

Ementas Acessíveis Multiformato:

Uma ferramenta para a inclusão social e a autonomia de todos

Multiformat Accessible menus:

A tool for social inclusion and autonomy for all

Henrique Gil

Age.Comm – Instituto Politécnico de Castelo Branco
Castelo Branco, Portugal
hteixeiragil@ipcb.pt

Daniela Silva Saraiva

Escola Superior de Educação
Instituto Politécnico de Castelo Branco
Castelo Branco, Portugal
danielaflipassaraiva@gmail.com

Célia Sousa

ESECS/CRID/CICS.NOVA.
Instituto Politécnico de Leiria
Leiria, Portugal
celia.sousa@ipleiria.pt

Resumo — Diversos estudos comprovam que a acessibilidade carece ainda de um quadro de ação efetivo e eficaz que habilite o acesso a diversos serviços comuns do dia-a-dia para todas as pessoas. Nomeadamente, acessibilidade à informação ainda não é considerado um direito pleno e garantido nos dias de hoje para pessoas com Necessidades Específicas (NE). De forma a responder a esta necessidade procedeu-se à adaptação de ementas de restaurantes, através de um design inclusivo, em comunicação acessível e multiformato (braille, símbolos pictográficos para a comunicação, QR code com áudio e fotografias). Com o objetivo de validar este recurso enquanto instrumento de promoção da inclusão social e da autonomia de pessoas com NE, a presente investigação teve por base um estudo de casos múltiplos com o envolvimento de dois restaurantes, num contexto de educação não formal. As técnicas e instrumentos de recolha de dados utilizadas foram a entrevista semiestruturada (n=1), notas de campo, Focus Group com proprietários e colaboradores do restaurante (n=4) e inquérito por questionário dirigido aos clientes (n=80) dos restaurantes. Com recurso à análise de conteúdo e a uma análise estatística descritiva constatamos que todas as categorias de análise revelaram valores significativos e de interesse sobre as perceções das pessoas envolvidas no estudo. Os resultados obtidos numa pesquisa exploratória aferiram que 97% dos inquiridos consideram que os serviços de turismo devem disponibilizar ementas acessíveis para garantir a acessibilidade e a participação de todos. Os dados revelam ainda que a adaptação de ementas em comunicação acessível pode representar uma ferramenta de promoção da inclusão (98%) e autonomia (95%) de pessoas com NE. Apesar de ser um instrumento que carece de mais investigações científicas, a implementação de ementas acessíveis em restaurantes, poderá habilitar uma participação plena e efetiva a todas as pessoas, independentemente das suas NE, outorgando-lhes a autonomia e independência que lhes conferem dignidade.

Palavras Chave - *comunicação acessível; design inclusivo; educação não formal; ementas acessíveis multiformato; inclusão.*

Abstract — Various studies have shown that accessibility still lacks an effective and efficient framework for action to enable access

to various common everyday services for all people. In particular, accessibility to information is not yet considered a full and guaranteed right for people with Specific Needs (SEN). To respond to this need, restaurant menus were adapted using inclusive design, accessible communication and multiformat (braille, pictographic symbols for communication, QR code with audio and photographs). To validate this resource as a tool for promoting social inclusion and autonomy for people with SEN, this research was based on a multiple case study involving two restaurants in a non-formal education context. The data collection techniques and instruments used were semi-structured interviews (n=1), field notes, Focus Groups with restaurant owners and employees (n=4), and questionnaires for restaurant customers (n=80). Using content analysis and a descriptive statistical analysis, we found that all the categories of analysis revealed significant and interesting values regarding the perceptions of the people involved in the study. The results obtained in an exploratory survey showed that 97% of respondents believe that tourism services should provide accessible menus to ensure accessibility and participation for all. The data also shows that adapting menus in accessible communication can be a tool to promote inclusion (98%) and autonomy (95%) for people with SEN. Despite being an instrument that needs further scientific research, implementing accessible menus in restaurants could enable full and effective participation for all people, regardless of their SEN, granting them the autonomy and independence that give them dignity.

Keywords - *accessible communication; inclusive design; non-formal education; multiformat accessible menus; inclusion.*

I. INTRODUÇÃO

O Observatório da Deficiência e Direitos Humanos, registou em 2020, cerca de 44% de queixas por discriminação em razão da deficiência, sendo esta a área que apresentava mais queixas em Portugal [1]. Apesar de Portugal apresentar legislação aplicável às matérias de acessibilidade, esta refere-se apenas a barreiras arquitetónicas e de acesso aos espaços físicos. No-

Identify applicable sponsor/s here. If no sponsors, delete this text box.
(sponsors)

meadamente, o Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto advoga que a “a construção de um sistema global, coerente e ordenado em matéria de acessibilidades, suscetível de proporcionar às pessoas com mobilidade condicionada condições iguais às das restantes pessoas”. Não obstante, importa notar que, o conceito de acessibilidade deve ser perspetivado de forma global e multifacetada e, em particular, no que respeita à acessibilidade na comunicação e na informação, existem ainda muitas barreiras no acesso a produtos e serviços comuns do nosso quotidiano. O quadro normativo-legal em Portugal não apresenta nenhuma legislação específica no que concerne à acessibilidade comunicacional para aplicar nos espaços de restauração, nomeadamente, nas ementas. Esta realidade representa uma das barreiras à consecução das Convenções dos Direitos das Crianças e das Pessoas com Deficiência, assim, a adaptação de ementas acessíveis tem o intuito de promover formas de atuação que possam contribuir para se garantirem os direitos plenos destas pessoas, no que diz respeito à sua autonomia e independência.

Neste sentido, o objeto de estudo da presente investigação consiste na adaptação das ementas de dois restaurantes (Restaurante Varanda da Estrela e Restaurante Casa do Clube), em comunicação acessível. As ementas acessíveis em multiformato apresentam-se enquanto instrumento de inclusão social, uma vez que usam quatro formas diferentes de comunicação e representação da informação: (1) Braille; (2) Símbolos Pictográficos para Comunicação (SPC); (3) Áudio (através da criação de um código QR); (4) fotografia dos pratos.

O presente estudo centra-se assim, na validação de ementas adaptadas em comunicação acessível multiformato através do procedimento técnico de estudo de casos múltiplos que incluirá dois restaurantes do concelho da Covilhã. O estudo é de natureza qualitativa e pretende descrever se as ementas acessíveis têm impacto na inclusão social e na autonomia das pessoas com Necessidades Específicas (NE) no âmbito de uma comunicação acessível. As diferentes formas de comunicação e representação habilitam a inclusão de todas as pessoas com NE, uma vez que garante a acessibilidade dos serviços de restauração e habilita assim, oportunidades de autodeterminação e de participação na tomada de decisões pelas pessoas com NE.

II. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

A. Turismo para todos: A garantia dos plenos Direitos da Pessoa com Deficiência

A Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência [2] constituiu um marco histórico na promoção, proteção e garantia do pleno e igualitário gozo dos direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência, tal como o respeito pela sua dignidade. Este foi um marco fundamental para o reconhecimento da independência individual para as pessoas com deficiência, o que implica, a liberdade de fazerem as suas próprias escolhas e, ao mesmo tempo, fomentar maiores índices de autonomia. A concretização deste reconhecimento é fundamental para uma participação ativa e igual na sociedade, nomeadamente no envolvimento nos processos de tomada de decisão, sobretudo nas situações que implicam o exercício da sua cidadania.

A convenção apresenta uma conceptualização da deficiência em evolução, uma vez que esta resulta da “interação en-

tre pessoas com incapacidades e barreiras comportamentais e ambientais que impedem a sua participação plena e efetiva na sociedade em condições de igualdade com as outras pessoas” [2]. Ressaltamos a consciência das dificuldades das pessoas que apresentam NE, independentemente do seu grau de capacidade motora, sensorial, comunicativa, intelectual e/ou desenvolvimental, nomeadamente nas necessidades críticas no que concerne às dificuldades de acessibilidade ao ambiente físico, social, económico e cultural, à saúde e educação e à informação e comunicação [2]. Reconhecendo as dificuldades e barreiras que as pessoas com NE enfrentam no seu quotidiano, torna-se necessário reequacionar esforços e recursos, que habilitem o acesso a diversos serviços comuns do dia-a-dia para todas as pessoas, isto é, a sociedade tem de se adaptar à individualidade e à heterogeneidade. Desta forma, as respostas sociais e turísticas devem procurar adaptar-se a novos desafios, nomeadamente quando se trata de públicos específicos.

No âmbito do turismo acessível, [3] advogam que a acessibilidade resulta da capacidade do meio (espaços, edifícios e/ou serviços) proporcionar a todos a oportunidade de uso, de uma forma direta, imediata e mais autónoma possível. Os autores referem ainda que o meio deve adaptar-se às necessidades das pessoas, pois o inverso, não coaduna com uma visão de qualidade e de satisfação dos clientes. No entanto, não podemos dissociar acessibilidade e autonomia. Desta forma, os serviços turísticos devem procurar garantir ao utilizador a condições adequadas para que este possa realizar qualquer tarefa e atividade autonomamente [3].

A importância da temática deve-se ao facto de a participação na sociedade e a autonomia das pessoas com NE serem, nos dias de hoje, direitos que ainda não se veem contemplados como plenos e garantidos. Perante este panorama, urge a necessidade de fomentar o reconhecimento da importância de uma sociedade capaz de disponibilizar serviços com uma resposta efetiva e eficaz a todas as pessoas e, em particular, os serviços turísticos, no âmbito de ementas acessíveis para todos.

B. A Comunicação acessível multiformato com base num design inclusivo

A ementas acessíveis surgem com uma inspiração multissensorial tendo por base o Desenho Universal, que visa a acessibilidade comunicacional de serviços e produtos comuns da sociedade para todos. [4] afirma que o Design Universal é um “instrumento privilegiado para a concretização da acessibilidade e, por extensão, de promoção da inclusão social”. No entanto, de acordo com [5] o recurso ao design universal não garante uma acessibilidade total. Os autores advogam que se devem usar os princípios desta filosofia, no entanto importa também ter em consideração os requisitos das pessoas com NE e criar um design que conjugue estes dois caminhos. A conjugação destes caminhos reflete o conceito de Design Inclusivo, que permite projetar uma diversidade de formas de participação para que todos tenham um sentimento de pertença [6].

Posto isto, a adaptação de ementas ambiciona remover barreiras na comunicação o que, consequentemente, elimina também barreiras na participação cívica das pessoas com NE. Os Sistemas Aumentativos e Alternativos da Comunicação (SAAC) dizem respeito a um conjunto de técnicas, estratégias,

ajudas, que facilitam a comunicação de pessoas com NE [7]. Uma comunicação multissensorial e multimodal permite respeitar o ser humano de forma global, oferecendo-lhe múltiplas oportunidades de aprendizagem [4]. Na perspectiva de [8] todas as áreas do desenvolvimento estão relacionadas com o ato de comunicar, uma vez que exige uma combinação de competências cognitivas, sensoriais, sociais e motoras. As pessoas com NE quando sujeitas a serviços e produtos comuns da sociedade que não garantem a acessibilidade comunicacional, limitam as suas possibilidades de desenvolvimento, o que justifica a preponderância de ações e estratégias como as ementas acessíveis.

Neste sentido, compreendemos a importância de uma educação não formal. Nomeadamente, na opinião de [9], a educação não formal encontra-se relacionada com os processos de partilha de experiências e acontece, principalmente, nos espaços e ações coletivas quotidianas. Assim, a educação não formal acontece em ambientes de ação construídos coletivamente e com a participação voluntária dos envolvidos [10]. O processo de aprendizagem não formal, resulta da prática da cidadania como a oportunidade de cada sujeito exercer direitos e deveres, e de desenvolver a sua capacidade de influência [11]. Revelando assim, a necessidade de garantir o exercício de direitos e deveres às pessoas com NE. Assim, quando falamos de uma sociedade inclusiva objetivamos uma cidadania que engloba todas as pessoas, independentemente das suas condições físicas, intelectuais, sociais ou culturais. Uma sociedade inclusiva é um espaço que promove interação, partilha e colaboração de todos os seus intervenientes. É um espaço que promove competências de cidadania, seja pelo respeito das diferenças, seja pela cooperação que reivindica.

III. METODOLOGIA

A metodologia utilizada foi o estudo de casos múltiplos, com a com o envolvimento de dois restaurantes, num estudo descritivo e exploratório, numa abordagem qualitativa. No que concerne aos procedimentos de recolha de dados, foi realizada uma entrevista semiestruturada dirigida à técnica especialista da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM), foram registadas notas de campo durante a observação da interação dos jovens utentes da APPACDM com as ementas adaptadas, foram realizados dois Focus Group com os proprietários e colaboradores dos restaurantes e, por fim, foi aplicado um inquérito por questionário aos clientes dos restaurantes, com quatro respostas fechadas através de uma escala de likert com cinco opções e, por fim, uma resposta aberta. Todos os instrumentos aplicados procuraram descrever as perceções dos participantes sobre as seguintes categorias definidas à priori: (1) adequação da adaptação das ementas acessíveis às necessidades de pessoas com NE; (2) adaptação das ementas em comunicação acessível para a promoção da inclusão social de pessoas com NE; (3) adaptação das ementas em comunicação acessível para a promoção autonomia de pessoas com NE; (4) disponibilização de ementas acessíveis nos serviços de turismo para a acessibilidade e participação das diferentes representações da diversidade humana; (5) potencialidades, limitações e sugestões de melhoria da adaptação das ementas acessíveis multiformato (resposta aberta).

Por sua vez, as técnicas de tratamento de dados envolveram a análise de conteúdo e foi feita ainda uma análise estatística

dos resultados. De notar que, não se pretendeu uma análise estatística exaustiva sobre os resultados obtidos, optando-se por uma estatística descritiva para complementar alguns dados e reflexões, dado que a investigação foi de caráter qualitativo. Mais se informa, que para validar este instrumento contamos com quatro grupos diferentes de participantes: jovens utentes da APPACDM (n=25), equipa técnica da APPACDM (n=1), proprietários e colaboradores dos restaurantes (n=4) e clientes dos restaurantes envolvidos (n=80).

Em suma, estabelece-se como objetivo que o processo de investigação analise a validade do recurso à adaptação de ementas de restaurantes em comunicação acessível enquanto instrumento de promoção da inclusão social e da autonomia de pessoas com NE.

A. Adaptação de Ementas Acessíveis Multiformato

O objeto de estudo da presente investigação consiste na adaptação das ementas de dois restaurantes em comunicação acessível, e posteriormente, objetiva-se a sua validação. As ementas acessíveis apresentam-se enquanto instrumento de inclusão social, uma vez que usam quatro formas diferentes de comunicação e representação da informação: (1) Braille; (2) Símbolos Pictográficos para Comunicação (SPC); (3) Áudio (através da criação de um código QR); e por fim, (4) fotografias dos pratos.

Apresenta-se de seguida, exemplos da adaptação das ementas em comunicação acessível nos dois restaurantes envolvidos na presente investigação (figura 1).



Figure 1. Exemplos de adaptação da ementa em comunicação acessível dos restaurantes envolvidos.

A adaptação das ementas em comunicação acessível multiformato foi possível através de colaboração com o Centro de Recursos para a Inclusão Digital (CRID) do Instituto Politécnico de Leiria.

IV. RESULTADOS

Tendo em consideração a entrevista semiestruturada e as notas de campo recolhidas na APPACDM, conjugadas com as respostas obtidas no Focus Group com os proprietários e colaboradores dos restaurantes e com os inquiridos por questionário dos clientes possuímos agora informação suficiente para confrontar os dados recolhidos.

Refletindo sobre os resultados obtidos através das técnicas de inquérito por questionário, podemos afirmar, no que concerne à adequação da resposta às necessidades de pessoas com NE (gráfico 1), 96% (n=77) dos inquiridos considera que adaptação das ementas acessíveis sustem uma adequação às necessidades de pessoas com NE. Desta percentagem, 79% (n=63) respondeu “Plenamente adequado” enquanto 17% respondeu “Adequado” (n=14).

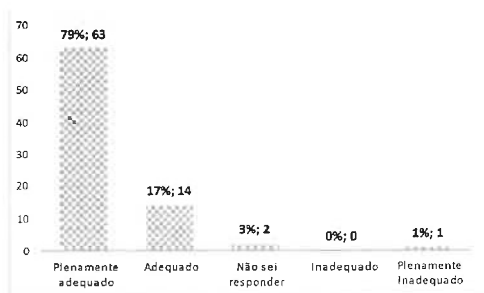


Gráfico 1. Percepção dos clientes dos dois restaurantes sobre a adequação da adaptação das ementas acessíveis às necessidades de crianças/jovens e cidadãos com NE.

Relativamente à perspetiva dos inquiridos sobre as ementas acessíveis enquanto ferramenta de promoção da inclusão social de pessoas com NE (gráfico 2), 98% (n=78) dos participantes considera que adaptação das ementas acessíveis promove a inclusão social de pessoas com NE. Sendo que 73% dos inquiridos (n=58) responderam que “Concordam plenamente” e outros 25% (n=20) respondeu que “Concorda”.

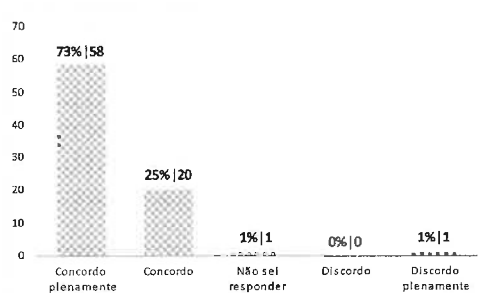


Gráfico 2. Percepção dos clientes dos dois restaurantes sobre a adaptação das ementas em comunicação acessível para a promoção da inclusão social de crianças/jovens e cidadãos com NE.

Por sua vez, quando questionados sobre a importância das ementas acessíveis na autonomia de cidadãos com NE, 67% (n=54) dos inquiridos “Concordam plenamente” que a adaptação das ementas dos restaurantes promove a autonomia de pessoas com NE, enquanto 28% (n=22) “Concorda”. Estes va-

lores mostram que uma percentagem total de 95% (n=76) dos inquiridos considera que adaptação das ementas acessíveis promove a autonomia de pessoas com NE.

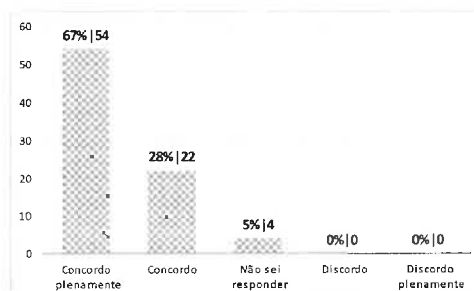


Gráfico 3. Percepção dos clientes dos dois restaurantes sobre a adaptação das ementas em comunicação acessível para a promoção autonomia de crianças/jovens e cidadãos com NE.

Por fim, quando questionados sobre o impacto da disponibilização de ementas acessíveis nos serviços de turismo para a promoção da acessibilidade e participação das diferentes representações da diversidade humana, 97% (n=78) dos 80 inquiridos considera pertinente. Destas respostas, 82% (n=66) “Concorda plenamente” e 15% (n=12) “Concorda”.

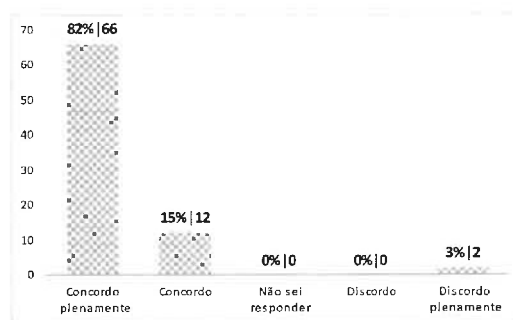


Gráfico 4. Percepção dos clientes do restaurante Varanda da Estrela sobre a disponibilização de ementas acessíveis nos serviços de turismo para a acessibilidade e participação das diferentes representações da diversidade humana.

No que concerne aos dados da resposta aberta observamos que apesar de não existir uma apreciação global da adaptação das ementas em comunicação acessível multiformato, observamos uma generalização da valorização dos diversos elementos (Braille, código QR e fotografias).

Percepção dos participantes sobre as limitações da adaptação das ementas em comunicação acessível.

Limitações		
Categorias de análise	Nº de registos	Respostas
Qualidade das fotografias	N=4	CC_IQ76: “As fotografias estão muito escuras.” CC_IQ77: “As fotografias estão muito escuras.” CC_IQ78: “As fotografias estão muito escuras.” CC_IQ79: “As fotografias estão muito escuras, não permitindo uma visualização nítida dos ingredientes.”

Limitações		
<i>Categorias de análise</i>	<i>Nº. de registos</i>	<i>Respostas</i>
Extensão da ementa	N=2	CC_IQ56: “Ementa muito extensa (muitas folhas).” CC_IQ58: “No entanto, a ementa é demasiado extensa e deveria existir uma forma de ter uma ementa mais condensada de forma a não sobrecarregar o cliente. “
Legibilidade dos símbolos SPC	N=2	CC_IQ78: “Alguns ícones não ilustram bem os produtos. “ CC_IQ79: “Alguns ícones têm pouca legibilidade, ou seja, não se percebe claramente o que simbolizam. “
Recursos multi-formato a acrescentar	N=2	VE_IQ2: “Sugestão: Ementa audível.” CC_IQ67: “Código QR com foto, descritivo do prato disponível em português e inglês.”
Valor calórico	N=2	CC_IQ67: “Calorias por prato.” CC_IQ68: “Carece de informação das Kcal por prato, muito em voga atualmente.”
Alergias e intolerâncias alimentares	N=1	VE_IQ16: “Identificação de alergias e intolerâncias alimentares por parte de crianças/jovens e cidadãos com NE com mais autonomia.”
Melhorias na formatação	N=1	VE_IQ34: “Fazer um índice no início da ementa e numerar as páginas.”

Contudo, obtivemos várias apreciações no que concerne à pertinência, importância e à necessidade de disponibilização destes recursos nos serviços turísticos nacionais.

Perceção dos participantes sobre as potencialidades da adaptação das ementas em comunicação acessível.

Potencialidades		
<i>Categorias de análise</i>	<i>Nº. de registos</i>	<i>Respostas</i>
Adequação na resposta às diversas NE	N=5	VE_IQ6: “As ementas estão de acordo com as necessidades de todos os cidadãos, nomeadamente com os cidadãos de necessidades específicas. “ VE_IQ28: “Uma ementa excelente até para cidadãos sem NE. (...) Excelente trabalho, a implementar!” VE_IQ30: “Trabalho muito bem concretizado, não apenas para cidadãos com NE (...) mas também para pessoas com alergias, ou escolhas alimentares específicas. (...) Proposta muito interessante e completa. Parabéns! “ CC_IQ56: “Inclusão de diferentes NE” CC_IQ68: “Informação mais clara e acessível a um maior número de clientes”
Autonomia para pessoas com NE	N=4	VE_IQ15: “Desenvolvendo e melhorando a autonomia das mesmas. “ VE_IQ26: “Pode ajudar bastante na escolha do prato, ao visualizar o aspeto final torna-se muito mais fácil.” VE_IQ46: “Não considero haver limitações. Considero um ótimo projeto na promoção da autonomia de crianças/pessoas com NE.” VE_IQ47: “Promove autonomia e independência das crianças. “

Potencialidades		
<i>Categorias de análise</i>	<i>Nº. de registos</i>	<i>Respostas</i>
Adequação na resposta às NE visuais	N=3	CC_IQ58: “Estas ementas têm claramente potencialidade e utilidade para deficientes invisíveis.” CC_IQ63: “A maior potencialidade nesta ementa, na minha opinião, é o Braille. “ CC_IQ64: “Excelente a possibilidade de leitura em Braille.”
Disponibilização de fotografia dos pratos	N=3	VE_IQ30: “Adicionalmente, a utilização de imagens ilustrativas é bastante apelativa para o geral das pessoas, gerindo as expectativas da refeição e até abrindo outras opções que talvez o nome não fosse suficiente (ex: hambúrguer vegetariano).” CC_IQ56: “Possibilidade de visualizar o prato escolhido.” CC_IQ64: “Excelentes fotos para nos dar uma perceção real dos diversos pratos. “
Disponibilização de código QR com áudio	N=2	VE_IQ28: “De salientar o código QR com áudio e o aspeto visual da carta.” VE_IQ30: “Trabalho muito bem concretizado, não apenas para cidadãos com NE como cegos e surdos (Código QR).”
Inclusão social de pessoas com NE	N=2	VE_IQ12: “Importantes para a inclusão e identificação subjetiva com a tradição culinária e inserção da pessoa no contexto social. “ VE_IQ15: “Potencia a inclusão de todas as pessoas portadoras de NE”
Gestão do serviço	N=1	CC_IQ68: “Consegue otimizar o tempo dos colaboradores levando-os a perder menos tempo com explicações na carta/ementa.”

Não obstante, e confrontando estes dados com os dados recolhidos na entrevista à técnica especialista da APPACDM, podemos aferir que foi considerada uma adaptação em comunicação acessível multiformato bem conseguida. Em particular, quando questionada sobre as potencialidades deste recurso a técnica valorizou a forma intuitiva como os jovens integrados na APPACDM fizeram a leitura das ementas através da comunicação em SPC, o que consequentemente, habilita a sua autonomia e independência enquanto clientes destes serviços turísticos. Compreendemos também que a valorização do sistema de comunicação em SPC se deve às características dos jovens utentes da APPACDM, uma vez que, na sua maioria, apresenta Dificuldade Intelectual e Desenvolvidamental (DID). Não obstante, na interação do grupo de jovens integrados na APPACDM, foi ainda possível aferir que para a utilização do recurso de áudio disponível através de código QR, implica que a pessoa possua um tablet ou um smartphone próprio para aceder a este recurso. Perante esta interação foi possível também compreender a necessidade de correção de alguns símbolos SPC, de forma a evitar a confusão entre alguns ingredientes e garantir uma correta e rigorosa leitura deste sistema de escrita.

Por sua vez, através da realização do Focus Group com os proprietários e colaboradores dos dois restaurantes pudemos analisar a sua perceção sobre o instrumento. No que concerne à apreciação da pertinência da disponibilização deste recurso no restaurante, foi manifesta a sua valorização e a intenção de integrar este recurso no futuro destes restaurantes. A sua pertinência foi corroborada pelo caso de uma cliente cega do restaurante

Varanda da Estrela, tendo sido salientada a pertinência do sistema de escrita em Braille. Não obstante, o estudo não contou com uma amostra por conveniência, contanto como amostra os clientes dos restaurantes que frequentam o restaurante no dia em que foi aplicado o inquérito. Foi também valorizado o aspeto gráfico das ementas através e a potencialidade de sensibilização da sociedade para as questões atinentes às NE. No que concerne às propostas de melhoria, era esperado que a realização dos Focus Group trouxesse mais sugestões de melhorias para que a adaptação das ementas em comunicação acessível multiformato consistisse numa resposta completa a ainda mais inclusiva. No que concerne ao apuramento de alguns dados obtidos através dos inquéritos aos clientes, pudemos compreender que as respostas sequenciais dos inquéritos que apontaram como limitação a baixa luminosidade das fotografias, resultou do efeito de grupo. No entanto, não nos foi possível compreender com maior rigor os dados negativos obtidos, ainda que marginais, às respostas fechadas nos inquéritos aplicados no restaurante Varanda da Estrela.

V. CONCLUSÕES

A acessibilidade resulta da capacidade do meio (espaços, edifícios e/ou serviços) proporcionar a todos a oportunidade de uso, de uma forma direta, imediata e mais autónoma possível [3]. Referindo ainda, que o meio deve adaptar-se às necessidades das pessoas, pois o inverso, não coaduna com uma visão de qualidade e de satisfação dos clientes. Face todas as barreiras que as pessoas com NE enfrentam devido à falta de acessibilidade de diversos serviços públicos e privados, consideramos que urge a necessidade de uma mudança do paradigma para não continuarmos a ser autores de várias condicionantes do seu quotidiano. A adaptação de ementas acessíveis multiformato visa assim, colmatar algumas barreiras.

No que concerne aos resultados, de uma forma geral, todas as pessoas envolvidas nesta investigação manifestam a perceção da pertinência e da importância da disponibilização de ementas adaptadas em comunicação acessível nos serviços turísticos. De notar que, é considerada por alguns inquiridos a utilidade deste recurso para todas as pessoas e não, exclusivamente, para cidadãos com NE. O que nos incita à reflexão sobre como uma resposta a necessidades específicas de um grupo-alvo pode, por se, constituir-se numa resposta mais adequada para toda a sociedade. O que corrobora a perspetiva de [12] e de [13] sobre o processo de inclusão, uma vez que este resulta de um conjunto de processos intermináveis, de uma procura de adaptação da sociedade, que a habilite dar resposta, com sucesso, a todos e para todos. Na perspetiva destes autores, uma sociedade inclusiva está sempre em movimento e é um processo que contribui para a construção de um novo tipo de sociedade através de transformações constantes nos ambientes físicos, mas também nas mentalidades de todas as pessoas.

Não obstante, foi possível perceber que existe ainda a perspetiva que a adaptação de ementas em comunicação acessível multiformato consiste num recurso dirigido apenas a pessoas com NE. O que revela a pertinência da sensibilização sobre esta temática uma vez que esta ferramenta pode consistir numa resposta a outros grupos de pessoas como é o caso de pessoas com baixa literacia, turistas estrangeiros que não dominam a língua ou até à população sénior, que devido ao aumento da idade assiste também ao aumento de dificuldades sensoriais e/ou motoras.

Posto isto, e considerando a perspetiva de [6], acreditamos que a utilização de um design inclusivo permitiu projetar uma diversidade de formas de participação para que todos tenham um sentimento de pertença quando visitam estes estabelecimentos turísticos. Nomeadamente, e de acordo com [4], acredita-se que a adaptação das ementas em comunicação acessível multiformato consistiu no resultado de ações que permitiram converter um meio mais acessível, habilitando a participação de todos. Isto porque, segundo [8], todas as áreas do desenvolvimento estão relacionadas com o ato de comunicar, assim, a garantia de uma comunicação acessível promove o desenvolvimento pessoal de pessoas com NE, mas também da própria sociedade através da inclusão das diferentes representações na diversidade humana.

Em suma, pretendeu-se com a presente investigação validar formas de adaptação de ementas em comunicação acessível multiformato enquanto instrumentos de promoção de inclusão social e de autonomia para pessoas com NE. Podemos afirmar que ao longo do processo de investigação foi-nos possível confirmar esta premissa.

Não obstante, sendo este um estudo-piloto, esta ferramenta carece de validação de um estudo multicêntrico ou amplificado. Como pista para futuras investigações acreditamos que teria valor a realização de um estudo comparativo da disponibilização de ementas acessíveis em serviços turísticos confrontando com outras formas de integração de comunicação acessível nos serviços, a integração de uma amostra por conveniência e a realização de um estudo longitudinal que permitisse avaliar com maior rigor o impacto desta ferramenta.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA

- [1] C. P. Pinto, and P. Neca, *Pessoas Com Deficiência Em Portugal: Indicadores De Direitos Humanos 2020*, Observatório da Deficiência e Direitos Humanos do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa, 2020. <http://odh.icscp.ulisboa.pt/index.php/pt/2013-04-24-18-50-23/publicacoes-dos-investigadores-odh/item/483-relatorio-odh-2020>
- [2] Organização das Nações Unidas, *A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência*, Ministério Público Portugal, 2007, <https://www.ministeriopublico.pt/instrumento/convencao-sobre-os-direitos-das-pessoas-com-deficiencia>
- [3] P. Gouveia, D. Mendes and J. Simões, *Turismo Acessível em Portugal. Lei, Oportunidades económicas, informação*, Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P, 2010.
- [4] C. Mineiro, *Guia de Boas Práticas de Acessibilidade: Comunicação em Monumentos, Palácios e Museus, Turismo de Portugal*, I. P, 2017.
- [5] D. Buhalis and E. Michopoulou, *Information-enabled tourism destination marketing: addressing the accessibility market*, *Current issues in Tourism*, 14th ed. vol.2, 2011, pp.145-168.
- [6] K. Holmes, *Mismatch: How Inclusion Shapes Design*, MIT Press, 2018.
- [7] M. C. Ferreira, M. M. Ponte and L. M. Azevedo, L. M., *Inovação Curricular na Implementação de meios Alternativos de Comunicação em Crianças com Deficiência Neuromotora Grave*, Secretariado Nacional da Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência, 1990.
- [8] C. Sousa, C. A *Comunicação Aumentativa e as Tecnologias de Apoio*. In *Ministério da Educação e Ciência (Ed.)*, *A Acessibilidade de Recursos Educativos Digitais* (pp. 51-63). Ministério da Educação e Ciência, 2011.
- [9] M. G. Gohn, M. G., *Educação não formal, participação da sociedade civil e estruturas colegiadas nas escolas. Ensaio: avaliação das políticas públicas de educação*, 14th ed., vol.50, 2006, pp. 27-38.
- [10] A. Bruno, A., *Educação formal, não formal e informal: da trilogia aos cruzamentos, dos hibridismos a outros contributos*, *Medi@ções*, 2nd ed., vol.2, 2014, pp.10-25.
- [11] M. J. Hortas and J. Campos, *Educação formal e não formal: entre a formação e a intervenção*, *Interações*, 10th ed., vol. 29, 2014, pp.1-7.
- [12] R. Sasaki, R., *Inclusão: construindo uma sociedade para todos*, WVA, 1990.
- [13] T. Booth, T. and M. Ainscow, *Índex para a Inclusão*. Versão portuguesa produzida pela Cidadãos do Mundo com autorização escrita da CSIE, Tradução: Ana Benard da Costa e José Vaz Pinto, 2002.