

Inclusão no Envelhecimento: Avaliação das Acessibilidades na Restauração

Luís VICENTE¹, Susana OLMOS-MIGUELAÑEZ², Ricardo POCINHO³, Célia SOUSA⁴

¹Universidade de Salamanca, Salamanca, Espanha, luis.vicente@usal.es

²Universidade de Salamanca, Salamanca, Espanha, solmos@usal.es

³ESECS/CICS.NOVA.IPLeria/Politécnico de Leiria, Leiria, Portugal, ricardo.pocinho@ipleiria.pt

⁴CRID®/ESECS/CICS.NOVA.IPLeria/Politécnico de Leiria, Leiria, Portugal, celia.sousa@ipleiria.pt

Resumo: Não existe em Portugal uma legislação específica para que os espaços de restauração sejam acessíveis a todas as pessoas. As pessoas idosas apresentam muitas vezes algumas dificuldades nas suas capacidades motoras, sensoriais, comunicativas, intelectuais. O Decreto-Lei n.º 163/2006 de 8 de agosto aprova o regime da acessibilidade de edifícios e estabelecimentos que recebem público, mas um espaço tão específico como um restaurante necessita de uma legislação que indique as distâncias que devem existir entre mesas para que os funcionários e clientes com e sem mobilidade condicionada possam circular livremente, mas também indicações sobre como comunicar oralmente e digitalmente, prestar um atendimento personalizado, o tipo de instrumentos que devem estar ao dispor de clientes idosos e as atitudes a ter com esta população.

Os resultados deste estudo mostram que as pessoas idosas podem frequentar um espaço de restauração com segurança e conforto para realizar a sua refeição com dignidade. Existem também algumas fragilidades, no entanto a gerência e os funcionários apresentam muita disponibilidade e sensibilidade para a população idosa.

Palavras-chave: Acessibilidade; Cidadania; Comunicação; Envelhecimento; Inclusão

1. Introdução

A população mundial está a envelhecer e estamos a assistir a um crescimento no número e na proporção de pessoas idosas em muitos países do mundo. Segundo os Censos de 2011¹ realizados em Portugal, 19% da população portuguesa tinha 65 ou mais anos, sendo que o índice de envelhecimento era de 128, ou seja, por cada 100 jovens existiam 128 idosos.

Portugal tem feito um grande investimento no país nomeadamente no turismo sénior e no turismo acessível, sendo muito procurado pela população idosa principalmente de nacionalidade estrangeira. Os espaços de restauração são evidentemente muito frequentados por esta população e devem estar preparados para os receber.

Este estudo está estruturado em duas partes: o enquadramento teórico e a parte empírica, contendo a metodologia e a apresentação, análise e comentário dos resultados. No enquadramento teórico os investigadores apresentam diversos aspetos relacionados com o envelhecimento em Portugal e no Mundo e com o crescimento do envelhecimento nas sociedades mais industrializadas. A mobilidade condicionada, as dificuldades sensoriais, as perturbações neuro cognitivas (PNC) e as perturbações na comunicação são algumas das dificuldades que os investigadores observam e avaliam como sendo possíveis constrangimentos por parte dos idosos, dos funcionários e da gerência. Para que estas dificuldades sejam minimizadas o conceito “Desenho Universal” (DU) que teve a sua origem na área arquitetónica é verdadeiramente importante para este estudo, pois pretende-se que os espaços de restauração sejam locais acessíveis a todas

¹https://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=ine_censos_publicacao_det&contexto=pu&PUBLICACOESp_ub_boui=73212469&PUBLICACOESmodo=2&selTab=tab1&pcensos=61969554

as pessoas, independentemente da sua condição física, sensorial e intelectual. Por fim, são exploradas as acessibilidades atitudinais, arquitetónicas, comunicacionais, instrumentais e digitais, como meio de implementação dos direitos humanos. No estudo empírico os investigadores apresentam a problemática e consequente a questão de investigação e os objetivos que permitem obter as respostas pretendidas. A abordagem metodológica é um estudo de caso, assente em técnicas de recolha de dados qualitativa [a observação direta (naturalista), a *checklist* e o *focus group*].

Para finalizar este estudo, os investigadores apresentam, analisam e comentam os resultados obtidos e respetivas conclusões.

2. Enquadramento Teórico

2.1 O envelhecimento em Portugal e no Mundo

O envelhecimento da população deve considerar-se como “um feliz ponto de chegada do desenvolvimento humano” (Faria et al., 2020).

Ao nível biológico, o envelhecimento está relacionado com uma grande variedade de danos moleculares e celulares. Ao longo do tempo, esses danos implicam uma carência progressiva nas reservas fisiológicas, um aumento do risco de contrair doenças e uma decadência genérica nas capacidades intrínsecas dos indivíduos.

As capacidades intrínsecas, referem-se ao conjunto de todas as capacidades físicas e mentais de um indivíduo. Mas não são apenas as capacidades intrínsecas que determinam o que uma pessoa mais velha é capaz de fazer. Os ambientes onde vivem podem fornecer recursos ou barreiras que influenciarão as capacidades para realizarem coisas que consideram importantes.

A esperança média de vida em Portugal tem aumentado ao longo dos anos e em 2019 os valores situavam-se nos 78,1 anos nos homens e 83,7 anos nas mulheres segundo a PORDATA², no entanto é urgente que se reflita em estratégias e medidas para que todos possam ter um envelhecimento mais saudável e com vivências consideráveis. Com o aumento da esperança média de vida aumenta também o índice de morbilidade e de incapacidade.

Segundo os dados da Organização Mundial de Saúde (OMS)³, podemos constatar que, em 2019, o continente africano apresentava uma esperança média de vida de 62,4 anos de idade nos homens e 66,6 anos de idade nas mulheres em contraste com o continente europeu que apresenta a esperança média de vida mais elevada no mundo, sendo que os homens apresentam o valor de 75,1 anos de idade e as mulheres 81,3 anos de idade.

2.2 Desenho Universal e Acessibilidades

Os países pertencentes à União Europeia (UE) têm a sua própria legislação quanto às acessibilidades, com obrigações bem clarificadas, 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:

²[https://www.pordata.pt/Portugal/Espanca+de+vida+a+nascenca+total+e+por+sexo+\(base+triennio+a+partir+de+2001\)-418](https://www.pordata.pt/Portugal/Espanca+de+vida+a+nascenca+total+e+por+sexo+(base+triennio+a+partir+de+2001)-418)

³<https://apps.who.int/gho/data/view.main.SDG2016LEXREGV?lang=en>

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, perceber, utilizar e compreender estes produtos e serviços, em igualdade de condições com as demais pessoas. (Comissão Europeia, 2015, p. 2)

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.º152 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.

Gouveia (2010, p. 9), refere 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 o mais autónoma possível”, atestando que deve existir uma igualdade de oportunidades para todos, no acesso e usabilidade dos espaços, bens e serviços, fundamental para a concretização de uma vida independente e para uma participação ativa na sociedade.

O “Desenho Universal” (DU), que foi utilizado 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.”⁴
- Ron Mace

Quando se projeta uma determinada acessibilidade, obedece-se a vários princípios do DU (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;
6. Esforço físico mínimo: pode ser utilizado confortavelmente e com o mínimo de fadiga;

⁴ Tradução livre: O Desenho Universal é o *design* de produtos e ambientes a serem utilizados por todas as pessoas, na medida do possível, sem a necessidade de adaptação ou design especializado.

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.

2.3 Turismo Sénior e Turismo Acessível

O Restaurante X, encontra-se no concelho da Batalha e perto dos concelhos de Leiria e Porto de Mós, todos eles com uma elevada procura turística e ainda bem próximo do turismo religioso de Fátima, que atrai milhares de pessoas de todo o mundo, todos os anos. Estes três concelhos têm feito avultados investimentos para que os seus espaços culturais e de lazer, sejam cada vez mais inclusivos.

Em 2012, o Turismo de Portugal, I. P. menciona que todos os cidadãos têm o direito de usufruir do turismo e que jamais poderá ser um fator de exclusão numa sociedade que se quer inclusiva. Segundo o Código Mundial de Ética do Turismo (OMT, 1999), no seu artigo 7.º, refere que:

O direito ao turismo para todos deve ser visto como corolário do direito ao repouso e aos tempos livres, e nomeadamente do direito a uma razoável limitação da duração do trabalho e licenças periódicas pagas, garantido no artigo 24 da Declaração Universal dos Direitos do Homem, e no artigo 7.1 do Pacto Internacional relativo aos direitos económicos, sociais e culturais.

Darcy (2006, p.35) refere que turismo acessível "é um processo que permite que as pessoas com deficiência e os idosos ajam independentemente, em igualdade de condições e com dignidade através da prestação de produtos, serviços e ambientes universais no turismo".

2.4 Acessibilidades: Implementação nos Direitos Humanos

2.4.1 Acessibilidades Atitudinais

Sasaki (2009), refere que a acessibilidade atitudinal corresponde a preconceitos e discriminações nas pessoas, sendo que as barreiras atitudinais que daí advêm, são instigadas pela conduta dos indivíduos de forma deliberada. Para Salasar (2019), as pessoas com deficiência e idosos destacam esta acessibilidade "como a principal ação de inclusão" e consiste na abolição de qualquer comportamento preconceituoso ou estigmas sobre estes indivíduos. A autora está em concordância com Sasaki, mencionando que estas atitudes são provocadas de "forma implícita", no entanto refere também que em determinadas ocasiões, estes comportamentos podem ser involuntários e sem "dar-se conta do que acabou de fazer".

"O princípio básico da inclusão é a EMPATIA" (Salasar, 2019).

2.4.2 Acessibilidades Arquitetónicas

Verificamos que em Portugal, os edifícios apresentam cada vez mais acessibilidades arquitetónicas, sendo o Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto, o documento legislativo que aprova o regime das acessibilidades aos edifícios que recebem público, a via pública e ainda os edifícios habitacionais. De qualquer modo, continuam a existir barreiras nos edifícios e espaços, tais como rampas com elevado declive, inexistência de percursos acessíveis, escadas, portas estreitas, entre outras, que são obstáculos à fruição dos utilizadores idosos e com necessidades específicas, tal como refere Sasaki (2009).

Salasar (2019) salienta a importância de se acrescentarem soluções para que pessoas em cadeiras de rodas tenham acesso aos objetos necessários para a sua autonomia, rebaixando mobiliário sempre que necessário. Certos idosos, devido a doenças ou acidentes poderão ter deficiência visual e para que se possam orientar num determinado espaço, deve existir um piso tátil, dando "garantia para que pessoas com deficiência visual possam ter autonomia no ambiente".

2.4.3 Acessibilidades Comunicacionais

A comunicação tem como princípio a transmissão de mensagens entre indivíduos de uma forma entendível, sendo este um processo primário de socialização. Durante o processo comunicativo partilham-se mensagens, sentimentos e emoções que podem influir as atitudes do ser humano, que por sua vez, poderão reagir consoante os seus valores, crenças e a própria cultura (Sousa, 2012).

A comunicação é acessível quando as barreiras comunicacionais são minimizadas, seja ela uma comunicação interpessoal, escrita ou digital. São várias as formas de comunicar, tais como: a fala, a escrita, a utilização de imagens/pictogramas, o braille, o toque, o contacto visual, a língua gestual, entre outras e todas elas têm a mesma finalidade: interagir com o outro, partilhar ideias, sensações, emoções, “sem barreiras na comunicação entre pessoas” (Sasaki, 2009).

2.4.4 Acessibilidades Digitais

O *World Wide Web Consortium* (W3C) é a organização responsável pela padronização da *World Wide Web*, constituído por cerca de 450 membros, desde empresas, órgãos governamentais ou organizações independentes e o principal objetivo é estabelecer padrões de desenvolvimento, criação e interpretação de conteúdos para a web.

O Decreto-Lei n.º 83/2018 de 19 de outubro vem ao encontro da Diretiva 2016/2102 da UE, alargando assim o âmbito da Lei n.º 36/2011 de 21 de junho “que estabelece a adoção de normas abertas nos sistemas informáticos do Estado, à Administração Pública local e a funções consideradas essenciais, no que diz respeito à acessibilidade do conteúdo de sítios web e de aplicações móveis”. Este Decreto-Lei apresenta normas de acessibilidade web e aplicações móveis de organismos públicos, colmatando assim uma lacuna no serviço público e permite que todas as pessoas tenham acesso de uma forma equitativa ao serviço digital do Estado Português.

2.4.5 Acessibilidades Instrumentais

Os instrumentos, ferramentas ou utensílios empregues para efetuar determinadas tarefas, geralmente são uniformizados, o que impede a pessoas com algumas necessidades, nomeadamente a nível motor ou sensorial, consigam utilizá-los com eficiência. Tornando esses mesmos instrumentos, utensílios ou ferramentas mais acessíveis, eliminam-se algumas barreiras. Aplicando soluções diversas ou alterando o seu design, consegue-se que determinados utensílios possam ser usados por todos.

São vários os autores a defenderem a eliminação de barreiras nos instrumentos, utensílios ou ferramentas, tais como Melo (2006), Sasaki (2009), Cohen, Duarte & Brasileiro (2012), Salasar (2019), acrescentando que estes instrumentos e utensílios são possíveis de utilizar por qualquer indivíduo, dependendo da sua utilidade final.

3. Estudo Empírico

A questão de investigação, segundo Quivy (1992) “deve ser clara, exequível e pertinente” (como citado em Dias, 2009, p. 119) e os investigadores, com a finalidade de compreender as acessibilidades já existentes e identificar as lacunas no Restaurante X, estabeleceram 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 e 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 idosas (uma pessoa com deficiência visual, uma pessoa com PNC, uma pessoa com deficiência motora e uma pessoa com deficiência auditiva). A gestora do restaurante é igualmente uma amostra a ter em conta pelos investigadores.

Para a recolha de dados, os investigadores aplicam uma *checklist* desenvolvida por Negreiros (2017), adaptada pelos mesmos, 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. Esta *checklist* é 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.

Os quatro idosos são convidados a jantar no Restaurante X para os investigadores observarem diretamente 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.

Findo o jantar é aplicado um *Focus Group*, moderado pelos investigadores. Após esta primeira discussão com os idosos, 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 das páginas de Facebook e Instagram.

Os resultados do presente estudo são apresentados após análise da *checklist*, do *Focus Group* e da observação direta, decorrente de várias visitas ao Restaurante X e de acordo com o referido jantar.

3.1 Apresentação e Discussão dos Resultados

Respondendo ao objetivo “Analisar as acessibilidades arquitetónicas do restaurante de acordo com a legislação enquadradora”, foi analisado o Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto e transferido para a *checklist* que serve de instrumento de recolha de dados para todas as acessibilidades arquitetónicas do edifício e dos espaços envolventes.

Os dados obtidos com a aplicação da *checklist*, das observações e do *Focus Group* são analisados em conjunto.

Tabela 1 – Itens de avaliação das rampas que não obedecem ao Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto

ACESSIBILIDADE ARQUITETÓNICA	NÃO OBEDECE
Capítulo 5 - Rampas	
m) O revestimento de piso das rampas, no seu início e fim, deve ter faixas com diferenciação de textura e cor contrastante relativamente ao pavimento adjacente.	X

A única rampa existente, no seu ponto mais alto tem 5 cm de altura, sendo que tem ainda 5,17 m de comprimento e 1,72 m de largura.

Concluimos que, relativamente à alínea a) a inclinação é muito inferior aos 6%, valor máximo permitido por lei e que a projeção horizontal (5,17 m) é também inferior aos 10 m permitidos. De acordo com a alínea d), a largura também está de acordo com a lei, pois tem 52 cm a mais relativamente ao mínimo exigido por lei. A rampa existente está também dispensada de possuir corrimão uma vez que cumpre com todos os requisitos estipulados na alínea h) da *checklist*.

Quanto à alínea m), os investigadores identificam a ausência das “faixas com diferenciação de textura e cor contrastantes relativamente ao piso adjacente, sendo este o único ponto negativo neste capítulo.

Tabela 2 – Itens de avaliação dos espaços para estacionamento de viaturas que não obedecem ao Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto

ACESSIBILIDADE ARQUITETÓNICA	NÃO OBEDECE
Capítulo 8 - Espaços para estacionamento de viaturas	
k) Os lugares de estacionamento reservados devem ser reservados por um sinal horizontal com o símbolo internacional de acessibilidade, pintado no piso em cor contrastante com a da restante superfície e com uma dimensão não inferior a 1 m de lado, e por um sinal vertical com o símbolo de acessibilidade, visível mesmo quando o veículo se encontra estacionado.	X

Existem no total 142 lugares para estacionamento de viaturas ligeiras. Dos 142 lugares existentes, 4 lugares são para pessoas com mobilidade reduzida e 4 lugares de estacionamento para autocarros. Os lugares para pessoas com mobilidade reduzida são os mais próximos da entrada/saída do restaurante, o que corresponde ao solicitado na alínea i), estão devidamente demarcados por linhas pintadas em conformidade com a alínea k) e os mais próximos da rampa. Neste sentido, a alínea d) que contempla pelo menos 4 lugares de estacionamento para pessoas com mobilidade condicionada para uma lotação compreendida entre 101 e 500 lugares de estacionamento está a ser cumprida. Apontamos a alínea l) como “Não Obedece” apesar de podermos observar o símbolo internacional de acessibilidade pintado no piso de acordo com a legislação, no entanto o “sinal vertical com o símbolo de acessibilidade” não se encontra visível quando o veículo se encontra estacionado.

Tabela 3 – Itens de avaliação das instalações sanitárias de utilização geral que não obedecem ao Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto

ACESSIBILIDADE ARQUITETÓNICA	NÃO OBEDECE
Capítulo 9 - Instalações sanitárias de utilização geral	
z) O bordo superior da superfície refletora do espelho deve estar a uma altura do piso não inferior a 1,8 m.	X
bb) Os terminais do sistema de aviso devem estar colocados a uma altura do piso compreendida entre 0,4 m e 0,6 m, e de modo a que possam ser alcançados por uma pessoa na posição deitada no chão após uma queda ou por uma pessoa em cadeira de rodas.	X

As instalações sanitárias estão de acordo com a grande maioria das alíneas descritas (foram avaliadas trinta e uma alíneas) na legislação, no entanto existem dois pontos que mereceram “nota negativa”. Refere a legislação que “O bordo superior da superfície refletora do espelho deve estar a uma altura do piso não inferior a 1,8 m”, no entanto o bordo superior do espelho está a 1,62 m do piso, ou seja, 18 cm abaixo do limite estipulado. Relativamente à segunda alínea que consiste na altura do terminal do sistema de aviso,

este encontra-se a 37 cm do piso, quando deveria estar entre os 40 cm e os 60 cm, ou seja, 3 cm abaixo do valor mínimo.

Durante o *Focus Group* os investigadores solicitaram às pessoas que utilizaram a casa de banho, a sua opinião e parecer sobre as condições e acessibilidades que encontraram e se detetaram a inexistência de algo que lhes tinha sido útil. Uma das pessoas referiu a inexistência de um caixote do lixo com sensor, pois um indivíduo com paraplegia não consegue pisar o pedal para o abrir. Esta acessibilidade é omissa na lei portuguesa.

O bloco “Circulação e Lay-Out” permite analisar o espaço onde os clientes usufruem das refeições e todo o espaço envolvente. As acessibilidades necessárias para se tomar uma refeição e o espaço que deve estar livre em redor das mesas são omissas na lei, no entanto os investigadores, baseados num estudo de Panero & Zelnik (2001), analisaram e identificaram o espaço necessário na mesa e ao seu redor, para se realizarem as refeições confortáveis e sem perturbações. As mesas e as medidas existentes no referido estudo foram alteradas, depois de analisado o espaço físico do Restaurante X, para estudar o espaço real deste restaurante.

Existem quatro tipos diferentes de mesas no restaurante: mesas para duas, quatro, seis e oito pessoas. Todas as mesas são retangulares, à exceção da mesa para oito pessoas que é circular.

As medidas mínimas aconselhadas pelos investigadores são as seguintes:

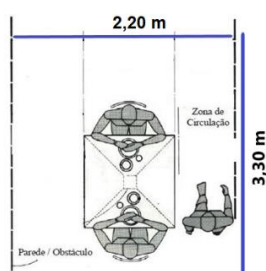


Figura 1 – Medidas em redor de uma mesa para duas pessoas

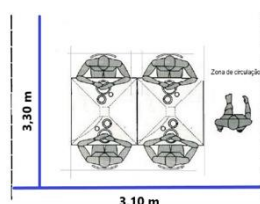


Figura 2 – Medidas em redor de uma mesa para quatro pessoas

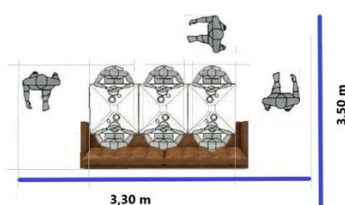


Figura 3 – Medidas em redor de uma mesa para seis pessoas



Figura 4 – Fotografia da mesa para 8 pessoas

A mesa para oito pessoas é a única que tem forma circular. O diâmetro da mesa é 183 cm e o diâmetro útil, incluindo a zona de circulação é de pelos menos 430 cm.

Relativamente às acessibilidades comunicacionais, os funcionários que interagiram com as pessoas idosas tiveram atitudes de grande profissionalismo e humanismo. Não se observaram quaisquer tipos de “preconceitos e discriminações” em momento algum. No que diz respeito à comunicação entre funcionários e os clientes com deficiência apenas se registaram algumas dificuldades com a pessoa com deficiência auditiva e em certos momentos com a pessoa com PNC.

Quanto à avaliação da acessibilidade dos websites e das redes sociais, os investigadores avaliaram as páginas do Grupo Y (grupo do qual faz parte o Restaurante X) e do Restaurante X no site “Access Monitor” (<https://accessmonitor.acessibilidade.gov.pt/>), pertencente ao Estado Português onde é possível estimar o grau de acessibilidade de sítios da Internet. A escala de avaliação de 0 valores, valor mais baixo da avaliação, até 10 valores, o valor que contempla a total acessibilidade do site avaliado. Relativamente ao site do Grupo Y, apresenta uma pontuação de 6,4, tendo sido avaliados 526 elementos HTML, nos quais se detetaram 13 práticas a corrigir, sendo que 4 são consideradas “aceitáveis”, 3 “para ver manualmente” e 6 “não aceitáveis”. Quanto ao site do Restaurante X, os investigadores constataram que a avaliação é também de 6,4 valores, uma avaliação realizada a 640 elementos HTML, observando-se 15 práticas a melhorar, das quais 4 são consideradas “aceitáveis”, 3 “para ver manualmente” e 8 práticas “não aceitáveis”. As redes sociais Instagram e Facebook possuem texto simples e de fácil compreensão, no entanto faltam as descrições das imagens para as pessoas com deficiência visual.

No que concerne aos instrumentos ou produtos de apoio disponíveis por parte da gestão do restaurante aos seus clientes, podemos aferir que existem diversos tipos de talheres, copos, pratos e outros e foi possível comprovar uma vez que a pessoa idosa com deficiência visual necessitou de um outro tipo de faca, com um cabo maior e foi substituído de imediato. A pessoa com PNC necessitou também de um copo diferente e também prontamente foi-lhe entregue. Na mesa existiam também pratos diferenciados, de acordo com o solicitado por cada uma das pessoas.

4. Conclusões

O presente estudo destaca a importância das acessibilidades nos espaços de restauração, não apenas as arquitetónicas, mas também as comunicacionais, instrumentais, atitudinais e digitais para que qualquer pessoa possa aceder, frequentar e realizar uma refeição de uma forma digna e confortável.

Relativamente às acessibilidades arquitetónicas, é possível afirmar que, de acordo com o Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto, o restaurante cumpre com a maioria das alíneas e que o atendimento prestado pelas funcionárias na receção e pelo funcionário no atendimento à mesa foram exemplares. No que diz respeito à comunicação, observou-se alguma dificuldade com a pessoa com deficiência auditiva devido à reconhecida falta de formação dos seus funcionários nesta área da comunicação. As acessibilidades digitais são as que mais carecem de atenção, pois a análise efetuada pelos investigadores através do site “Access Monitor”, revela a existência de alguns erros técnicos que devem ser corrigidos para uma melhor leitura, principalmente por pessoas com deficiência visual. Quanto às redes sociais (Instagram e Facebook) carecem da descrição das imagens.

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
- Darcy, S. (2006). *Setting a Research Agenda for Accessible Tourism*. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.522.5821&rep=rep1&type=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 36/2011 da Assembleia da República (2011). Diário da República n.º 118/2011, Série I. <https://dre.pt/pesquisa/-/search/670285/details/maximized>
- Decreto-Lei n.º 83/2018 da Presidência do Conselho de Ministros (2017). Diário da República n.º 202/2018, Série I. n.º 83/2018. <https://dre.pt/pesquisa/-/search/116734769/details/maximized>
- Dias, M. O. (2009). *O Vocabulário do Desenho de Investigação, A Lógica do Processo em Ciências Sociais*. Psicosoma.
- Diretiva (EU) 2016/2102 do Parlamento Europeu e do Conselho. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L2102>
- Faria, M.C., Ramalho, J.P., Nunes, A.C. & Fernandes A.I. (2020). *Visões sobre o Envelhecimento*. IPBeja Editorial
- Gouveia, P. H. (Coord.) (2010). *Turismo Acessível em Portugal - Lei, oportunidades económicas, informação*. http://www.cprg.pt/estudosProjectos/temasreferencia/def_incap/Documents/Turismo_acessivel_em_Portuga_lei_opportunidades_economicas_informacao.pdf
- Pupo, D., Melo, A. & Ferrés, S. (Org.) *Acessibilidade: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas* (pp. 17-20). Elsevier.
- Mineiro, C. (Coord.) (2017). *Guia de Boas Práticas de Acessibilidade: Comunicação em Monumentos, Palácios e Museus*. Turismo de Portugal, I. P.
- 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/handle/10400.8/2914>
- Organização Mundial do Turismo (1999). *Código Mundial de Ética do Turismo*. <https://travelbi.turismodeportugal.pt/pt-pt/Documents/Sustentabilidade/Ferramentas/codigo-mundial-etica-turismo.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
- Salasar, D.N. (2019). *Um Museu para Todos: Manual de Programas de Acessibilidade*. <http://guaiaca.ufpel.edu.br/handle/prefix/4390>
- Sasaki, R.K. (2009). *Inclusão: Acessibilidade no lazer, trabalho e educação*. https://acessibilidade.ufg.br/up/211/o/SASSAKI_-_Acessibilidade.pdf?1473203319
- Sousa, C. (2012). *O conhecimento que os professores manifestam sobre a metacognição da comunicação não-verbal na escola inclusiva: respostas aos alunos com NEE* [tese de doutoramento]. Universidad de Extremadura. <http://dehesa.unex.es/handle/10662/437>