

A importância da acessibilidade nos espaços de restauração

Luís Vicente - CRID[®]/ESECS/Politécnico de Leiria

Célia Sousa - CRID/ESECS/CICS.NOVA.IPLeiria/Politécnico de Leiria

Antónia Barreto - ESECS/Politécnico de Leiria

Palavras-chave: Acessibilidade atitudinal; Acessibilidade arquitetónica; Acessibilidade comunicacional; Inclusão; Restaurante acessível

A acessibilidade é essencial para todas as pessoas. Quanto mais acessível for o equipamento, o produto, o espaço ou o serviço, a probabilidade de ser utilizado por todos é efetivamente muito maior. As acessibilidades não são apenas dirigidas a pessoas com deficiência seja ela motora, visual, auditiva ou cognitiva, mas é também orientada para crianças, pais com bebés, mulheres grávidas ou ainda para os idosos que, com o passar dos anos, vão perdendo alguma acuidade nos vários sentidos ou perdem capacidades de locomoção.

Os países que pertencem à União Europeia (UE) possuem legislação própria sobre acessibilidade, com imposições bem esclarecidas, quer no acesso aos espaços físicos e arquitetónicos, na comunicação e na informação, no acesso ao emprego, nos transportes e na educação. Em 2015 foi elaborada uma Proposta de Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros da EU, no que respeita aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços mencionando que:

A acessibilidade passa pela prevenção ou a eliminação de obstáculos à utilização dos produtos e serviços mais comuns. Permite às pessoas com limitações funcionais, inclusive as pessoas com deficiência, perceberem, utilizar e compreender estes produtos e serviços, em igualdade de condições com as demais pessoas. (Comissão Europeia, 2015, p. 2)

De acordo com os Censos de 2011²¹, aproximadamente 1 milhão e 800 mil pessoas (18% da população nacional) declarou ter muitas dificuldades ou não conseguir realizar pelo menos uma de seis atividades diárias: andar ou subir degraus (25%), ver (23%), memorizar ou concentrar-se (17%), ouvir (13%), tomar banho/vestir-se sozinho (12%) ou compreender os outros ou fazer-se compreender (10%).

O Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de maio “...introduziu normas técnicas, visando a eliminação de barreiras urbanísticas e arquitectónicas nos edifícios públicos, equipamentos colectivos e via pública” (Diário da República n.º 118/1997), no entanto passados nove anos da entrada em vigor deste decreto, foi aprovado o Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto “...visando a construção de um sistema global, coerente e ordenado em matéria de acessibilidades, susceptível de proporcionar às pessoas com mobilidade condicionada condições iguais às das restantes pessoas” (Diário da República, n.º 152 série I. 2006). Este último Decreto-Lei estabelece um conjunto de princípios técnicos que se encaixam no presente estudo e são aplicáveis nas acessibilidades físicas e sensoriais para um estabelecimento de restauração, cuja superfície de acesso ao público ultrapasse os 150 m². Regulamenta espaços físicos de mobilidade, tais como, escadas, rampas, corredores, elevadores, a existência de pelo menos um balcão de atendimento com altura adaptada a pessoas que se deslocam em cadeira de rodas, a reserva de lugares de estacionamento para pessoas com mobilidade reduzida, ou ainda a existência de, pelo menos, uma instalação sanitária com condições para pessoas com mobilidade reduzida. O Decreto-Lei 95/2019 de 18 de julho é a última versão do Decreto-Lei n.º 163/2006, sendo que contém as atualizações constantes dos Decretos-Lei 136/2014 de 9 de setembro e 125/2017 de 4 de outubro.

A respeito disto, Gouveia (2010, p. 9), ao referir que “a Acessibilidade pode ser definida como a capacidade do meio (espaços, edifícios ou serviços) de proporcionar a todos uma igual oportunidade de uso, de uma forma directa, imediata, permanente e

²¹

https://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=censos_quadros_populacao

o mais autónoma possível”, comprova que deve existir uma igualdade de oportunidades para todos, no acesso e utilização dos espaços, bens e serviços, essencial para a realização de uma vida independente e para uma participação ativa na comunidade.

No presente estudo está presente a terminologia “desenho universal”, que foi criada pelo arquiteto Ronald L. Mace para descrever o modo de conceber produtos e espaços que sejam estéticos, mas sobretudo utilizáveis por todos, independentemente das suas capacidades ou da sua idade. “Universal design is the design of products and environments to be usable by all people, to the greatest extent possible, without the need for adaptation or specialized design.” - Ron Mace²²

Quando se projeta uma determinada acessibilidade em desenho universal, obedece-se a vários princípios (Cohen, Duarte & Brasileiro, 2012; Mineiro, 2017):

1. Uso equitativo: o design é útil e pode ser utilizado por pessoas com diferentes capacidades;
2. Flexibilidade de utilização: o design permite escolher o modo de utilização e garante adaptabilidade ao utilizador;
3. Uso simples e intuitivo: fácil de compreender, com informação coerente e acessível, independentemente das capacidades cognitivas ou linguísticas do utilizador;
4. Informação perceptível: com uma comunicação simples e eficaz, utilizando diferentes formatos (braille, pictogramas, etc.);
5. Tolerância ao erro: minimiza riscos, alerta para os riscos ou erros, eliminando possíveis ações acidentais;

²² Tradução: “O Desenho Universal é o design de produtos e ambientes para serem utilizados por todas as pessoas, na maior medida possível, sem a necessidade de adaptação ou desenho especializado”. Retirado de:

https://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/about_ud.htm

6. Esforço físico mínimo: pode ser utilizado confortavelmente e com o mínimo de fadiga;

7. Dimensão e espaço de abordagem e de utilização: o tamanho e o espaço devem ser apropriados para uma aproximação e manuseamento ao utilizador. Deve estar visível e acessível em altura a todos os que necessitam.

O conceito de “desenho para todos” é deveras difícil de atingir dada a multiplicidade humana, no entanto ao gerar condições, pensando no design universal, desenvolvem-se produtos e conceitos que podem ser experimentados por um maior número de usuários e com particularidades muito diversas, difundindo assim a inclusão social.

Portugal tem vindo a tornar-se um dos destinos turísticos mais procurados a nível mundial, tendo mesmo ganho o prémio de “Melhor Destino do Mundo” pelo terceiro ano consecutivo, prémio atribuído pelo *World Travel Awards*²³.

O Restaurante X, encontra-se num ponto estratégico, junto a três concelhos da zona centro (Leiria, Batalha e Porto de Mós) com uma elevada procura turística e ainda bem próximo do turismo religioso de Fátima, que atrai milhares de pessoas todos os anos. Estes três concelhos mencionados têm feito múltiplos esforços para que os seus espaços culturais e de lazer, abertos às suas populações, sejam cada vez mais inclusivos e o Restaurante X considerou essas preocupações e procurou que “...todas as pessoas se sintam em casa”. A gerente do Restaurante X na conferência de imprensa de reabertura referiu que “queremos ser diferentes de forma a que tenhamos um restaurante para todos, sem distinções. Quando mudámos de instalações, tivemos em conta a melhoria nas acessibilidades e na inclusão”.

O investigador propôs-se a estudar as acessibilidades previstas na legislação portuguesa deste mesmo restaurante, tendo por base outros estudos já realizados, nomeadamente no Brasil, de modo a tornar este mesmo espaço de restauração, uma

²³ <https://www.worldtravelawards.com/profile-28112-turismo-de-portugal>

referência a nível nacional ao nível das acessibilidades, mas também um exemplo a seguir pelos espaços com o setor da restauração.

A questão de investigação, segundo Quivy (1992) “deve ser clara, exequível e pertinente” (como citado em Dias, 2009, p. 119) e o investigador, com a finalidade de compreender as acessibilidades já existentes e identificar as lacunas no Restaurante X, estabeleceu a seguinte pergunta de partida:

As acessibilidades existentes no Restaurante X, possibilitam a frequência de pessoas com necessidades específicas?

De acordo com a questão de investigação, consideramos os seguintes objetivos:

- Analisar as acessibilidades físicas do restaurante de acordo com a legislação enquadradora.
- Analisar o atendimento efetuado pelos funcionários do restaurante, relativamente ao acompanhamento a indivíduos com necessidades específicas e à forma de comunicar com estes.
- Avaliar se o website e as redes sociais estão acessíveis a pessoas com deficiência visual e auditiva.
- Avaliar as práticas de gestão na perspetiva da inclusão e equidade.

O presente estudo foi desenvolvido com base numa metodologia de carácter qualitativo, utilizando como técnica de investigação o estudo de caso, sendo o Restaurante X o caso de estudo e as amostras são quatro pessoas com deficiência e a gestora do restaurante.

Para a recolha de dados, o investigador aplica uma checklist desenvolvida por Negreiros (2017), adaptada pelo mesmo, tendo por base os Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto que aprova o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais, composta por seis blocos: gestão, acessibilidade arquitetónica, acessibilidade comunicacional, acessibilidade atitudinal, acessibilidade programática e acessibilidade instrumental. Existe um sétimo bloco, intitulado “Circulação e *Lay-Out*”, uma adaptação de um estudo de Panero & Zelnik (2001), que consiste no estudo das acessibilidades dos espaços para tomar as refeições e do espaço envolvente às mesas e cadeiras.

Quatro pessoas com deficiência (uma pessoa com deficiência visual, uma pessoa com deficiência intelectual, uma pessoa com deficiência motora e uma pessoa com deficiência auditiva) são convidadas a jantar no Restaurante X de modo a que o investigador utilize a observação direta de forma a analisar o comportamento dos funcionários que recebem os convidados, o modo como os dirigem à mesa estipulada, a comunicação utilizada entre o funcionário e o cliente, o atendimento antes, durante e após a refeição, ou seja, todas as acessibilidades atitudinais

No final do jantar é aplicado um *Focus Group*, moderado pelo investigador. Após esta primeira discussão com as pessoas com deficiência, é convidada a gestora do restaurante a juntar-se ao debate. No *Focus Group* as pessoas com deficiência abordam as acessibilidades atitudinais, arquitetónicas, comunicacionais, instrumentais e da comunicação digital através do site oficial e da página de Facebook.

Os resultados do presente estudo são apresentados após análise da *checklist*, do *Focus Group* e da observação direta, decorrente do jantar que juntou quatro pessoas com deficiência.

Relativamente à *checklist*, podemos afirmar que o Restaurante X encontra-se dentro dos parâmetros obrigatórios por lei e que a Gestão do mesmo se encontra a trabalhar e a investir nas acessibilidades atitudinais, comunicacionais, instrumentais e digitais, de modo a que qualquer pessoa que frequente este espaço se sinta incluído e confortável.

No que concerne ao *Focus Group*, as pessoas que fizeram parte do mesmo partilharam os seus pontos de vista pessoais, de acordo com as suas capacidades e dificuldades, no entanto não existem reparos significativos, existindo mesmo diversos elogios.

O investigador, que participou no jantar de estudo, observou essencialmente os aspetos comportamentais/atitudinais dos funcionários do Restaurante X e as acessibilidades instrumentais do mesmo, retirando notas e observações muito interessantes e muito positivos.

Referências bibliográficas

- Cohen, R., Duarte, C., & Brasileiro, A. (2012). *Acessibilidade a Museus: Cadernos Museológicos - Volume 2*. Ibram.
- Comissão Europeia (2015). *Proposta de Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros no que respeita aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços*. Comissão Europeia. https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:202aa1e4-99a0-11e5-b3b7-01aa75ed71a1.0015.02/DOC_1&format=PDF
- Decreto-Lei n.º 123/1997 do Ministério da Solidariedade e Segurança Social (1997). Diário da República n.º 118/1997, Série I-A. <https://dre.pt/pesquisa/-/search/397953/details/maximized>
- Decreto-Lei n.º 163/2006 do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social (2006). Diário da República n.º 152/2006, Série I. <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/163/2006/08/08/p/dre/pt/html>
- Decreto-Lei n.º 136/2014 do Ministério do Ambiente, Ordenamento do Território e Energia (2014). Diário da República n.º 173/2014, Série I. <https://dre.pt/pesquisa/-/search/56501680/details/maximized>
- Decreto-Lei n.º 125/2017 do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (2017). Diário da República n.º 192/2017, Série I. <https://dre.pt/home/-/dre/108244274/details/maximized>
- Decreto-Lei n.º 95/2019 da Presidência do Conselho de Ministros (2019). Diário da República n.º 136/2019, Série I. <https://dre.pt/home/-/dre/123279819/details/maximized>
- Dias, M. O. (2009). *O Vocabulário do Desenho de Investigação, A Lógica do Processo em Ciências Sociais*. Psicosoma
- Gouveia, P. H. (Coord.) (2010). *Turismo Acessível em Portugal - Lei, oportunidades económicas, informação*. http://www.crbg.pt/estudosProjectos/temasreferencia/def_incap/Documents

/Turismo_acessivel_em_Portuga_lei_oportunidades_economicas_informacao.pdf

Negreiros, D. A. (2017). *Potenciar a acessibilidade cultural em ambientes culturais: um estudo exploratório em Museus* [Dissertação de Mestrado]. Escola Superior de Educação e Ciências Sociais de Leiria.
https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/2914/1/07_Dilma_Negreiros_novembro_2017.pdf

Panero, J. & Zelnik, M. (s.d.). *Las dimensiones humanas en los espacios interiores - Estándares antropométricos*.
https://www.academia.edu/35335616/Panero_y_Zelnik_-_LAS_DIMENSIONES_HUMANAS_EN_ESPACIOS_INTERIORES.pdf