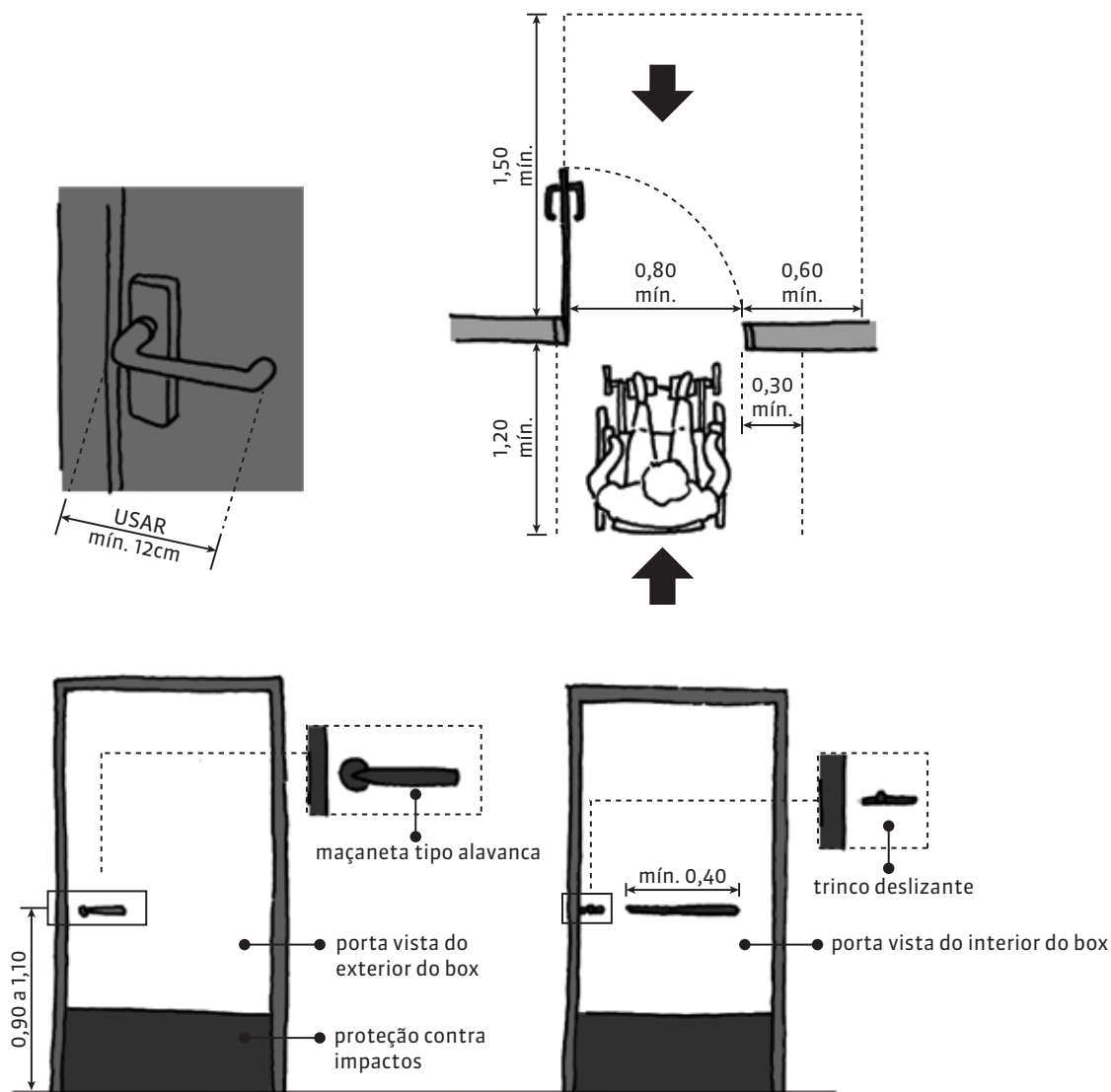


QUARTOS

Um quarto confortável, com um bom banheiro, é tudo que o hóspede espera. Para proporcionar conforto e funcionalidade a diferentes pessoas, é importante cuidar de alguns detalhes fundamentais.

Em relação àquelas com deficiência, é preciso atentar para as suas particularidades. Suas preferências, necessidades, assim como a condição financeira são distintas. Sendo assim, os quartos acessíveis não devem estar concentrados em uma única área, mas distribuídos pela edificação. Devem ser considerados os diversos padrões de conforto que o hotel oferece, com opções de preço distintas para possibilitar o atendimento às diversas necessidades ou preferências individuais.

Entretanto, é recomendável deixar alguns quartos no andar térreo ou em andares mais baixos de forma que a evacuação, em caso de emergência, seja facilitada.



As portas que dão acesso ao quarto e deste ao banheiro devem permitir a passagem de um cadeirante, com um vão livre de 80 cm. A fim de possibilitar a manobra necessária aos cadeirantes para abrir e fechar as portas, é útil prever uma área livre à frente da porta. As maçanetas devem ser do tipo alavanca, de forma que pouco – ou nenhum – esforço seja necessário para o seu manuseio. Em tempo, é necessário que possam ser abertas de diferentes formas.

Os quartos podem ter layouts e dimensões diversas, mas devem permitir uma boa circulação e condição de manobra para pessoas com deficiência física e mobilidade reduzida, como as que andam em cadeira de rodas ou utilizam andadores, por exemplo. Os cadeirantes, principalmente, precisam de mais espaço para circulação e áreas livres para manobrar a cadeira e, assim, mudar de direção e transitar pelo ambiente.

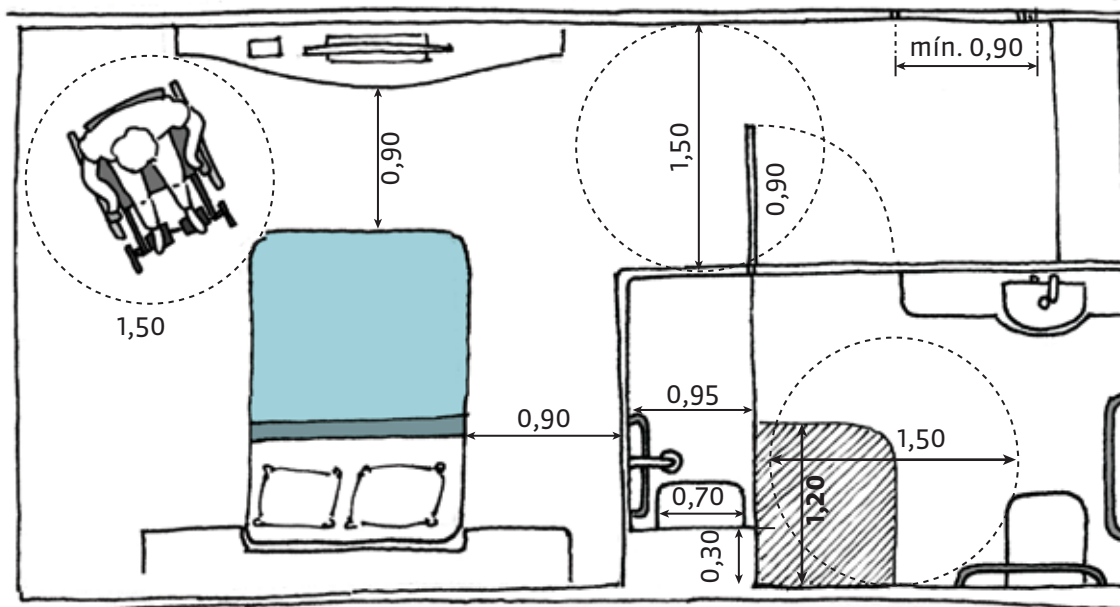
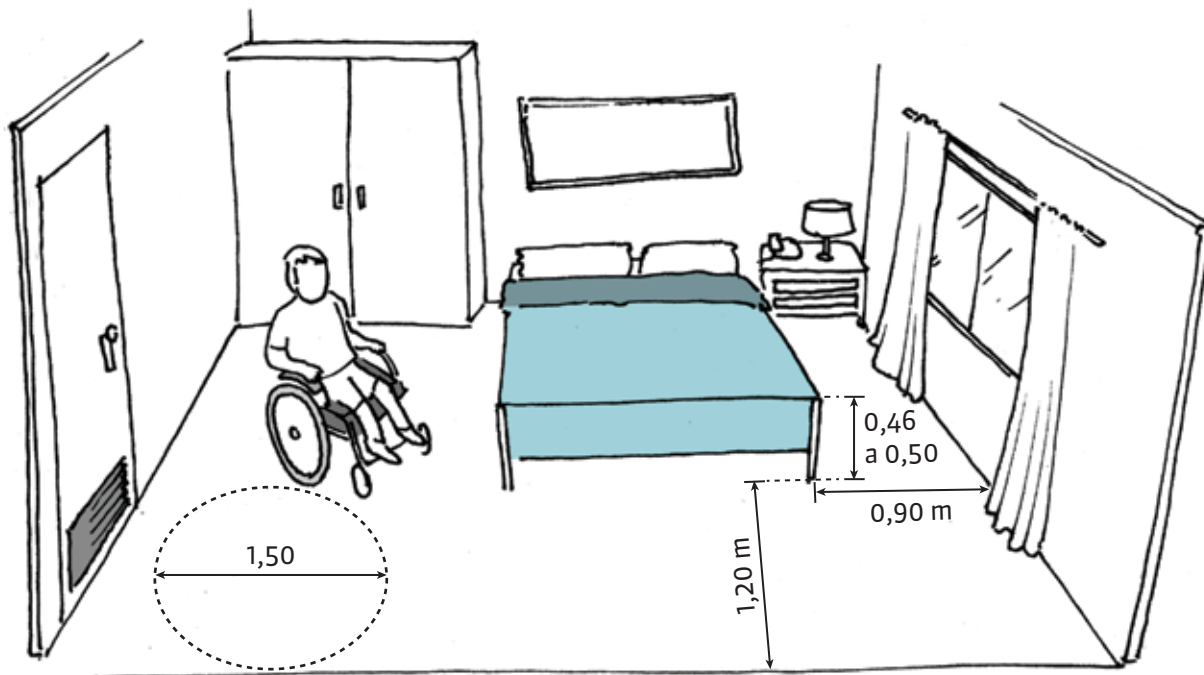
Circulação Interna - 0.90m, e área de manobra para giro de 360° de 1.50m.

O mobiliário deve estar disposto de forma a não obstruir uma faixa livre mínima de circulação interna de 0,90 m de largura, prevendo pelo menos uma área de manobra para o acesso ao sanitário, camas e armários.

Por isso, é essencial cuidar da arrumação do quarto de maneira a garantir a circulação com conforto e segurança dos hóspedes, principalmente daqueles com algum tipo de deficiência. É preciso estar atento para a disposição das lixeiras, maleiros, poltronas, assim como se mostrar disponível para alterar a disposição do mobiliário a fim de melhor atender as necessidades dos hóspedes, caso seja necessário.

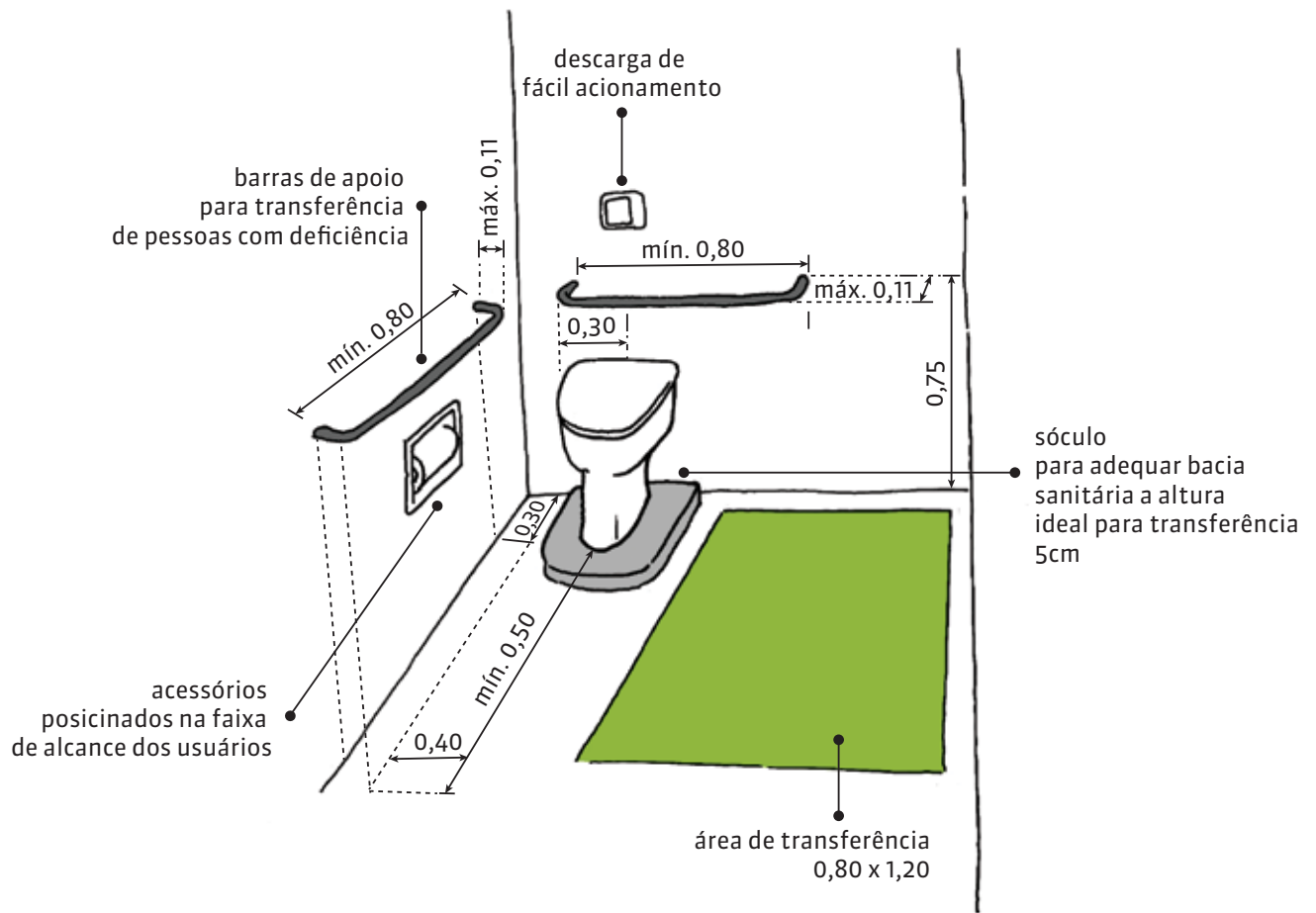
A altura das camas deve ser de 0,46m, de forma que estejam niveladas com a cadeira de rodas, facilitando a transferência desta para a cama e vice-versa. Camas muito altas exigem maior esforço e dificultam essa transferência.

Os controles de iluminação, ar-condicionado, televisão, telefones e tomadas devem estar posicionados ao alcance da pessoa deitada na cama, preferencialmente colocados ao lado dela. Essa solução traz mais conforto a qualquer hóspede, e é algo essencial para as pessoas com deficiência visual, física e mobilidade reduzida, evitando que tenham que realizar deslocamentos desnecessários.

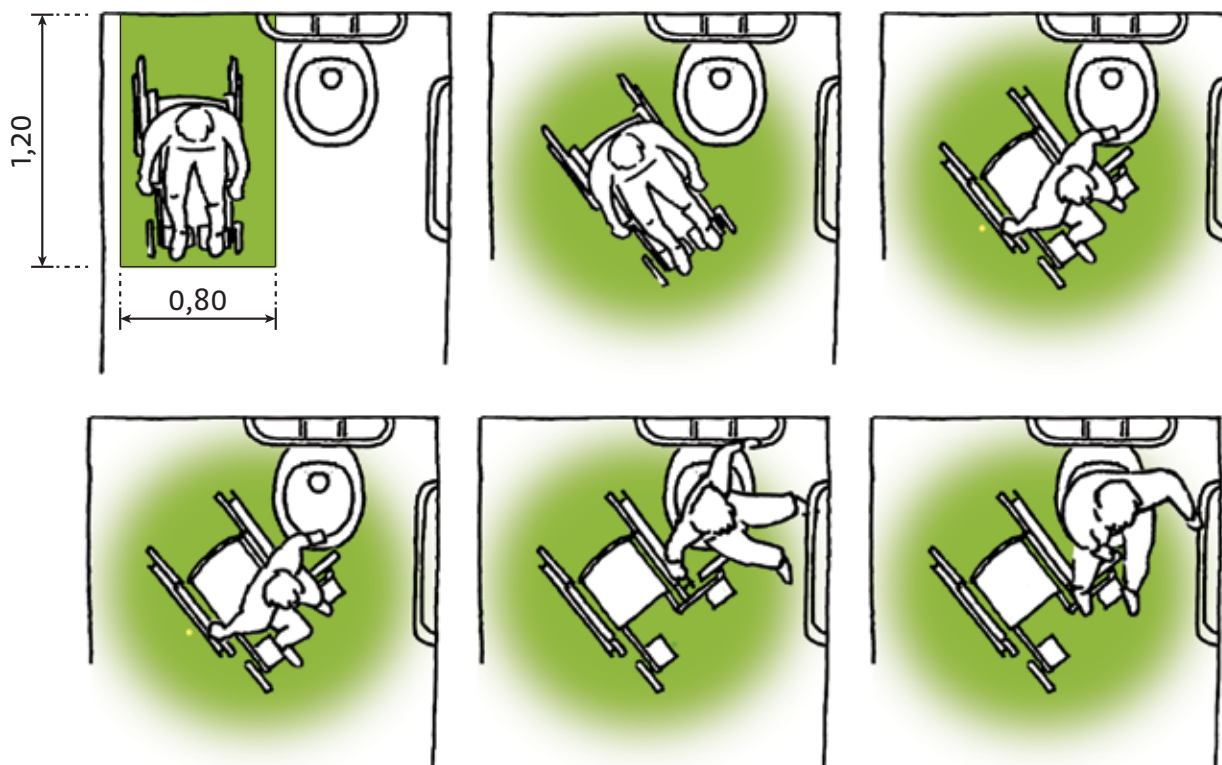


BANHEIROS

Pessoas que usam cadeira de rodas necessitam de espaço funcional nos banheiros para que possam utilizá-los com conforto e segurança. Isso não significa que um banheiro que ofereça muito espaço, por si só, seja acessível. A disposição dos equipamentos deve ser funcional, de forma que o espaço permita as manobras necessárias ao seu uso.



Para realizar a transferência da cadeira de rodas para o vaso sanitário, ou para o chuveiro, é importante deixar uma área livre de obstáculos (lixeiras, por exemplo), de 0,80 x 1,20m, para posicionar a cadeira ao lado destes.



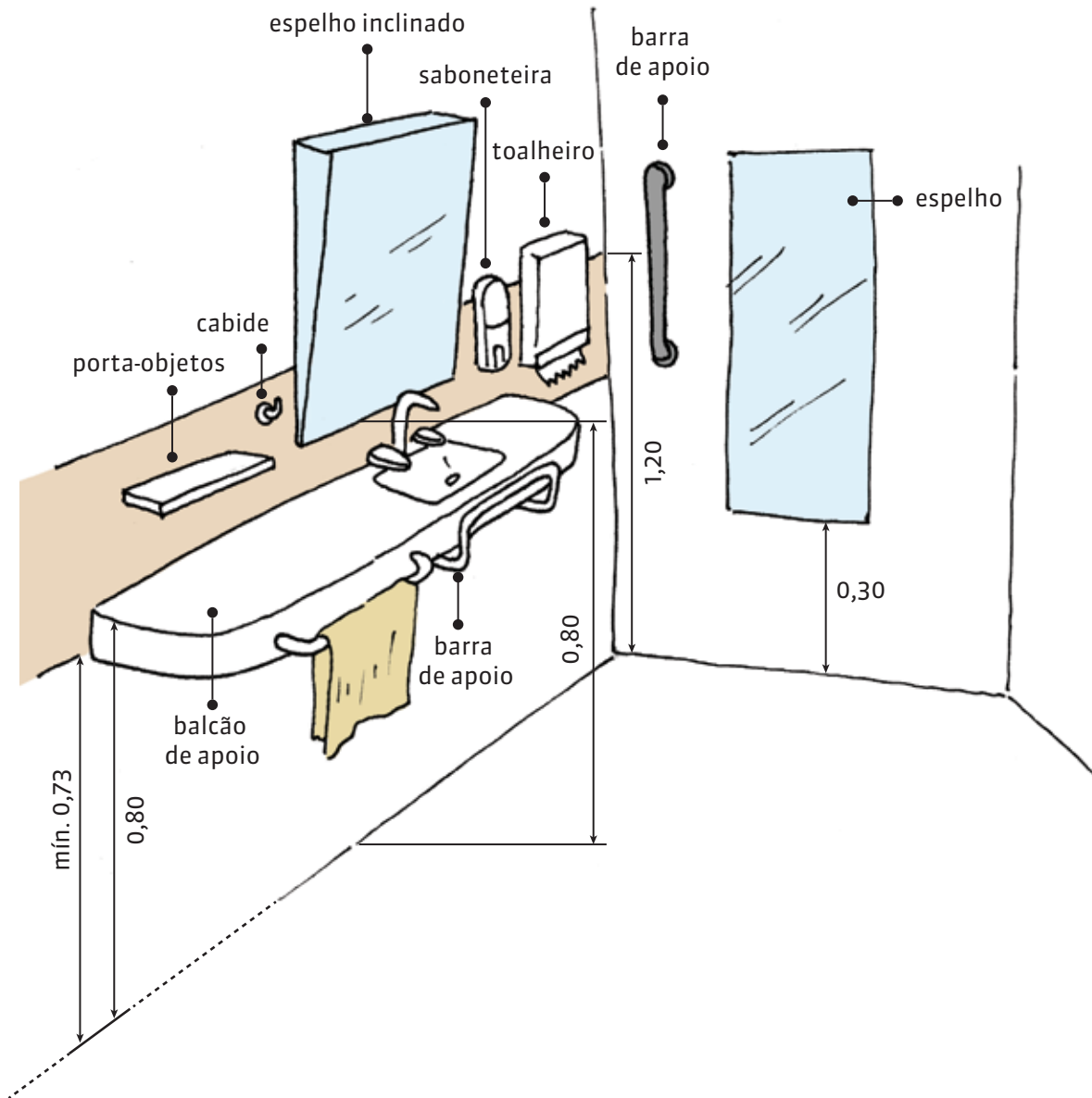
Para possibilitar a transferência para o vaso sanitário, faz-se necessária a instalação de barras de apoio. Estas, por sua vez, devem estar posicionadas de forma a facilitar a vida do usuário para que este possa utilizar, adequadamente, o ambiente.

Ao utilizar a pia, o cadeirante precisará se aproximar frontalmente deste local. Assim, é preciso que haja um espaço livre sob a bancada/cuba, evitando armários e outros objetos sob a bancada na direção da cuba.

Para banheiro sem bancada, é útil prever a instalação de porta-objetos (prateleiras) e cabides.

O porta-papel higiênico deve ser posicionado ao alcance do usuário, sem que este tenha que torcer o tronco ou se esticar.

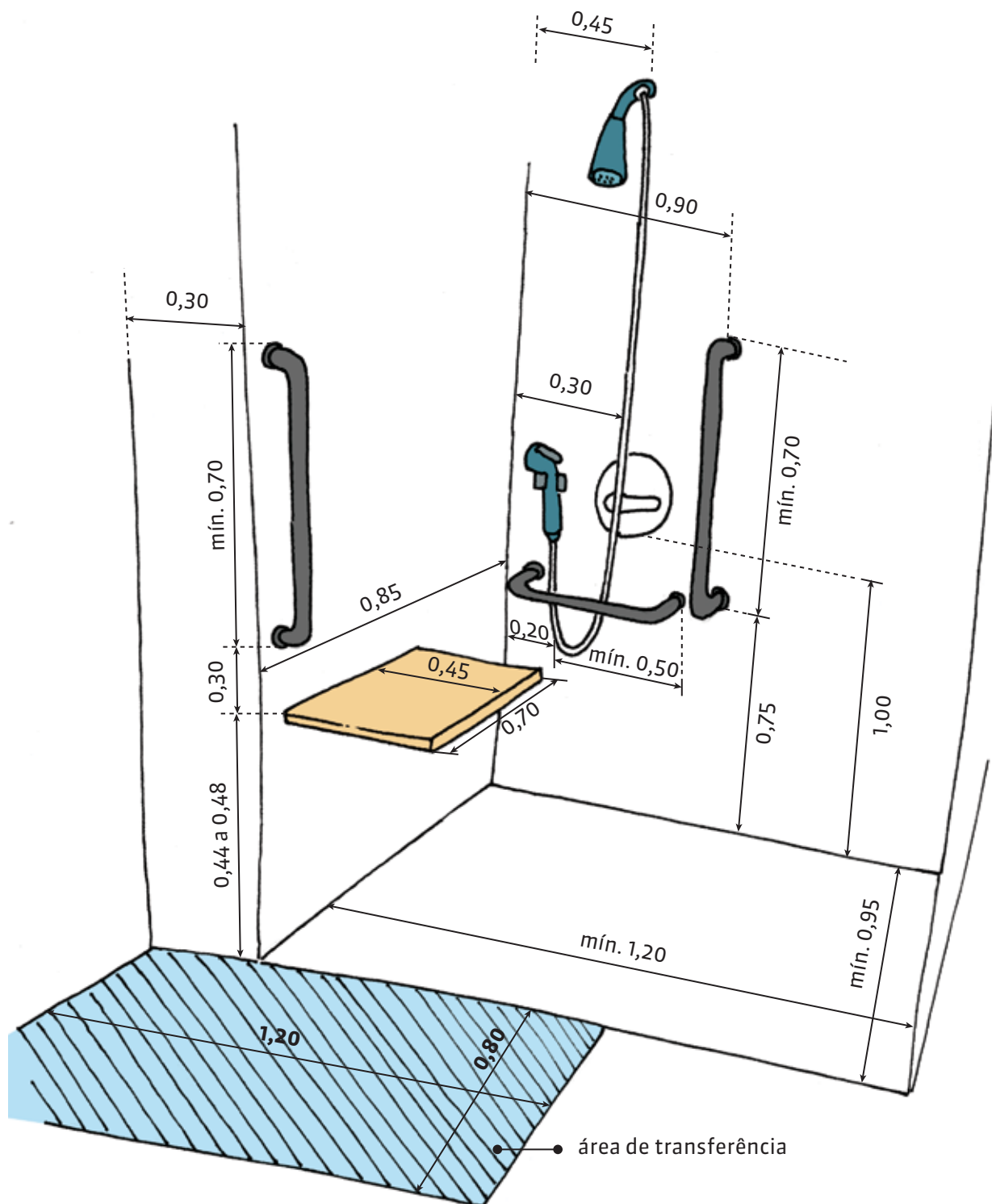
Quando o hóspede for encaminhado ao quarto, é muito importante apresentar-lhe todo o ambiente, com os equipamentos e comandos disponíveis. É fundamental falar sobre a identificação da água quente e fria no banheiro, assim como se utiliza o chu-



veiro e demais comandos, como torneiras e acionamento da descarga. Não tome tais informações como óbvias, pois os acionamentos podem ser distintos, especialmente em diferentes países.

Importante: instalar telefone e/ou botões de emergência a 40cm do piso, próximo(s) ao vaso sanitário, chuveiro e banheira para que o hóspede possa pedir auxílio em caso de queda.

No chuveiro, faz-se necessária a instalação de um banco retrátil de, no mínimo, 0,46m de profundidade x 0,70m de largura, a 0,46m do piso seco, de forma a nivelar-se à cadeira de rodas. Deve ser de material resistente ao impacto, com bordas arredondadas, superfície antiderrapante à prova d'água, capaz de suportar um grande esforço e peso.



Em princípio, as banheiras devem ser evitadas; entretanto, é possível acessibilizá-las com o uso de barras de apoio e espaço para transferência.

Um banco retrátil com profundidade maior pode trazer mais segurança e conforto ao usuário. Além do banco, é importante oferecer alguma alternativa, como uma cadeira.

ESPAÇOS DE LAZER E SERVIÇOS

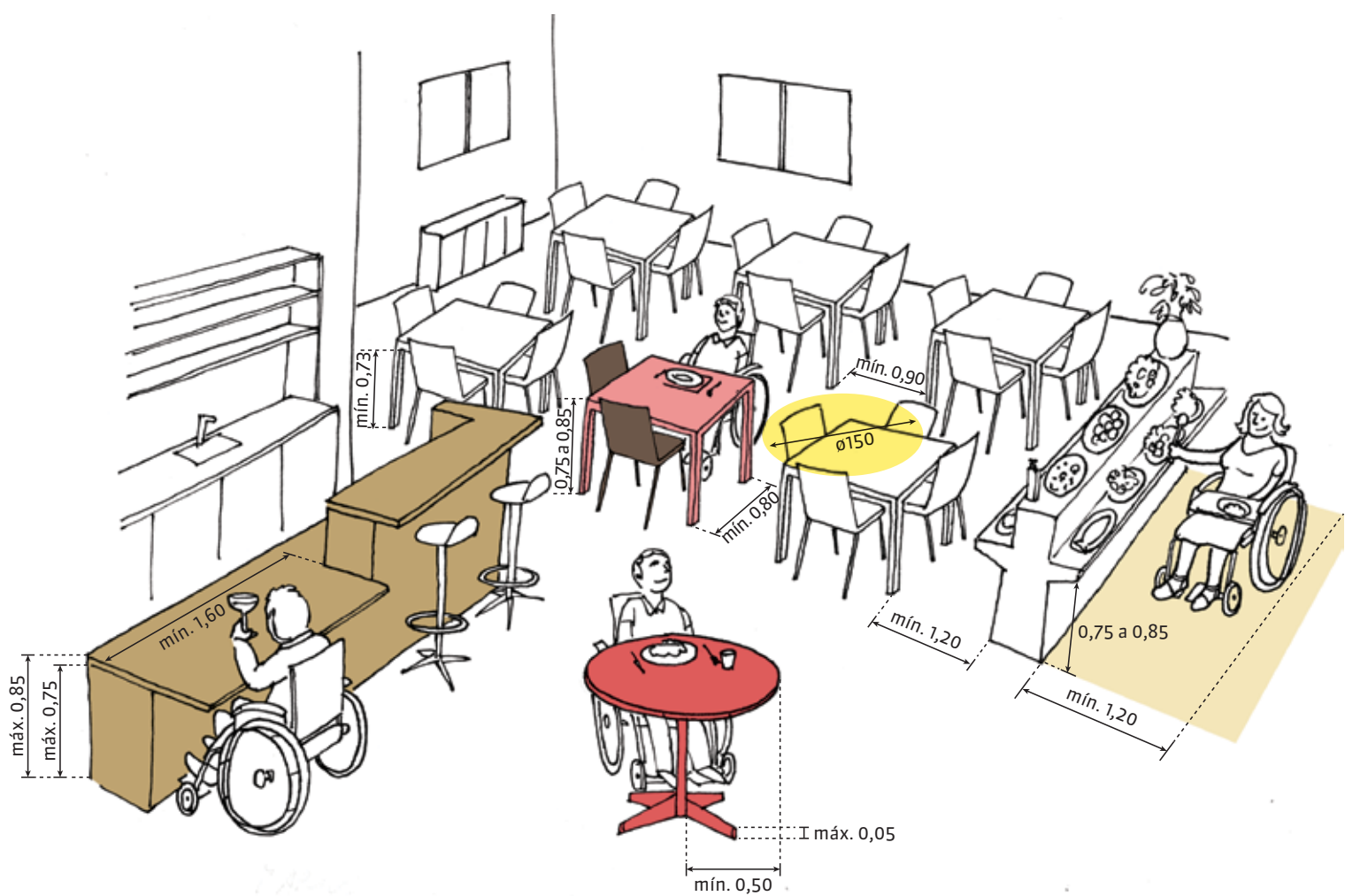
As áreas de lazer devem permitir que todos os hóspedes possam usufruir os serviços que o hotel oferece.

É de suma importância que os restaurantes e bares do hotel sejam acessíveis, pois é ali que os hóspedes com deficiência farão as suas refeições, caso não haja opções viáveis por perto. A fim de oferecer um serviço de qualidade e conquistar ainda mais a simpatia e consequente fidelização do cliente, é necessário estar atento para as seguintes recomendações:

- Disponibilizar cardápio em Braille assim como opção com texto ampliado e cores contrastantes para boa visualização pelas pessoas com deficiência visual e idosas;
- A disposição das mesas e mobiliário auxiliar deve permitir a livre circulação de no mínimo 1.00m, considerando as mesas ocupadas;
- Devem ser previstas áreas de manobra para o cadeirante que permitam o giro de 360°, com diâmetro de 1.50m;
- As mesas devem permitir a aproximação do cadeirante de maneira confortável considerando a opção de 4 pés com vão livre de 0.80m entre eles, ou pé central com profundidade borda/pé de 0,50m;
- Assentos fixos devem ser evitados, pois permitem pouca flexibilidade de uso e adaptação do ambiente;
- Em situações em que se tenha o autosserviço, deve-se prever 50% dos balcões com altura acessível a pessoas em cadeira de rodas e baixa estatura, assim como seu desenho deve permitir a aproximação destes usuários para que melhor possam se servir, considerando uma área de balanço de pelo menos 0.30m;

- Os balcões devem permitir a visualização de alimentos e bebidas, com altura entre 0,75 e 0,85m do piso.

Cardápio - também é indicado ter uma opção de cardápio em Braille, ou com a descrição clara, simples e objetiva dos pratos e opções disponíveis. Esta, com certeza, fará grande sucesso entre todos os clientes!



COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO

1. Símbolos Internacionais

Os símbolos são representações gráficas onde, através de uma figura, uma informação é transmitida.



- Símbolo Internacional de Acesso



- Símbolo Internacional de Pessoas com Deficiência Visual



- Símbolo Internacional de Pessoas com Deficiência Auditiva

O Símbolo Internacional de Acesso (SIA) deve ser usado para indicar locais ou elementos acessíveis ou reservados a pessoas com deficiência, de uma maneira geral. Se houver algo específico relativo a um determinado tipo de deficiência que se queira salientar, devem ser usados os símbolos próprios de cada deficiência.

2. Sinalizações

Segundo as diretrizes da NBR 9.050/2004, “uma boa sinalização permite que uma pessoa se movimente livremente e se oriente, independente da sua capacidade física, sensorial ou intelectual. Ela pode ser indicativa, descritiva ou através de pictogramas, setas direcionais e termos escritos.

A sinalização pode ser permanente, direcional, de emergência, temporária e constituir-se de informações essenciais. As formas de comunicação e sinalização podem ser visual (textos ou figuras), tátil (caracteres em relevo, Braille ou figuras em relevo) ou sonora (recursos auditivos).”

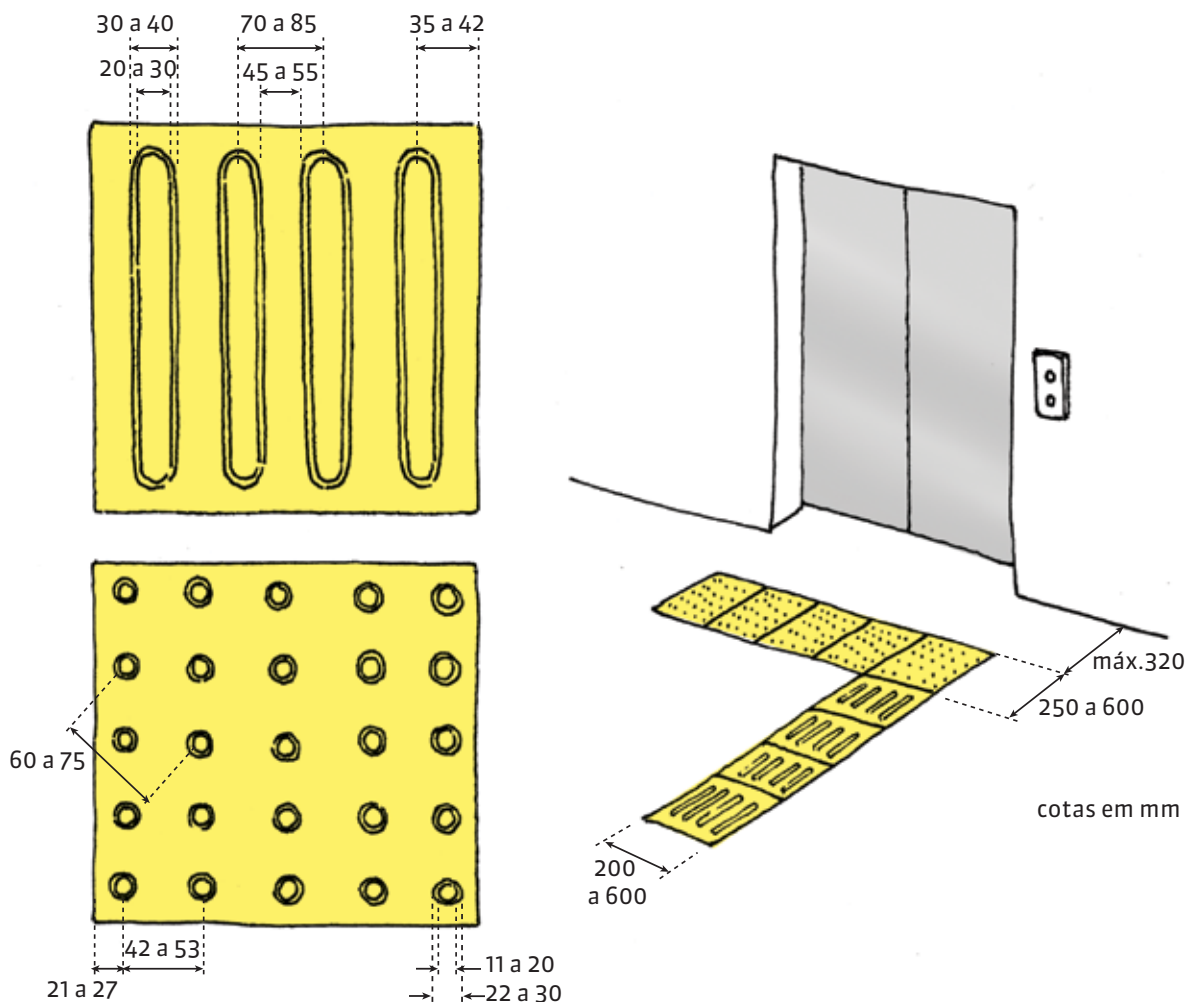
Tipos de sinalização:

- Permanente: utilizada para identificar diferentes ambientes ou elementos de uma área ou edificação. Exemplo: Placas de identificação na porta do restaurante identificando o lugar.
- Direcional: utilizada para indicar a direção, orientar um percurso ou a localização de diferentes espaços ou elementos de um edifício. Exemplo: totens de sinalização – na forma visual, associa setas indicativas de direção a textos, figuras ou símbolos. Também deve ser utilizada de forma tátil, com recursos como linha-guia ou piso tátil.
- De emergência: utilizada para indicar as rotas de fuga e saídas de emergência das edificações, dos espaços e do ambiente urbano, ou para alertar quanto há um perigo iminente.
- Temporária: utilizada para indicar informações provisórias ou aquelas que podem ser alteradas periodicamente.

2.1. Sinalização Tátil

2.1.1. Sinalização Tátil de Piso

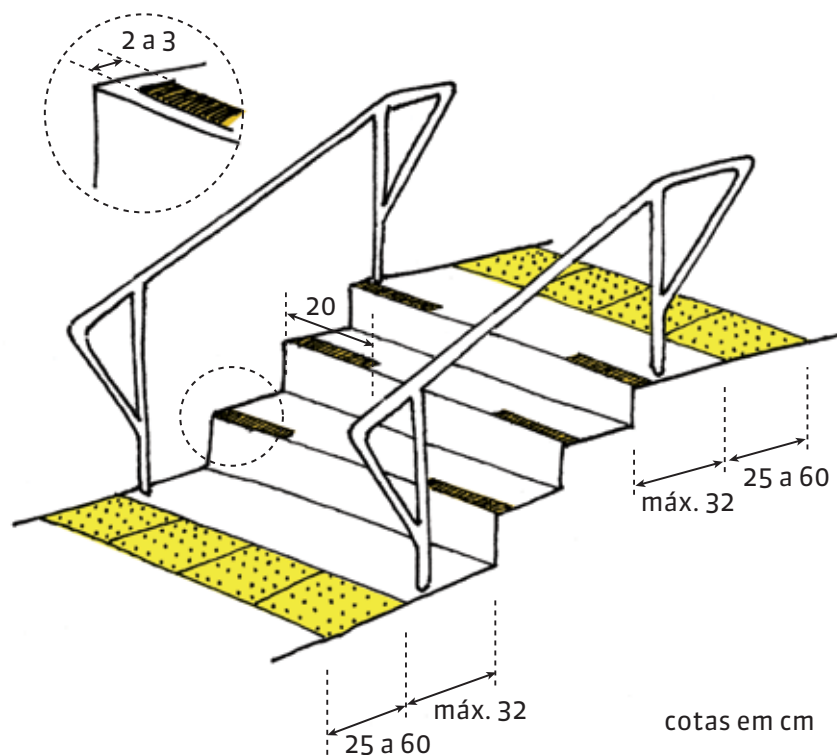
A sinalização de piso faz-se necessária para indivíduos com deficiência visual. O objetivo é alertar sobre a existência de barreiras e guiar o caminho livre. A sinalização tátil de piso auxilia a mobilidade de pessoas com deficiência visual, informa, alerta, direciona e indica os percursos. Existem dois tipos de piso para esta sinalização, o Guia e o de Alerta.



Sinalização Tátil Direcional /Piso Guia: este tipo de piso, com listras em alto relevo, é utilizado para direcionar o caminho livre de obstáculos. O objetivo é orientar a pessoa com deficiência visual em relação ao caminho que ela deve seguir.

- As barras paralelas em relevo indicam o sentido do percurso e devem ser instaladas no sentido deste;
- As barras de relevo são utilizadas em espaços amplos e sem guia de balizamento (canteiros e muros), considerando os percursos e os pontos de interesse.

Sinalização Tátil de Alerta/ Piso de Alerta: este tipo de piso, com pontos em alto relevo, é utilizado para indicar obstáculos, sejam eles suspensos ou não (contornando lixeiras, extintores e móveis desalinhados ou que se encontram nas circulações principais), início e final de escadas e rampas, junto às portas dos elevadores, junto a desníveis para alertar e evitar a queda. Ambos devem ter textura e cor diferenciadas do piso adjacente.



SEGURANÇA

Rotas Acessíveis de Fuga

Para as rotas acessíveis de fuga que incorporarem escadas, sugere-se a compra de equipamentos auxiliares de fuga para auxiliar as pessoas com deficiência e, principalmente, as pessoas em cadeira de rodas, que possam ser usados no caso de emergência. Sugestão evacchair ou similar.

No caso de evacuação do local por incêndio, recomenda-se o treinamento de monitores, ou Brigada de Incêndio para auxiliar as pessoas com deficiência. Bem como a localização imediata das pessoas com deficiência e rotas de fuga acessíveis.

Para situações de emergência, as informações essenciais sobre rotas de fuga devem ser sinalizadas de forma visual, tátil e sonora.

Saída de Emergência

- As saídas de emergência devem estar localizadas em uma rota acessível, com acesso direto a uma área externa;
- Em saídas de emergência devem ser instalados alarmes sonoros e visuais;
- Os alarmes sonoros e vibratórios devem estar associados e sincronizados aos alarmes visuais intermitentes, de maneira a alertar as pessoas com deficiência visual e as pessoas com deficiência auditiva;

Dica: Indicações de segurança sobre procedimentos e rota de fuga podem ser gravadas em voz texto e em LIBRAS e disponibilizadas em um canal interno de TV que o hotel disponha.

Áreas de Resgate - Nos patamares da escada, em rotas de fuga, deve-se prever uma área de resgate de 0,80 x 1,20m fora da circulação para que as pessoas que necessitem de auxílio possam aguardar em segurança.

RECURSOS COMPLEMENTARES: TECNOLOGIA ASSISTIVA/AJUDAS TÉCNICAS

Ajudas Técnicas

Diz o Decreto Federal 5.296/2004, Art. 61: “Consideram-se ajudas técnicas os produtos, instrumentos, equipamentos ou tecnologia adaptados ou especialmente projetados para melhorar a funcionalidade da pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, favorecendo a autonomia pessoal, total ou assistida.

§ 1º - Os elementos ou equipamentos definidos como ajudas técnicas serão certificados pelos órgãos competentes, ouvidas as entidades representativas das pessoas portadoras de deficiência.

§ 2º - Para os fins deste Decreto, os cães-guia e os cães-guia de acompanhamento são considerados ajudas técnicas.”

Tecnologia Assistiva

O termo em inglês Assistive Technology, criado oficialmente em 1988 na legislação norte-americana (Public Law 100-407), deu origem ao nome Tecnologia Assistiva, que representa qualquer PRODUTO ou SERVIÇO que favoreça o uso das possibilidades funcionais e independência das pessoas, gerando oportunidades mais igualitárias e inclusão.

Os recursos são todo e qualquer item, equipamento ou parte dele, produto ou sistema fabricado em série ou sob medida, utilizado para aumentar, manter ou melhorar as capacidades funcionais das pessoas com deficiência.

A Tecnologia Assistiva pode ser encontrada em soluções de alta tecnologia, como softwares e sistema de controle por voz, ou em produtos fabricados em pequena escala, de tecnologia apropriada, feitos com recursos locais, e personalizados.

Produtos

Podem variar de uma simples bengala a um complexo sistema computadorizado. Estão incluídos brinquedos e roupas adaptadas, computadores, softwares e hardwares especiais, que contemplam questões de acessibilidade, dispositivos para adequação da postura ao sentar, recursos para mobilidade, equipamentos de comunicação alternativa, chaves e acionadores especiais, aparelhos de escuta assistida, auxílios visuais, materiais protéticos, próteses e órteses, além de equipamentos para higiene e atividades domésticas. Existem milhares de outros itens confeccionados ou disponíveis comercialmente.

Os Serviços são definidos como aqueles que auxiliam diretamente uma pessoa com deficiência a selecionar, comprar ou usar os recursos acima definidos.

Serviços

São aqueles prestados profissionalmente à pessoa com deficiência visando selecionar, obter ou usar um instrumento de tecnologia assistiva. Como exemplo, podemos citar avaliações, experimentação e treinamento de novos equipamentos. Os serviços de Tecnologia Assistiva são normalmente transdisciplinares, envolvendo profissionais de diversas áreas, tais como: Fisioterapia, Terapia ocupacional, Fonoaudiologia, Educação, Psicologia, Enfermagem, Medicina, Engenharia, Arquitetura, Design, entre outras, que receberam um treinamento especial capaz de facilitar a utilização de recursos inacessíveis, tornando-os adaptados – como pessoas treinadas para facilitar um passeio de jangada, por exemplo.

O Comitê de Ajudas Técnicas (CAT), instituído pela portaria nº 142, de 16 de novembro de 2006, propõe o seguinte conceito para a Tecnologia Assistiva:

"Tecnologia Assistiva é uma área do conhecimento, de característica interdisciplinar, que engloba produtos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivam promover a funcionalidade, relacionada à atividade e participação de pessoas com deficiência, incapacidades ou mobilidade reduzida, visando sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social".

BRILLE

Definição de Braille, segundo a Norma Brasileira 15.599/2008:

Sistema inventado por Louis Braille (1809-1852) de representação das letras do alfabeto, sinais matemáticos e de pontuação, números, notas musicais, simbologia química etc., formado por arranjos de pontos em relevo, dispostos em duas colunas de três pontos na Cella Braille.

- As informações em Braille devem estar posicionadas abaixo dos caracteres ou figuras em relevo;
- Nem todas as pessoas sabem o Braille, portanto, este não deverá ser o único método para a leitura das pessoas com deficiência visual, também existem recursos digitais que podem ser utilizados para auxiliá-las;
- Devem existir também impressões com letras maiores e contrastes de cores, para pessoas com baixa visão ou daltônicas;
- As informações em Braille não dispensam a sinalização visual com caracteres ou figuras em relevo, exceto quando se tratar de folheto informativo.

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

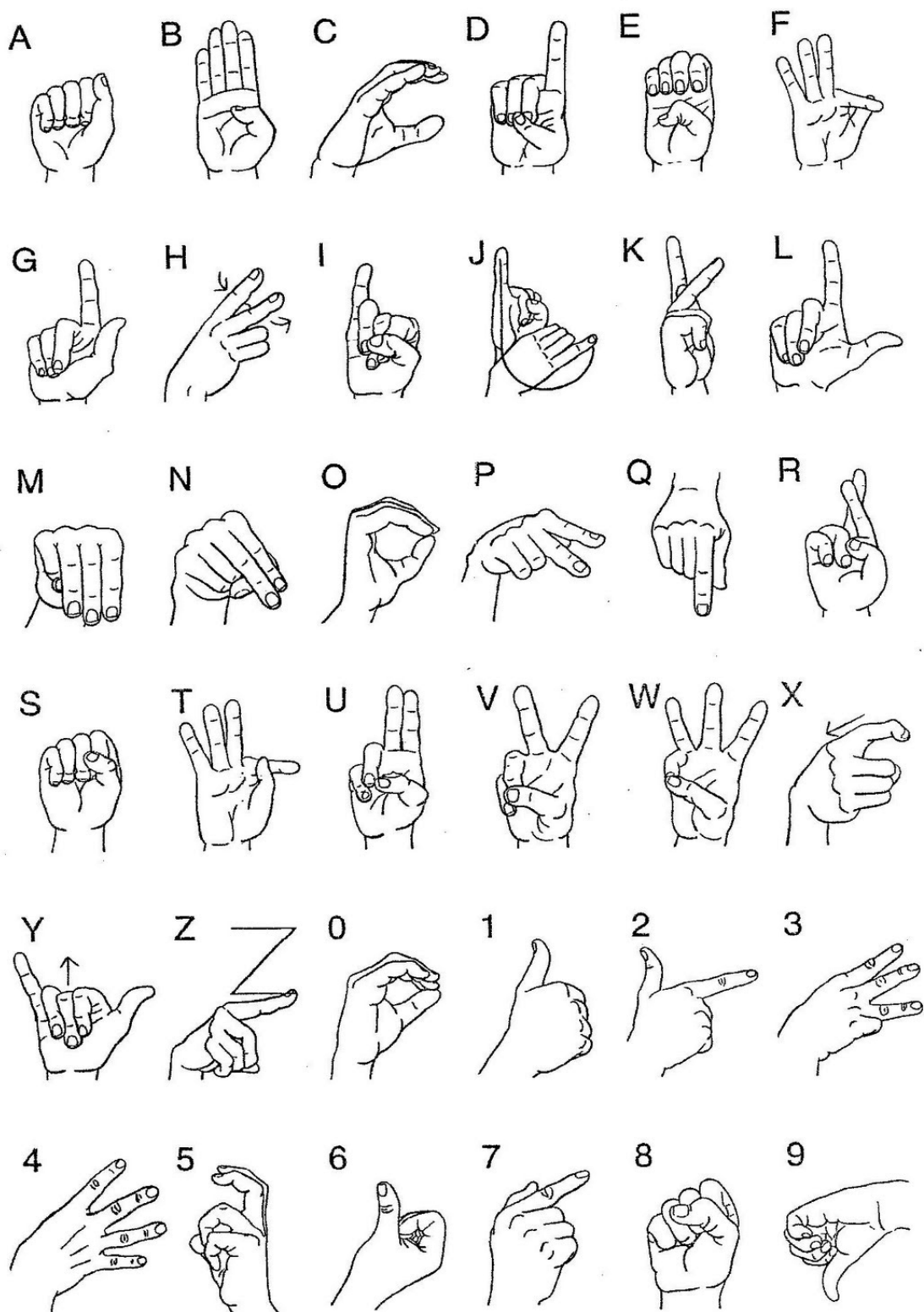
á é í ó ú â ê ô ã õ ü

! ? . , ; : “(abrir) (fechar)” = -

+ () reticências travessão asterisco

apóstrofo sublinhado sinal da maiúscula sinal de número

LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS (LIBRAS)



Alfabeto de Libras

REFERÊNCIAS

ABNT NBR 9050:2004 – Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

BARROS, Cybele Ferreira Monteiro de. Acessibilidade: orientações para bares, restaurantes e pousadas. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2012.

BRASIL, Ministério do Turismo. Turismo Acessível, Mapeamento e Planejamento – Acessibilidade em Destinos Turísticos. Brasília, 2009.

BRASIL, Ministério do Turismo. Mais Turismo, Mais Desenvolvimento – Indicadores. Brasília, maio 2013.

BRASIL, Ministério do Turismo. Turismo Acessível, Bem Atender no Turismo Acessível – Volume III. Brasília, 2009.

CADERNO de Diretrizes Técnicas de Acessibilidade Rio 2016 – Versão 3 – Rio de Janeiro, 2014.

Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria. Turismo de Portugal, 2012.

Macroplan Gestão Estratégica - <http://www.macroplan.com.br>

Mais Turismo, Mais Desenvolvimento – Indicadores. Ministério do Turismo, Brasília, 2013.

Manual Convivendo com a Diferença. Centro de Vida Independente do Rio de Janeiro, 2010

NEUMANN, Peter. Case study: economic advantages of accesible tourism in Germany. Open Doors Organization 2nd International OSSATE Workshop, Atenas, Grécia, 2005. Disponível em: www.ossate.org/library-news . Acesso em 05 de fevereiro de 2014.

Portal Mara Gabrielli - <http://www.maragabrigilli.com.br>

Portal da Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos das Pessoas com Deficiência – www.pessoacomdeficiencia.gov.br

PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO DE JANEIRO. Manual para Acessibilidade aos hotéis da cidade do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2008.

Turismo Acessível. Bem Atender no Turismo Acessível – Volume III. Brasília, 2009.

ZOGRAFOPOLUS, Kostas. Travelers with disabilities: the american market. Open Doors Organization 2nd International OSSATE Workshop, Atenas, Grécia, 2005. Disponível em: www.ossate.org/library-news . Acesso em 04 de fevereiro de 2014.



Secretaria de
Direitos Humanos

