



**POLITÉCNICO
DE LEIRIA**

ESCOLA SUPERIOR
DE EDUCAÇÃO
E CIÊNCIAS SOCIAIS

**VENCEDOR DO PRÉMIO PARA
AS CIÊNCIAS SOCIAIS E
HUMANAS, 2021**



INR instituto nacional para a
reabilitação

Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social
Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.

INCLUSÃO SOCIAL: AVALIAÇÃO DA ACESSIBILIDADE EM EQUIPAMENTOS SOCIAIS. UM ESTUDO DE CASO

Relatório de Projeto

Luís Ricardo Silva Montez Vicente

Trabalho realizado sob a orientação de:

Professora Doutora Maria Antónia Belchior Ferreira Barreto

Escola Superior de Educação e Ciências Sociais de Leiria

Professora Doutora Célia Maria Adão de Oliveira Aguiar de Sousa

Escola Superior de Educação e Ciências Sociais de Leiria

Leiria, novembro de 2020

Mestrado em Educação Especial no Domínio Cognitivo-Motor

ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS SOCIAIS

POLITÉCNICO DE LEIRIA

- As pessoas têm estrelas que não são as mesmas. Para umas, as que viajam, as estrelas são guias. Para outras, são apenas pequenas luzes. Para outras, as que são sábias, são problemas. Para o meu homem de negócios, as estrelas eram ouro. Mas todas essas estrelas permanecem silenciosas. Tu terás estrelas como ninguém tem...

(Antoine de Saint-Exupéry)

Para si, Pai

Luís Montez Vicente (*in memoriam*)

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço às minhas orientadoras, Professoras Doutoradas Antónia Barreto e Célia Sousa por terem acreditado no estudo, pelo apoio constante em todos os momentos e pelas sábias palavras de orientação e incentivo.

Em seguida, à Zita Freire e ao Bruno Figueiredo, gestores do Restaurante Mosteiro do Leitão que me abriram a porta desde o primeiro dia em que lhes apresentei a minha investigação e tudo fazem para que o seu espaço de restauração possa receber todas as pessoas, independentemente das suas capacidades.

À Sandra Faria, intérprete de Língua Gestual Portuguesa que aceitou estar presente no jantar de investigação, sendo uma cúmplice formidável e que permitiu a comunicação entre todos.

Uma palavra de gratidão muito especial às quatro pessoas extraordinárias pela companhia e ajuda prestada no jantar de investigação.

Ao meu cunhado João Pedro pela ajuda nas traduções.

Ao Afonso, meu querido filho, pelo seu amor mesmo nos momentos que me foram mais difíceis ou de mau humor.

À Mena, minha esposa e companheira de vida, por estar sempre atenta, preocupada e pela sua tolerância nos momentos de desalento.

Resumo

Em Portugal não existe uma legislação específica a aplicar em espaços de restauração para os tornar acessíveis a todas as pessoas, independentemente do seu grau de capacidade motora, sensorial, comunicativa, intelectual e desenvolvimental. O Decreto-Lei n.º 163/2006 de 8 de agosto aprova o regime da acessibilidade de edifícios e estabelecimentos que recebem público, no entanto existem várias lacunas no que diz respeito a um espaço tão específico como um restaurante, tais como as distâncias que devem existir entre mesas para que os funcionários e clientes com e sem mobilidade condicionada possam circular livremente ou a obrigatoriedade destes espaços possuírem ementas que possam ser acessíveis a todos. O presente estudo centra-se na avaliação das acessibilidades de um restaurante. O estudo é de natureza qualitativa e avalia se o referido restaurante apresenta acessibilidades arquitetónicas, comunicacionais, atitudinais, instrumentais e digitais que permitam a sua frequência por pessoas com necessidades específicas.

Os resultados finais deste estudo mostram que é possível ter um espaço físico que permite receber todas as pessoas com comodidade e a segurança necessárias para realizar uma refeição com dignidade.

Verificam-se fragilidades no atendimento a pessoas com deficiência por inexistência de formação adequada, mas existe disponibilidade e convicção de que é possível fazer um atendimento de excelência a qualquer pessoa quando há sensibilização para tratar o cliente como um ser único que tem necessidades e comportamentos únicos.

Palavras chave

Acessibilidade, Cidadania, Comunicação, Inclusão, Restauração

ABSTRACT

In Portugal, there is no specific legislation to apply in catering spaces to make them accessible to all people, regardless of their degree of motor, sensory, communicative, intellectual and developmental capacity. Decree-Law 163/2006 of August 8 approves the accessibility regime of buildings and establishments that receive the public, however, there are several gaps regarding such a specific space as a restaurant, such as the distances that must exist between tables so that employees and clients with and without conditioned mobility can move freely or the obligation of these spaces to have menus that can be accessible to all. This study focuses on the evaluation of the accessibilities of a restaurant. The study is of qualitative nature and evaluates if the restaurant has architectural, communicational, attitudinal, instrumental and digital accessibilities that allow its attendance by people with specific needs.

The final results of this study show that it is possible to have a physical space that allows receiving all the people with comfort and the necessary security to make a meal with dignity.

There are weaknesses in the care of people with disabilities due to lack of adequate training, but there is availability and conviction that it is possible to make a service of excellence to anyone when there is awareness to treat the client as a unique being who has unique needs and behaviors.

Keywords

Accessibility, Citizenship, Communication, Inclusion, Restoration

ÍNDICE GERAL

Inclusão Social: Avaliação da Acessibilidade em Equipamentos Sociais. Um Estudo de Caso	i
Agradecimentos	vii
Resumo	ix
Abstract	xi
Índice Geral	xiii
Índice de Figuras	xv
Índice de Tabelas	xvii
Índice de Gráficos	xix
Abreviaturas	xxi
Introdução	1
I - Enquadramento teórico	4
1.1 A Pessoa com Deficiência e a História da Humanidade	4
1.2 A Pessoa com Deficiência no Quadro Europeu	5
1.3 Necessidades Específicas	7
1.3.1 Mobilidade Condicionada	7
1.3.2 Dificuldades Sensoriais	8
1.3.3 Perturbações do Desenvolvimento Intelectual (PDI)	10
1.3.4 Perturbações da Comunicação	10
1.4 Desenho Universal	11
1.5 Turismo Acessível	13
1.6 Acessibilidades como Meio de Implementação dos Direitos Humanos	14
1.6.1 Acessibilidades Atitudinais	14
1.6.2 Acessibilidades Arquitetónicas	15

1.6.3	Acessibilidades Comunicacionais	16
1.6.4	Acessibilidades Instrumentais	16
1.6.5	Acessibilidades Digitais	17
II	– Estudo Empírico	19
2.1	Metodologia	19
2.2	Problemática	19
2.3	Questão de Investigação	22
2.4	Objetivos da Investigação	22
2.5	Abordagem Metodológica	23
2.5.1	Estudo de Caso	23
2.5.2	Investigação Qualitativa	24
2.6	Instrumentos de Recolha de Dados	24
2.6.1	Checklist	24
2.6.2	Observação Direta	28
2.6.3	Focus Group	29
III	- Apresentação e discussão de resultados	32
	Conclusões	77
	Referências bibliográficas	81
	Anexos	89
	Anexo 1 – Autorização para a Investigação	91
	Anexo 2 – Grelha de Análise das Acessibilidades do Restaurante Mosteiro do Leitão ⁱ	93
	Anexo 3 – Transcrição do Focus Group	143
	Anexo 4 – Relatório de Avaliação dos <i>Sites</i> e Redes Sociais Realizado pela Pessoa com Deficiência Visual	165

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Fotografia da conferência de imprensa realizada no dia 8 de abril de 2019.....	21
Figura 2: Fotografia da entrada e do átrio do restaurante.....	35
Figura 3: Fotografia da rampa.....	38
Figura 4: Fotografia dos lugares reservados a pessoas com mobilidade condicionada.....	41
Figura 5: Fotografia do espelho da casa de banho adaptada.....	45
Figura 6: Fotografia do terminal do sistema de aviso.....	46
Figura 7: Fotografia do balcão de atendimento.....	47
Figura 8: Fotografia da sinalética dos sanitários femininos e fraldário.....	55
Figura 9: Fotografia da sinalética dos sanitários adaptados.....	56
Figura 10: Fotografia da sinalética dos sanitários masculinos.....	56
Figura 11: Fotografia de uma mesa para duas pessoas.....	59
Figura 12: Medidas em redor de uma mesa para duas pessoas.....	60
Figura 13: Fotografia de uma mesa para quatro pessoas.....	60
Figura 14: Medidas em redor de uma mesa para quatro pessoas.....	61
Figura 15: Fotografia de uma mesa para seis pessoas.....	61
Figura 16: Medidas em redor de uma mesa para seis pessoas.....	62
Figura 17: Fotografia de uma mesa para oito pessoas.....	62

Figura 18: Sumário das avaliações do <i>site</i> https://www.grupoff.pt/	67
Figura 19: Sumário da avaliação do <i>site</i> https://www.grupoff.pt/portfolio-item/mosteiro-do-leitao/	68

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Itens de avaliação do percurso acessível que obedecem ao Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto.....	33
Tabela 2: Itens de avaliação dos átrios que obedecem ao Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto.....	34
Tabela 3: Itens de avaliação dos patamares, galerias e corredores que obedecem ao Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto.....	35
Tabela 4: Itens de avaliação das rampas que obedecem ao Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto.....	36
Tabela 5: Itens de avaliação das rampas que não obedecem ao Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto.....	36
Tabela 6: Itens de avaliação dos espaços para estacionamento de viaturas que obedecem ao Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto.....	39
Tabela 7: Itens de avaliação dos espaços para estacionamento de viaturas que não obedecem ao Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto.....	39
Tabela 8: Itens de avaliação das instalações sanitárias de utilização geral que obedecem ao Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto.....	44
Tabela 9: Itens de avaliação das instalações sanitárias de utilização geral que não obedecem ao Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto.....	44
Tabela 10: Itens de avaliação dos balcões e guichés de atendimento que obedecem ao Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto.....	47
Tabela 11: Itens de avaliação dos vários elementos que se encontram no percurso acessível e que obedecem ao Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto..	53

Tabela 12: Itens de avaliação positiva relativamente ao planeamento das acessibilidades do restaurante.....	70
Tabela 13: Itens de avaliação negativa relativamente ao planeamento das acessibilidades do restaurante.....	70
Tabela 14: Itens de avaliação positiva relativamente ao planeamento das acessibilidades comunicacionais.....	72
Tabela 15: Itens de avaliação negativa relativamente ao planeamento das acessibilidades comunicacionais.....	72
Tabela 16: Itens de avaliação positiva relativamente ao planeamento das acessibilidades atitudinais.....	74
Tabela 17: Itens de avaliação negativa relativamente ao planeamento das acessibilidades atitudinais.....	74
Tabela 18: Itens de avaliação positiva relativamente ao planeamento das acessibilidades programáticas.....	75
Tabela 19: Itens de avaliação positiva relativamente ao planeamento das acessibilidades instrumentais.....	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Resultado da análise das acessibilidades das rampas.....	37
Gráfico 2 – Resultado da análise dos espaços para estacionamento de viaturas.....	40
Gráfico 3 – Resultado da análise das instalações sanitárias de utilização geral.	44
Gráfico 4 – Resultado do bloco “Acessibilidade Arquitetónica”	57
Gráfico 5 – Resultado dos conhecimentos dos gestores do restaurante relativamente ao planeamento das acessibilidades do restaurante.....	70
Gráfico 6 – Resultado do planeamento das acessibilidades comunicacionais....	73
Gráfico 7 – Resultado do planeamento das acessibilidades atitudinais.....	74

ABREVIATURAS

AMA - Agência para a Modernização Administrativa

DU – Desenho Universal

GPS – Global Positioning System

INR, I.P. - Instituto Nacional para a Reabilitação

LGP – Língua Gestual Portuguesa

OMS – Organização Mundial de Saúde

OMT - Organização Mundial do Turismo

PDI – Perturbação do Desenvolvimento Intelectual

SPC – Sistema Pictográfico para a Comunicação

UE – União Europeia

W3C - World Wide Web Consortium

INTRODUÇÃO

A alimentação é uma necessidade básica de todo o ser humano e os restaurantes são locais onde se pode satisfazer tal necessidade, mas também são espaços públicos onde se pode socializar com outros.

A Declaração Universal dos Direitos Humanos, no seu artigo 1.º, refere que “Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e em direitos” e as pessoas com deficiência, ao longo da História têm sido constantemente discriminadas e privadas de direitos básicos.

Em Portugal, o Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de maio permitiu introduzir normas para a eliminação de barreiras arquitetónicas e mais tarde, com o Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto surgiram normas técnicas que se aplicam às acessibilidades físicas e às acessibilidades sensoriais, abrangendo pessoas com mobilidade condicionada, pessoas com dificuldades sensoriais, tais como pessoas cegas ou surdas e pessoas com dificuldades de carácter temporário ou transitório, como as grávidas, as crianças ou mesmo os idosos.

Para que todo o ser humano possa aceder a um espaço de restauração, é fundamental que o mesmo apresente condições arquitetónicas para ser frequentado. No entanto, as acessibilidades têm que ser muito mais do que adaptar espaços físicos para que uma pessoa com mobilidade condicionada possa aceder a determinado espaço.

Segundo os Censos de 2011, cerca de 18% da população nacional apresenta pelo menos um tipo de dificuldade ou deficiência, sendo que, estas pessoas são também potenciais clientes de um restaurante. Para que se possa efetivar a presença destas pessoas num espaço de restauração é necessário criar condições físicas, atitudinais, instrumentais, comunicacionais e digitais para que estas se sintam seguras, confortáveis e principalmente incluídas.

Existindo um número considerável de pessoas com algum tipo de dificuldade ou deficiência no nosso país, são escassos os estudos sobre as acessibilidades nos espaços de restauração. Para este estudo foi escolhido o restaurante Mosteiro do Leitão¹, uma vez que o investigador já tinha uma proximidade profissional com os gestores deste restaurante e sabia da determinação destes em melhorar vários aspetos relativos às acessibilidades, tendo já criado ementas em braille (trabalho feito pelo investigador).

Neste contexto, o investigador formulou a seguinte questão de investigação: “As acessibilidades existentes no restaurante Mosteiro do Leitão, possibilitam a frequência de pessoas com necessidades específicas?”. Para responder à questão, foram traçados quatro objetivos que visam analisar o alinhamento das acessibilidades arquitetónicas de acordo com a legislação em vigor e o atendimento efetuado pelos funcionários do restaurante na receção ao cliente e durante a refeição, bem como a forma de comunicação e ainda avaliar as acessibilidades digitais do *site* e das redes sociais utilizadas e as práticas de gestão na perspetiva da inclusão e equidade.

Relativamente à estrutura da dissertação, esta está organizada em duas partes: enquadramento teórico e parte empírica, contendo a metodologia e a apresentação, análise e comentário dos resultados.

No enquadramento teórico, o investigador começa por apresentar a pessoa com deficiência ao longo da História da Humanidade, os direitos e deveres que adquiriu e o seu papel na sociedade ao longo dos tempos. De seguida enquadrou a pessoa com deficiência no quadro europeu, nomeadamente os direitos adquiridos com a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência em Portugal, com a legislação que foi sendo atualizada e melhorada até à atualidade.

Para contextualizar as necessidades específicas, o investigador optou por individualizar e apresentar a mobilidade condicionada, as dificuldades sensoriais, a perturbação do desenvolvimento intelectual (PDI) e as perturbações na comunicação.

¹ A referência ao nome “Mosteiro do Leitão” está devidamente autorizada pelos proprietários.

O termo “Desenho Universal” tem origem na área arquitetónica e no presente estudo faz muito sentido este conceito, uma vez que se pretende que o restaurante seja acessível a todas as pessoas, independentemente da sua condição física, sensorial e intelectual. Assim, o investigador apresentou este conceito como um ponto central deste estudo, pelas razões já invocadas.

Ainda no enquadramento teórico e uma vez que a restauração se enquadra na área do turismo, foi apresentado o conceito de “turismo acessível”, um conceito muito explorado nos últimos anos em Portugal. O facto de o restaurante estar localizado no distrito de Leiria, que tem apostado fortemente na implementação de acessibilidades em diversos espaços culturais e religiosos faz do mesmo um ponto de referência turístico na área da restauração acessível.

Por fim, são exploradas as acessibilidades atitudinais, arquitetónicas, comunicacionais, instrumentais e digitais, como meio de implementação dos direitos humanos.

Quanto à metodologia o investigador começa por apresentar a problemática e consequente questão de investigação, bem como 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*].

Na terceira parte do relatório são apresentados, analisados e comentados os resultados obtidos.

Por último são apresentadas as conclusões finais do estudo, algumas recomendações de melhoria e ainda sugestões para que novas investigações possam complementar e acrescentar novas estratégias e melhorias ao presente estudo.

I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1.1 A PESSOA COM DEFICIÊNCIA E A HISTÓRIA DA HUMANIDADE

Os estudos realizados sobre as pessoas com deficiência não podem ser dissociados dos factos históricos, uma vez que revelam a evolução da sociedade e das leis que protegem estas pessoas.

Não existem dados históricos sobre a forma como os primeiros humanos se relacionavam com as pessoas com deficiência. As primeiras referências à pessoa com deficiência são do período do Antigo Egito, em que estas estavam integradas nas diferentes classes sociais, sendo que as pessoas com nanismo, cegas ou com deficiência física são frequentemente representadas na arte egípcia, nos túmulos e nos papiros, como sendo pessoas cujas ocupações ou ofícios eram muito válidos na sociedade de então.

Na Grécia Antiga as pessoas com deficiência eram abandonadas nas montanhas ou eliminadas, sendo que eram atiradas de uma cadeia de montanhas chamada Taygetos. Platão e Aristóteles são dois nomes de referência da Filosofia e ambos eram contra a presença na sociedade de pessoas com deficiência, defendendo mesmo que estes deveriam ser escondidos em locais interditos e obscuros ou mesmo eliminados.

Em Roma, as leis romanas eram desfavoráveis às pessoas que nasciam com alguma deficiência, havendo mesmo permissão para que os pais pudessem matar as crianças com anomalias físicas, sendo atiradas ao rio. As sobreviventes eram utilizadas por esmoladores para entretenimento de pessoas com poder económico. Com o aparecimento do Cristianismo defendeu-se o acolhimento das pessoas com deficiência e o fim da prática da eliminação de crianças deficientes.

Durante a Idade Média, as condições de vida e de saúde eram muito precárias e a chegada de uma criança com deficiência era vista como um castigo de Deus, pela população então muito ignorante. Os sobreviventes eram utilizados pelos mais abastados como entretenimento.

Nos finais do século XIV e até ao século XVII, durante o Renascimento, surgiram os primeiros métodos de educação para pessoas com deficiência auditiva, as primeiras cirurgias para amputações, as primeiras cadeiras de rodas e tratamentos hospitalares para pessoas com deficiência visual e amputados.

No século XIX surge a escrita para cegos, primeiramente pelo código de símbolos de Charles Barbier, usado para militares comunicarem sem ruído e só mais tarde foi desenvolvido o atual código braille, por Louis Braille, este sim dirigido a pessoas com deficiência visual.

O século XX foi o mais evolutivo para as pessoas com deficiência, pois os produtos de apoio foram modernizados, criados novos e mais avançados tecnologicamente e foram produzidas leis que permitiam a estas pessoas participar ativamente na sociedade em que estavam inseridas. Foi na Alemanha que se realizaram os primeiros censos para pessoas com deficiência de forma a dar uma melhor resposta a nível social, educacional e profissional, por parte do Estado. Quando se fundou a Organização das Nações Unidas – ONU no ano de 1945, os países membros tinham como objetivo encontrar soluções para os problemas que nessa altura assolavam o mundo. Os temas centrais foram divididos pelas agências: UNHCR – Organização das Nações Unidas para Pessoas com Deficiência, UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura, UNICEF - Fundo das Nações Unidas para a Infância e OMS - Organização Mundial da Saúde.

1.2 A PESSOA COM DEFICIÊNCIA NO QUADRO EUROPEU

A Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, instituiu a importância das intervenções de forma a melhorar o acesso a diferentes áreas, tais como edifícios e estradas, transportes, comunicação e informação, argumentando que só com a interligação entre elas, se consegue melhorar as acessibilidades. As pessoas com deficiência não serão capazes de beneficiar em pleno das acessibilidades numa determinada área, se as outras permanecem inacessíveis.

A acessibilidade é fundamental para todos os cidadãos, pois quanto mais acessível for o espaço, o equipamento, o produto ou o serviço, maior será a probabilidade de ser utilizado por todos. Não é dirigida apenas a pessoas com deficiência seja ela motora, visual, auditiva ou cognitiva; é também orientada para crianças, pais com bebés, mulheres grávidas ou ainda para os idosos que, com o passar dos anos, vão perdendo algumas capacidades de locomoção e a acuidade de alguns sentidos.

Atualmente, todos os países pertencentes à União Europeia (UE) têm legislação própria sobre acessibilidade, com exigências definidas quer no acesso aos espaços físicos e arquitetónicos, na comunicação e na informação, no acesso ao emprego, nos transportes e na educação. Todavia, só em 2015 é que foi elaborada uma Proposta de Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho Europeu relativa à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros 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, perceber, utilizar e compreender estes produtos e serviços, em igualdade de condições com as demais pessoas. (Comissão Europeia, 2015, p. 2)

Segundo o Censos de 2011² 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%) compreender os outros ou fazer-se compreender (10%).

Em Portugal, 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.º152 série I. 2006)

² https://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=censos_quadros_populacao

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 normas técnicas que se enquadram 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. O Decreto-Lei 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 contém as atualizações constantes dos Decretos-Lei 136/2014 de 9 de setembro e 125/2017 de 4 de outubro.

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” e afirma que todos devem ter igualdade de oportunidades, no acesso e utilização dos espaços, bens e serviços, um meio básico para a realização de uma vida autónoma e para uma participação ativa na sociedade.

1.3 NECESSIDADES ESPECÍFICAS

1.3.1 MOBILIDADE CONDICIONADA

A mobilidade condicionada consiste no comprometimento da função física ou motora do ser humano, congénita ou adquirida por acidente ou doença, podendo adquirir uma maior ou menor gravidade, dependendo da mobilidade e da coordenação motora. Um indivíduo com mobilidade condicionada pode estar impedido de andar, mas também apresentar dificuldades em ler, em escrever, em manusear um determinado

equipamento ou utensílio, ter perdas de equilíbrio, impedindo que as atividades físicas possam ser realizadas com eficácia.

A deficiência motora é geralmente associada à utilização de cadeira de rodas, no entanto existem muitos outros produtos de apoio que facilitam a mobilidade, tais como canadianas, andarilhos ou próteses.

De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), as deficiências músculo-esqueléticas abrangem toda e qualquer modificação a nível mecânico ou funcional da face, da cabeça, do pescoço, do tronco e dos membros, afetando diretamente a postura e/ou movimento do indivíduo na sua mobilidade, na coordenação motora e na fala.

1.3.2 DIFICULDADES SENSORIAIS

A deficiência sensorial, do ponto de vista científico, caracteriza-se pelo comprometimento parcial ou total de um dos cinco sentidos. Para este estudo, o investigador apenas abordará a deficiência visual e auditiva.

A deficiência auditiva consiste na perda total ou parcial da audição, sendo que a audição normal é aquela em que as pessoas conseguem escutar sons até 25 decibéis ou menos, nos dois ouvidos. As pessoas que não conseguem escutar com pelo menos um dos ouvidos, acima dos 25 decibéis, terá algum tipo de perda auditiva. Esta deficiência pode suceder em qualquer faixa etária, podendo estar relacionada com fatores de natureza hereditária ou congénita, podendo manifestar-se aquando do nascimento ou resultante de uma doença ou acidente.

Em 2017, no Dia Mundial da Audição (3 de março), a OMS divulgou um relatório em que afirma que “...problemas de audição provocados por causas diversas já afetam 360 milhões de indivíduos, dos quais 32 milhões são crianças.”³

³ <https://nacoesunidas.org/oms-11-bilhao-de-pessoas-podem-ter-perdas-auditivas-porque-escutam-musica-alta/>

A principal consequência da deficiência auditiva, prende-se com as dificuldades na comunicação, pois alguém com dificuldades auditivas pode ter mais dificuldades na compreensão e na expressão oral. As pessoas com deficiência auditiva, podem, no entanto, aprender a leitura labial, permitindo a compreensão da língua falada através da leitura dos movimentos dos lábios do emissor da mensagem. Podem ainda utilizar aparelhos auditivos ou utilizar línguas gestuais. Internacionalmente utiliza-se a Língua Gestual Internacional (Gestuno) e em Portugal a Língua Gestual Portuguesa (LGP), que passou a ser considerada uma língua oficial em 1997.

A deficiência visual consiste na perda ou redução da capacidade visual, com carácter definitivo, não podendo ser corrigida com lentes e/ou tratamentos clínicos ou cirúrgicos. O campo visual não abrange apenas a cegueira total, mas também a visão parcial. As pessoas com deficiência visual podem ser cegas (apenas uma pequena percentagem) ou com baixa visão. Algumas destas pessoas podem ter memória visual, pois já viram, mas há outras que nunca viram. Este fator é muito relevante para explicações verbais ou audiodescrições.

Tal como a deficiência auditiva, a deficiência visual pode também ser congénita, manifestando-se à nascença ou devido a uma doença ou acidente.

As pessoas cegas ou com baixa visão podem utilizar um sistema de escrita tátil, designada por *braille*, um código em relevo, composto por seis pontos, dispostos em duas linhas laterais, cada uma com três pontos. São sessenta e três combinações possíveis, sendo que cada célula pode corresponder a uma letra do alfabeto, um número, ou um sinal de pontuação. Com a existência da tecnologia, a pessoa com deficiência visual pode também utilizar leitores de ecrã e, utilizando uma voz digitalizada, ler documentos ou ouvir instruções.

Para a sua mobilidade existem especialistas em orientação e mobilidade que têm formação adequada para ensinar pessoas com deficiência visual a deslocarem-se em segurança. Para melhorar a mobilidade podem também ser utilizadas bengalas, cão-guia ou *Global Positioning System* (GPS) para deficientes visuais ou a existência de pisos táteis ou mesmo de semáforos sonoros.

1.3.3 PERTURBAÇÕES DO DESENVOLVIMENTO INTELECTUAL (PDI)

As PDI caracterizam-se pelos problemas que afetam um conjunto de processos que ocorrem no cérebro. Estes processos, que têm algum tipo de comprometimento, podem ser ao nível da aquisição de aprendizagens, do pensamento abstrato, da memória, da resolução de problemas, da capacidade linguística ou da verbalização e resulta muitas vezes de problemas genéticos, de má formação do feto ou de problemas durante a gravidez e/ou parto.

A formulação de um diagnóstico de PDI é obrigatoriamente feita por um médico, geralmente com especialidade em neurodesenvolvimento, uma vez que esta patologia afeta o sistema nervoso central.

As PDI são geralmente diagnosticadas no período do desenvolvimento da criança, ou seja, desde o seu nascimento até aos 18 anos de idade e compreendem um défice cognitivo relacionado com um défice no funcionamento adaptativo, ou seja, na sua autonomia. Esta relação afeta num ou mais domínios: social, conceptual e o domínio do funcionamento prático. Para que o diagnóstico seja rigoroso, três critérios têm de estar presentes:

- A. Défices nas funções intelectuais
- B. Défices no funcionamento/comportamento adaptativo
- C. Início durante o período de desenvolvimento

Os níveis de gravidade das PDI são ligeiro, moderado, grave e profundo (DSM-5, 2014).

1.3.4 PERTURBAÇÕES DA COMUNICAÇÃO

As perturbações da comunicação ocorrem quando existem dificuldades na linguagem, na fala ou na comunicação.

Existem dificuldades na linguagem, quando o emissor de uma mensagem aplica ou dificuldade ou não consegue utilizar um sistema convencional de símbolos, tais como

uma língua gestual, escrever palavras ou utilizar figuras ou quando o recetor não consegue entender a linguagem utilizada corretamente pelo emissor da mensagem. Quando um indivíduo tem dificuldades ou não consegue produzir sons e incluir a correta articulação dos mesmos com fluência de modo a formar palavras e conseqüentemente, formar frases, apresenta dificuldades na fala. As dificuldades na comunicação ocorrem quando existem dificuldades em todo o comportamento verbal e não verbal, influenciando o comportamento ou até mesmo as atitudes de outro indivíduo.

Segundo a DSM-5 (2014), as perturbações na linguagem caracterizam-se pelas dificuldades na aquisição da linguagem (falada, escrita, gestual) derivados da incapacidade de compreensão ou na produção e costumam afetar o vocabulário e a gramática, o que limita a capacidade discursiva.

A perturbação na fala consiste na limitação verbal de mensagens, quer na sua clareza ou no impedimento total da fala, interferindo essencialmente no desenvolvimento social de um indivíduo, no sucesso académico, na carreira profissional, tendo os seus primeiros sintomas na fase de desenvolvimento humano.

1.4 DESENHO UNIVERSAL

A nomenclatura Desenho Universal (DU) 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 Mace⁴

O DU está intimamente ligado com as acessibilidades, pois o primeiro conceito compreende o planeamento da construção e qualidade dos produtos, sistemas, serviços

⁴ 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)

ou ambientes para serem utilizados por todos, independentemente das suas capacidades.

“A acessibilidade consiste na facilidade de acesso e de uso de ambientes, produtos e serviços por qualquer pessoa e em diferentes contextos. Envolve o Design Inclusivo, oferta de um leque variado de produtos e serviços que cubram as necessidades de diferentes populações (incluindo produtos e serviços de apoio), adaptação, meios alternativos de informação, comunicação, mobilidade e manipulação.” (Godinho, 2010)

Quando se projeta uma determinada acessibilidade em DU, 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;
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, no entanto, muito difícil de atingir dada a diversidade humana, no entanto ao criar condições, pensando no *design* universal, desenvolvem-se produtos e conceitos que podem ser usados por um maior número de utilizadores e com características muito variadas, promovendo assim a inclusão social.

1.5 TURISMO ACESSÍVEL

Em 1980, a Organização Mundial do Turismo (OMT), na Declaração de Manila reconheceu o turismo como um direito fundamental e um meio para o desenvolvimento humano, recomendou aos estados membro a elaboração de legislação dos serviços turísticos, e salientou os aspetos mais relevantes da acessibilidade ao turismo.

O turismo acessível foi primeiramente pensado para pessoas que apresentavam algum tipo de deficiência ou incapacidade sensorial, psíquica ou física. No final dos anos oitenta, surge o termo “turismo para todos”, numa alusão às pessoas com deficiência. Este termo foi definido como um conjunto de atividades direcionadas para o lazer, sendo que todas as pessoas, independentemente do seu grau de capacidade ou incapacidade, podem aceder.

Em Portugal, o Turismo Acessível é ainda muito recente. Existem já muitas empresas ligadas ao turismo a investirem de forma a receberem pessoas com deficiência e várias entidades privadas e governamentais a realizarem um trabalho de divulgação, para que a informação chegue a públicos, até então difíceis de alcançar e de oferecer condições.

O Turismo de Portugal, I. P. (2012) refere que o turismo deve estar ao alcance de todos os cidadãos 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”.

A nível académico Grünewald et al. (1996), elaboraram a primeira definição de “turismo acessível”, como um "conjunto de atividades conjuntas realizadas durante o tempo livre dedicado ao turismo por pessoas com capacidades limitadas, possibilitando-lhes a plena integração da perspetiva funcional e psicológica, obtendo a plena satisfação individual e social." Darcy (2006) referiu que "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".

1.6 ACESSIBILIDADES COMO MEIO DE IMPLEMENTAÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS

1.6.1 ACESSIBILIDADES ATITUDINAIS

O comportamento do ser humano para com o próximo, nem sempre é o mais adequado, por vezes existem atitudes preconceituosas e de desrespeito. Estas atitudes podem influenciar uma pessoa ou até mesmo uma sociedade.

Como descrito por Sasaki (2009), a acessibilidade atitudinal refere-se a preconceitos e discriminações nas pessoas, sendo que as barreiras atitudinais que daí resultam, são provocadas pelo comportamento dos indivíduos de forma intencional. Na opinião de Salasar (2019), as pessoas com deficiência destacam esta acessibilidade “como a principal ação de inclusão” e consiste na anulação de qualquer comportamento preconceituoso ou estigmas sobre as pessoas com deficiência. A autora está em concordância com Sasaki, referindo que estas atitudes são provocadas de “forma implícita”, no entanto refere também que em determinadas situações, estas atitudes podem ser inconscientes e sem “dar-se conta do que acabou de fazer”.

O ser humano nem sempre tem a capacidade de se colocar no papel do outro, mas quando isso acontece, percebe que não pode fazer algo ao outro, se também não gosta que lhe façam a ele. Somos todos diferentes quer na forma de estar, fisicamente, na forma de pensar, cada um com as suas características, no entanto os direitos são iguais para todos.

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

1.6.2 ACESSIBILIDADES ARQUITETÓNICAS

As acessibilidades arquitetónicas estão cada vez mais presentes nos edifícios em Portugal, 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.

As barreiras existentes nos edifícios e espaços, sejam elas rampas com elevado declive, inexistência de percursos acessíveis, escadas, portas estreitas, entre outras são obstáculos ao usufruto dos utilizadores com necessidades específicas, tal como refere Sasaki (2009).

As acessibilidades arquitetónicas são aquelas que são visíveis e que dizem respeito às adaptações/construções estruturais em diferentes ambientes, mas apenas garantem o acesso físico a determinado ambiente.

Para Salasar (2019), é muito importante acrescentar soluções para que pessoas em cadeiras de rodas tenham acesso aos objetos necessários para a sua autonomia, rebaixando mobiliário sempre que necessário. Deve também existir um piso tátil, pois “dá a garantia para que pessoas com deficiência visual possam ter autonomia no ambiente”. Salienta ainda a importância de um percurso acessível, de modo a que as pessoas com deficiência possam chegar ao local pretendido com o mínimo de barreiras possíveis.

1.6.3 ACESSIBILIDADES COMUNICACIONAIS

A comunicação tem por base a transmissão de mensagens entre sujeitos de uma forma entendível, sendo este um processo primário de socialização. No processo comunicativo partilham-se mensagens, sentimentos e emoções que podem influenciar as atitudes do ser humano, que por sua vez, poderão reagir consoante os seus valores, crenças e a própria cultura (Sousa, 2012).

Para que a comunicação seja acessível é fundamental que as barreiras comunicacionais sejam minimizadas, seja ela uma comunicação interpessoal, escrita ou mesmo digital. São diversas 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, transmitir ideias, sensações, emoções, “sem barreiras na comunicação entre pessoas” (Sasaki, 2009).

Neste sentido, Sousa (2011) afirma que todas as áreas do desenvolvimento estão relacionadas com o ato de comunicar, pois exige uma combinação de competências cognitivas, sensoriais, sociais e motoras.

1.6.4 ACESSIBILIDADES INSTRUMENTAIS

Todos os instrumentos, ferramentas ou utensílios utilizados para executar determinadas tarefas, geralmente são padronizados, o que impede a pessoas com algumas necessidades específicas, nomeadamente ao nível motor ou mesmo sensorial, consigam utilizá-los com eficácia. Assim, tornou-se fundamental eliminar barreiras e tornar esses mesmos instrumentos, utensílios ou ferramentas mais acessíveis, dando-lhe um novo *design* ou aplicando soluções diversas que permitam ser utilizadas 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), referindo ainda que estes instrumentos e utensílios são possíveis de utilizar por qualquer indivíduo, dependendo da sua utilidade final.

1.6.5 ACESSIBILIDADES DIGITAIS

O termo “acessibilidade web” refere-se à prática de execução inclusiva de *websites*, de forma a poderem ser utilizados por todos, independentemente das suas capacidades. Quando um *website* é concebido e editado a pensar na utilização por todas as pessoas, todos os utilizadores têm acesso à informação.

De acordo com Yuan, Folmer & Harris Jr. (2011) e Pereira, Ferreira & Archambault (2015), tem existido uma enorme evolução nas acessibilidades *web*, o que tem originado um acréscimo de potencialidades e utilidades de forma a que o acesso não seja negado ou limitado e que o conteúdo *web* seja efetivamente acessível a todos (como citado em Gonçalves, Pereira, Martins, Branco & Peixoto, 2015, p.23).

Segundo os estudos de Rutter et al. (2006) e Gonçalves, Martins, Branco & Barroso (2013), as acessibilidades *web* compreendem o modo de entender, navegar e interagir com a *web*, independentemente da sua deficiência, incapacidade ou limitação. No entanto, outros autores como Berners-Lee (2010) e Sánchez-Gordón & Moreno (2014) adotam o conceito de acessibilidade *web* na utilização da Internet por todos, qualquer que sejam as suas capacidades ou habilidades culturais, físicas ou sociais (como citado em Gonçalves, Pereira, Martins, Branco & Peixoto, 2015, p.24).

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*.

Na União Europeia (UE) foi elaborada a Diretiva (EU) 2016/2102 de 26 de outubro de 2016 “relativa à acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis de organismos do setor público”, com o objetivo de:

aproximar as disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relacionadas com os requisitos de acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis dos organismos do setor público, permitindo, assim, que esses sítios

web e essas aplicações móveis sejam mais acessíveis para os utilizadores, em especial para as pessoas com deficiência.

Em Portugal, 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 estabelece 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.

A Agência para a Modernização Administrativa (AMA) e o Instituto Nacional para a Reabilitação (INR, I.P.) desenvolveram uma iniciativa de modo a promover e a identificar as boas práticas de acessibilidade em sítios *web* e aplicações móveis, criando o Selo de Usabilidade e Acessibilidade. Qualquer entidade da Administração Pública pode assim concorrer e tornar-se um exemplo de boas práticas nesta área. A candidatura deve ser feita em <https://selo.usabilidade.gov.pt>.

II – ESTUDO EMPÍRICO

2.1 METODOLOGIA

Etimologicamente a palavra “metodologia” é composta por três elementos: “meta”, “odós” e “logia”; “meta + odós” significa “estrada para”, “para além do caminho” e “logia” significa “ciência, discurso”, estudo dos caminhos e/ou instrumentos usados para se fazer ciência (Dias, 2009, p. 20). Sousa & Baptista (2011, p. 52) referem que “A metodologia de investigação consiste num processo de selecção da estratégia de investigação, que condiciona, por si só, a escolha das técnicas de recolha de dados, que devem ser adequadas aos objectivos que se pretendem atingir”. Neste capítulo, o investigador pretende “(...) dar informação sobre os procedimentos gerais usados na pesquisa empírica, os instrumentos utilizados e relatar a maneira como os dados foram recolhidos.” (Coutinho, 2015, p.254), ou seja, o investigador esclarece quais os métodos utilizados de forma a encontrar resposta para a questão de investigação, clarifica os objetivos da investigação, bem como os instrumentos empregues na recolha de dados e as técnicas de análise dos mesmos (Fortin, 2009, p. 42).

2.2 PROBLEMÁTICA

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*⁵.

A zona centro de Portugal, nomeadamente os concelhos de Leiria, Batalha e Porto de Mós, têm feito múltiplos esforços para que os seus espaços culturais e de lazer, abertos às suas populações, sejam cada vez mais inclusivos.

Leiria tem sido um excelente exemplo nos últimos anos, pois todos os seus monumentos possuem os seus guiões em braille e letra aumentada para pessoas cegas e com baixa

⁵ <https://www.worldtravelawards.com/profile-28112-turismo-de-portugal>

visão a ainda em escrita simples e pictogramas para pessoas com baixa literacia, perturbação do desenvolvimento intelectual ou autismo. O Museu de Leiria é o espaço cultural em que as várias acessibilidades ao nível da comunicação e da mobilidade, proporcionou ao município, a conquista de inúmeros prémios a nível nacional e internacional. Em 2016, o Governo de Portugal escolheu a cidade de Leiria para as comemorações nacionais do Dia Internacional da Pessoa com Deficiência, com várias atividades para a população com deficiência. Ficou mais inclusiva com todas as indicações dos vários espaços em braille e em pictogramas, mas também esquis adequados a pessoas com deficiência, entre outras atividades inclusivas, terminando com a VII Gala da Inclusão, organizada pelo Município de Leiria e pelo Politécnico de Leiria, que visa premiar boas práticas a nível nacional, na área da inclusão. No âmbito do Mestrado em Comunicação Acessível da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais de Leiria, os vários restaurantes da Praça Rodrigues Lobo aderiram ao projeto “Ementas Inclusivas” tendo sido elaboradas as ementas em braille e em pictogramas. Mais recentemente, a Catedral de Leiria tornou-se a primeira no país a possuir todos os espaços litúrgicos legendados em braille e em pictogramas e foram elaborados guiões também em braille e pictogramas explicando de uma forma simples a liturgia.

O concelho da Batalha, com o seu Mosteiro de Santa Maria da Vitória que, segundo a Direção-Geral do Património Cultural foi o terceiro espaço cultural mais visitado no país em 2018, foi também o primeiro monumento em Portugal a possuir a sua comunicação em pictogramas, braille, texto aumentado, Língua Gestual Portuguesa (LGP) e áudio. O Museu da Comunidade Concelhia da Batalha também ele com inúmeras soluções acessíveis já venceu alguns prémios, nomeadamente o melhor museu português em 2012. Ainda as Grutas da Moeda foram também as primeiras do país a disponibilizarem às pessoas com deficiência guiões em braille (português e inglês) e pictogramas.

O município de Porto de Mós tem também apostado na inclusão e acessibilidade do concelho com várias obras no seu castelo e com a construção de um parque infantil inclusivo.

O restaurante “Mosteiro do Leitão”, sito na IC2, Casal da Amieira, n.º 38, Batalha, atualmente com capacidade para 250 pessoas (antes da pandemia de COVID-19 a

capacidade eram 400 pessoas), serve almoços e jantares todos os dias do ano, encontrando-se assim num ponto estratégico, junto aos três concelhos mencionados acima e ainda bem próximo do turismo religioso de Fátima, que atrai milhares de pessoas todos os anos. A preocupação com a inclusão e acessibilidades já existia nas instalações anteriores, no entanto nas novas instalações disseram-nos: “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. É de salientar que as ementas ficaram fantásticas e muito giras, o que prova ser possível fazer um trabalho de excelência e elegante. Queremos que todas as pessoas se sintam em casa”, referiu Zita Freire, proprietária do Mosteiro do Leitão ao “Diário de Leiria”, na conferência de imprensa de reabertura do restaurante.



Figura 1: Fotografia da conferência de imprensa realizada no dia 8 de abril de 2019

As acessibilidades são fundamentais na qualidade de vida do ser humano, sendo um direito conferido às pessoas, numa sociedade democrática. Das pessoas com necessidades específicas e que necessitam de acessibilidades, fazem parte as que possuem mobilidade condicionada, as que apresentam dificuldades sensoriais, aquelas que apresentam perturbações do desenvolvimento intelectual, as que têm dificuldades na comunicação e as que se apresentam condicionadas de forma temporária.

Com este estudo, prontamente aceite pelos gestores do restaurante Mosteiro do Leitão (anexo 1), pretende-se avaliar se o referido restaurante apresenta as acessibilidades físicas de acordo com a legislação vigente e se o comportamento dos seus funcionários no atendimento a pessoas com necessidades específicas e a comunicação através das plataformas digitais são inclusivas.

2.3 QUESTÃO DE INVESTIGAÇÃO

A questão de investigação, segundo Quivy & Campenhoudt (1998) “deve ser clara, exequível e pertinente” (como citado em Dias, 2009, p. 119) e o investigador, com o objetivo de avaliar as acessibilidades já existentes e identificar as lacunas no restaurante Mosteiro do Leitão no âmbito da inclusão, estabeleceu a seguinte pergunta de partida:

As acessibilidades existentes no restaurante Mosteiro do Leitão, favorecem a sua frequência por pessoas com necessidades específicas?

2.4 OBJETIVOS DA INVESTIGAÇÃO

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

- Analisar as acessibilidades arquitetónicas do restaurante de acordo com a legislação enquadradora.
- Analisar o acompanhamento efetuado pelos funcionários do restaurante, relativamente ao atendimento 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, auditiva e intelectual e desenvolvimental.

- Avaliar as práticas de gestão na perspectiva da inclusão e equidade.

2.5 ABORDAGEM METODOLÓGICA

2.5.1 ESTUDO DE CASO

O presente estudo foi desenvolvido com base numa metodologia de carácter qualitativo, utilizando como *design* de investigação o estudo de caso.

O estudo de caso é uma abordagem metodológica de investigação, apropriada para investigações nas quais se busca entender, analisar ou relatar factos e conjunturas nos quais estão envolvidos distintos fatores. Caracteriza-se essencialmente pela investigação de uma entidade pré-estabelecida, cujas amostras podem ser indivíduos, grupos, organizações ou comunidades passíveis de serem estudados.

Yin (2010) e Stake (2012) têm procurado investigar mais aprofundadamente, tentando sistematizar e credibilizar o estudo de caso, fundamentalmente nas áreas da educação e das ciências sociais. Os autores sustentam ainda que o estudo de caso possui um intuito descritivo, analítico e exploratório e que o processo de amostragem só se conclui quando o conhecimento obtido pela comparação de diversas fontes de evidência, se exaure.

Na opinião de Yin (2005), citado por Duarte (2008, p. 116), fazer “observação direta e a coligir dados em ambientes naturais” é impulsionado pelo estudo de caso. O mesmo autor afirma que a definição da pergunta de partida e “a necessidade de esclarecer uma situação particular para chegar a uma íntima compreensão dessa situação” são os dois critérios para definir o tipo de estudo de caso.

2.5.2 INVESTIGAÇÃO QUALITATIVA

A utilização da pesquisa qualitativa por parte do investigador tem como propósito uma “série de observações complexas e de natureza variada, que se orienta em diversas direcções e níveis, através do uso de técnicas não estruturadas” (Dias, 2009).

Sousa & Baptista (2011) alegam que a investigação qualitativa apresenta-se como alternativa ao paradigma da investigação quantitativa, uma vez que possibilita “a análise e estudo da subjectividade inerente ao comportamento e à atividade das pessoas e das organizações”.

Do ponto de vista de Carmo & Ferreira (2008, pp. 47-48), na investigação qualitativa existem “alguns critérios úteis para a definição do objeto de estudo”, assinalando o critério da familiaridade do objeto de estudo, mencionando a vantagem de que deve ir ao encontro da experiência do investigador. O outro critério que evidenciam é o da afetividade, realçando a necessidade de existir um forte motivo particular na escolha do local e do tema de investigação. Dado que o investigador apresenta alguma experiência na área da inclusão e das acessibilidades e uma vez que havia estado no grupo de trabalho de elaboração das ementas acessíveis para o restaurante em estudo, optou por investigar esta área que já conhecia.

2.6 INSTRUMENTOS DE RECOLHA DE DADOS

2.6.1 CHECKLIST

Para a recolha de dados foi utilizada uma *checklist* já validada em 2017 (anexo 2), desenvolvida por Negreiros (2017) na sua dissertação de mestrado “Potenciar a acessibilidade cultural em ambientes culturais: um estudo exploratório em museus”, composta por sete blocos, tendo por base o Decreto-Lei n.º 163/2006 de 8 de agosto que aprova o regime da acessibilidade aos edifícios que recebem público, à via pública e edifícios habitacionais e um outro estudo de Panero & Zelnik (2001) no âmbito das acessibilidades dos espaços para comer e circulação junto às mesas. A *checklist* foi adaptada pelo investigador de modo a que as acessibilidades físicas do espaço de

restauração fossem estudadas e analisadas de acordo com a legislação em vigor em Portugal. Os espaços físicos exteriores e interiores do restaurante foram devidamente analisados, foram realizadas as medições indicadas pelo Decreto-Lei n.º 163/2006 de 8 de agosto, foram contabilizados o número de lugares de estacionamento e identificados e analisados os lugares destinados a pessoas com mobilidade reduzida.

Os itens existentes na legislação em vigor que visam medir a força necessária para operar alguma porta ou alguma barra de apoio não foram analisados, depois de informações solicitadas aos engenheiros responsáveis pelo património do Politécnico de Leiria, que aconselharam a não o fazer, visto que deveriam estar em conformidade com a legislação e a existência de probabilidade de danificar algum destes produtos.

No que concerne à análise da *checklist*, relativamente à forma de avaliar as alíneas dos blocos “Gestão”, “Acessibilidade Comunicacional”, “Acessibilidade Atitudinal”, “Acessibilidade Programática” e “Acessibilidade Instrumental”, o investigador utiliza os indicadores “Sim”, “Não” e “Não Aplicável”. Quanto à forma de avaliar as alíneas dos blocos “Acessibilidade Arquitetónica”, “Circulação e *Lay-Out*” o investigador avalia segundo os indicadores “Obedece”, “Não Obedece” e “Não Aplicável”.

No bloco “Acessibilidade Arquitetónica”, cujas alíneas são os vários pontos existentes no Decreto-Lei n.º 163/2006 de 8 de agosto, algumas delas contém mais do que uma evidência a avaliar, como por exemplo: “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”. Neste exemplo temos um sinal pintado no chão com o símbolo internacional de acessibilidade e um sinal vertical com o mesmo símbolo. Quando existem situações semelhantes em que há mais do que uma evidência a avaliar e, pelo menos uma delas “Não Obedece” ao descrito na lei, o investigador avalia na *checklist* como “Não Obedece”.

Ainda relativamente à *checklist*, o estudo de Panero & Zelnik (2001) foi adaptado pelo investigador de acordo com as mesas existentes no restaurante Mosteiro do Leitão, quanto às suas medidas, formas e altura. No restaurante existem mesas para duas,

quatro, seis e oito pessoas, sendo que a mesa de oito pessoas é a única redonda e todas as outras são retangulares. Ainda no estudo de Panero & Zelnik (2001), todas as mesas têm cadeiras, enquanto que no restaurante em estudo, a mesa para seis pessoas tem apenas três cadeiras e um sofá para três pessoas. Quanto às zonas de circulação, estas foram também adaptadas para que uma cadeira de rodas, seja ela manual ou elétrica possa circular entre as mesas sem qualquer obstáculo à sua passagem.

A *checklist* foi estruturada em sete blocos: gestão, acessibilidade arquitetónica, circulação e *lay-out*, acessibilidade comunicacional, acessibilidade atitudinal, acessibilidade programática e acessibilidade instrumental.

O bloco “Gestão” está dividido em onze itens. Neste bloco pretende-se identificar os conhecimentos por parte dos gestores do restaurante, no que diz respeito às acessibilidades, à legislação em vigor, às políticas existentes relativamente à contratação de pessoas com deficiência e à inclusão dos seus clientes.

O bloco “Acessibilidade Arquitetónica” é constituído por doze capítulos. O último capítulo é constituído por catorze subcapítulos e tem como base os itens da legislação referida anteriormente. Neste ponto o investigador conseguirá analisar e identificar se o restaurante cumpre com as normas em vigor no país, ao nível do seu espaço físico. Este bloco está dividido da seguinte forma:

Capítulo 1 - Percurso acessível

Capítulo 2 – Átrios

Capítulo 3 - Patamares, galerias e corredores

Capítulo 4 - Escadas

Capítulo 5 - Rampas

Capítulo 6 - Ascensores

Capítulo 7 - Plataformas Elevatórias

Capítulo 8 - Espaços para estacionamento de viaturas

Capítulo 9 - Instalações sanitárias de utilização geral

Capítulo 10 - Equipamentos de autoatendimento

Capítulo 11 - Balcões e guichés de atendimento

Capítulo 12 - Percurso Acessível

12A - Percurso Acessível - Zonas de permanência

12B - Percurso Acessível - Alcance

12C - Percurso Acessível - Largura livre

12D - Percurso Acessível - Zonas de manobras

12E - Percurso Acessível - Altura livre

12F - Percurso Acessível - Objetos salientes

12G - Percurso Acessível - Pisos e seus revestimentos

12H - Percurso Acessível - Ressaltos no piso

12I - Percurso Acessível – Portas

12J - Percurso Acessível - Portas de movimento automático

12K - Percurso Acessível - Corrimãos e barras de apoio

12L - Percurso Acessível - Comandos e controlos

12M - Percurso Acessível - Elementos vegetais

12N - Percurso Acessível - Sinalização e orientação

Relativamente ao bloco “Circulação e *Lay-out*” é composto pelo capítulo “Espaço para refeições”. Este bloco faz parte de um estudo de Panero & Zelnik (2001), no entanto foi adaptado pelo investigador, de forma a que as medidas dos espaços onde se efetuam as refeições estejam de acordo com a realidade do estudo. As medidas e as formas das mesas foram ajustadas para a realidade do restaurante “Mosteiro do Leitão” e o espaço

envolvente das mesas foram analisadas e ajustadas pelo investigador, de acordo com a realidade portuguesa.

O bloco “Acessibilidade Comunicacional” diz respeito à forma como o estabelecimento comercial comunica com os seus parceiros, clientes ou outros públicos, nomeadamente como está sinalizado e como utiliza a web e as redes sociais (Facebook e Instagram).

Quanto ao bloco “Acessibilidade Atitudinal” pretende demonstrar a preocupação dos proprietários quanto à formação disponibilizada aos seus colaboradores e está dividido em sete itens.

A “Acessibilidade Programática” baseia-se na apreciação da concretização dos regulamentos e leis em vigor e é composta por três itens.

Por fim, o bloco “Acessibilidade Instrumental” visa conhecer a aplicação de instrumentos acessíveis para a utilização dos colaboradores e dos clientes e é composto por sete itens.

A avaliação da *checklist* é composta por três níveis: Sim, Não e Não Aplicável ou Obedece, Não Obedece e Não Aplicável, consoante os blocos a avaliar.

2.6.2 OBSERVAÇÃO DIRETA

A observação direta é “um método no sentido restrito, baseado na observação visual” (Quivy & Campenhoudt, 1998) em que o investigador recolhe dados no local da investigação, podendo utilizar métodos categoriais, descritivos ou narrativos (Sousa & Baptista, 2011).

Para uma investigação, uma das variáveis a considerar é o grau de participação do investigador. Assim, a investigação pode ser participante ou não-participante.

Neste estudo, o investigador adota a função de não participante, uma vez que em momento algum intervém no normal funcionamento do restaurante. A presença do investigador consiste na observação dos comportamentos dos funcionários no atendimento ao público e mais concretamente às quatro pessoas com deficiência que fazem parte do estudo. Este tipo de técnica diminui efetivamente a intervenção do

observador naquilo que é observado e permite registos sem ter qualquer influência no objeto de estudo.

A observação direta permite investigar aspetos muito particulares da vida quotidiana das pessoas e fundamentar o que fazem e dizem para uma posterior análise (Queiroz, Vall, Souza & Vieira, 2007).

De modo a analisar as acessibilidades atitudinais, comunicacionais e instrumentais o investigador convidou quatro pessoas com deficiência (motora, visual, intelectual e auditiva) a jantar no restaurante em estudo. Foi ainda convidada uma intérprete de LGP para que a pessoa com deficiência auditiva pudesse comunicar com os restantes convidados, com o investigador durante a refeição e posteriormente no *Focus Group* (anexo 3), já com a presença da gerente do restaurante. A intérprete de LGP, na presença dos funcionários agiu como se de uma pessoa surda se tratasse para que o investigador pudesse analisar a comunicação entre a pessoa surda e o *staff* do restaurante. Com este jantar foi possível observar o comportamento dos funcionários e a comunicação entre estes e os clientes com deficiência, bem como todos os instrumentos colocados à disposição dos clientes durante a refeição. Durante esta fase da investigação, foi utilizada a observação direta, tendo o investigador procedido à tomada de notas escritas desde que os clientes eram abordados pela funcionária da receção até à saída do restaurante, após a refeição. Estas notas escritas incidiam essencialmente no comportamento dos funcionários para com os clientes com deficiência, a sua abordagem física e comunicacional e a existência ou inexistência de algum utensílio ou instrumento necessário à pessoa com deficiência para que pudesse realizar a sua refeição com total independência e sem ajuda de terceiros.

2.6.3 FOCUS GROUP

O *Focus Group*, também designado como grupo de discussão é uma forma de recolha de dados que só a partir da década de oitenta do século XX se desenvolveu mais intensamente, apesar de se encontrarem as suas origens históricas em Robert King Merton, mais concretamente no ano de 1941. De modo a ajudar Paul Lazarsfeld na sua

tabela de respostas da audiência de programas de rádio, Merton emprega o primeiro *Focus Group* que teve lugar no *Office of Radio Research at Columbia University* em 1941.

Morgan (1996) constatou um aumento de utilização do *Focus Group* na investigação e que a sua utilização tende a ser utilizada com outros métodos de recolha de dados. A análise com base nos estudos empíricos realizados na década de noventa do século passado, mais de 60% da investigação realizada que recorreu ao *Focus Group*, utilizou este método conjuntamente a outros métodos de investigação.

A partir dos estudos de Morgan (1998), Bloor et al. (2001) e Krueger & Casey (2009) podemos analisar o *Focus Group* e dividi-lo em cinco fases: planeamento, preparação, moderação, análise dos dados e divulgação dos resultados.

No que concerne ao planeamento, este centra-se nos objetivos do projeto de investigação. Morgan (1996, 1998), Stewart et al. (2007) e Krueger & Casey (2009) referem que a definição dos objetivos da investigação é um constituinte fundamental na preparação de todo o projeto. Outros constituintes muito importantes a definir no planeamento são a estrutura do guião de entrevista, quem são os participantes, qual o número de participantes e se deverão existir grupos de participantes.

Após o planeamento, é necessário desenvolver uma preparação do *Focus Group*, na qual o investigador deve ter em atenção a forma como incorpora os participantes e as condições logísticas para o realizar.

A moderação é o estágio subsequente do processo, sendo que não deve ultrapassar as duas horas e meia (Stewart et al., 2007), sendo que Morgan (1996) refira que a média de duração devam ser noventa minutos. Para Stewart et al. (2007), Krueger & Casey (2009) e Sagoe (2012), a intervenção do moderador é um elemento preponderante no sucesso do *Focus Group*, devendo para isso incentivar a autorrevelação entre todos os participantes, fazendo-os sentir confortáveis, respeitados e livres de emitir a sua opinião pessoal.

Quanto à análise de dados, o investigador deve gravar todos os diálogos e proceder à sua transcrição o mais fiel possível, sendo recomendável a transcrição das notas que

tenham sido reunidas durante a moderação do *Focus Group*. Para Galego & Gomes (2005), o moderador possui informações privilegiadas sobre as expressões faciais, os gestos, o tom de voz e os contextos dos discursos quando foram proferidos, o que torna a sua participação essencial no processo de interpretação e análise dos dados.

Por fim, a divulgação dos resultados é geralmente apresentada através de um relatório escrito. Estes dados devem ser apresentados de forma inteligível e a transcrição de frases elucidativas das categorias adotadas ou a divulgação dessas mesmas categorias com indicação da sua frequência, são alguns exemplos encontrados na literatura (Yin, 2011).

Após a refeição, o investigador reuniu as pessoas com deficiência e, com questões já previamente elaboradas, abordou diversos assuntos relativos às acessibilidades que estas pessoas encontraram desde o momento em que entraram no restaurante até ao final da refeição, bem como à inexistência de alguma acessibilidade que fosse fundamental para que a refeição ocorresse de uma forma confortável, natural e sem dependência de terceiros. A este *Focus Group* juntou-se a gerente do restaurante que abordou este tema, desde o momento em que se planeou a construção do edifício até ao resultado final. Abordou ainda os investimentos que planeia realizar, de modo a que todas as pessoas, independentemente das suas diferenças, possam “sentir-se em casa” e confortáveis. A formação dos funcionários foi ainda um tema debatido com a presença da gerente, assim como a contratação de pessoas com deficiência.

O *Focus Group* foi constituído por quatro pessoas com deficiência (visual, auditiva, motora e intelectual) e pela gestora do restaurante, perfazendo um total de cinco pessoas, orientado pelo investigador. Foi realizado após o jantar de investigação e decorreu inicialmente com as quatro pessoas com deficiência e num segundo momento com a gestora do restaurante.

III - APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Após a identificação dos instrumentos de recolha de dados, importa referir que o investigador apresenta os resultados obtidos através de cinco visitas ao Restaurante “Mosteiro do Leitão” para analisar a gestão, as acessibilidades arquitetónicas, a circulação e *lay-out*, as acessibilidades comunicacionais, atitudinais, programáticas e instrumentas através da *checklist*, da observação naturalista e do *Focus Group*.

Para responder 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 transposto 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.

ACESSIBILIDADE ARQUITETÓNICA	OBEDECE
Capítulo 1 - Percurso acessível	
a) Os edifícios e estabelecimentos devem ser dotados de pelo menos um percurso, designado de acessível, que proporcione o acesso seguro e confortável das pessoas com mobilidade condicionada entre a via pública, o local de entrada/saída principal e todos os espaços interiores e exteriores que os constituem.	X
b) Os percursos acessíveis devem satisfazer o especificado no capítulo 12 e os espaços e elementos que os constituem devem satisfazer o definido nas restantes secções do presente capítulo.	X

Tabela 1: Itens de avaliação do percurso acessível que obedecem ao Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto

Relativamente ao capítulo 1 “Percurso acessível” do Bloco 2 – Acessibilidade Arquitetónica, apresenta duas alíneas e podemos afirmar a existência do percurso acessível “seguro e confortável” no exterior e interior do restaurante. Segundo a pessoa com deficiência motora, esta refere que “No meu caso, não tive qualquer dificuldade”. Contudo, a legislação em vigor apenas contempla as pessoas com “mobilidade

condicionada” descurando as pessoas cegas que também necessitam de se sentir seguras e confortáveis. Este assunto foi debatido no *Focus Group* sendo que a pessoa com deficiência visual mencionou que “A entrada parece-me bastante ampla e o restaurante é muito grande”. Referiu ainda “Eu quando entrei no restaurante fiquei algum tempo perdida. Não sabia muito bem para onde é que tinha que ir e guiei-me pelo som das pessoas e fui avançando cautelosamente”. A gestora do restaurante concordou, indicando que falta “Provavelmente alguma guia desde a entrada até à receção para os cegos”, não sendo necessária mais guias, uma vez que os funcionários encaminham e acompanham as pessoas até às respetivas mesas. Segundo os dados obtidos através da observação direta, o investigador refere que apenas verificou dificuldades na pessoa com deficiência visual desde que entrou no restaurante até ao balcão de atendimento.

ACESSIBILIDADE ARQUITETÓNICA	OBEDECE
Capítulo 2 - Átrios	
a) Do lado exterior das portas de acesso aos edifícios e estabelecimentos deve ser possível inscrever uma zona de manobra para rotação de 360°.	X
b) Nos átrios interiores deve ser possível inscrever uma zona de manobra para rotação de 360°.	X
c) As portas de entrada/saída dos edifícios e estabelecimentos devem ter uma largura útil não inferior a 0,87 m, medida entre a face da folha da porta quando aberta e o batente ou guarnição do lado oposto; se a porta for de batente ou pivotante deve considerar-se a porta na posição aberta a 90°.	X

Tabela 2: Itens de avaliação dos átrios que obedecem ao Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto

O capítulo 2 da *checklist*, com três alíneas, apresenta também um excelente resultado, uma vez que existe a possibilidade de realizar uma manobra de rotação de 360° do lado exterior das portas do edifício e nos átrios interiores. A porta de entrada/saída do edifício possui duas folhas de batente e quando abertas, a sua medida total (de acordo com a legislação em vigor) é 1,81 m. Uma porta aberta mede 0,905 m, 0,035 m superior aos 0,87 m previstos na lei.



Figura 2: Fotografia da entrada e do átrio do restaurante

ACESSIBILIDADE ARQUITETÓNICA	OBEDECE
Capítulo 3 - Patamares, galerias e corredores	
a) Os patamares, galerias e corredores devem possuir uma largura não inferior a 1,2 m.	X

Tabela 3: Itens de avaliação dos patamares, galerias e corredores que obedecem ao Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto

No que diz respeito à alínea a) do capítulo 3 – Patamares, galerias e corredores, apenas existem três galerias (átrios) no restaurante. O átrio situa-se à entrada do restaurante com cerca de 42,23 m² (aproximadamente 7,24 m x 5,83 m), a zona de atendimento logo a seguir ao átrio com cerca de 45,68 m² (aproximadamente 7,5 m x 6,09 m) e por fim uma zona de passagem também ela muito ampla, com cerca de 15,8 m² sendo a sua largura igual à da zona de atendimento, logo, muito superior ao exigido por lei. Estão

contempladas mais três alíneas neste capítulo, no entanto não se aplicam ao espaço de restauração em estudo.

Dado que o restaurante não possui escadas, o capítulo 4 – Escadas não foi analisado e todas as alíneas são consideradas como “Não Aplicável”.

ACESSIBILIDADE ARQUITETÓNICA	OBEDECE
Capítulo 5 - Rampas	
a) As rampas devem ter uma inclinação não superior a 6%, vencer um desnível não superior a 0,6 m e ter uma projeção horizontal não superior a 10 m	X
d) As rampas devem possuir uma largura não inferior a 1,2 m, exceto se as rampas tiverem uma projeção horizontal não superior a 5 m, podem ter uma largura não inferior a 0,9 m.	X
e) As rampas devem possuir uma largura não inferior a 1,2 m, exceto se existirem duas rampas para o mesmo percurso, podem ter uma largura não inferior a 0,9 m.	X
h) As rampas devem possuir corrimãos de ambos os lados, exceto nas seguintes situações: se vencerem um desnível não superior a 0,2 m podem não ter corrimãos, ou se vencerem um desnível compreendido entre 0,2 m e 0,4 m e não tiverem uma inclinação superior a 6% podem ter apenas corrimãos de um dos lados.	X

Tabela 4: Itens de avaliação das rampas que 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

Tabela 5: Itens de avaliação das rampas que não obedecem ao Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto

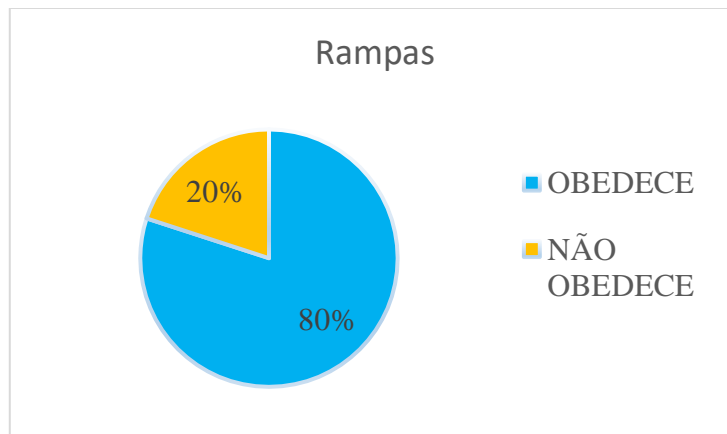
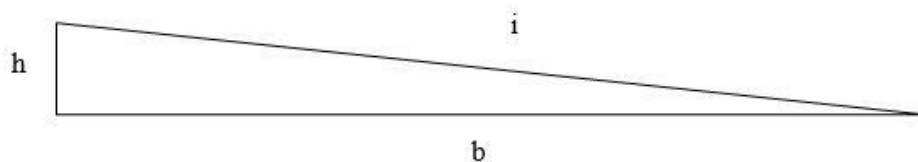


Gráfico 1 – Resultado da análise das acessibilidades das rampas

Existe uma única rampa junto aos lugares de estacionamento para pessoas com mobilidade reduzida que foi minuciosamente medida pelo investigador. No seu ponto mais alto, a rampa tem 5 cm de altura, sendo que tem ainda 5,17 m de comprimento e 1,72 m de largura. Para o cálculo da percentagem de inclinação, o investigador utilizou a seguinte fórmula:



i = inclinação

h = altura

b = base

$$i = \frac{h \times 100}{b}$$

Assim, $500 \div 517 = 0,967\%$

Concluimos que, relativamente à alínea a) a inclinação é muito inferior aos 6%, 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*. Foi discutida durante o *Focus Group* a inclinação da rampa e a pessoa com deficiência motora referiu que o restaurante apresenta uma “rampa de acesso impecável, com uma inclinação espetacular”.

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

Relativamente às restantes alíneas contempladas na legislação em vigor, não são aplicáveis à realidade deste espaço de restauração.



Figura 3: Fotografia da rampa

Os capítulos 6 – Ascensores e 7 – Plataformas Elevatórias não são avaliados pelo investigador, uma vez que não existem no restaurante.

ACESSIBILIDADE ARQUITETÓNICA	OBEDECE
Capítulo 8 - Espaços para estacionamento de viaturas	
d) O número de lugares reservados para veículos em que um dos ocupantes seja uma pessoa com mobilidade condicionada deve ser pelo menos de quatro lugares em espaços de estacionamento com uma lotação compreendida entre 101 e 500 lugares.	X
f) Os lugares de estacionamento reservados devem ter uma largura útil não inferior a 2,5 m.	X
g) Os lugares de estacionamento reservados devem possuir uma faixa de acesso lateral com uma largura útil não inferior a 1 m.	X
h) Os lugares de estacionamento reservados devem ter um comprimento útil não inferior a 5 m.	X
i) Os lugares de estacionamento reservados devem estar localizados ao longo do percurso acessível mais curto até à entrada/saída do espaço de estacionamento ou do equipamento que servem.	X
k) Os lugares de estacionamento reservados devem ter os seus limites demarcados por linhas pintadas no piso em cor contrastante com a da restante superfície.	X
m) A faixa de acesso lateral pode ser partilhada por dois lugares de estacionamento reservados contíguos.	X

Tabela 6: Itens de avaliação dos espaços para estacionamento de viaturas que obedecem ao Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto

ACESSIBILIDADE ARQUITETÓNICA	NÃO OBEDECE
Capítulo 8 - Espaços para estacionamento de viaturas	
l) 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

Tabela 7: Itens de avaliação dos espaços para estacionamento de viaturas que não obedecem ao Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto

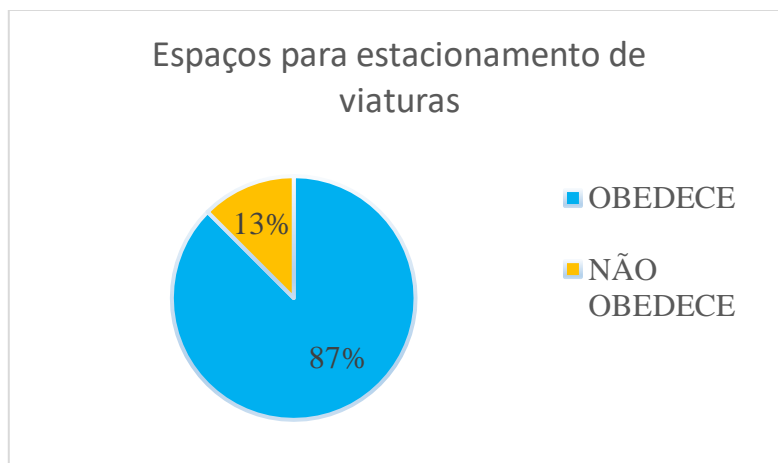


Gráfico 2 – Resultado da análise dos espaços para estacionamento de viaturas

Existem no total 142 lugares para estacionamento de viaturas ligeiras, destes, 4 lugares são para pessoas com mobilidade reduzida e 4 lugares de estacionamento para autocarros. Os lugares para pessoas com mobilidade reduzida são aqueles que mais próximo se encontram 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.

A largura útil dos lugares reservados a pessoas com mobilidade condicionada é de 3,5 m, valor superior (mais 1 m) ao estipulado na alínea f), sendo que o valor de 1 m que se encontra em excesso, corresponde à alínea g) que apresenta uma “faixa de acesso lateral com largura útil não inferior a 1 m”, aferindo assim a concordância com o Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto. Existe ainda conformidade com a lei relativamente ao comprimento dos lugares de estacionamento reservados a pessoas com mobilidade condicionada, uma vez que estes possuem 5,1 m, mais 10 cm do que o limite estipulado.

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

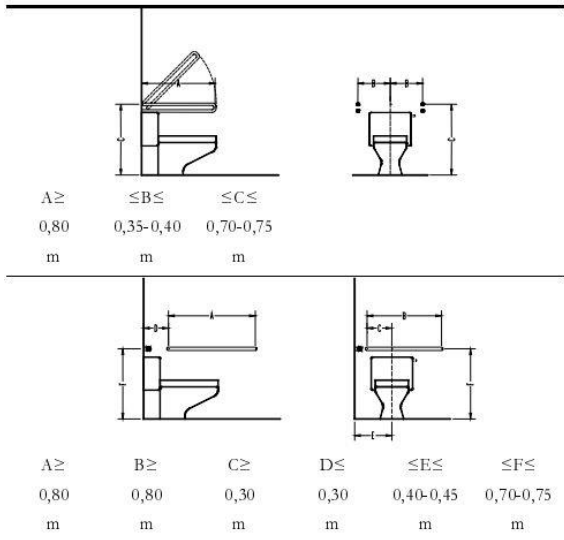
o “sinal vertical com o símbolo de acessibilidade” não se encontra visível quando o veículo se encontra estacionado.



Figura 4: Fotografia dos lugares reservados a pessoas com mobilidade condicionada

As restantes alíneas constantes neste capítulo correspondem à avaliação de “Não Aplicável”.

ACESSIBILIDADE ARQUITETÓNICA	OBEDECE
Capítulo 9 - Instalações sanitárias de utilização geral	
a) Os aparelhos sanitários adequados ao uso por pessoas com mobilidade condicionada, designados de acessíveis, podem estar integrados numa instalação sanitária conjunta para pessoas com e sem limitações de mobilidade, ou constituir uma instalação sanitária específica para pessoas com mobilidade condicionada.	X

<p>b) Se existir uma instalação sanitária específica para pessoas com mobilidade condicionada, esta pode servir para o sexo masculino e para o sexo feminino e deve estar integrada ou próxima das restantes instalações sanitárias.</p>	X
<p>c) Se os aparelhos sanitários acessíveis estiverem integrados numa instalação sanitária conjunta, devem representar pelo menos 10% do número total de cada aparelho instalado e nunca inferior a um.</p>	X
<p>d) As sanitas acessíveis devem ter altura do piso ao bordo superior do assento da sanita deve ser de 0,45 m, admitindo-se uma tolerância de (mais ou menos) 0,01 m.</p>	X
<p>e) Nas sanitas acessíveis devem existir zonas livres, que satisfaçam ao especificado na alínea a) do Capítulo 12A de um dos lados e na parte frontal da sanita.</p>	X
<p>g) Quando for previsível um uso frequente da instalação sanitária por pessoas com mobilidade condicionada, devem existir zonas livres, que satisfaçam ao especificado na alínea a) do Capítulo 12A de ambos os lados e na parte frontal.</p>	X
<p>h) Junto à sanita devem existir barras de apoio que satisfaçam uma das seguintes situações:</p> 	X
<p>i) Se existirem barras de apoio lateral que sejam adjacentes à zona livre, devem ser rebatíveis na vertical.</p>	X
<p>q) Os urinóis acessíveis devem estar assentes no piso ou fixos nas paredes com uma altura do piso ao seu bordo inferior compreendida entre 0,6 m e 0,65 m.</p>	X
<p>r) Nos urinóis acessíveis deve existir uma zona livre de aproximação frontal ao urinol com dimensões que satisfaçam o especificado no Capítulo 12A</p>	X
<p>s) Se existir comando de acionamento da descarga, o eixo do botão deve estar a uma altura do piso de 1m, admitindo-se uma tolerância de (mais ou menos) 0,02 m.</p>	X

u)	Junto aos lavatórios acessíveis deve existir uma zona livre de aproximação frontal ao lavatório com dimensões que satisfaçam o especificado no Capítulo 12A	X
v)	A altura do piso ao bordo superior do lavatório deve ser de 0,8 m, admitindo-se uma tolerância de (mais ou menos) 0,02 m.	X
w)	Sob o lavatório deve existir uma zona livre com uma largura não inferior a 0,7 m, uma altura não inferior a 0,65 m e uma profundidade medida a partir do bordo frontal não inferior a 0,5 m.	X
x)	Sob o lavatório não devem existir elementos ou superfícies cortantes ou abrasivas.	X
z)	Os espelhos colocados sobre lavatórios acessíveis, se tiverem inclinação regulável, devem estar colocados com a base inferior da superfície refletora a uma altura do piso não superior a 1,1 m.	X
bb)	O equipamento de alarme das instalações sanitárias acessíveis deve estar ligado ao sistema de alerta para o exterior.	X
cc)	O equipamento de alarme das instalações sanitárias acessíveis deve disparar um alerta luminoso e sonoro.	X
dd)	Os terminais do equipamento de alarme devem estar indicados para utilização com luz e auto iluminados para serem vistos no escuro.	X
ee)	Os terminais do sistema de aviso podem ser botões de carregar, botões de puxar ou cabos de puxar.	X
ii)	Os controlos e mecanismos operáveis (controlos da torneira, controlos do escoamento, válvulas de descarga da sanita) e os acessórios (suportes de toalhas, saboneteiras, suportes de papel higiénico) dos aparelhos sanitários acessíveis devem estar dentro das zonas de alcance definidas no Capítulo 12B, considerando uma pessoa em cadeira de rodas a utilizar o aparelho e uma pessoa em cadeira de rodas estacionada numa zona livre.	X
jj)	Os controlos e mecanismos operáveis (controlos da torneira, controlos do escoamento, válvulas de descarga da sanita) e os acessórios (suportes de toalhas, saboneteiras, suportes de papel higiénico) dos aparelhos sanitários acessíveis devem poder ser operados por uma mão fechada, oferecer uma resistência mínima e não requerer uma preensão firme nem rodar o pulso.	X
ll)	Os controlos e mecanismos operáveis (controlos da torneira, controlos do escoamento, válvulas de descarga da sanita) e os acessórios (suportes de toalhas, saboneteiras, suportes de papel higiénico) dos aparelhos sanitários acessíveis: as torneiras devem ser do tipo monocomando e acionadas por alavanca.	X
mm)	Os controlos e mecanismos operáveis (controlos da torneira, controlos do escoamento, válvulas de descarga da sanita) e os acessórios (suportes de toalhas, saboneteiras, suportes de papel higiénico) dos aparelhos sanitários acessíveis: os controlos do escoamento devem ser do tipo de alavanca.	X

nn) O espaço que permanece livre após a instalação dos aparelhos sanitários acessíveis nas instalações sanitárias deve ser possível inscrever uma zona de manobra, não afetada pelo movimento de abertura da porta de acesso, que permita rotação de 360°.	X
oo) O espaço que permanece livre após a instalação dos aparelhos sanitários acessíveis nas instalações sanitárias, as sanitas e bidés que tiverem rebordos elevados com uma altura ao piso não inferior a 0,25 m podem sobrepor-se às zonas livres de manobra e de aproximação numa margem não superior a 0,1 m.	X
pp) O espaço que permanece livre após a instalação dos aparelhos sanitários acessíveis nas instalações sanitárias, os lavatórios que tenham uma zona livre com uma altura ao piso não inferior a 0,65 m podem sobrepor-se às zonas livres de manobra e de aproximação numa margem não superior a 0,2 m.	X
rr) A porta de acesso a instalações sanitárias ou a cabinas onde sejam instalados aparelhos sanitários acessíveis deve ser de correr ou de batente abrindo para fora.	X

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

ACESSIBILIDADE ARQUITETÓNICA	NÃO OBEDECE
Capítulo 9 - Instalações sanitárias de utilização geral	
aa) O bordo superior da superfície refletora do espelho deve estar a uma altura do piso não inferior a 1,8 m.	X
ff) 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

Tabela 9: Itens de avaliação das instalações sanitárias de utilização geral que não obedecem ao Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto

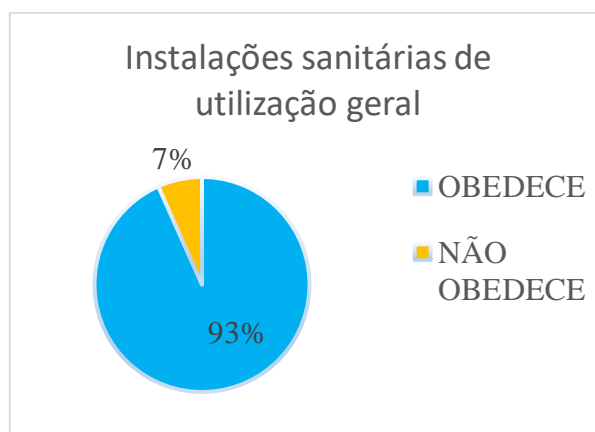


Gráfico 3 – Resultado da análise das instalações sanitárias de utilização geral

Existem no restaurante cinco casas de banho, sendo duas destinadas a pessoas do sexo feminino, duas destinadas a pessoas do sexo masculino sendo uma delas também adaptada e por fim uma casa de banho unissexo adaptada. Foram analisadas todas as casas de banho, no entanto com maior rigor as duas casas de banho adaptadas.

As casas de banho 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.



Figura 5: Fotografia do espelho da casa de banho adaptada

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, 3 cm abaixo do valor mínimo.



Figura 6: Fotografia do terminal do sistema de aviso

Durante o *Focus Group* o investigador solicitou às duas 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. A pessoa com PDI, que também se desloca em cadeira de rodas, referiu que o caixote do lixo tem abertura com pedal. Sendo uma pessoa com paraplegia não tinha capacidade de pisar o pedal para o abrir e, sentada na cadeira não se sentia muito segura a abri-lo com as mãos. Sugeriu a existência de um caixote do lixo com um sensor de movimento, para que, quando a mão se aproxima do sensor, a tampa do caixote se abra e seja possível deitar o lixo. Esta situação é omissa na legislação em vigor.

São catorze as alíneas que não foram avaliadas, em que onze são consideradas “Não Aplicável”, mas as alíneas gg), hh) e kk) não foram avaliados uma vez que exigiam testes de força que não foram realizados conforme justificação já descrita na “Abordagem Metodológica”.

No que concerne ao capítulo 10 – Equipamentos de autoatendimento, dada a inexistência deste tipo de equipamentos, todas as alíneas foram contempladas com “Não Aplicável”.

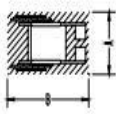
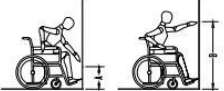
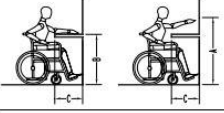
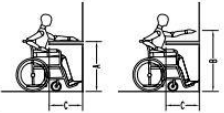
ACESSIBILIDADE ARQUITETÓNICA	OBEDECE
Capítulo 11 - Balcões e guichés de atendimento	
a) Nos locais em que forem previstos balcões ou guichés de atendimento, pelo menos um deve estar localizado junto a um percurso acessível.	X
b) Nos locais em que forem previstos balcões ou guichés de atendimento, pelo menos um deve existir uma zona livre que permita a aproximação frontal ou lateral de acordo com o especificado no Capítulo 12A	X
c) Nos locais em que forem previstos balcões ou guichés de atendimento, pelo menos um deve ter uma zona aberta ao público servindo para o atendimento com uma extensão não inferior a 0,8 m e uma altura ao piso compreendida entre 0,75 m e 0,85 m.	X

Tabela 10: Itens de avaliação dos balcões e guichés de atendimento que obedecem ao Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto



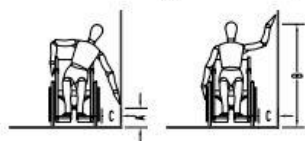
Figura 7: Fotografia do balcão de atendimento

O único balcão de atendimento existente encontra-se logo a seguir ao átrio, no percurso acessível determinado por lei. O espaço é muito amplo o que permite a aproximação frontal ou lateral ao balcão ou mesmo ao balcão rebaixado que mede cerca de 0,75 m de altura, estando dentro do limite fixado na legislação. Neste sentido, podemos concluir que se cumprem todas as alíneas descritas no Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto.

ACESSIBILIDADE ARQUITETÓNICA	OBEDECE																								
Capítulo 12A – Percurso Acessível - Zonas de permanência																									
<p>a) A zona livre para o acesso e a permanência de uma pessoa em cadeira de rodas deve ter dimensões que satisfaçam o definido em seguida:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Zona livre</p>  <table style="margin-left: 100px;"> <tr> <td>A</td> <td>≥</td> <td>0,75</td> <td>m</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>≥</td> <td>1,20</td> <td>m</td> </tr> </table> </div>	A	≥	0,75	m	B	≥	1,20	m	X																
A	≥	0,75	m																						
B	≥	1,20	m																						
<p>b) A zona livre deve ter um lado totalmente desobstruído contíguo ou sobreposto a um percurso acessível.</p>	X																								
Capítulo 12B – Percurso Acessível - Alcance																									
<p>a) Se a zona livre permitir a aproximação frontal, os objetos ao alcance de uma pessoa em cadeira de rodas devem situar-se dentro dos intervalos definidos em seguida:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Alcance frontal</p>  <table style="margin-left: 100px;"> <tr> <td>A</td> <td>≥</td> <td>0,40</td> <td>m</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>≤</td> <td>1,20</td> <td>m</td> </tr> </table> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Alcance frontal sobre obstáculo (quando C ≤ 0,50 m)</p>  <table style="margin-left: 100px;"> <tr> <td>A</td> <td>≤</td> <td>1,20</td> <td>m</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>≥</td> <td>0,75</td> <td>m</td> </tr> </table> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Alcance frontal sobre obstáculo (quando 0,50 < C ≤ 0,60 m)</p>  <table style="margin-left: 100px;"> <tr> <td>A</td> <td>≤</td> <td>1,10</td> <td>m</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>≥</td> <td>0,75</td> <td>m</td> </tr> </table> </div>	A	≥	0,40	m	B	≤	1,20	m	A	≤	1,20	m	B	≥	0,75	m	A	≤	1,10	m	B	≥	0,75	m	X
A	≥	0,40	m																						
B	≤	1,20	m																						
A	≤	1,20	m																						
B	≥	0,75	m																						
A	≤	1,10	m																						
B	≥	0,75	m																						

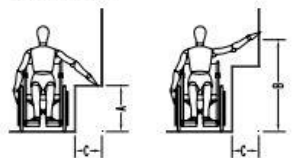
- b) Se a zona livre permitir a aproximação lateral, os objetos ao alcance de uma pessoa em cadeira de rodas devem situar-se dentro dos intervalos definidos em seguida:

Alcance lateral (quando $C \leq 0,30$ m)



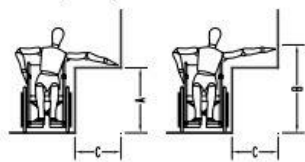
A	\geq	0,30	m
B	\leq	1,40	m

Alcance lateral sobre obstáculo (quando $0,30 < C \leq 0,50$ m)



A	\leq	1,20	m
B	\geq	0,60	m

Alcance lateral sobre obstáculo (quando $0,50 < C \leq 0,60$ m)



A	\leq	1,00	m
B	\geq	0,85	m

X

Capítulo 12C – Percurso Acessível – Largura livre

- a) Os percursos pedonais devem ter em todo o seu desenvolvimento um canal de circulação contínuo e desimpedido de obstruções com uma largura não inferior a 1,2 m, medida ao nível do pavimento.

X

- b) Devem incluir-se nas obstruções referidas no n.º 4.3.1 o mobiliário urbano, as árvores, as placas de sinalização, as bocas-de-incêndio, as caleiras sobrelevadas, as caixas de eletricidade, as papeleiras ou outros elementos que bloqueiem ou prejudiquem a progressão das pessoas.

X

Capítulo 12D – Percurso Acessível – Zonas de manobras

- a) Se nos percursos pedonais forem necessárias mudanças de direção de uma pessoa em cadeira de rodas sem deslocamento, as zonas de manobra devem ter dimensões que satisfaçam o definido em seguida:

Rotação de 90°



A	\geq	1,20	m
B	\geq	0,75	m
C	\geq	0,45	m

Rotação de 180°



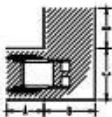
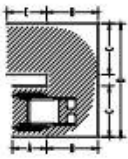
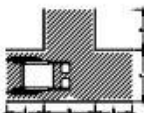
A	\geq	1,50	m
B	\geq	1,20	m

Rotação de 360°

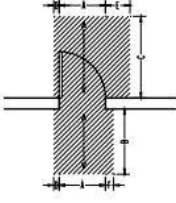
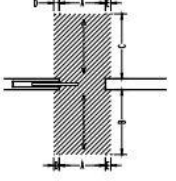


A	\geq	1,50	m
---	--------	------	---

X

<p>b) Se nos percursos pedonais forem necessárias mudanças de direção de uma pessoa em cadeira de rodas com deslocamento, as zonas de manobra devem ter dimensões que satisfaçam o definido em seguida:</p> <p>Mudança de direção de 90°</p>  <table border="0" data-bbox="718 392 957 537"> <tr><td>A</td><td>IV</td><td>0,60</td><td>m</td></tr> <tr><td>B</td><td>IV</td><td>0,90</td><td>m</td></tr> <tr><td>C</td><td>IV</td><td>0,90</td><td>m</td></tr> <tr><td>D</td><td>IV</td><td>0,70</td><td>m</td></tr> </table> <p>Mudança de direção de 180°</p>  <table border="0" data-bbox="718 627 957 817"> <tr><td>A</td><td>IV</td><td>0,60</td><td>m</td></tr> <tr><td>B</td><td>IV</td><td>0,90</td><td>m</td></tr> <tr><td>C</td><td>IV</td><td>0,90</td><td>m</td></tr> <tr><td>D</td><td>IV</td><td>2,00</td><td>m</td></tr> <tr><td>E</td><td>IV</td><td>0,70</td><td>m</td></tr> </table> <p>Mudança de direção de 180° em 'T'</p>  <table border="0" data-bbox="718 907 957 1064"> <tr><td>A</td><td>IV</td><td>0,60</td><td>m</td></tr> <tr><td>B</td><td>IV</td><td>0,90</td><td>m</td></tr> <tr><td>C</td><td>IV</td><td>0,90</td><td>m</td></tr> <tr><td>D</td><td>IV</td><td>0,60</td><td>m</td></tr> </table>	A	IV	0,60	m	B	IV	0,90	m	C	IV	0,90	m	D	IV	0,70	m	A	IV	0,60	m	B	IV	0,90	m	C	IV	0,90	m	D	IV	2,00	m	E	IV	0,70	m	A	IV	0,60	m	B	IV	0,90	m	C	IV	0,90	m	D	IV	0,60	m	X
A	IV	0,60	m																																																		
B	IV	0,90	m																																																		
C	IV	0,90	m																																																		
D	IV	0,70	m																																																		
A	IV	0,60	m																																																		
B	IV	0,90	m																																																		
C	IV	0,90	m																																																		
D	IV	2,00	m																																																		
E	IV	0,70	m																																																		
A	IV	0,60	m																																																		
B	IV	0,90	m																																																		
C	IV	0,90	m																																																		
D	IV	0,60	m																																																		
Capítulo 12E – Percurso Acessível – Altura livre																																																					
<p>a) A altura livre de obstruções em toda a largura dos percursos não deve ser inferior a 2 m nos espaços encerrados e 2,4 m nos espaços não encerrados.</p>	X																																																				
Capítulo 12G – Percurso Acessível – Pisos e seus revestimentos																																																					
<p>a) Os pisos e os seus revestimentos devem ter uma superfície: Estável - não se desloca quando sujeita às ações mecânicas decorrentes do uso normal.</p>	X																																																				
<p>b) Os pisos e os seus revestimentos devem ter uma superfície: Durável - não é desgastável pela ação da chuva ou de lavagens frequentes.</p>	X																																																				
<p>c) Os pisos e os seus revestimentos devem ter uma superfície: Firme - não é deformável quando sujeito às ações mecânicas decorrentes do uso normal.</p>	X																																																				
<p>d) Os pisos e os seus revestimentos devem ter uma superfície: Contínua - não possui juntas com uma profundidade superior a 0,005 m.</p>	X																																																				
<p>e) Os revestimentos de piso devem ter superfícies com reflectâncias correspondentes a cores nem demasiado claras nem demasiado escuras e com acabamento não polido; é recomendável que a reflectância média das superfícies dos revestimentos de piso nos espaços encerrados esteja compreendida entre 15% e 40%.</p>	X																																																				

f) Se forem utilizados tapetes, passadeiras ou alcatifas no revestimento do piso, devem ser fixos, possuir um avesso firme e uma espessura não superior a 0,015 m descontando a parte rígida do suporte; as bordas devem estar fixas ao piso e possuir uma calha ou outro tipo de fixação em todo o seu comprimento; deve ser assegurado que não existe a possibilidade de enrugamento da superfície; o desnível para o piso adjacente não deve ser superior a 0,005 m, pelo que podem ser embutidos no piso.	X
h) A inclinação dos pisos e dos seus revestimentos deve ser inferior a 5% na direção do percurso, com exceção das rampas.	X
i) A inclinação dos pisos e dos seus revestimentos deve ser não superior a 2% na direção transversal ao percurso.	X
k) Os revestimentos de piso de espaços não encerrados ou de espaços em que exista o uso de água (exemplos: instalações sanitárias, cozinhas, lavandaria) devem garantir boa aderência mesmo na presença de humidade ou água.	X
l) Os revestimentos de piso de espaços não encerrados ou de espaços em que exista o uso de água (exemplos: instalações sanitárias, cozinhas, lavandaria) devem ter boas qualidades de drenagem superficial e de secagem.	X
m) Os revestimentos de piso de espaços não encerrados ou de espaços em que exista o uso de água (exemplos: instalações sanitárias, cozinhas, lavandaria) devem ter uma inclinação compreendida entre 0,5% e 2% no sentido de escoamento das águas.	X
Capítulo 12H – Percurso Acessível – Ressaltos no piso	
a) As mudanças de nível abruptas devem ser evitadas (exemplos: ressaltos de soleira, batentes de portas, desníveis no piso, alteração do material de revestimento, degraus, tampas de caixas de inspeção e visita).	X
Capítulo 12I – Percurso Acessível – Portas	
a) Os vãos de porta devem possuir uma largura útil não inferior a 0,77 m, medida entre a face da folha da porta quando aberta e o batente ou guarnição do lado oposto; se a porta for de batente ou pivotante, deve considerar-se a porta na posição aberta a 90°.	X
b) Os vãos de porta devem ter uma altura útil de passagem não inferior a 2 m.	X
c) Os vãos de porta cujas ombreiras ou paredes adjacentes tenham uma profundidade superior a 0,6 m devem satisfazer o especificado na alínea a) do Capítulo 12C.	X
e) Se existirem portas com duas folhas operadas independentemente, pelo menos uma delas deve satisfazer o especificado na alínea a) do Capítulo 12I	X

<p>f) As portas devem possuir zonas de manobra desobstruídas e de nível com dimensões que satisfaçam o definido em seguida:</p> <p style="text-align: center;">Porta de batente</p>  <table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>A</td><td>≥</td><td>0,80</td><td>m</td></tr> <tr><td>B</td><td>≥</td><td>1,10</td><td>m</td></tr> <tr><td>C</td><td>≥</td><td>1,40</td><td>m</td></tr> <tr><td>D</td><td>≥</td><td>0,10</td><td>m</td></tr> <tr><td>E</td><td>≥</td><td>0,30</td><td>m</td></tr> <tr><td>F</td><td>≥</td><td>0,15</td><td>m</td></tr> </table> <p style="text-align: center;">Porta de correr</p>  <table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>A</td><td>≥</td><td>0,80</td><td>m</td></tr> <tr><td>B</td><td>≥</td><td>1,10</td><td>m</td></tr> <tr><td>C</td><td>≥</td><td>1,10</td><td>m</td></tr> <tr><td>D</td><td>≥</td><td>0,10</td><td>m</td></tr> <tr><td>E</td><td>≥</td><td>0,10</td><td>m</td></tr> </table>	A	≥	0,80	m	B	≥	1,10	m	C	≥	1,40	m	D	≥	0,10	m	E	≥	0,30	m	F	≥	0,15	m	A	≥	0,80	m	B	≥	1,10	m	C	≥	1,10	m	D	≥	0,10	m	E	≥	0,10	m	X
A	≥	0,80	m																																										
B	≥	1,10	m																																										
C	≥	1,40	m																																										
D	≥	0,10	m																																										
E	≥	0,30	m																																										
F	≥	0,15	m																																										
A	≥	0,80	m																																										
B	≥	1,10	m																																										
C	≥	1,10	m																																										
D	≥	0,10	m																																										
E	≥	0,10	m																																										
<p>g) Se nas portas existirem ressaltos de piso, calhas elevadas, batentes ou soleiras, não devem ter uma altura, medida relativamente ao piso adjacente, superior a 0,02 m.</p>	X																																												
<p>h) Os puxadores, as fechaduras, os trincos e outros dispositivos de operação das portas devem oferecer uma resistência mínima e ter uma forma fácil de agarrar com uma mão e que não requeira uma preensão firme ou rodar o pulso; os puxadores em forma de maçaneta não devem ser utilizados.</p>	X																																												
<p>i) Os dispositivos de operação das portas devem estar a uma altura do piso compreendida entre 0,8 m e 1,1 m e estar a uma distância do bordo exterior da porta não inferior a 0,05 m.</p>	X																																												
<p>j) Em portas de batente deve ser prevista a possibilidade de montar uma barra horizontal fixa a uma altura do piso compreendida entre 0,8 m e 1,1 m e com uma extensão não inferior a 0,25 m.</p>	X																																												
<p>k) Se as portas forem de correr, o sistema de operação deve estar exposto e ser utilizável de ambos os lados, mesmo quando estão totalmente abertas.</p>	X																																												
<p>m) As portas e as paredes com grandes superfícies envidraçadas devem ter marcas de segurança que as tornem bem visíveis, situadas a uma altura do piso compreendida entre 1,2 m e 1,5 m.</p>	X																																												
Capítulo 12N – Percurso Acessível – Sinalização e orientação																																													
<p>a) Deve existir sinalização que identifique e direcione os utentes para entradas/saídas acessíveis, percursos acessíveis, lugares de estacionamento reservados para pessoas com mobilidade condicionada e instalações sanitárias de utilização geral acessíveis.</p>	X																																												
<p>e) Para assegurar a legibilidade a sinalização deve estar localizada de modo a ser facilmente vista, lida e entendida por um utente de pé ou sentado.</p>	X																																												

f) Para assegurar a legibilidade a sinalização deve ter uma superfície antirreflexo.	X
g) Para assegurar a legibilidade a sinalização deve possuir caracteres e símbolos com cores que contrastem com o fundo.	X
h) Para assegurar a legibilidade a sinalização deve conter caracteres ou símbolos que proporcionem o adequado entendimento da mensagem.	X

Tabela 11: Itens de avaliação dos vários elementos que se encontram no percurso acessível e que obedecem ao Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto

O percurso acessível existente inicia-se junto à porta de entrada, passa pelo átrio, zona de atendimento e circulação. Este percurso é realizado de forma autónoma até à zona de atendimento e aí os clientes são encaminhados às respetivas mesas, acompanhados por uma funcionária.

O átrio e a zona de atendimento, poderão também servir de “Zona de Permanência” (capítulo 12A) e podemos afirmar que cumpre com os requisitos definidos nas alíneas a) e b).

Relativamente ao capítulo 12B – Alcance, as duas alíneas que constam deste capítulo são exequíveis de acordo com o solicitado.

Como já foi referido anteriormente, o percurso acessível possui uma largura muito superior ao exigível por lei, logo as alíneas a) e b) do capítulo 12C – Largura Livre, são cumpridas e a alínea c) não se pode considerar, uma vez que em toda a extensão do percurso, a sua largura nunca é inferior a 1,2 m. Dadas as dimensões do percurso, podemos ainda considerar que o capítulo 12D – Zonas de Manobras, é também cumprido na íntegra. Já a altura, em toda a largura do percurso acessível é também superior ao exigível por lei, não tendo sido medido na totalidade, no entanto verificou-se que era superior aos 2 m nos espaços encerrados (12E – Altura Livre).

No que concerne aos Objetos Salientes (capítulo 12F), as cinco alíneas não são aplicáveis ao restaurante, pois são inexistentes quaisquer objetos salientes ao longo de todo o percurso acessível.

Quanto ao capítulo 12G, Pisos e seus Revestimentos, foram avaliados onze itens como positivos e dois como “Não Aplicável”. O piso de todo o restaurante é estável, com uma superfície durável, firme e contínuo, sem qualquer obstáculo, saliência, buraco, grelha, fresta, tapete ou qualquer outro revestimento que possa colocar em causa a segurança das pessoas. As instalações sanitárias e a cozinha possuem um piso que garante boa aderência e possuem uma inclinação suficiente para o escoamento das águas. Verificado todo o piso e concluindo que não existe qualquer ressalto ou mudança de nível no piso, podemos considerar que a alínea a) do capítulo 12H – Ressaltos no Piso também está de acordo com a legislação em vigor.

Analisámos também as portas do restaurante (capítulo 12I) e existe uma porta de batente (porta de entrada) e as portas das casas de banho são todas de correr. Relativamente à porta de entrada os resultados da avaliação da mesma encontram-se no capítulo 2 – Átrios. No entanto existem alguns pontos que vamos apresentar que não foram discutidos anteriormente, como por exemplo o pequeno ressalto do piso exterior para o piso interior do restaurante mede exatamente 0,02 m, valor máximo permitido na legislação. Um outro ponto a considerar é o puxador que tem a forma de maçaneta (algo desaconselhável por lei), no entanto este serve apenas para puxar e não para fazer o movimento de abertura, algo aconselhado na legislação em vigor. Existe ainda uma barra horizontal no interior da porta, com a altura regulamentar. Relativamente à alínea l), voltamos a referir a não realização do teste de força de modo a não correr o risco de danificar, considerando esta alínea como “Não Aplicável”.

Quanto às portas de correr das casas de banho, a alínea k) menciona que “o sistema de operação deve estar exposto e ser utilizável de ambos os lados, mesmo quando estão totalmente abertas”, o que se observa nas mesmas.

Nos capítulos 12J – Portas de movimento automático, 12K – Corrimão e barras de apoio, 12L – Comandos e controlos e 12M – Elementos vegetais, todas as alíneas são classificadas de “Não Aplicável” dado que todos estes elementos não estão contemplados no restaurante Mosteiro do Leitão.

Por fim, o capítulo 12N – Sinalização e orientação tem presente onze alíneas, sendo que seis não são aplicáveis à realidade do edifício e as cinco alíneas avaliadas encontram-se

de acordo com a legislação. Existem sinalizações a indicar as entradas/saídas, o estacionamento e os sanitários, que podem ser lidas pelos clientes quer estejam sentados ou de pé. Possuem uma superfície antirreflexo, com cores contrastantes e com símbolos de fácil entendimento. Junto aos sanitários encontra-se sinaléticas junto às respectivas portas que irão ser identificadas em braille, apesar de tal não ser exigível na lei.

No dia da realização do jantar e do *Focus Group* ainda não existiam as sinaléticas, apesar da gestora do restaurante garantir que estas estavam encomendadas há bastante tempo. Inclusivamente, a pessoa com deficiência auditiva presente no jantar teve bastante dificuldade para encontrar os sanitários, referindo mesmo que “Não vi nenhuma sinalética a indicar a casa de banho”.

Mais tarde, numa das presenças do investigador no restaurante, o mesmo pôde constatar a colocação das sinaléticas suspensas no teto do restaurante e junto dos sanitários.



Figura 8: Fotografia da sinalética dos sanitários femininos e fraldário



Figura 9: Fotografia da sinalética dos sanitários adaptados



Figura 10: Fotografia da sinalética dos sanitários masculinos

No bloco “Acessibilidade Arquitetônica” existem no total 213 itens, sendo que 124 deles não foram avaliados por se tratarem de situações “Não Aplicáveis” ao espaço físico do

restaurante. Foram avaliados como “Obedece”, cerca de 85 itens e 4 “Não Obedecem” ao Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto.

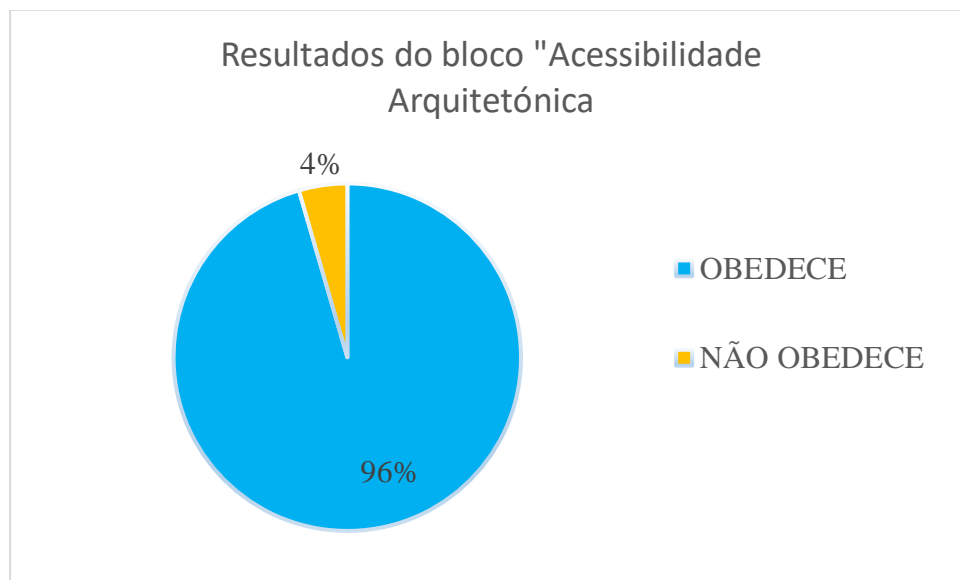


Gráfico 4 – Resultados do bloco “Acessibilidade Arquitetónica”

Relembrando os pontos fundamentais das alíneas sinalizadas como “Não Obedece”, podemos afirmar que no espaço exterior do restaurante temos a assinalar o seguinte:

- na rampa apenas faltam as “faixas com diferenciação de textura e cor contrastante relativamente ao pavimento adjacente”;
- no estacionamento reservado a pessoas com mobilidade condicionada existe um sinal vertical com o símbolo de acessibilidade, no entanto não é “visível mesmo quando o veículo se encontra estacionado”.

Relativamente às alíneas avaliadas com a menção “Não Obedece”, no interior do restaurante detetámos:

- os espelhos existente nos sanitários são adequados, no entanto o “bordo superior da superfície refletora” está a 1,62 m do piso, quando deveria estar igual ou acima de 1,8 m;

- os “terminais do sistema de aviso” existentes nos sanitários estão colocados a 37 cm de altura do piso, quando devem estar “colocados a uma altura do piso compreendida entre 0,4 m e 0,6 m”.

Deste modo, segundo o Decreto-Lei n.º 163/2006 de 8 de agosto, podemos aferir que o Restaurante “Mosteiro do Leitão” cumpre com quase todos os pontos presentes na legislação portuguesa e foi construído com base no conceito de Desenho Universal, eliminando obstáculos e desenhado de acordo com Mace, R., o “pai” do DU, que refere “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”. A eliminação de escadas, elevadores, rampas acentuadas ou outros obstáculos é também defendido nos seus estudos por autores como Godinho (2010), Cohen, Duarte & Brasileiro (2012) ou Mineiro (2017).

O bloco “Circulação e *Lay-Out*” visa analisar o espaço onde decorrem as 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 estão omissas na lei, no entanto o investigador, baseado num estudo de Panero & Zelnik (2001), analisou e identificou 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 estudo de Panero & Zelnik (2001) foram alteradas pelo investigador, depois de analisado o espaço físico do restaurante Mosteiro do Leitão de forma a estudar o espaço real deste restaurante. Foram feitos diversos testes e medições de forma a aprimorar o espaço quer para o cliente, quer para o funcionário que o irá servir. Na opinião da pessoa com deficiência motora que esteve presente no *Focus Group*, “Não há qualquer dificuldade de circular entre mesas. Há bastante espaço entre elas”.

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.

A mesa para duas pessoas tem como medidas 80 cm por 70 cm, sendo necessário no mínimo 75 cm em seu redor para que a zona de circulação pedonal ou em cadeira de rodas seja feita sem percalços e sem incomodar quem está sentado.



Figura 11: Fotografia de uma mesa para duas pessoas

Conclui-se assim, que devem estar disponíveis as seguintes medidas, adequadas para o espaço envolvente à mesa para duas pessoas:

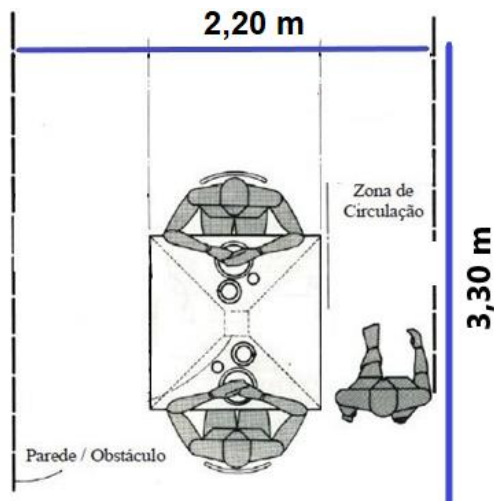


Figura 12: Medidas em redor de uma mesa para duas pessoas

Quanto à mesa para quatro pessoas, esta mede de comprimento cerca de 160 cm e de largura 80 cm. Também para este tipo de mesa estão contemplados 75 cm para que a circulação se faça sem constrangimentos. Nesta mesa, por estarem duas pessoas sentadas lado a lado, é importante que entre elas, exista um espaço livre de pelo menos 20 cm de modo a que estejam confortáveis e possam realizar a sua refeição sem se sentirem incomodadas pela pessoa sentada a seu lado.

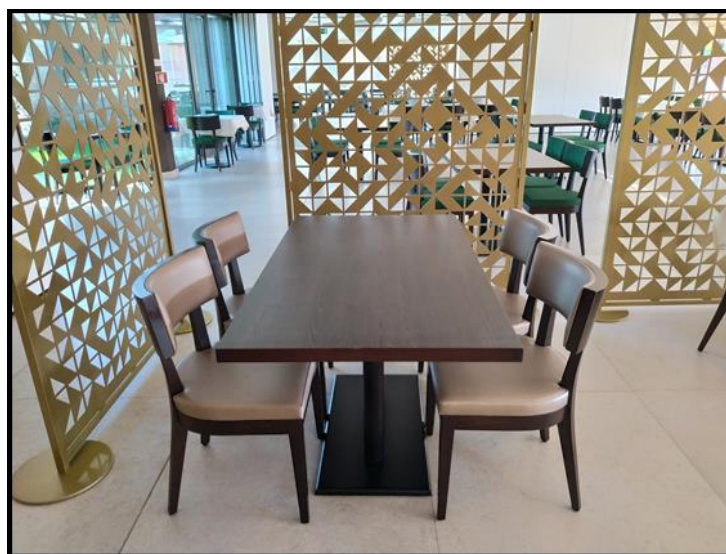


Figura 13: Fotografia de uma mesa para quatro pessoas

As medidas adequadas para o espaço envolvente à mesa para quatro pessoas são as seguintes:

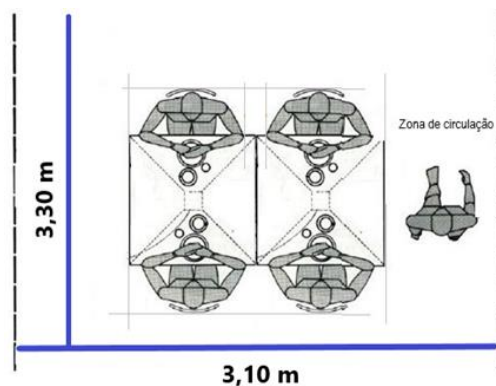


Figura 14: Medidas em redor de uma mesa para quatro pessoas

Relativamente à mesa para seis pessoas, esta tem a particularidade de ter três cadeiras e um sofá para três pessoas. A mesa mede de comprimento cerca de 180 cm e de largura 80 cm. Para esta mesa estão contemplados 75 cm para que a circulação seja fluida.



Figura 15: Fotografia de uma mesa para seis pessoas

As medidas adequadas em redor da mesa para seis pessoas são:

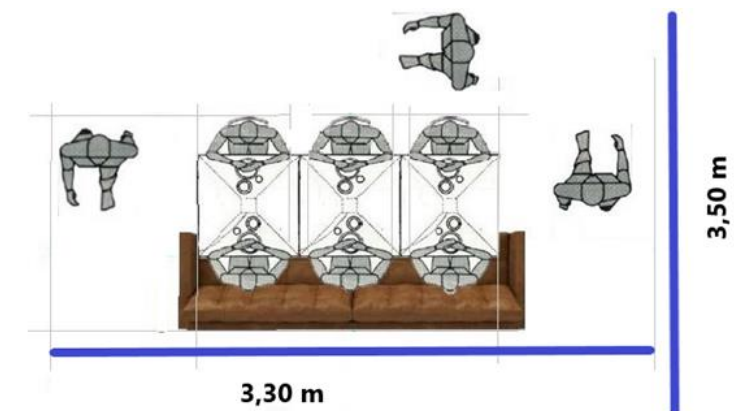


Figura 16: Medidas em redor de uma mesa para seis pessoas

Por fim, 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.



Figura 17: Fotografia de uma mesa para oito pessoas

No jantar com as pessoas com deficiência que ocorreu nesta investigação foi utilizada uma mesa de oito lugares e no *Focus Group* foi solicitado a estas mesmas pessoas que dessem a opinião sobre as condições que encontraram à mesa. A pessoa com deficiência visual mencionou que existia “Muito espaço entre as pessoas e muito espaço para fazer a refeição”. A pessoa com deficiência auditiva referiu que “a cadeira é muito confortável e tenho muito espaço” e este comentário foi reforçado pela pessoa com deficiência visual dizendo que “A cadeira é mesmo confortável... não estou nada cansada de estar sentada”. Quanto à altura da mesa, a pessoa com deficiência motora referiu que “já fui a muitos restaurantes e às vezes batem os joelhos” e ainda “esta mesa está muito bem”. A pessoa com PDI referiu que “Para mim está bem”, algo que foi confirmado pela pessoa com deficiência auditiva. A pessoa com deficiência visual estranhou não encontrar qualquer “perna da mesa” e foi-lhe explicado que apenas existia uma única coluna no centro da mesa com uma base. Quanto ao espaço para tomarem a refeição, todos concordaram que havia muito espaço entre as pessoas.

No âmbito da avaliação do acompanhamento efetuado pelos funcionários do restaurante, relativamente ao atendimento a indivíduos com necessidades específicas e à forma de comunicar com estes, analisemos primeiro o atendimento das duas funcionárias que fazem o encaminhamento das pessoas, desde a entrada até à mesa.

A entrada no restaurante fez-se separadamente. Entrou em primeiro lugar a pessoa com PDI, que também se desloca em cadeira de rodas e solicitou a mesa reservada em nome do investigador. Através da observação direta o investigador concluiu que a funcionária não entendeu a mensagem, no entanto, o facto de, na reserva se ter feito menção à presença de duas pessoas em cadeiras de rodas na mesa do investigador, a funcionária olhou para o investigador e associou a pessoa em cadeira de rodas à mesa do mesmo e simpaticamente a acompanhou até à mesa, tal como a mesma confirma no *Focus Group* ao referir que “Tive ajuda de uma funcionária” e no que concerne à comunicação, a mesma faz questão de dizer que “Eu percebi-a, mas ela não me entendeu a mim”.

De seguida entrou no restaurante a pessoa com deficiência visual que, após aguardar um pouco pela chegada da funcionária, indicou que pretendia a mesa com o nome do

investigador, sendo conduzida pela mesma. “Agarrei-me ao braço da funcionária para ser mais fácil... eu é que lhe pedi o braço, pois era mais fácil do que estar a segui-la com a bengala. É mais prático... Fui eu quem tomou a iniciativa”. Quando chegaram à mesa, a funcionária teve o cuidado de indicar a cadeira à pessoa com deficiência visual, algo que a mesma apreciou e referenciou no *Focus Group*.

A comunicação entre cliente e funcionária ocorreu de uma forma muito natural segundo relata a própria no *Focus Group* mencionando que a funcionária “Meteu conversa comigo, perguntou-me se já tinha vindo a este restaurante, bem... durante todo o caminho não viemos de boca fechada. Ela conversou, eu conversei... conversa de circunstância”. Quando questionada se tinha sentido um tratamento diferenciado por ser pessoas com deficiência a mesma refere “Não, não senti. Simplesmente, se eu não fosse uma pessoa com deficiência, ela provavelmente não me indicava a cadeira, só isso”.

A pessoa com deficiência motora entrou no restaurante e, na ausência de uma funcionária na zona do atendimento, avançou à procura da mesa. A funcionária apercebeu-se, foi ao seu encontro e acabou por encaminhá-lo. Teve o cuidado de “...uma vez que eu ando em cadeira de rodas, retirou a cadeira na mesa e abriu espaço mais do que suficiente para eu poder entrar. Mais não podia fazer”, invocou a pessoa com deficiência motora.

Por fim, a pessoa com deficiência auditiva entrou com a intérprete de Língua Gestual Portuguesa (relembro que a mesma simulou ser pessoa com deficiência auditiva) e a comunicação foi o principal problema detetado. Apesar da simpatia da funcionária, foi perceptível que a mesma não conseguia entender a mensagem e, inclusivamente indicou uma mesa para cinco pessoas que preparou no momento. A pessoa com deficiência auditiva interveio e “...disse-lhe: não, não... Não é para cinco pessoas, é aquela mesa ali. Ela depois lá entendeu que era para esta mesa”. À exceção da comunicação, a simpatia e a competência foram inexceláveis. Segundo a pessoa com deficiência auditiva, para não sucederem situações idênticas, “Deveriam colocar o nome da pessoa que reserva, em cima da mesa. Se estiver algo escrito com o nome da pessoa que reserva, seria mais fácil... assim via na mesa e indicava se estava correto ou não”. Numa visita posterior ao

restaurante por parte do investigador, foi possível verificar que as mesas reservadas já se encontravam identificadas com o nome do cliente.

Vamos agora analisar o atendimento e a comunicação por parte do funcionário que serviu à mesa durante o jantar de investigação.

Num gesto muito cordial, o funcionário dedicado exclusivamente à mesa de investigação dirigiu-se a todos, apresentando-se. A pessoa com deficiência auditiva foi a única que não compreendeu a mensagem. Deixou na mesa as “entradas”, mas não descreveu os alimentos, o que impossibilitou à pessoa com deficiência visual saber o que tinha para comer. Quando questionou os presentes sobre as bebidas, referiu as bebidas que estavam disponíveis e posteriormente serviu cada uma das pessoas que estavam à mesa, no entanto questionou o investigador se podia servir a pessoa com PDI, em vez de questionar a própria. Relativamente à pessoa com deficiência auditiva, refere que o uso de máscara não transparente impossibilita a leitura labial, não entendendo nada do que lhe foi oferecido.

Durante o pedido da refeição, procurou sempre elucidar as dúvidas que surgiram na confeção de algum prato, reforçado durante o *Focus Group* pela pessoa com deficiência visual que diz “Pareceu-me uma pessoa bastante interessada e estava sempre disponível para responder a alguma questão que lhe era feita”. Durante toda a refeição foi sempre muito prestável e atencioso, como comprova a pessoa com deficiência auditiva, quando menciona que “Ele perguntava muitas vezes se estava bom... vinha aqui muitas vezes, servia-nos mais bebida, perguntava sempre o que é que eu queria. Estava sempre a verificar se queríamos mais, colocava mais água... esteve bem. Avisei que não queria mais bebida e ele respeitou... tudo bem” ou pela pessoa com deficiência motora referindo que “O funcionário veio cá várias vezes a perguntar se estava tudo bem, se necessitávamos de alguma coisa, acho que ele foi bastante atencioso”.

Existiram pequenas falhas por parte do funcionário, uma vez que não reparou que o prato da pessoa com PDI era côncavo dificultando o acesso aos alimentos e ainda “O copo era muito largo e muito grande”, no entanto “O funcionário ofereceu-se e cortou a carne toda”.

A pessoa com deficiência visual apontou “...num aspeto menos positivo, o funcionário deveria ter descrito o prato quando o colocou à minha frente. Deveria ter explicado que a fruta estava do lado direito ou a carne do lado esquerdo... portanto, deveria ter explicado como estava a comida empratada” e “...deviam ter perguntado, apesar de eu ir declinar, era se queria que me cortassem a carne. Eu não preciso, mas há muito cego que precisa”.

Uma vez que o jantar se prolongou até bastante tarde devido à realização do *Focus Group*, o funcionário teve a amabilidade de se deslocar à mesa de investigação agradecer a nossa presença e despedir-se.

De acordo com os estudos de Sasaki (2009), os funcionários que interagiram com as pessoas com deficiência tiveram atitudes de grande profissionalismo e humanismo. Não se observaram quaisquer tipos de “preconceitos e discriminações” em momento algum. Como refere Salasar (2019), “O princípio básico da inclusão é a EMPATIA”.

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 DID. Como refere Sousa (2012), na comunicação “partilham-se mensagens, sentimentos e emoções” e isso foi verificado entre os vários intervenientes.

Quanto à avaliação da acessibilidade dos *websites* e das redes sociais a pessoas com deficiência visual, auditiva e intelectual e desenvolvimental, o investigador avaliou as páginas do Grupo FF (grupo do qual faz parte o Mosteiro do Leitão e onde está inserido o site do restaurante) e do Restaurante Mosteiro do Leitão, cujos *sites* são os seguintes: <https://www.grupoff.pt/> e <https://www.grupoff.pt/portfolio-item/mosteiro-do-leitao/> 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.

O “Access Monitor” avalia vários parâmetros, tais como a descrição de imagens, o varrimento por uma ordem lógica dos vários menus e submenus e toda a informação disponibilizada, a leitura através de leitores de ecrã para pessoas com deficiência visual, as cores utilizadas, os contrastes, a existência ou não da facilidade de aumentar ou diminuir o tamanho da letra, entre outros pormenores essenciais à leitura e entendimento da página de Internet.

Relativamente ao primeiro *site* avaliado (<https://www.grupoff.pt/>), 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”.

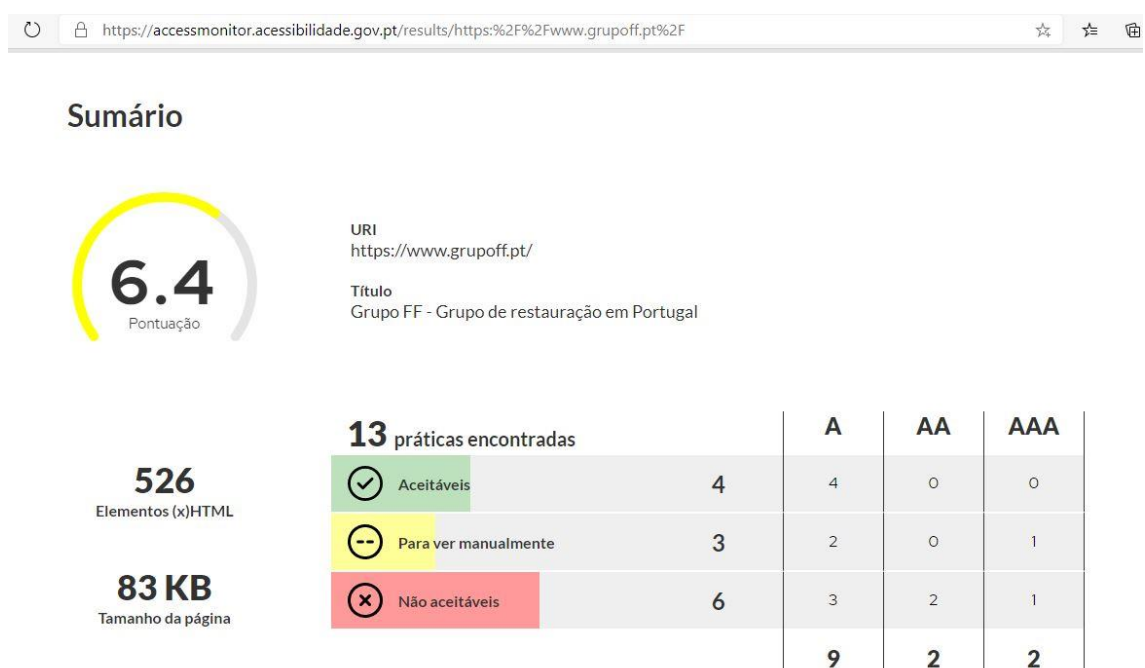


Figura 18: Sumário da avaliação do *site* <https://www.grupoff.pt/> - imagem retirada de: <https://accessmonitor.acessibilidade.gov.pt/results/https:%2F%2Fwww.grupoff.pt%2F>

Quanto ao *site* do Mosteiro do Leitão (<https://www.grupoff.pt/portfolio-item/mosteiro-do-leitao/>), o investigador constatou 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”.



Figura 19: Sumário da avaliação do site <https://www.grupoff.pt/portfolio-item/mosteiro-do-leitao/> - imagem retirada de: <https://accessmonitor.acessibilidade.gov.pt/results/https:%2F%2Fwww.grupoff.pt%2Fportfolio-item%2Fmosteiro-do-leitao%2F>

O investigador solicitou ainda às quatro pessoas com deficiência visual, auditiva e intelectual e desenvolvimental que, num momento posterior ao jantar, acessem aos dois *sites* e fizessem a sua análise individual.

A pessoa com deficiência auditiva referiu que, no que concerne ao *site* do Grupo FF nada havia a apontar. Quando ao *site* do restaurante, ainda no *Focus Group* foi questionado pelo investigador se era pertinente a existência da ementa num vídeo interpretado em LGP, ao que este respondeu: “Para estar a ver aqui? Não... depois perco muito tempo a ver o vídeo. O livro com a fotografia e o texto é o essencial...”, no entanto referiu que pode ser importante para ver em casa, antes da deslocação ao restaurante.

A avaliação que a pessoa com DID realizou refere que ambos os *sites* são muito fáceis de “navegar” e que a informação é muito simples de ser entendida.

Quanto à pessoa com deficiência visual, entregou ao investigador um relatório (anexo 4) que revela simplicidade na navegação nos dois *sites* avaliados. Refere exemplos de

links e imagens que necessitam do texto alternativo para que possa ser lido corretamente por um leitor de ecrã.

Quanto às redes sociais Instagram (<https://www.instagram.com/mosteirodoleitao/>) e Facebook (<https://www.facebook.com/mosteirodoleitao>) possuem texto simples e de fácil compreensão, no entanto faltam as descrições das imagens para as pessoas com deficiência visual.

Sánchez-Gordón & Moreno (2014) defendem que a “utilização da Internet por todos, qualquer que sejam as suas capacidades ou habilidades culturais, físicas ou sociais” deve ser um direito já contemplado em Portugal, segundo o Decreto-Lei n.º 83/2018 de 19 de outubro.

Quanto ao objetivo “Avaliar as práticas de gestão na perspetiva da inclusão e equidade”, o investigador recolheu os dados através da observação naturalista, da *checklist* e do *Focus Group*.

A análise através da *checklist* visa explicitar os itens que são do conhecimento da Gestão do restaurante (Sim) e identificar aqueles que ainda não se encontram em prática (Não). Os dados são apresentados em grelhas e graficamente.

GESTÃO	SIM
Conhece o conceito de Desenho Universal	X
Conhece a existência de barreiras não só físicas e visuais, mas também as atitudinais, intelectuais e de domínio de linguagem ou idioma.	X
Investe em recursos para acessibilidade	X
Planeia com base no público visitante	X
Contrata pessoa(s) com deficiência	X
Aceita as opiniões dos profissionais com deficiência na formulação e execução das adequações	X
Conhece a diversidade do público	X
Conhece a singularidade do público	X
Tem consciência de que todos os sentidos podem ser explorados no ambiente	X

Tabela 12: Itens de avaliação positiva relativamente ao planeamento das acessibilidades do restaurante

GESTÃO	NÃO
Planeia com base na literatura	X
Contrata consultoria na área de acessibilidade	X

Tabela 13: Itens de avaliação negativa relativamente ao planeamento das acessibilidades do restaurante

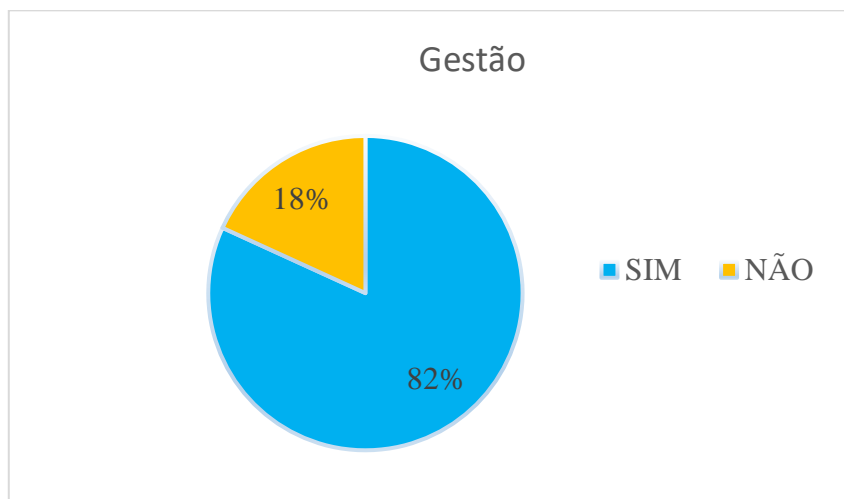


Gráfico 5 – Resultados dos conhecimentos dos gestores do restaurante relativamente ao planeamento das acessibilidades do restaurante

A investigação realizada neste ponto foi concretizada durante o *Focus Group* e foram colocadas à gestora do restaurante diversas questões relacionadas com os pontos mencionados no bloco “Gestão” da *checklist*.

Relativamente aos conhecimentos da gestora do Mosteiro do Leitão quanto às acessibilidades, aquando da construção das novas instalações do restaurante, o facto da mesma ser licenciada em Serviço Social e estar muito sensível às questões das acessibilidades, existe um conhecimento muito relevante quanto às necessidades de todas as pessoas para acederem a este espaço de restauração e terem todas as comodidades e conforto. A própria referiu durante o *Focus Group* que “...foi uma luta com os arquitetos, pois eles não estão sensibilizados para este ponto”, referindo-se às acessibilidades físicas e às adaptações que pretendia no novo espaço. Mesmo com os seus conhecimentos nesta área, a gestora referiu ainda que “...já tínhamos algum

sentido crítico e também o feedback de alguns clientes onde nós poderíamos melhorar e investimos sempre nisso”.

O conceito de Desenho Universal está implícito neste restaurante e existe uma preocupação com todos e em criar um ambiente propício para que o restaurante seja um espaço adequado a qualquer pessoa, independentemente das suas capacidades ou incapacidades, quando refere “Nós queremos ser um restaurante para todos, desde o mais pequenino ao mais idoso, e que todos tenham acesso às mesmas informações de uma forma clara. Nós vamos continuar a investir e é uma prioridade nossa, porque queremos ser um restaurante inclusivo, mas ser realmente inclusivos, não apenas apregoar esse nome”.

Existe também uma grande preocupação por parte da gestora do restaurante em ouvir as pessoas e perceber o que está correto e o que está menos bem e melhorar, quando diz “Agradecemos a todos os que vêm cá e nos deem o feedback do que está bem e menos bem, para podermos melhorar. Temos a noção de que ainda há muito a fazer.”

No que concerne aos dois pontos “Não”, a gestora menciona que “Fizemos as formações da “Acessible Portugal”, mas concretamente da “Tur4All”, sendo que fomos o primeiro restaurante a aderir às formações, os nossos funcionários tiveram formação na área do atendimento inclusivo. Ainda nas antigas instalações do restaurante, fizeram uma auditoria e quando passámos para este novo local, pegamos na *checklist* e tentei cumprir com os pontos existentes, mas não contratei nenhuma entidade externa para assessorar.”, no entanto é notório que não foi utilizada qualquer literatura, à exceção do Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto, que é obrigatório e não foi contratada consultoria dado que a gestora possuía alguns conhecimentos nesta área e como já foi relatado anteriormente, a mesma insistiu com os arquitetos para que as acessibilidades fossem concretizadas.

ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL	SIM
O espaço possui identificações em letras ampliadas	X
O espaço possui identificações com contraste	X
O espaço possui iluminação direcionada	X
O <i>site</i> está adaptado para pessoas com deficiência visual	X
O <i>site</i> está adaptado para surdos	X

Tabela 14: Itens de avaliação positiva relativamente ao planeamento das acessibilidades comunicacionais

ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL	NÃO
As plataformas digitais possuem audioguia	X
As plataformas digitais possuem vídeoguia	X
As plataformas digitais possuem audiodescrição	X
As plataformas digitais possuem todos os vídeos legendados	X
As plataformas digitais possuem interpretação em Língua Gestual Portuguesa	X
O espaço possui identificações em braille	X
Existe um intérprete de Língua Gestual Portuguesa ou com alguma formação	X
Existe um intérprete de Língua Gestual Portuguesa tátil ou com alguma formação	X
As redes sociais possuem imagens com descrição	X

Tabela 15: Itens de avaliação negativa relativamente ao planeamento das acessibilidades comunicacionais

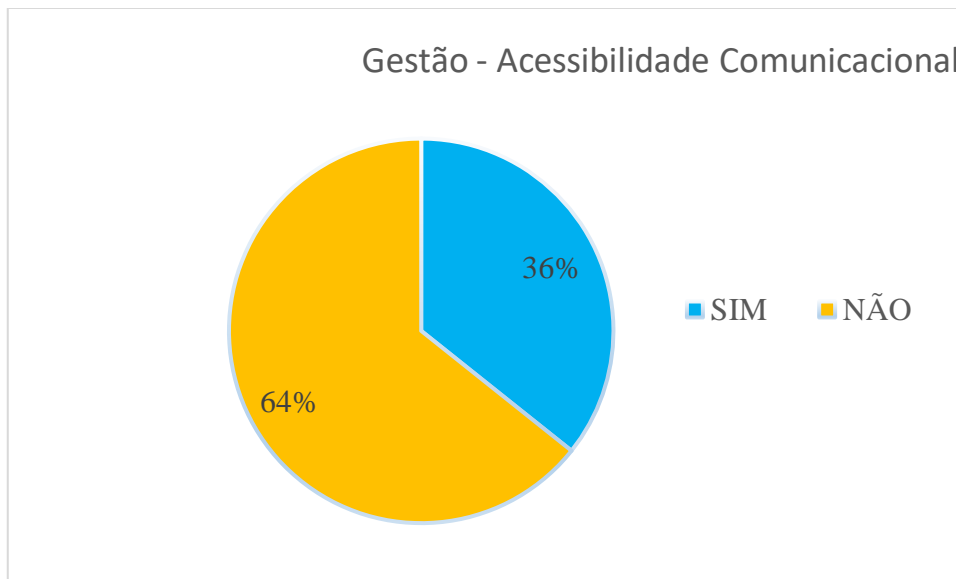


Gráfico 6 – Resultados do planeamento das acessibilidades comunicacionais

Na gestão comunicacional do restaurante é possível verificar resultados já apresentados anteriormente, em que é notório o baixo investimento nas plataformas digitais, ao nível das acessibilidades e nos conhecimentos básicos na comunicação com pessoas com deficiência auditiva.

Segundo a pessoa com deficiência auditiva, quando questionado se alguém havia comunicado com ele em LGP, o mesmo referiu “Não, não vi aqui ninguém que soubesse. Gesticulam e apontam, mas Língua Gestual Portuguesa não vi ninguém que soubesse”. A gestora do restaurante mencionou “Não temos... tem sido muito difícil encontrar formação nesta área e sei que é difícil aprender, pois não tenho clientes surdos todos os dias e acabam por esquecer o que aprendem”, no entanto a pessoa com deficiência auditiva fez questão de dizer que “O importante mesmo é aprenderem a lidar com surdos... ou os termos corretos. Não é surdo-mudo, mas sim surdo. Podem e devem tocar... o surdo precisa que lhe toquem, nem que seja só para nos chamar. Coisas básicas”.

ACESSIBILIDADE ATITUDINAL	SIM
Existe capacitação e sensibilização dos gestores para as questões de acessibilidade para todas as pessoas.	X
Existe capacitação e sensibilização da equipa administrativa para as questões de acessibilidade para todas as pessoas.	X
Existe capacitação e sensibilização da equipa de recepção para as questões de acessibilidade para todas as pessoas.	X
Existe oferta de formação em acessibilidade arquitetónica.	X

Tabela 16: Itens de avaliação positiva relativamente ao planeamento das acessibilidades atitudinais

ACESSIBILIDADE ATITUDINAL	NÃO
Existe oferta de formação em Língua Gestual Portuguesa.	X
Existe oferta de formação em Braille.	X
Existe oferta de formação em Audiodescrição.	X

Tabela 17: Itens de avaliação negativa relativamente ao planeamento das acessibilidades atitudinais

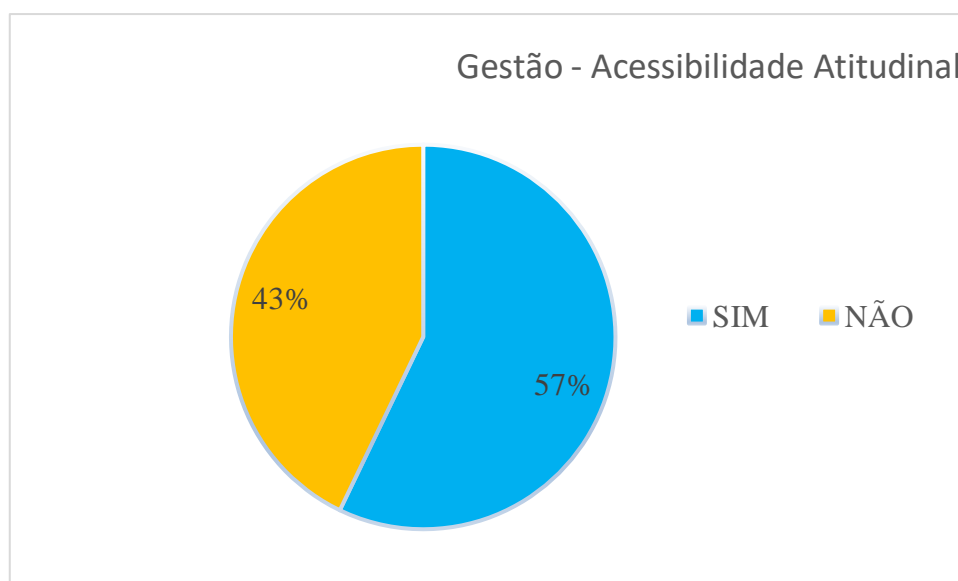


Gráfico 7 – Resultados do planeamento das acessibilidades atitudinais

De acordo com a gestora do restaurante têm sido feitos esforços para oferecer formação na área da inclusão e acessibilidades aos seus funcionários, tal como a mesma refere “nós já o fizemos com o projeto há três anos com a (...) da Accessible Portugal e queremos continuar a fazê-lo, para que todos os meus funcionários se sintam seguros, confiantes e preparados para receber qualquer pessoa”.

ACESSIBILIDADE PROGRAMÁTICA	SIM
Segue orientações descritas em leis, normas, decretos e acordos sobre acessibilidade, vigentes no país	X
Baseia-se na igualdade de oportunidades entre todos	X
O Regulamento Interno norteia para a inexistência de barreiras, a disseminação e consciencialização dos direitos de produção de bens culturais para todas as pessoas	X

Tabela 18: Itens de avaliação positiva relativamente ao planeamento das acessibilidades programáticas

Já foi referida anteriormente a preocupação da gestão do restaurante Mosteiro do Leitão em construir um espaço que, ao nível arquitetónico possa ser frequentado por todos e os resultados da avaliação arquitetónica, de acordo com a legislação em vigor foram muito positivos. Foi ainda analisado o espaço interior do restaurante no que diz respeito às refeições e registaram-se a presença de mesas muito adequadas, com a possibilidade de existir espaço suficiente entre as pessoas para que possam realizar a refeição de forma cómoda e ainda os espaços entre mesas para que seja possível a circulação de pessoas e cadeiras de rodas.

A igualdade de oportunidades é também um ponto forte deste restaurante, pois além de permitir a frequência de todas as pessoas, independentemente das suas capacidades, também não coloca impedimentos na contratação de pessoas. A mesma refere que “...temos connosco uma pessoa com deficiência intelectual e tem uma percentagem de invalidez. Não é tradição minha, quando faço um recrutamento, colocar algum entrave. No entanto, na área da restauração, não aparecem candidatos com deficiência, pelo menos com a minha experiência”.

A gestora do restaurante faz ainda referência à existência de um Regulamento Interno onde “estão contempladas orientações para o tratamento dos clientes de forma a que todos se sintam incluídos”.

ACESSIBILIDADE INSTRUMENTAL	SIM
Existem utensílios de refeição adaptados a pessoas com deficiência (ex. talheres)	X
Existe ementa em braille	X
Existe ementa em letra aumentada	X
Existe ementa com símbolos pictográficos	X
Existe ementa em diversas línguas	X
Existe mediação de profissionais aptos a prestar auxílio, quando necessário	X

Tabela 19: Itens de avaliação positiva relativamente ao planeamento das acessibilidades instrumentais

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 com deficiência visual necessitou de um outro tipo de faca, com um cabo maior e foi substituído de imediato. A pessoa com DID 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.

Para a consulta dos pratos foi disponibilizado pelo funcionário um *tablet* e as ementas em formato físico (papel), algo que foi solicitado pelo investigador com alguma antecedência, pois devido à pandemia, tal não está a ser aconselhado pelo Governo Português. A gestora do restaurante garantiu que as mesmas não eram utilizadas há vários meses e que poderiam ser excepcionalmente utilizadas para efeitos de investigação, uma vez que se encontram impressas em braille, com o Sistema Pictográfico para a Comunicação (SPC), letra aumentada e ainda fotografias dos diversos pratos. Todas as pessoas à mesa preferiram utilizar a ementa em formato papel.

A pessoa com PDI solicitou a ajuda ao investigador para lhe ler a ementa, no entanto foi a mesma que leu o livro das sobremesas e referiu que a leitura foi fácil e “As imagens ajudaram muito”. A pessoa com deficiência motora referiu que “Por vezes pedimos uma sugestão ao funcionário, mas não foi preciso porque estava tudo muito explícito”. De acordo com o referido pela pessoa com deficiência visual, a mesma congratulou o restaurante por disponibilizar as ementas em braille, mencionando que “O facto da ementa estar em braille facilitou-me muito. Consegui ler toda a ementa e escolhi o que queria”. Reforçou ainda que “Foi mesmo muito importante poder ler em braille a ementa e algo que me agradou bastante foi o facto de conseguir folhear o livro, sem que as páginas caíssem e perturbasse a leitura”. Quanto à pessoa com deficiência auditiva, referiu que “Para escolher o prato, tudo bem... foi só apontar”. Referiu ainda a importância da existência de imagens reais na ementa mencionando que, “Quando as ementas não têm imagem pode enganar um bocadinho. Tendo a palavra e a imagem, torna-se mais fácil. A fotografia é essencial”.

Não tendo sido necessário, por motivos óbvios, as ementas escritas encontram-se traduzidas ainda em francês e inglês.

O facto de existirem tais acessibilidades no restaurante, coincide com os estudos de Melo (2006), Sasaki (2009), Cohen, Duarte & Brasileiro (2012), Salasar (2019), quando estes referem que os instrumentos e utensílios são possíveis de utilizar por qualquer indivíduo, dependendo da sua utilidade final, quando não se pensa somente na padronização.

Quanto à última alínea das acessibilidades instrumentais, foi possível observar que por algumas vezes existiu entreajuda entre colegas (funcionários) que se disponibilizarem a trocar alguns utensílios, a servir uma bebida ou mesmo a levarem pratos à mesa.

Foram sugeridas algumas medidas de melhoria à gestora do restaurante durante o *Focus Group* e a mesma apresentou-se muito disponível para as realizar, pois como a mesma refere, “É a nossa forma de estar. Queremos que as pessoas se sintam bem, como se estivessem em casa”.

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. Para que estas acessibilidades estejam todas reunidas é essencial existir sensibilidade por parte dos investidores em criar condições necessárias ao conforto e bem-estar de todas as pessoas.

Para o investigador conseguir avaliar todas as acessibilidades do restaurante Mosteiro do Leitão, foram necessárias percorrer diversas fases, desde a pesquisa de estudos e de autores de referência, devidamente abordados no enquadramento teórico, a preparação das visitas ao Mosteiro do Leitão, a organização do jantar que envolveu quatro pessoas com deficiência e uma intérprete de Língua Gestual Portuguesa, sendo que esta última foi convidada para assegurar entre os convidados a comunicação com a pessoa com deficiência auditiva, não fazendo parte do estudo e a elaboração de várias questões que foram respondidas e debatidas no *Focus Group*.

Relativamente à questão de investigação “As acessibilidades existentes no restaurante Mosteiro do Leitão, possibilitam a frequência de pessoas com necessidades específicas?” verificou-se que 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 integrantes da referida legislação, tendo apenas que corrigir quatro pontos que, apesar de não prejudicarem diretamente qualquer pessoa, não se encontram devidamente regulamentadas. No que concerne às acessibilidades atitudinais, conclui-se que o atendimento prestado pelas funcionárias na receção e pelo funcionário no atendimento à mesa foram exemplares, respeitando na íntegra todas as pessoas que acompanharam o investigador no jantar e sempre disponíveis a ajudar no que fosse necessário. 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, tal como reconhece a gestora do restaurante.

As acessibilidades digitais são as que mais carecem de atenção, pois, apesar da avaliação positiva por parte dos participantes no acesso aos dois *sites* investigados e às duas redes sociais utilizadas pelo restaurante, a análise efetuada pelo investigador 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.

Na análise à gestão do restaurante, verificou-se um baixo investimento na comunicação com o exterior através dos seus *websites* e redes sociais, reforçando-se assim a avaliação mais pormenorizada às acessibilidades digitais que revelaram um pior desempenho.

O *Focus Group* teve uma grande importância neste estudo e, mais concretamente para a gestão do restaurante Mosteiro do Leitão, que após o mesmo, acabou por corrigir várias lacunas existentes à data do jantar e que, numa visita posterior por parte do investigador, pôde observar as devidas correções, nomeadamente a afixação das sinaléticas relativas aos sanitários, dentro da sala de refeições, nos espaços de circulação e ainda junto aos mesmos. A presença de uma placa em cima das mesas reservadas com o nome do cliente, sugestão da pessoa com deficiência auditiva para que não existam constrangimentos na comunicação quando o mesmo pretende informar qual a pessoa que reservou a mesa, foi também observado pelo investigador.

Este estudo começou a ser preparado em setembro de 2019, muito antes de iniciar a pandemia que assola o mundo. Este foi um constrangimento do estudo, uma vez que as primeiras visitas foram realizadas antes de entrarmos em “Estado de Emergência”, declarado pelo Presidente da República Portuguesa, que entrou em vigor às 00:00h do dia 22 de março de 2020 e que ordenou o encerramento temporário dos restaurantes em todo o país. Esta situação privou o investigador de terminar a avaliação através da *checklist*, quando já a havia iniciado, adiou o jantar de investigação e, no regresso do investigador ao restaurante para a avaliação final da *checklist* havia uma redução de 400 lugares sentados, para 250 lugares.

Esta foi uma das primeiras investigações ao nível das acessibilidades e inclusão, exclusivamente no setor da restauração realizada no nosso país, portanto o investigador propõe futuros estudos nesta área, incluindo por exemplo acessibilidades ao nível

alimentar (intolerância a alimentos) e realizados noutros espaços de restauração em diferentes locais do país.

A criação de um manual de acessibilidades destinado exclusivamente aos espaços de restauração é também algo a considerar pelo investigador.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AMA – Agência para a Modernização Administrativa (s.d.). *Selo de Usabilidade e Acessibilidade*. Retirado de: [https://www.tic.gov.pt/documents/37177/0/Selo de Usabilidade e Acessibilidade v1 1.pdf](https://www.tic.gov.pt/documents/37177/0/Selo_de_Usabilidade_e_Acessibilidade_v1_1.pdf)
- American Psychiatric Association (2014). *DSM 5. Manual de Diagnóstico e Estatístico das Perturbações Mentais, 5ª Edição*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Ambrose, I., Garcia, A., Papamichail, K., & Veitch, C. (2017). *Manual de Gestão de Destinos Turísticos Acessíveis*. Lisboa: Turismo de Portugal, I. P.
- American Psychological Association. (2010). *Publication. Manual of the American Psychological Association (6th ed.)*. Washington, DC: APA.
- Berners-Lee, T. (2010). Long Live the Web. *Scientific American, December 2010*, 80-85. Retirado de: http://oldobjectsnewideas.com/reading/Berners-Lee_LongLiveWeb2010.pdf
- Bloor, M., Frankland, J., Thomas, M. & Robson, K. (2001). *Focus groups in social research*. London: Sage.
- Cardoso, E. & Cuty, J. (2014). *Acessibilidade em ambientes culturais*. Porto Alegre: Marcavizual.
- Carmo, H. & Ferreira, M. M. (2008). *Metodologia da investigação. Guia para a autoaprendizagem*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Cohen, R., Duarte, C., & Brasileiro, A. (2012). *Acessibilidade a Museus: Cadernos Museológicos - Volume 2*. Brasília: 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*. Retirado de: https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:202aa1e4-99a0-11e5-b3b7-01aa75ed71a1.0015.02/DOC_1&format=PDF
- Costa, A. P., Sánchez-Gómes, M., & Cilleros, M. V. (2017). *A prática na Investigação Qualitativa: exemplos de estudos (1.ª edição)*. Oliveira de Azeméis: Ludomedia.
- Coutinho, C.P. (2015). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática*. Coimbra: Almedina.

- Cunha, I., Faria, A. C., & Felipe, Y. X. (2008). *Manual Prático Para Elaboração de Monografias. Trabalhos de Conclusão de Curso, Dissertações e Teses* (3.ª edição). Petrópolis: Editora Vozes.
- Darcy, S. (2006). *Setting a Research Agenda for Accessible Tourism*. Retirado de: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.522.5821&rep=rep1&type=pdf>
- Decreto-Lei n.º 123/97 do Ministério da Solidariedade e Segurança Social (1997). Diário da República n.º 118/1997, Série I-A, n.º 123/97. Retirado de: <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: I Série, n.º 152/2006. Retirado de: <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/163/2006/08/08/p/dre/pt/html>
- Decreto-Lei n.º 125/2017 do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (2017). Diário da República n.º 192/2017, Série I. n.º 125/2017. Retirado de: <https://dre.pt/home/-/dre/108244274/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. Retirado de: <https://dre.pt/pesquisa/-/search/116734769/details/maximized>
- Decreto-Lei n.º 95/2019 da Presidência do Conselho de Ministros (2019). Diário da República n.º 136/2019, Série I, n.º 95/2019. Retirado de: <https://dre.pt/pesquisa/-/search/123279819/details/maximized>
- DG Educação e Cultura (s.d.). *Informação para todos – Regras Europeias para fazer informação fácil de ler e de perceber*. Retirado de: http://easy-to-read.eu/wp-content/uploads/2014/12/PT_Information_for_all.pdf
- Dias, M. O. (2009). *O Vocabulário do Desenho de Investigação, A Lógica do Processo em Ciências Sociais*. Viseu: Psicosoma
- Direção-Geral do Património Cultural (s.d.). *Estatísticas de visitantes de museus, palácios e monumentos tutelados pela DGCP: 2014-2018*. Retirado de: http://www.patrimoniocultural.gov.pt/static/data/museus_e_monumentos/totalism_m_p2014_2018.pdf
- Diretiva (EU) 2016/2102 do Parlamento Europeu e do Conselho. Retirado de: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L2102>
- Diretiva (EU) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho. Retirado de: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019L0882&from=EN>

- Duarte, A. (Coord.) (2017). *MANUAL BRENDAIT 2017 – Metodologia de Construção de um Destino Turístico Acessível e Inclusivo*. Retirado de:
<http://www.perfil.com.pt/Brendait/documents/D1ManualBRENDAIT-PT.pdf>
- Duarte, J. B. (2008). Estudos de caso em educação. Investigação em profundidade com recursos reduzidos e outro modo de generalização. *Revista Lusófona de Educação, II*, 113-132.
- Falcato, J. (2017). *Autarquias e inclusão das pessoas com deficiência*. Retirado de: <https://www.esquerda.net/artigo/autarquias-e-inclusao-das-pessoas-com-deficiencia/50202>
- Fortin, M. F. (2009). *O Processo de Investigação: da concepção à realização*. (5ª edição). Loures: Edições Técnicas e Científicas, Lda.
- Fortin, M.F. (2009). *Fundamentos e etapas do processo de investigação*. Loures: Lusodidacta.
- Galego, C. & Gomes, A. A. (2005). Emancipação, ruptura e inovação: o “focus group” como instrumento de investigação. *Revista Lusófona de Educação, 5*, 173-184. Retirado de:
<https://revistas.ulusofona.pt/index.php/rleducacao/article/view/1012>
- Gallahue, D. L.; Ozmun, J. C. & Goodway, J. D. (2013). *Compreendendo o desenvolvimento motor: bebês, crianças, adolescentes e adultos*. Porto Alegre: AMGH Editora.
- Garcia, A., Mouta, C., André, N., & Candido, R. (2014). *Guia de Boas Práticas de Acessibilidade - Turismo Ativo*. Lisboa: Turismo de Portugal, I. P.
- Godinho, F. (2010). *Uma Nova Abordagem para a Formação em Engenharia de Reabilitação em Portugal*. (Tese de Doutoramento, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro). Retirado de:
<https://repositorio.utad.pt/handle/10348/572>
- Gonçalves, R., Martins, J., Branco, F., & Barroso, J. (2013). *Web Accessibility – From the Evaluation and Analysis to the Implementation – The anoGov/PEPPOL Case*. In C. Stephanidis & M. Antona (Eds.), *Universal Access in Human-Computer Interaction. User and Context Diversity* (Vol. 8010, pp. 664-673): Springer Berlin Heidelberg.
- Gonçalves, R., Pereira, J., Martins, J., Branco, F. & Peixoto, C. (2015). *AcessWeb – Uma Perspetiva Sobre a Acessibilidade Web em Portugal*. *Revista de Ciências da Computação, 10*, Especial, 21-36. <https://doi.org/10.34627/rcc.v10iEspecial>

- Gouveia, P. H. (Coord.) (2010). *Turismo Acessível em Portugal - Lei, oportunidades económicas, informação*. Retirado de:
[http://www.crbg.pt/estudosProjectos/temasreferencia/def_incap/Documents/Turismo acessivel em Portuga lei oportunidades economicas informacao.pdf](http://www.crbg.pt/estudosProjectos/temasreferencia/def_incap/Documents/Turismo%20acessivel%20em%20Portuga%20lei%20oportunidades%20economicas%20informacao.pdf)
- Gouveia, P. (Coord.) (2016). *Atendimento aos Turistas com Necessidades Especiais: Manual de Recomendações*. Retirado de:
https://issuu.com/camara_municipal_lisboa/docs/turismo_acessivel_manual_versao_onl
- Governo de Portugal (2019). Os direitos das pessoas com deficiência em Portugal: Guia prático. Retirado de:
<https://www.portugal.gov.pt/download-ficheiros/ficheiro.aspx?v=acea3dd4-6fd5-4c1e-8764-267cc3631c2b>
- Guerra, I. C. (2006). *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo: sentidos e formas de uso (1.ª edição)*. Cascais: Principia.
- Krueger, R. A. & Casey, M. A. (2009) *Focus groups: A practical guide for applied research (4th Ed.)*. Thousand Oaks, California: Sage.
- Langford, J. & McDonagh, D. (2003). *Focus Group: Supporting Effective Product Development*. Londres: Taylor & Francis
- Lei n.º 36/2011 da Assembleia da República. Diário da República n.º 118/2011, Série I. n.º 36/2011. Retirado de: <https://dre.pt/pesquisa/-/search/670285/details/maximized>
- Melo, A. M. (2006). Acessibilidade e design universal. In D.Pupo, A.Melo & S.Ferrés (Org.) *Acessibilidade:discurso e prática no cotidiano das bibliotecas* (pp. 17-20). Campinas: Elsevier.
- Mendonça, L. (2017). Turismo para Todos: O conceito de hospitalidade acessível. *Omnia*, n.º6, 59-67. Retirado de: <https://www.tur4all.pt/documents/OM06-2017-04-06.pdf>
- Mineiro, C. (Coord.) (2004). *Temas de Museologia – Museus e Acessibilidade*. Retirado de:
http://www.patrimoniocultural.gov.pt/static/data/publicacoes/acessibilidades/ipm_2004_museus_e_acessibilidade.pdf
- Mineiro, C. (Coord.) (2017). *Guia de Boas Práticas de Acessibilidade: Comunicação em Monumentos, Palácios e Museus*. Lisboa: Turismo de Portugal, I. P.
- Morgan, D. L. (1996). Focus group. *Annual Review Sociology*, 22, 129-152.

- Morgan, D. L. (1998). *Planning focus group*. Thousand Oaks, California: Sage.
- 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). Retirado de:
<http://hdl.handle.net/10400.8/2914>
- Organização das Nações Unidas (1948). *A Declaração Universal dos Direitos Humanos*. Retirado de: <https://dre.pt/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>
- Organização das Nações Unidas (2006). *A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência*. Retirado de:
http://gddc.ministeriopublico.pt/sites/default/files/documentos/instrumentos/pessoas_deficiencia_convencao_sobre_direitos_pessoas_com_deficiencia.pdf
- Organização Mundial do Turismo (1999). *Código Mundial de Ética do Turismo*. Retirado de: <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*. Retirado de:
https://www.academia.edu/35335616/Panero_y_Zelnik_-_LAS_DIMENSIONES_HUMANAS_EN_ESPACIOS_INTERIORES.pdf
- Pereira, L., Ferreira, S., & Archambault, D. (2015). Preliminary Web Accessibility Evaluation Method through the Identification of Critical Items with the Participation of Visually Impaired Users. *Procedia Computer Science*, 67, 77-86. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.procs.2015.09.251>
- Queiroz, D., Vall, J., Sousa, Â. & Vieira, N. (2007). Observação participante na pesquisa qualitativa: conceitos e aplicações na área da saúde. *Revista enfermagem UERJ*, 15 (2), 276-283. Retirado de:
https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2020779/mod_resource/content/1/Observação%20Participante.pdf
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais* (2.^a edição). Lisboa: Gradiva.
- Richardson, R. J. (1999). *Pesquisa Social - Métodos e Técnicas*. São Paulo: Editora Atlas
- Rutter, R., Lauke, P., Waddell, C., Thatcher, J., Henry, S., Lawson, B., ...Regan, B. (2006). *Web accessibility: Web standards and regulatory compliance*. Apress.

- Sagoie, D. (2012). Precincts and Prospects in the Use of Focus Groups in Social and Behavioral Science Research. *The Qualitative Report*, 17(15), 1-16. Retirado de: <https://nsuworks.nova.edu/tqr/vol17/iss15/1>
- Salasar, D.N. (2019). *Um Museu para Todos: Manual de Programas de Acessibilidade*. Retirado de: <http://guaiaca.ufpel.edu.br/handle/prefix/4390>
- Sánchez-Gordon, M. & Moreno, L. (2014). Toward an integration of Web accessibility into testing processes. *ScienceDirect*, 27 (2014), 281-291. Retirado de: <https://bitly.com/5fFay>
- Sasaki, R.K. (2009). *Inclusão: Acessibilidade no lazer, trabalho e educação*. Retirado de: https://acessibilidade.ufg.br/up/211/o/SASSAKI_-_Acessibilidade.pdf?1473203319
- Sousa, C. (2011). *A Comunicação Aumentativa e as Tecnologias de Apoio*. In Ministério da Educação e Ciência (Ed.), *A Acessibilidade de Recursos Educativos Digitais* (pp. 51-63). Lisboa: Ministério da Educação e Ciência.
- 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, Badajoz
- Sousa, M. J., & Baptista, C. S. (2011). *Como Fazer Investigação, Dissertações, Teses e Relatórios*. Lisboa: Pactor.
- Stake, R. E. (1999). *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Morata.
- Stake, R. E. (2012). *A arte da investigação com estudos de caso (3ªed.)*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Stewart, D. W., Shamdasani, P. N. & Rook, D. W. (2007). *Focus groups: Theory and practice (2ª ed.)*. Thousand Oaks, California: Sage.
- Turismo de Portugal, I.P. (s.d.). *Prémios e distinções*. Retirado de: http://www.turismodeportugal.pt/pt/quem_somos/Organizacao/Premios_Distinctoes/Paginas/default.aspx
- Turismo de Portugal, I.P. (2012). *Plano de Actividades 2012*. Retirado de: <https://www.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/gestao/Informacao-de-Gestao/2012-plano-atividades.pdf>
- Vilelas, J. (2009). *Investigação: O Processo de Construção do Conhecimento (1.ª edição)*. Lisboa: Edições Sílabo.

Vlachou, M. (coord.). (2020). *A participação cultural de pessoas com deficiência ou incapacidade: Como criar um plano de acessibilidade*. Retirado de: https://acessoculturapt.files.wordpress.com/2020/10/manual_plano-de-acessibilidade.pdf

World Wide Web Consortium (s.d.) *Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.0*. Retirado de: <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-pt-PT/WCAG20-pt-PT-20141024/>

Yin, K. R. (2010). *Estudo de Caso: Planejamento e Métodos*. (4ªed.). Porto Alegre: Bookman

Yin, R. K. (2011). *Qualitative research from start to finish*. New York: The Guilford Press.

Yuan, B., Folmer, E. & Harris Jr., F. (2011). Game accessibility: a survey. *Universal Access in the Information Society*. Retirado de: https://www.researchgate.net/publication/220606739_Game_accessibility_A_survey

ANEXOS

ANEXO 1 – AUTORIZAÇÃO PARA A INVESTIGAÇÃO


Exmos. Senhores Proprietários
do Restaurante Mosteiro do Leitão

Assunto: Pedido de autorização para efetuar investigação.

Eu, Luís Ricardo Silva Montez Vicente, encontro-me a frequentar o Mestrado em Educação Especial no Domínio Cognitivo-Motor, na Escola Superior de Educação e Ciências Sociais de Leiria, venho por este meio solicitar a V. Exas. autorização para efetuar a minha investigação no vosso estabelecimento comercial, orientado pelas Professoras Doutoradas Antónia Barreto e Célia Sousa


No caso de obter autorização, devo referir que a minha investigação incidirá sobre as acessibilidades físicas e de comunicação e terá a duração de um ano letivo (2019/2020).

Com os melhores cumprimentos,



(Luís Ricardo Silva Montez Vicente)

Leiria, 22 de outubro de 2019

Eu, Zita Irene Figueiredo, gerente da empresa Figueiredo, autorizo a investigação na área de educação especial acessibilidades e inclusão.


Anexo 2 – Grelha de Análise das Acessibilidades do Restaurante Mosteiro do Leitão ⁱ

GESTÃO	SIM	NÃO	NÃO APLICÁVEL
Conhece o conceito de Desenho Universal	X		
Conhece a existência de barreiras não só físicas e visuais, mas também as atitudinais, intelectuais e de domínio de linguagem ou idioma.	X		
Investe em recursos para acessibilidade	X		
Planeia com base na literatura		X	
Planeia com base no público visitante	X		
Contrata consultoria na área de acessibilidade		X	
Contrata pessoa(s) com deficiência	X		
Aceita as opiniões dos profissionais com deficiência na formulação e execução das adequações	X		
Conhece a diversidade do público	X		
Conhece a singularidade do público	X		
Tem consciência de que todos os sentidos podem ser explorados no ambiente	X		

ACESSIBILIDADE ARQUITETÓNICA ⁱⁱ	OBEDECE	NÃO OBEDECE	NÃO APLICÁVEL
Capítulo 1 - Percurso acessível			
a) Os edifícios e estabelecimentos devem ser dotados de pelo menos um percurso, designado de acessível, que proporcione o acesso seguro e confortável das pessoas com mobilidade condicionada entre a via pública, o local de entrada/saída principal e todos os espaços interiores e exteriores que os constituem.	X		
b) Os percursos acessíveis devem satisfazer o especificado no capítulo 12 e os espaços e elementos que os constituem devem satisfazer o definido nas restantes secções do presente capítulo.	X		
Capítulo 2 - Átrios			
a) Do lado exterior das portas de acesso aos edifícios e estabelecimentos deve ser possível inscrever uma zona de manobra para rotação de 360°.	X		
b) Nos átrios interiores deve ser possível inscrever uma zona de manobra para rotação de 360°.	X		
c) As portas de entrada/saída dos edifícios e estabelecimentos devem ter uma largura útil não inferior a 0,87 m, medida entre a face da folha da porta quando aberta e o batente ou guarnição do lado oposto; se a porta for de batente ou pivotante deve considerar-se a porta na posição aberta a 90°.	X		
Capítulo 3 - Patamares, galerias e corredores			
a) Os patamares, galerias e corredores devem possuir uma largura não inferior a 1,2 m.	X		
b) Podem existir troços dos patamares, galerias ou corredores com uma largura não inferior a 0,9 m, se o seu comprimento for inferior a 1,5 m e se não derem acesso a portas laterais de espaços acessíveis.			X

c) Se a largura dos patamares, galerias ou corredores for inferior a 1,5 m, devem ser localizadas zonas de manobra que permitam a rotação de 360° ou a mudança de direção de 180° em T, conforme especificado no Capítulo 12D, de modo a não existirem troços do percurso com uma extensão superior a 10 m.			X
d) Se existirem corrimãos nos patamares, galerias ou corredores, para além de satisfazerem o especificado no Capítulo 12K, devem ser instalados a uma altura do piso de 0,9 m e quando interrompidos ser curvados na direção do plano do suporte.			X
Capítulo 4 - Escadas			
a) A largura dos lanços, patins e patamares das escadas não deve ser inferior a 1,2 m.			X
b) As escadas devem possuir patamares superiores e inferiores com uma profundidade, medida no sentido do movimento, não inferior a 1,2 m.			X
c) As escadas devem possuir patins intermédios com uma profundidade, medida no sentido do movimento, não inferior a 0,7 m, se os desníveis a vencer, medidos na vertical entre o pavimento imediatamente anterior ao primeiro degrau e o cobertor do degrau superior, forem superiores a 2,4 m.			X
d) Os degraus das escadas devem ter uma profundidade (cobertor) não inferior a 0,28 m.			X
e) Os degraus das escadas devem ter uma altura (espelho) não superior a 0,18 m.			X
f) Os degraus das escadas devem ter as dimensões do cobertor e do espelho constantes ao longo de cada lanço.			X
g) Os degraus das escadas devem ter a aresta do focinho boleada com um raio de curvatura compreendido entre 0,005 m e 0,01 m.			X
h) Os degraus das escadas devem ter faixas antiderrapantes e de sinalização visual com uma largura não inferior a 0,04 m e encastradas junto ao focinho dos degraus.			X

i) O degrau de arranque pode ter dimensões do cobertor e do espelho diferentes das dimensões dos restantes degraus do lanço, se a relação de duas vezes a altura do espelho mais uma vez a profundidade do cobertor se mantiver constante.			X
j) A profundidade do degrau (cobertor) deve ser medida pela superfície que excede a projeção vertical do degrau superior; se as escadas tiverem troços curvos, deve garantir-se uma profundidade do degrau não inferior ao especificado nos d), e), f), g) e h) do Capítulo 4, em pelo menos dois terços da largura da escada.			X
k) Os degraus das escadas não devem possuir elementos salientes nos planos de concordância entre o espelho e o cobertor.			X
l) Os elementos que constituem as escadas não devem apresentar arestas vivas ou extremidades projetadas perigosas.			X
m) As escadas que vencerem desníveis superiores a 0,4 m devem possuir corrimãos de ambos os lados.			X
n) Os corrimãos das escadas devem satisfazer a altura dos corrimãos, medida verticalmente entre o focinho dos degraus e o bordo superior do elemento prensível, deve estar compreendida entre 0,85 m e 0,9 m.			X
o) No topo da escada os corrimãos devem prolongar-se pelo menos 0,3 m para além do último degrau do lanço, sendo esta extensão paralela ao piso.			X
p) Na base da escada os corrimãos devem prolongar-se para além do primeiro degrau do lanço numa extensão igual à dimensão do cobertor mantendo a inclinação da escada.			X
q) Os corrimãos devem ser contínuos ao longo dos vários lanços da escada.			X

r) É recomendável que não existam degraus isolados nem escadas constituídas por menos de três degraus, contados pelo número de espelhos; quando isto não for possível, os degraus devem estar claramente assinalados com um material de revestimento de textura diferente e cor contrastante com o restante piso.			X
s) É recomendável que não existam escadas, mas quando uma mudança de nível for inevitável, podem existir escadas se forem complementadas por rampas, ascensores ou plataformas elevatórias.			X
Capítulo 5 - Rampas			
a) As rampas devem ter uma inclinação não superior a 6%, vencer um desnível não superior a 0,6 m e ter uma projeção horizontal não superior a 10 m	X		
b) As rampas devem ter uma inclinação não superior a 8%, vencer um desnível não superior a 0,4 m e ter uma projeção horizontal não superior a 5 m.			X
c) Se existirem rampas em curva, o raio de curvatura não deve ser inferior a 3 m, medido no perímetro interno da rampa, e a inclinação não deve ser superior a 8%.			X
d) As rampas devem possuir uma largura não inferior a 1,2 m, exceto se as rampas tiverem uma projeção horizontal não superior a 5 m, podem ter uma largura não inferior a 0,9 m.	X		
e) As rampas devem possuir uma largura não inferior a 1,2 m, exceto se existirem duas rampas para o mesmo percurso, podem ter uma largura não inferior a 0,9 m.	X		
f) As rampas devem possuir plataformas horizontais de descanso: na base e no topo de cada lanço, quando tiverem uma projeção horizontal superior ao especificado para cada inclinação, e nos locais em que exista uma mudança de direção com um ângulo igual ou inferior a 90°.			X
g) As plataformas horizontais de descanso devem ter uma largura não inferior à da rampa e ter um comprimento não inferior a 1,5 m.			X

h) As rampas devem possuir corrimãos de ambos os lados, exceto nas seguintes situações: se vencerem um desnível não superior a 0,2 m podem não ter corrimãos, ou se vencerem um desnível compreendido entre 0,2 m e 0,4 m e não tiverem uma inclinação superior a 6% podem ter apenas corrimãos de um dos lados.	X		
i) Os corrimãos das rampas devem prolongar-se pelo menos 0,3 m na base e no topo da rampa.			X
j) Os corrimãos das rampas devem ser contínuos ao longo dos vários lanços e patamares de descanso			X
k) Os corrimãos das rampas devem ser paralelos ao piso da rampa.			X
l) Em rampas com uma inclinação não superior a 6% o corrimão deve ter pelo menos um elemento preênsil a uma altura compreendida entre 0,85 m e 0,95 m; em rampas com uma inclinação superior a 6%, o corrimão deve ser duplo, com um elemento preênsil a uma altura compreendida entre 0,7 m e 0,75 m e outro a uma altura compreendida entre 0,9 m e 0,95 m; a altura do elemento preensível deve ser medida verticalmente entre o piso da rampa e o seu bordo superior.			X
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	

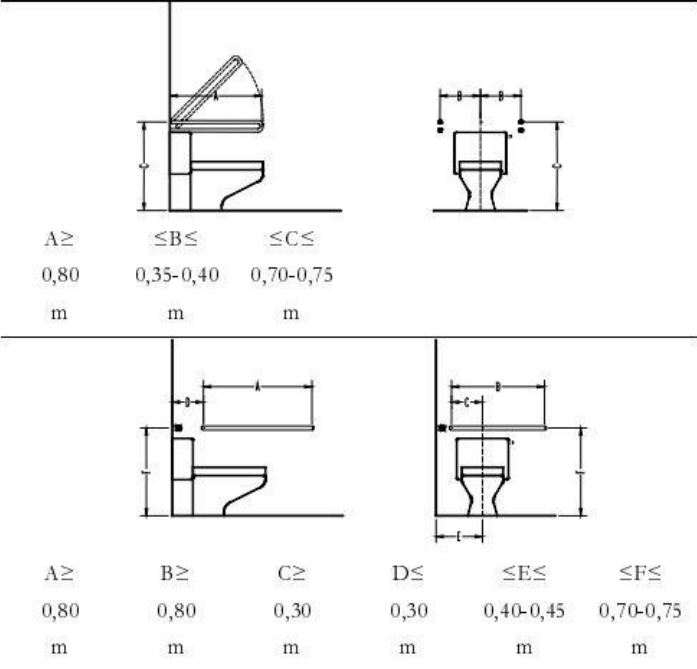
n) As rampas e as plataformas horizontais de descanso com desníveis relativamente aos pisos adjacentes superiores a 0,1 m e que vençam desníveis superiores a 0,3 m devem ser ladeadas, em toda a sua extensão, de pelo menos um dos seguintes tipos de elementos de proteção: rebordos laterais com uma altura não inferior a 0,05 m, paredes ou muretes sem interrupções com extensão superior a 0,3 m, guardas com um espaçamento entre elementos verticais não superior a 0,3 m, extensão lateral do pavimento da rampa com uma dimensão não inferior a 0,3 m do lado exterior ao plano do corrimão, ou outras barreiras com uma distância entre o pavimento e o seu limite mais baixo não superior a 0,05 m.			X
Capítulo 6 - Ascensores			
a) Os patamares diante das portas dos ascensores devem ter dimensões que permitam inscrever zonas de manobra para rotação de 360°.			X
b) Os patamares diante das portas dos ascensores devem possuir uma inclinação não superior a 2% em qualquer direção.			X
c) Os patamares diante das portas dos ascensores devem estar desobstruídos de degraus ou outros obstáculos que possam impedir ou dificultar a manobra de uma pessoa em cadeira de rodas.			X
d) Os ascensores devem possuir cabinas com dimensões interiores, medidas entre os painéis da estrutura da cabina, não inferiores a 1,1 m de largura por 1,4 m de profundidade.			X
e) Os ascensores devem ter uma precisão de paragem relativamente ao nível do piso dos patamares não superior a (mais ou menos) 0,02 m.			X
f) Os ascensores devem ter um espaço entre os patamares e o piso das cabinas não superior a 0,035 m;			X

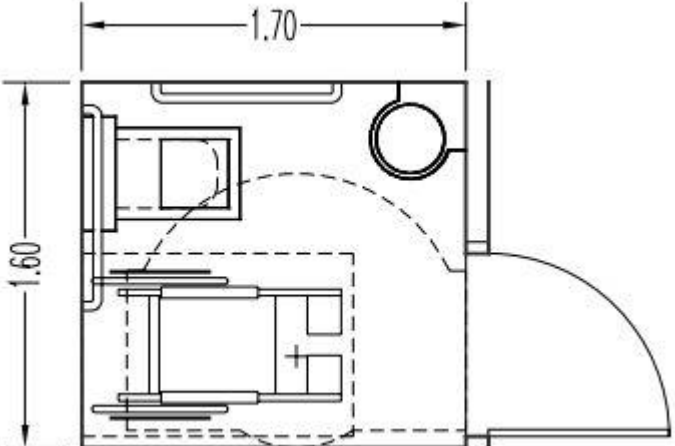
g) Os ascensores devem ter pelo menos uma barra de apoio colocada numa parede livre do interior das cabinas situada a uma altura do piso compreendida entre 0,875 m e 0,925 m e a uma distância da parede da cabina compreendida entre 0,035 m e 0,05 m.			X
h) As cabinas podem ter decorações interiores que se projetem dos painéis da estrutura da cabina, se a sua espessura não for superior a 0,015 m.			X
i) As portas dos ascensores devem, no caso de ascensores novos, ser de correr horizontalmente e ter movimento automático.			X
j) As portas dos ascensores devem possuir uma largura útil não inferior a 0,8 m, medida entre a face da folha da porta quando aberta e o batente ou guarnição do lado oposto.			X
k) As portas dos ascensores devem ter uma cortina de luz standard (com feixe plano) que imobilize as portas e o andamento da cabina.			X
l) Os dispositivos de comando dos ascensores devem ser instalados a uma altura, medida entre o piso e o eixo do botão, compreendida entre 0,9 m e 1,2 m quando localizados nos patamares, e entre 0,9 m e 1,3 m quando localizados no interior das cabinas.			X
m) Os dispositivos de comando dos ascensores devem ter sinais visuais para indicam quando o comando foi registado.			X
n) Os dispositivos de comando dos ascensores devem possuir um botão de alarme e outro de paragem de emergência localizados no interior das cabinas.			X
Capítulo 7 – Plataformas Elevatórias			
a) As plataformas elevatórias devem possuir dimensões que permitam a sua utilização por um indivíduo adulto em cadeira de rodas, e nunca inferiores a 0,75 m por 1 m.			X
b) A precisão de paragem das plataformas elevatórias relativamente ao nível do piso do patamar não deve ser superior a (mais ou menos) 0,02 m.			X

c) Devem existir zonas livres para entrada/saída das plataformas elevatórias com uma profundidade não inferior a 1,2 m e uma largura não inferior à da plataforma.			X
d) Se o desnível entre a plataforma elevatória e o piso for superior a 0,75 m, devem existir portas ou barras de proteção no acesso à plataforma; as portas ou barras de proteção devem poder ser acionadas manualmente pelo utente.			X
e) Todos os lados da plataforma elevatória, com exceção dos que permitem o acesso, devem possuir anteparos com uma altura não inferior a 0,1 m.			X
f) Caso as plataformas elevatórias sejam instaladas sobre escadas, devem ser rebatíveis de modo a permitir o uso de toda a largura da escada quando a plataforma não está em uso.			X
g) O controlo do movimento da plataforma elevatória deve estar colocado de modo a ser visível e poder ser utilizado por um utente sentado na plataforma e sem a assistência de terceiros.			X
Capítulo 8 - Espaços para estacionamento de viaturas			
a) O número de lugares reservados para veículos em que um dos ocupantes seja uma pessoa com mobilidade condicionada deve ser pelo menos de um lugar em espaços de estacionamento com uma lotação não superior a 10 lugares.			X
b) O número de lugares reservados para veículos em que um dos ocupantes seja uma pessoa com mobilidade condicionada deve ser pelo menos de dois lugares em espaços de estacionamento com uma lotação compreendida entre 11 e 25 lugares.			X
c) O número de lugares reservados para veículos em que um dos ocupantes seja uma pessoa com mobilidade condicionada deve ser pelo menos de três lugares em espaços de estacionamento com uma lotação compreendida entre 26 e 100 lugares.			X

d) O número de lugares reservados para veículos em que um dos ocupantes seja uma pessoa com mobilidade condicionada deve ser pelo menos de quatro lugares em espaços de estacionamento com uma lotação compreendida entre 101 e 500 lugares.	X		
e) O número de lugares reservados para veículos em que um dos ocupantes seja uma pessoa com mobilidade condicionada deve ser pelo menos de um lugar por cada 100 lugares em espaços de estacionamento com uma lotação superior a 500 lugares.			X
f) Os lugares de estacionamento reservados devem ter uma largura útil não inferior a 2,5 m.	X		
g) Os lugares de estacionamento reservados devem possuir uma faixa de acesso lateral com uma largura útil não inferior a 1 m.	X		
h) Os lugares de estacionamento reservados devem ter um comprimento útil não inferior a 5 m.	X		
i) Os lugares de estacionamento reservados devem estar localizados ao longo do percurso acessível mais curto até à entrada/saída do espaço de estacionamento ou do equipamento que servem.	X		
j) Os lugares de estacionamento reservados devem, se existir mais de um local de entrada/saída no espaço de estacionamento, estar dispersos e localizados perto dos referidos locais.			X
k) Os lugares de estacionamento reservados devem ter os seus limites demarcados por linhas pintadas no piso em cor contrastante com a da restante superfície.	X		
l) 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	

m) A faixa de acesso lateral pode ser partilhada por dois lugares de estacionamento reservado contíguos.	X		
n) Os comandos dos sistemas de fecho/abertura automático (exemplos: barreiras, portões) devem poder ser acionados por uma pessoa com mobilidade condicionada a partir do interior de um automóvel.			X
Capítulo 9 - Instalações sanitárias de utilização geral			
a) Os aparelhos sanitários adequados ao uso por pessoas com mobilidade condicionada, designados de acessíveis, podem estar integrados numa instalação sanitária conjunta para pessoas com e sem limitações de mobilidade, ou constituir uma instalação sanitária específica para pessoas com mobilidade condicionada.	X		
b) Se existir uma instalação sanitária específica para pessoas com mobilidade condicionada, esta pode servir para o sexo masculino e para o sexo feminino e deve estar integrada ou próxima das restantes instalações sanitárias.	X		
c) Se os aparelhos sanitários acessíveis estiverem integrados numa instalação sanitária conjunta, devem representar pelo menos 10% do número total de cada aparelho instalado e nunca inferior a um.	X		
d) As sanitas acessíveis devem ter altura do piso ao bordo superior do assento da sanita deve ser de 0,45 m, admitindo-se uma tolerância de (mais ou menos) 0,01 m.	X		
e) Nas sanitas acessíveis devem existir zonas livres, que satisfaçam ao especificado na alínea a) do Capítulo 12A de um dos lados e na parte frontal da sanita.	X		
f) Quando existir mais de uma sanita, as zonas livres de acesso devem estar posicionadas de lados diferentes, permitindo o acesso lateral pela direita e pela esquerda.			X

<p>g) Quando for previsível um uso frequente da instalação sanitária por pessoas com mobilidade condicionada, devem existir zonas livres, que satisfaçam ao especificado na alínea a) do Capítulo 12A de ambos os lados e na parte frontal.</p>	<p>X</p>		
<p>h) Junto à sanita devem existir barras de apoio que satisfaçam uma das seguintes situações:</p> <div style="text-align: center;">  <p style="margin-left: 20px;"> $A \geq 0,80$ m $\leq B \leq 0,35-0,40$ m $\leq C \leq 0,70-0,75$ m </p> <p style="margin-left: 20px;"> $A \geq 0,80$ m $B \geq 0,80$ m $C \geq 0,30$ m $D \leq 0,30$ m $\leq E \leq 0,40-0,45$ m $\leq F \leq 0,70-0,75$ m </p> </div> <p>Figura 1: Barras de apoio junto à sanita</p>	<p>X</p>		
<p>i) Se existirem barras de apoio lateral que sejam adjacentes à zona livre, devem ser rebatíveis na vertical.</p>	<p>X</p>		
<p>j) Quando se optar por acoplar um tanque de mochila à sanita, a instalação e o uso das barras de apoio não deve ficar comprometido e o ângulo entre o assento da sanita e o tanque de água acoplado deve ser superior a 90°.</p>			<p>X</p>

<p>k) Quando a sanita acessível estiver instalada numa cabina, o espaço interior deve ter dimensões não inferiores a 1,6 m de largura (parede em que está instalada a sanita) por 1,7 m de comprimento.</p>			X
<p>l) Quando a sanita acessível estiver instalada numa cabina é recomendável a instalação de um lavatório acessível que não interfira com a área de transferência para a sanita.</p>			X
<p>m) Quando a sanita acessível estiver instalada numa cabina, no espaço que permanece livre após a instalação dos aparelhos sanitários deve ser possível inscrever uma zona de manobra para rotação de 180°.</p>  <p>Figura 2: Zona de manobra para rotação de 180°</p>			X
<p>n) Quando a sanita acessível estiver instalada numa cabina e for previsível um uso frequente por pessoas com mobilidade condicionada, o espaço interior deve ter dimensões não inferiores a 2,2 m de largura por 2,2 m de comprimento.</p>			X
<p>o) Quando a sanita acessível estiver instalada numa cabina e for previsível um uso frequente por pessoas com mobilidade condicionada, deve ser instalado um lavatório acessível que não interfira com a área de transferência para a sanita.</p>			X

p) Quando a sanita acessível estiver instalada numa cabina e for previsível um uso frequente por pessoas com mobilidade condicionada, no espaço que permanece livre após a instalação dos aparelhos sanitários deve ser possível inscrever uma zona de manobra para rotação de 360°.

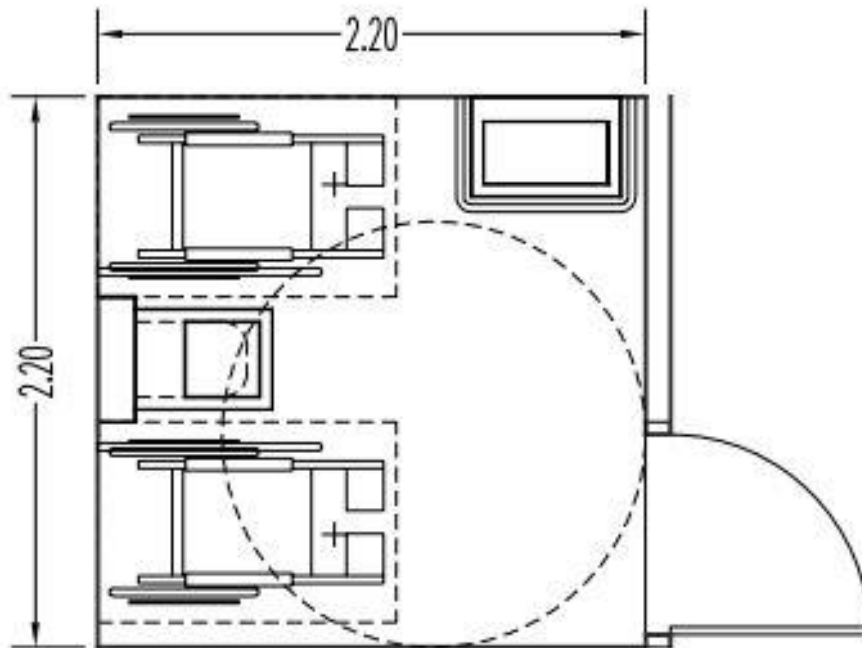


Figura 3: Zona de manobra para rotação de 360°

X

q) Os urinóis acessíveis devem estar assentes no piso ou fixos nas paredes com uma altura do piso ao seu bordo inferior compreendida entre 0,6 m e 0,65 m.

X

r) Nos urinóis acessíveis deve existir uma zona livre de aproximação frontal ao urinol com dimensões que satisfaçam o especificado no Capítulo 12A

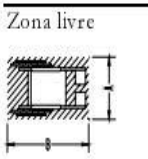
X

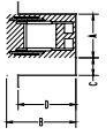
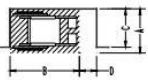
s) Se existir comando de acionamento da descarga, o eixo do botão deve estar a uma altura do piso de 1m, admitindo-se uma tolerância de (mais ou menos) 0,02 m.	X		
t) Nos urinóis acessíveis devem existir barras verticais de apoio, fixadas com um afastamento de 0,3m do eixo do urinol, a uma altura do piso de 0,75 m e com um comprimento não inferior a 0,7m.			X
u) Junto aos lavatórios acessíveis deve existir uma zona livre de aproximação frontal ao lavatório com dimensões que satisfaçam o especificado no Capítulo 12A	X		
v) A altura do piso ao bordo superior do lavatório deve ser de 0,8 m, admitindo-se uma tolerância de (mais ou menos) 0,02 m.	X		
w) Sob o lavatório deve existir uma zona livre com uma largura não inferior a 0,7 m, uma altura não inferior a 0,65 m e uma profundidade medida a partir do bordo frontal não inferior a 0,5 m.	X		
x) Sob o lavatório não devem existir elementos ou superfícies cortantes ou abrasivas.	X		
y) Os espelhos colocados sobre lavatórios acessíveis, se forem fixos na posição vertical, devem estar colocados com a base inferior da superfície refletora a uma altura do piso não superior a 0,9 m.			X
z) Os espelhos colocados sobre lavatórios acessíveis, se tiverem inclinação regulável, devem estar colocados com a base inferior da superfície refletora a uma altura do piso não superior a 1,1 m.	X		
aa) O bordo superior da superfície refletora do espelho deve estar a uma altura do piso não inferior a 1,8 m.		X	
bb) O equipamento de alarme das instalações sanitárias acessíveis deve estar ligado ao sistema de alerta para o exterior.	X		
cc) O equipamento de alarme das instalações sanitárias acessíveis deve disparar um alerta luminoso e sonoro.	X		

dd) Os terminais do equipamento de alarme devem estar indicados para utilização com luz e auto iluminados para serem vistos no escuro.	X		
ee) Os terminais do sistema de aviso podem ser botões de carregar, botões de puxar ou cabos de puxar.	X		
ff) 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	
gg) Para além do especificado no Capítulo 12K as barras de apoio instaladas junto dos aparelhos sanitários acessíveis podem ter formas, dimensões, modos de fixação e localizações diferentes das definidas, se possuírem as superfícies de preensão nas localizações definidas ou ser for comprovado que melhor se adequam às necessidades dos utentes.			X
hh) Para além do especificado no Capítulo 12K, as barras de apoio instaladas junto dos aparelhos sanitários acessíveis devem ter capacidade de suportar uma carga não inferior a 1,5 kN, aplicada em qualquer sentido.			X
ii) Os controlos e mecanismos operáveis (controlos da torneira, controlos do escoamento, válvulas de descarga da sanita) e os acessórios (suportes de toalhas, saboneteiras, suportes de papel higiénico) dos aparelhos sanitários acessíveis devem estar dentro das zonas de alcance definidas no Capítulo 12B, considerando uma pessoa em cadeira de rodas a utilizar o aparelho e uma pessoa em cadeira de rodas estacionada numa zona livre.	X		
jj) Os controlos e mecanismos operáveis (controlos da torneira, controlos do escoamento, válvulas de descarga da sanita) e os acessórios (suportes de toalhas, saboneteiras, suportes de papel higiénico) dos aparelhos sanitários acessíveis devem poder ser operados por uma mão fechada, oferecer uma resistência mínima e não requerer uma preensão firme nem rodar o pulso.	X		

kk) Os controlos e mecanismos operáveis (controlos da torneira, controlos do escoamento, válvulas de descarga da sanita) e os acessórios (suportes de toalhas, saboneteiras, suportes de papel higiénico) dos aparelhos sanitários acessíveis não deve ser necessária uma força superior a 22 N para os operar.			X
ll) Os controlos e mecanismos operáveis (controlos da torneira, controlos do escoamento, válvulas de descarga da sanita) e os acessórios (suportes de toalhas, saboneteiras, suportes de papel higiénico) dos aparelhos sanitários acessíveis: as torneiras devem ser do tipo monocomando e acionadas por alavanca.	X		
mm) Os controlos e mecanismos operáveis (controlos da torneira, controlos do escoamento, válvulas de descarga da sanita) e os acessórios (suportes de toalhas, saboneteiras, suportes de papel higiénico) dos aparelhos sanitários acessíveis: os controlos do escoamento devem ser do tipo de alavanca.	X		
nn) O espaço que permanece livre após a instalação dos aparelhos sanitários acessíveis nas instalações sanitárias deve ser possível inscrever uma zona de manobra, não afetada pelo movimento de abertura da porta de acesso, que permita rotação de 360°.	X		
oo) O espaço que permanece livre após a instalação dos aparelhos sanitários acessíveis nas instalações sanitárias, as sanitas e bidés que tiverem rebordos elevados com uma altura ao piso não inferior a 0,25 m podem sobrepor-se às zonas livres de manobra e de aproximação numa margem não superior a 0,1 m.	X		
pp) O espaço que permanece livre após a instalação dos aparelhos sanitários acessíveis nas instalações sanitárias, os lavatórios que tenham uma zona livre com uma altura ao piso não inferior a 0,65 m podem sobrepor-se às zonas livres de manobra e de aproximação numa margem não superior a 0,2 m.	X		

qq) O espaço que permanece livre após a instalação dos aparelhos sanitários acessíveis nas instalações sanitárias, a zona de manobra do espaço de higiene pessoal pode sobrepor-se à base de duche se não existir uma diferença de nível do pavimento superior a 0,02 m.			X
rr) A porta de acesso a instalações sanitárias ou a cabinas onde sejam instalados aparelhos sanitários acessíveis deve ser de correr ou de batente abrindo para fora.	X		
Capítulo 10 - Equipamentos de autoatendimento			
a) Nos locais em que forem previstos equipamentos de autoatendimento, pelo menos um equipamento para cada tipo de serviço deve estar localizado junto a um percurso acessível.			X
b) Nos locais em que forem previstos equipamentos de autoatendimento, pelo menos um equipamento para cada tipo de serviço deve existir uma zona livre que permita a aproximação frontal ou lateral de acordo com o especificado no Capítulo 12A			X
c) Se a aproximação ao equipamento de autoatendimento for frontal, deve existir um espaço livre com uma altura do piso não inferior a 0,7 m e uma profundidade não inferior a 0,3 m.			X
d) Nos locais em que forem previstos equipamentos de autoatendimento, pelo menos um equipamento para cada tipo de serviço, os comandos e controlos devem estar localizados a uma altura do piso compreendida entre 0,8 m e 1,2 m, e a uma distância da face frontal externa do equipamento não superior a 0,3 m.			X
e) Nos locais em que forem previstos equipamentos de autoatendimento, pelo menos um equipamento para cada tipo de serviço, os dispositivos para inserção e retirada de produtos devem estar localizados a uma altura do piso compreendida entre 0,4 m e 1,2 m e a uma distância da face frontal externa do equipamento não superior a 0,3 m.			X

f) Nos locais em que forem previstos equipamentos de autoatendimento, pelo menos um equipamento para cada tipo de serviço, as teclas numéricas devem seguir o mesmo arranjo do teclado, com a tecla do n.º 1 no canto superior esquerdo e a tecla do n.º 5 no meio.			X
g) Nos locais em que forem previstos equipamentos de autoatendimento, pelo menos um equipamento para cada tipo de serviço, as teclas devem ser identificadas com referência tátil (exemplos: em alto-relevo ou braille).			X
Capítulo 11 - Balcões e guichés de atendimento			
a) Nos locais em que forem previstos balcões ou guichés de atendimento, pelo menos um deve estar localizado junto a um percurso acessível.	X		
b) Nos locais em que forem previstos balcões ou guichés de atendimento, pelo menos um deve existir uma zona livre que permita a aproximação frontal ou lateral de acordo com o especificado no Capítulo 12A	X		
c) Nos locais em que forem previstos balcões ou guichés de atendimento, pelo menos um deve ter uma zona aberta ao público servindo para o atendimento com uma extensão não inferior a 0,8 m e uma altura ao piso compreendida entre 0,75 m e 0,85 m.	X		
Capítulo 12A – Percurso Acessível - Zonas de permanência			
a) A zona livre para o acesso e a permanência de uma pessoa em cadeira de rodas deve ter dimensões que satisfaçam o definido em seguida: <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 20px;">  </div> <div> <p>A ≥ 0,75 m</p> <p>B ≥ 1,20 m</p> </div> </div>	X		
Figura 4: Zona livre			

<p>b) A zona livre deve ter um lado totalmente desobstruído contíguo ou sobreposto a um percurso acessível.</p>	X																										
<p>c) Se a zona livre estiver situada num recanto que confina a totalidade ou parte de três dos seus lados numa extensão superior ao indicado, deve existir um espaço de manobra adicional conforme definido em seguida:</p> <hr/> <p>Recanto frontal (quando $D > 0,60$ m)</p>  <table style="margin-left: 150px;"> <tr> <td>A</td> <td>≧</td> <td>0,75</td> <td>m</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>≧</td> <td>1,20</td> <td>m</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>≧</td> <td>0,15</td> <td>m</td> </tr> </table> <hr/> <p>Recanto lateral (quando $C > 0,35$ m)</p>  <table style="margin-left: 150px;"> <tr> <td>A</td> <td>≧</td> <td>0,75</td> <td>m</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>≧</td> <td>1,20</td> <td>m</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>≧</td> <td>0,30</td> <td>m</td> </tr> </table> <hr/> <p>Figura 5: Zona livre situada num recanto</p>	A	≧	0,75	m	B	≧	1,20	m	C	≧	0,15	m	A	≧	0,75	m	B	≧	1,20	m	D	≧	0,30	m			X
A	≧	0,75	m																								
B	≧	1,20	m																								
C	≧	0,15	m																								
A	≧	0,75	m																								
B	≧	1,20	m																								
D	≧	0,30	m																								

Capítulo 12B – Percurso Acessível - Alcance

- a) Se a zona livre permitir a aproximação frontal, os objetos ao alcance de uma pessoa em cadeira de rodas devem situar-se dentro dos intervalos definidos em seguida:

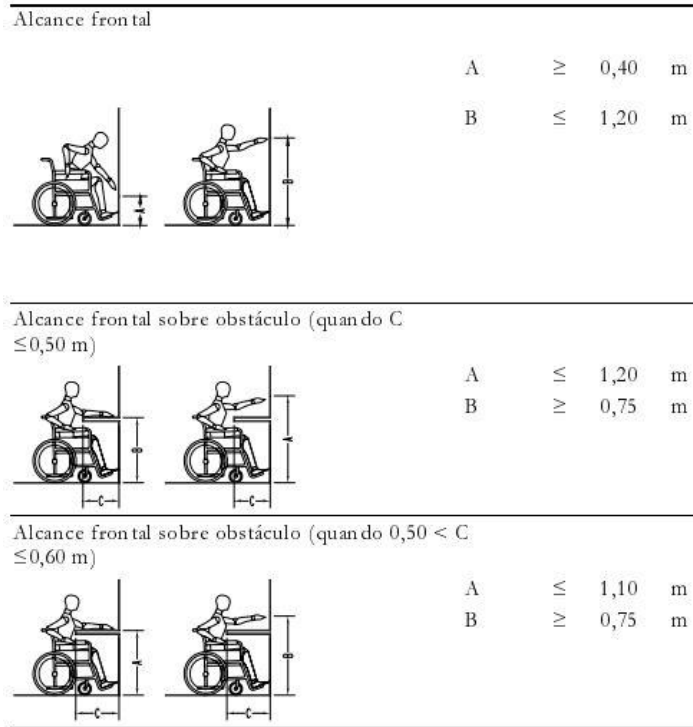


Figura 6: Alcance frontal

X

b) Se a zona livre permitir a aproximação lateral, os objetos ao alcance de uma pessoa em cadeira de rodas devem situar-se dentro dos intervalos definidos em seguida:

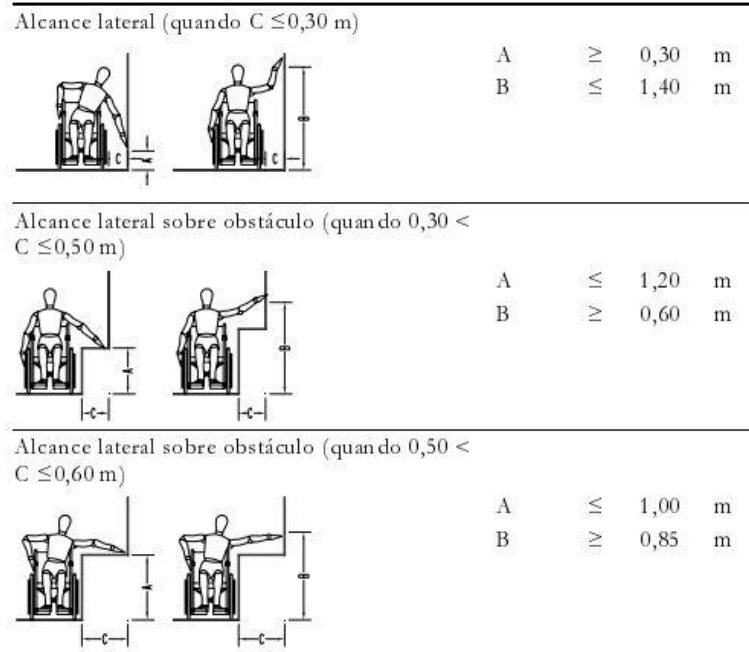




Figura 7: Alcance lateral

Capítulo 12C – Percurso Acessível – Largura livre

a) Os percursos pedonais devem ter em todo o seu desenvolvimento um canal de circulação contínuo e desimpedido de obstruções com uma largura não inferior a 1,2 m, medida ao nível do pavimento.

X

X

<p>b) Devem incluir-se nas obstruções referidas no n.º 4.3.1 o mobiliário urbano, as árvores, as placas de sinalização, as bocas-de-incêndio, as caleiras sobrelevadas, as caixas de eletricidade, as papeleiras ou outros elementos que bloqueiem ou prejudiquem a progressão das pessoas.</p>	<p>X</p>		
<p>c) Podem existir troços dos percursos pedonais com uma largura livre inferior ao especificado na alínea a) do Capítulo 12C, se tiverem dimensões que satisfaçam o definido em seguida:</p> <p>Largura livre (quando $B \leq 0,60$ m)</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;">  <div style="margin-left: 20px;"> $A \geq 0,80 \text{ m}$ </div> </div> <hr/> <p>Largura livre (quando $0,60 < B \leq 1,50$ m)</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;">  <div style="margin-left: 20px;"> $A \geq 0,90 \text{ m}$ </div> </div> <hr/> <p>Figura 8: Largura livre</p>			<p>X</p>

Capítulo 12D – Percurso Acessível – Zonas de manobras

a) Se nos percursos pedonais forem necessárias mudanças de direção de uma pessoa em cadeira de rodas sem deslocamento, as zonas de manobra devem ter dimensões que satisfaçam o definido em seguida:

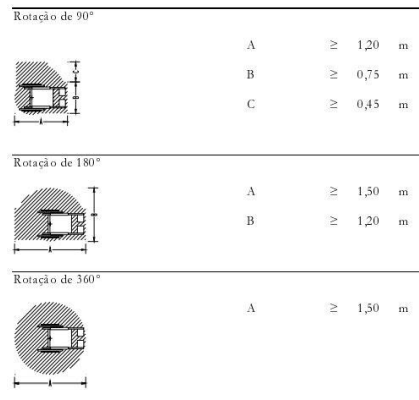
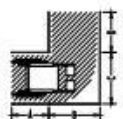


Figura 9: Zonas de manobra em percursos pedonais

X

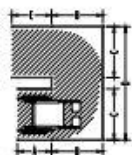
c) Se nos percursos pedonais forem necessárias mudanças de direção de uma pessoa em cadeira de rodas com deslocamento, as zonas de manobra devem ter dimensões que satisfaçam o definido em seguida:

Mudança de direção de 90°



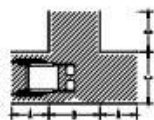
A	IV	0,60	m
B	IV	0,90	m
C	IV	0,90	m
D	IV	0,70	m

Mudança de direção de 180°



A	IV	0,60	m
B	IV	0,90	m
C	IV	0,90	m
D	IV	2,00	m
E	IV	0,70	m

Mudança de direção de 180° em "T"



A	IV	0,60	m
B	IV	0,90	m
C	IV	0,90	m
D	IV	0,60	m

Figura 10: Mudanças de direção em percursos pedonais

Capítulo 12E – Percorso Acessível – Altura livre

a) A altura livre de obstruções em toda a largura dos percursos não deve ser inferior a 2 m nos espaços encerrados e 2,4 m nos espaços não encerrados.

X

X

b) No caso das escadas, a altura livre deve ser medida verticalmente entre o fochinho dos degraus e o teto e, no caso das rampas, a altura livre deve ser medida verticalmente entre o piso da rampa e o teto.			X
c) Devem incluir-se nas obstruções referidas na alínea a) do Capítulo 12E as árvores, as placas de sinalização, os difusores sonoros, os toldos ou outros elementos que bloqueiem ou prejudiquem a progressão das pessoas.			X
d) Os corrimãos ou outros elementos cuja projeção não seja superior a 0,1 m podem sobrepor-se lateralmente, de um ou de ambos os lados, à largura livre das faixas de circulação ou aos espaços de manobra dos percursos acessíveis.			X
e) Se a altura de uma área adjacente ao percurso acessível for inferior a 2 m, deve existir uma barreira para avisar os peões.			X
Capítulo 12F – Percurso Acessível – Objetos salientes			
a) Se existirem objetos salientes das paredes não devem projetar-se mais de 0,1 m da parede, se o seu limite inferior estiver a uma altura do piso compreendida entre 0,7 m e 2 m.			X
b) Se existirem objetos salientes das paredes podem projetar-se a qualquer dimensão, se o seu limite inferior estiver a uma altura do piso não superior a 0,7 m.			X
c) Se existirem objetos salientes assentes em pilares ou colunas separadas de outros elementos não devem projetar-se mais de 0,3 m dos suportes, se o seu limite inferior estiver a uma altura do piso compreendida entre 0,7 m e 2 m.			X
d) Se existirem objetos salientes assentes em pilares ou colunas separadas de outros elementos podem projetar-se a qualquer dimensão, se o seu limite inferior estiver a uma altura do piso não superior a 0,7 m.			X
e) Os objetos salientes que se projetem mais de 0,1 m ou estiverem a uma altura do piso inferior a 0,7 m devem ser considerados ao determinar a largura livre das faixas de circulação ou dos espaços de manobra.			X

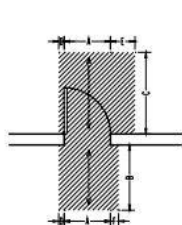
Capítulo 12G – Percurso Acessível – Pisos e seus revestimentos			
a) Os pisos e os seus revestimentos devem ter uma superfície: Estável - não se desloca quando sujeita às ações mecânicas decorrentes do uso normal.	X		
b) Os pisos e os seus revestimentos devem ter uma superfície: Durável - não é desgastável pela ação da chuva ou de lavagens frequentes.	X		
c) Os pisos e os seus revestimentos devem ter uma superfície: Firme - não é deformável quando sujeito às ações mecânicas decorrentes do uso normal.	X		
d) Os pisos e os seus revestimentos devem ter uma superfície: Contínua - não possui juntas com uma profundidade superior a 0,005 m.	X		
e) Os revestimentos de piso devem ter superfícies com reflectâncias correspondentes a cores nem demasiado claras nem demasiado escuras e com acabamento não polido; é recomendável que a reflectância média das superfícies dos revestimentos de piso nos espaços encerrados esteja compreendida entre 15% e 40%.	X		
f) Se forem utilizados tapetes, passadeiras ou alcatifas no revestimento do piso, devem ser fixos, possuir um avesso firme e uma espessura não superior a 0,015 m descontando a parte rígida do suporte; as bordas devem estar fixas ao piso e possuir uma calha ou outro tipo de fixação em todo o seu comprimento; deve ser assegurado que não existe a possibilidade de enrugamento da superfície; o desnível para o piso adjacente não deve ser superior a 0,005 m, pelo que podem ser embutidos no piso.	X		
g) Se existirem grelhas, buracos ou frestas no piso (exemplos: juntas de dilatação, aberturas de escoamento de água), os espaços não devem permitir a passagem de uma esfera rígida com um diâmetro superior a 0,02 m; se os espaços tiverem uma forma alongada, devem estar dispostos de modo que a sua dimensão mais longa seja perpendicular à direção dominante da circulação.			X

h) A inclinação dos pisos e dos seus revestimentos deve ser inferior a 5%. na direção do percurso, com exceção das rampas.	X		
i) A inclinação dos pisos e dos seus revestimentos deve ser não superior a 2% na direção transversal ao percurso.	X		
j) Os troços de percursos pedonais com inclinação igual ou superior a 5% devem ser considerados rampas e satisfazer o especificado no Capítulo 5.			X
k) Os revestimentos de piso de espaços não encerrados ou de espaços em que exista o uso de água (exemplos: instalações sanitárias, cozinhas, lavandaria) devem garantir boa aderência mesmo na presença de humidade ou água.	X		
l) Os revestimentos de piso de espaços não encerrados ou de espaços em que exista o uso de água (exemplos: instalações sanitárias, cozinhas, lavandaria) devem ter boas qualidades de drenagem superficial e de secagem.	X		
m) Os revestimentos de piso de espaços não encerrados ou de espaços em que exista o uso de água (exemplos: instalações sanitárias, cozinhas, lavandaria) devem ter uma inclinação compreendida entre 0,5% e 2% no sentido de escoamento das águas.	X		
Capítulo 12H – Percurso Acessível – Ressaltos no piso			
a) As mudanças de nível abruptas devem ser evitadas (exemplos: ressaltos de soleira, batentes de portas, desníveis no piso, alteração do material de revestimento, degraus, tampas de caixas de inspeção e visita).	X		
b) Se existirem mudanças de nível, devem ter um tratamento adequado com uma altura não superior a 0,005 m, podem ser verticais e sem tratamento do bordo.			X
c) Se existirem mudanças de nível, devem ter um tratamento adequado com uma altura não superior a 0,02 m, podem ser verticais com o bordo boleado ou chanfrado com uma inclinação não superior a 50%.			X
d) Se existirem mudanças de nível, devem ter um tratamento adequado com uma altura superior a 0,02 m, devem ser vencidas por uma rampa ou por um dispositivo mecânico de elevação.			X

Capítulo 12I – Percurso Acessível – Portas			
a) Os vãos de porta devem possuir uma largura útil não inferior a 0,77 m, medida entre a face da folha da porta quando aberta e o batente ou guarnição do lado oposto; se a porta for de batente ou pivotante, deve considerar-se a porta na posição aberta a 90°.	X		
b) Os vãos de porta devem ter uma altura útil de passagem não inferior a 2 m.	X		
c) Os vãos de porta cujas ombreiras ou paredes adjacentes tenham uma profundidade superior a 0,6 m devem satisfazer o especificado na alínea a) do Capítulo 12C.	X		
d) Podem existir portas giratórias, molinetes ou torniquetes se existir uma porta ou passagem acessível, alternativa, contígua e em uso.			X
e) Se existirem portas com duas folhas operadas independentemente, pelo menos uma delas deve satisfazer o especificado na alínea a) do Capítulo 12I	X		

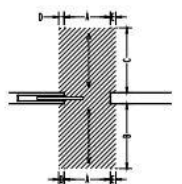
f) As portas devem possuir zonas de manobra desobstruídas e de nível com dimensões que satisfaçam o definido em seguida:

Porta de batente



A	IV	0,80	m
B	IV	1,10	m
C	IV	1,40	m
D	IV	0,10	m
E	IV	0,30	m
F	IV	0,15	m

Porta de correr



A	IV	0,80	m
B	IV	1,10	m
C	IV	1,10	m
D	IV	0,10	m
E	IV	0,10	m

Figura 11: Dimensões das portas

g) Se nas portas existirem ressaltos de piso, calhas elevadas, batentes ou soleiras, não devem ter uma altura, medida relativamente ao piso adjacente, superior a 0,02 m.

h) Os puxadores, as fechaduras, os trincos e outros dispositivos de operação das portas devem oferecer uma resistência mínima e ter uma forma fácil de agarrar com uma mão e que não requeira uma preensão firme ou rodar o pulso; os puxadores em forma de maçaneta não devem ser utilizados.

i) Os dispositivos de operação das portas devem estar a uma altura do piso compreendida entre 0,8 m e 1,1 m e estar a uma distância do bordo exterior da porta não inferior a 0,05 m.

X

X


X

X

j) Em portas de batente deve ser prevista a possibilidade de montar uma barra horizontal fixa a uma altura do piso compreendida entre 0,8 m e 1,1 m e com uma extensão não inferior a 0,25 m.	X		
k) Se as portas forem de correr, o sistema de operação deve estar exposto e ser utilizável de ambos os lados, mesmo quando estão totalmente abertas.	X		
l) A força necessária para operar as portas interiores, puxando ou empurrando, não deve ser superior a 22 N, exceto no caso de portas de segurança contra incêndio, em que pode ser necessária uma força superior.			X
m) As portas e as paredes com grandes superfícies envidraçadas devem ter marcas de segurança que as tornem bem visíveis, situadas a uma altura do piso compreendida entre 1,2 m e 1,5 m.	X		
Capítulo 12J – Percurso Acessível – Portas de movimento automático			
a) As portas podem ter dispositivos de fecho automático, desde que estes permitam controlar a velocidade de fecho.			X
b) Podem ser utilizadas portas de movimento automático, ativadas por detectores de movimento ou por dispositivos de operação (exemplos: tapete ou interruptores).			X
c) As portas de movimento automático devem ter corrimãos de proteção, possuir sensores horizontais ou verticais e estar programadas para permanecer totalmente abertas até a zona de passagem estar totalmente desimpedida.			X
Capítulo 12K – Percurso Acessível – Corrimãos e barras de apoio			
a) Os corrimãos e as barras de apoio devem ter um diâmetro ou largura das superfícies de preensão compreendido entre 0,035 m e 0,05 m, ou ter uma forma que proporcione uma superfície de preensão equivalente.			X
b) Se os corrimãos ou as barras de apoio estiverem colocados junto de uma parede ou dos suportes, o espaço entre o elemento e qualquer superfície adjacente não deve ser inferior a 0,035 m.			X

c) Se os corrimãos ou as barras de apoio estiverem colocados em planos recuados relativamente à face das paredes, a profundidade do recuo não deve ser superior a 0,08 m e o espaço livre acima do topo superior do corrimão não deve ser inferior a 0,3 m.			X
d) Os corrimãos, as barras de apoio e as paredes adjacentes não devem possuir superfícies abrasivas, extremidades projetadas perigosas ou arestas vivas.			X
e) Os elementos preênsos dos corrimãos e das barras de apoio não devem rodar dentro dos suportes, ser interrompidos pelos suportes ou outras obstruções ou ter um traçado ou materiais que dificultem ou impeçam o deslizamento da mão.			X
f) Os corrimãos e as barras de apoio devem possuir uma resistência mecânica adequada às solicitações previsíveis e devem ser fixos a superfícies rígidas e estáveis.			X
Capítulo 12L – Percurso Acessível – Comandos e controlos			
a) Os comandos e controlos (exemplos: botões, teclas e outros elementos similares) devem estar situados de modo que exista uma zona livre para operação que satisfaça o especificado no Capítulo 12A			X
b) Os comandos e controlos (exemplos: botões, teclas e outros elementos similares) devem estar a uma altura, medida entre o nível do piso e o eixo do comando, que satisfaça o especificado no Capítulo 12B			X
c) Os comandos e controlos (exemplos: botões, teclas e outros elementos similares) devem ter uma forma fácil de agarrar com uma mão e que não requeira uma preensão firme ou rodar o pulso.			X
d) Os comandos e controlos (exemplos: botões, teclas e outros elementos similares) devem poder ser operados sem ser requerida uma força superior a 22 N.			X
e) Os comandos e controlos (exemplos: botões, teclas e outros elementos similares) devem ter pelo menos uma das suas dimensões não inferior a 0,02 m.			X

f) Os botões de campainha, os comutadores de luz e os botões do sistema de comando dos ascensores e plataformas elevatórias devem ser indicados por dispositivo luminoso de presença e possuir identificação táctil (exemplos: em alto-relevo ou em braille).			X
g) Os sistemas de comando dos ascensores e das plataformas elevatórias não devem estar trancados nem dependentes de qualquer tipo de chave ou cartão.			X
h) Podem existir comandos e controlos que não satisfaçam o especificado nesta secção se as características dos equipamentos assim o determinarem ou se os sistemas eléctricos, de comunicações ou outros não forem para uso dos utentes.			X
Capítulo 12M – Percurso Acessível – Elementos vegetais			
a) As caldeiras das árvores existentes nos percursos acessíveis e situadas ao nível do piso devem ser revestidas por grelhas de proteção ou devem estar assinaladas com um separador com uma altura não inferior a 0,3 m que permita a sua identificação por pessoas com deficiência visual.			X
b) As grelhas de revestimento das caldeiras das árvores de percursos acessíveis devem possuir características de resistência mecânica e fixação que inviabilizem a remoção ou a destruição por ações de vandalismo, bem como satisfazer o especificado na alínea g) do Capítulo 12G.			X
c) Nas áreas adjacentes aos percursos acessíveis não devem ser utilizados elementos vegetais com as seguintes características: com espinhos ou que apresentem elementos contundentes; produtoras de substâncias tóxicas; que desprendam muitas folhas, flores, frutos ou substâncias que tornem o piso escorregadio, ou cujas raízes possam danificar o piso.			X
d) Os elementos da vegetação (exemplos: ramos pendentes de árvores, galhos projetados de arbustos) e suas proteções (exemplos: muretes, orlas, grades) não devem interferir com os percursos acessíveis, satisfazendo para o efeito o especificado nos Capítulos 12E e 12F.			X

Capítulo 12N – Percurso Acessível – Sinalização e orientação			
a) Deve existir sinalização que identifique e direcione os utentes para entradas/saídas acessíveis, percursos acessíveis, lugares de estacionamento reservados para pessoas com mobilidade condicionada e instalações sanitárias de utilização geral acessíveis.	X		
b) Caso um percurso não seja acessível, a sinalização deve indicá-lo.			X
c) O símbolo internacional de acessibilidade consiste numa figura estilizada de uma pessoa em cadeira de rodas, conforme indicado em seguida: 			X
d) Se existirem obras nos percursos acessíveis que prejudiquem as condições de acessibilidade definidas, deve ser salvaguardada a integridade das pessoas pela colocação de barreiras devidamente sinalizadas por avisos, cores contrastantes e iluminação noturna.			X
e) Para assegurar a legibilidade a sinalização deve estar localizada de modo a ser facilmente vista, lida e entendida por um utente de pé ou sentado.	X		
f) Para assegurar a legibilidade a sinalização deve ter uma superfície antirreflexo.	X		
g) Para assegurar a legibilidade a sinalização deve possuir caracteres e símbolos com cores que contrastem com o fundo.	X		
h) Para assegurar a legibilidade a sinalização deve conter caracteres ou símbolos que proporcionem o adequado entendimento da mensagem.	X		
i) Nos edifícios, a identificação do número do piso deve ser por um número arábico.			X

<p>j) Nos edifícios, a identificação do número do piso deve estar colocada centrada a uma altura do piso de 1,5 m, numa parede do patamar das escadas ou, se existir uma porta de acesso às escadas, do lado do puxador a uma distância da ombreira não superior a 0,3 m.</p>			X
<p>k) Nos edifícios, a identificação do número do piso deve utilizar caracteres com uma altura não inferior a 0,06 m, salientes do suporte entre 0,005 m e 0,007 m, espessos (tipo negrito) e de cor contrastante com o fundo onde são aplicados.</p>			X

CIRCULAÇÃO E LAY-OUT ⁱⁱⁱ	OBEDECE	NÃO OBEDECE	NÃO APLICÁVEL
Capítulo 1 – Espaço para refeições			

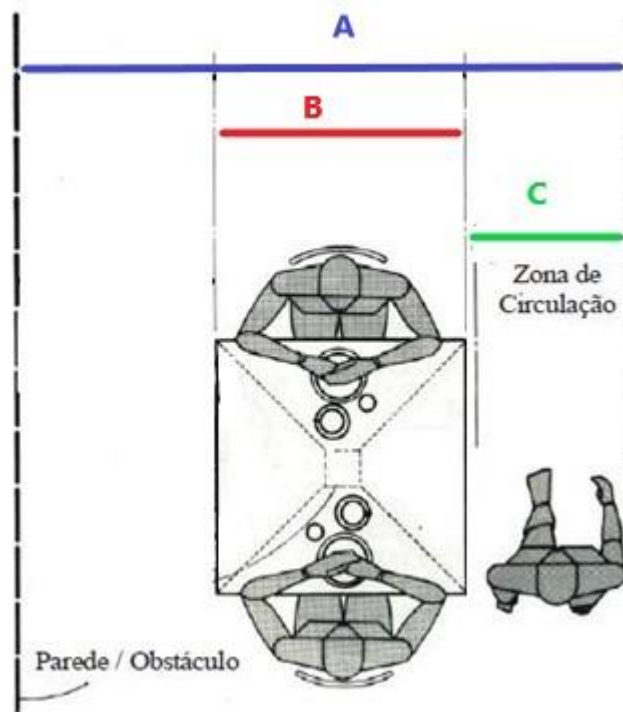


Figura 13: Mesa de refeição para duas pessoas (80 cm x 70 cm)

Intervalo A \geq 220 cm	X		
Intervalo B \geq 70 cm	X		
Intervalo C tem \geq 75 cm	X		

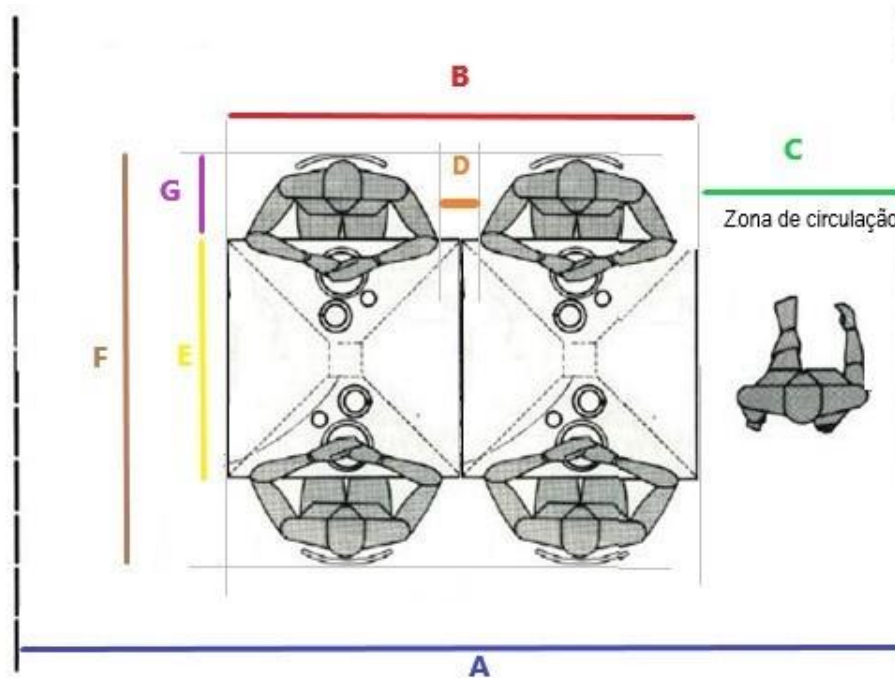


Figura 14: Mesa retangular de refeição para quatro pessoas (160 cm x 80 cm)

Intervalo A \geq 310 cm	X		
Intervalo B \geq 160 cm	X		
Intervalo C \geq 75 cm	X		
Intervalo D \geq 20 cm	X		
Intervalo E \geq 80 cm	X		
Intervalo F \geq 180 cm	X		
Intervalo G \geq 50 cm	X		

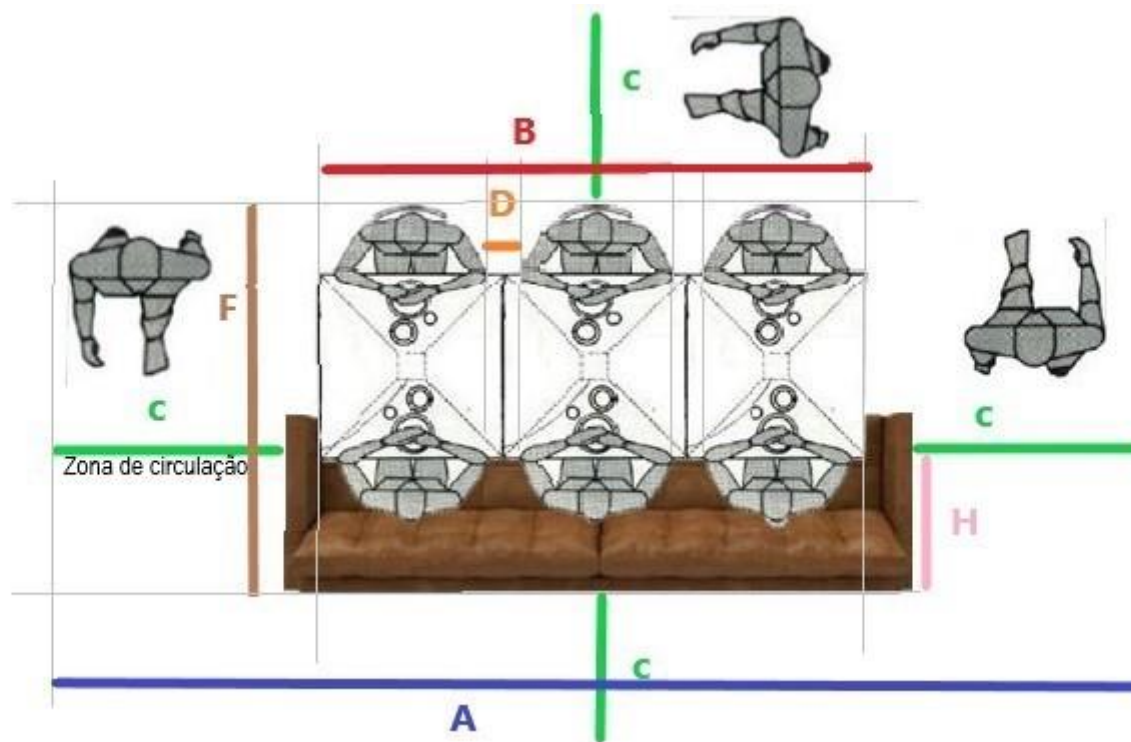


Figura 15: Mesa retangular de refeição para seis pessoas (180 cm x 80 cm)

Intervalo A \geq 330 cm	X		
Intervalo B \geq 180 cm	X		
Intervalo C \geq 75 cm	X		
Intervalo D \geq 20 cm	X		
Intervalo F \geq 200 cm	X		
Intervalo H \geq 70 cm	X		

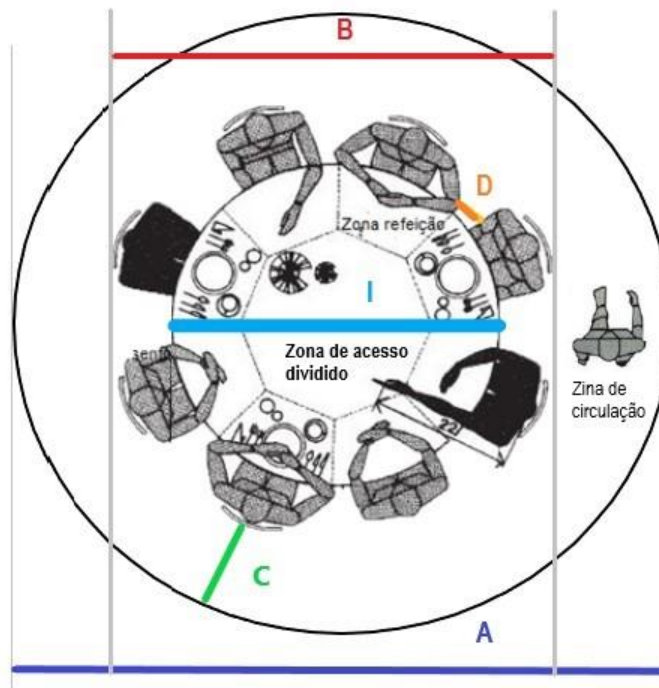


Figura 16: Mesa redonda de refeição para oito pessoas – Diâmetro: 183 cm

Intervalo A \geq 430 cm	X		
Intervalo B \geq 280 cm	X		
Intervalo C \geq 75 cm	X		
Intervalo D \geq 20 cm	X		
Intervalo I \geq 180 cm	X		

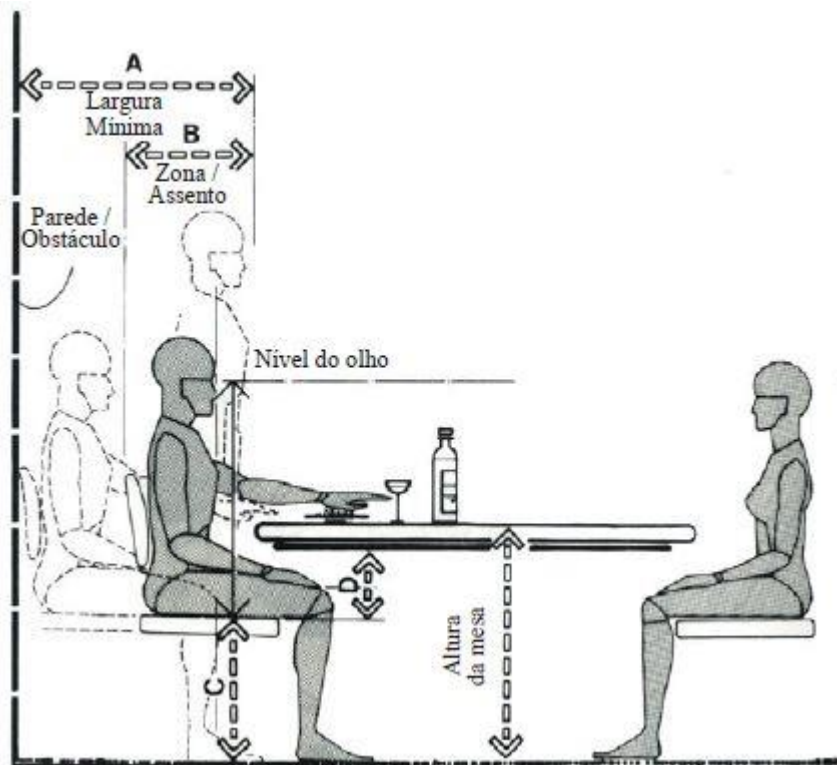


Figura 19: Largura mínima para utilização da cadeira

Intervalo A \geq 70 cm	X		
Intervalo B \geq 50 cm	X		
Intervalo C \geq 45 cm	X		
Intervalo D \geq 17 cm	X		
Altura da mesa \geq 70 cm	X		

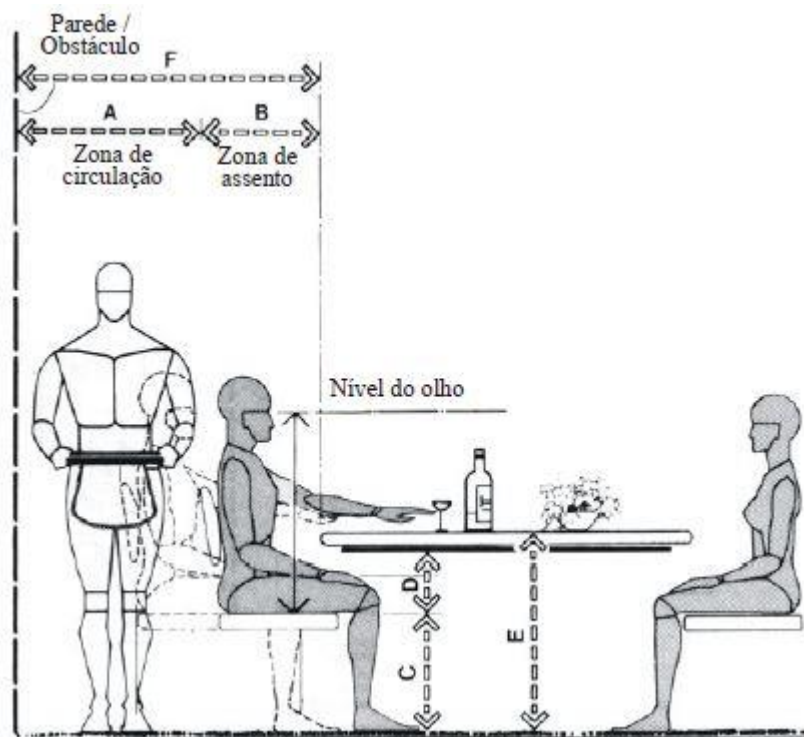


Figura 20: Largura mínima atrás da cadeira

Intervalo A \geq 75 cm	X		
Intervalo B \geq 50 cm	X		
Intervalo C \geq 45 cm	X		
Intervalo D \geq 17 cm	X		
Intervalo E \geq 70 cm	X		
Intervalo F \geq 125 cm	X		

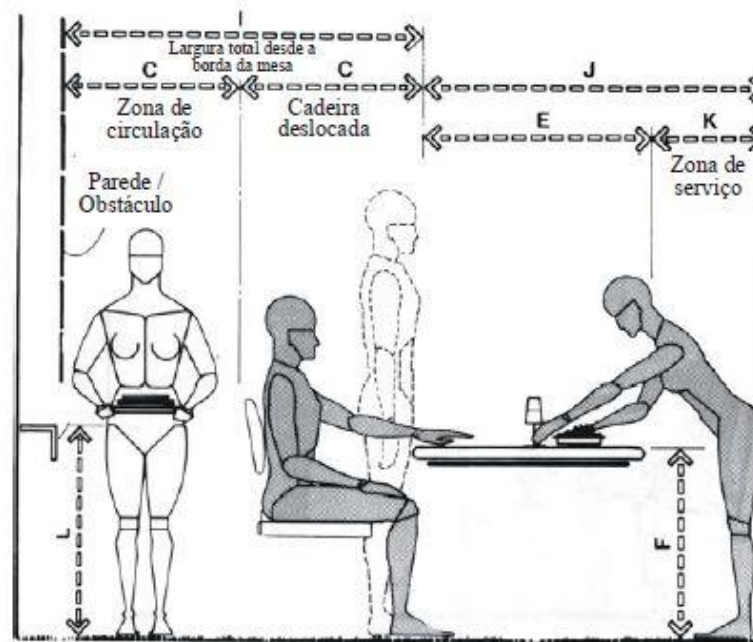


Figura 21: Largura mínima cadeira afastada da mesa

Intervalo C (Zona de circulação) ≥ 75 cm	X		
Intervalo C (Cadeira deslocada) ≥ 70 cm	X		
Intervalo E ≥ 80 cm	X		
Intervalo F ≥ 70 cm	X		
Intervalo I ≥ 145 cm	X		
Intervalo J ≥ 115 cm	X		
Intervalo K ≥ 35 cm	X		
Intervalo L ≥ 80 cm	X		

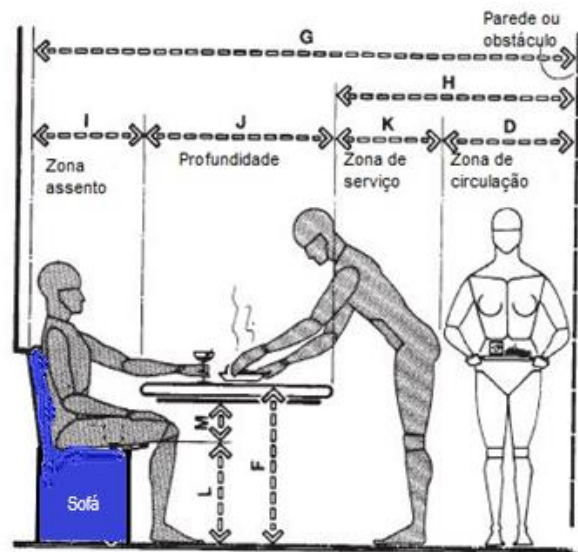


Figura 22: Utilização de sofá, larguras de serviço e de circulação

Intervalo D \geq 75 cm	X		
Intervalo F \geq 70 cm	X		
Intervalo G \geq 260 cm	X		
Intervalo H \geq 145 cm	X		
Intervalo I \geq 70 cm	X		
Intervalo J \geq 80 cm	X		
Intervalo K \geq 35 cm	X		
Intervalo L \geq 45 cm	X		
Intervalo M \geq 17 cm	X		

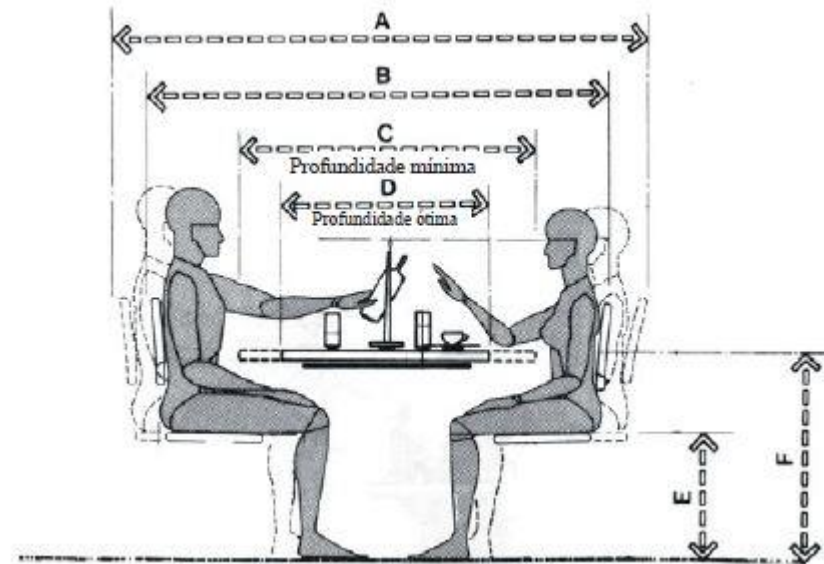


Figura 23: Espaço compreendido entre pessoas em posição frontal

Intervalo A ≥ 210 cm e ≤ 230	X		
Intervalo B ≥ 170 cm e ≤ 190 cm	X		
Intervalo C ≥ 81 cm e ≤ 90 cm	X		
Intervalo D ≥ 70 cm e ≤ 80 cm	X		
Intervalo E ≥ 45 cm	X		
Intervalo F ≥ 70 cm	X		

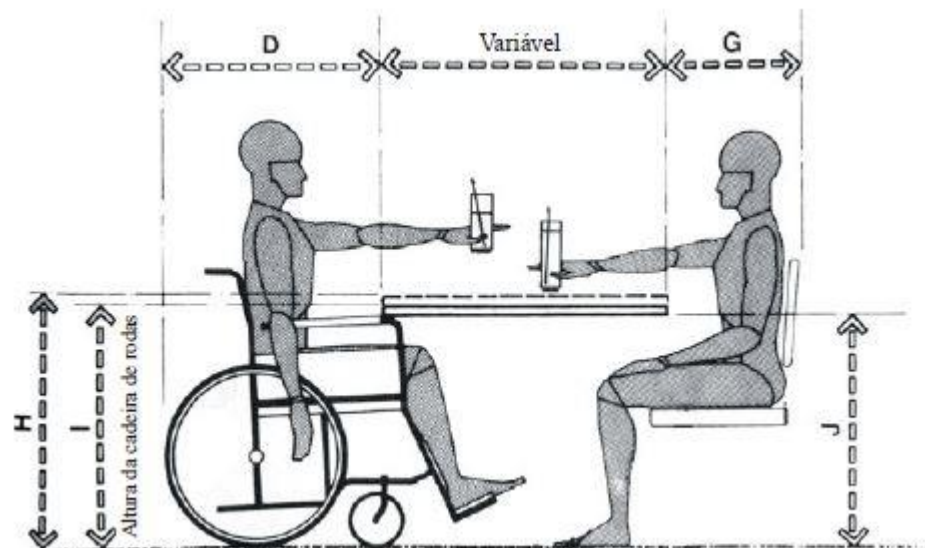


Figura 24: Altura da mesa adequada a cadeira de rodas

Intervalo D \geq 50 cm e \leq 70 cm	X		
Intervalo G \geq 50 cm	X		
Intervalo H \geq 65 cm e \leq 75 cm	X		
Intervalo I \geq 62 cm e \leq 72 cm	X		
Intervalo J \geq 70 cm	X		

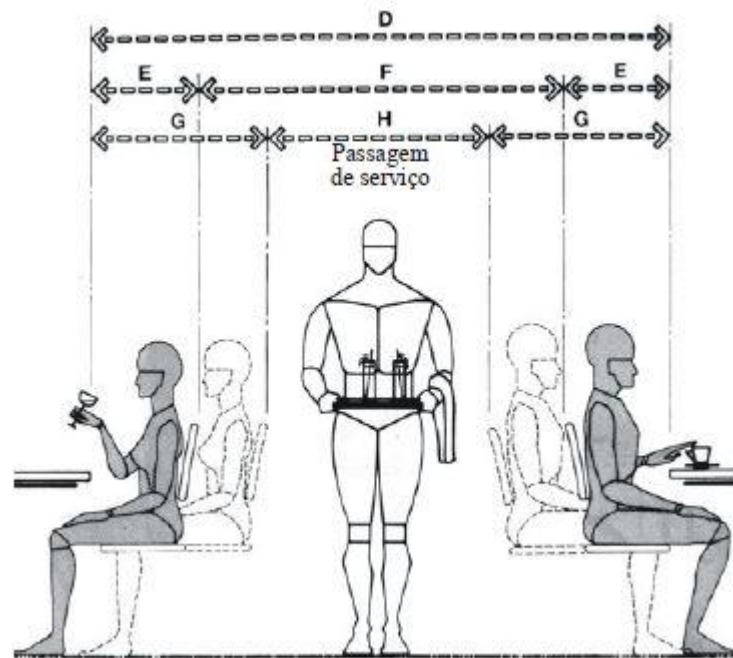


Figura 25: Largura da passagem de serviço entre duas cadeiras

Intervalo D \geq 215 cm	X		
Intervalo E \geq 50 cm	X		
Intervalo F \geq 115 cm	X		
Intervalo G \geq 70 cm	X		
Intervalo H \geq 75 cm	X		

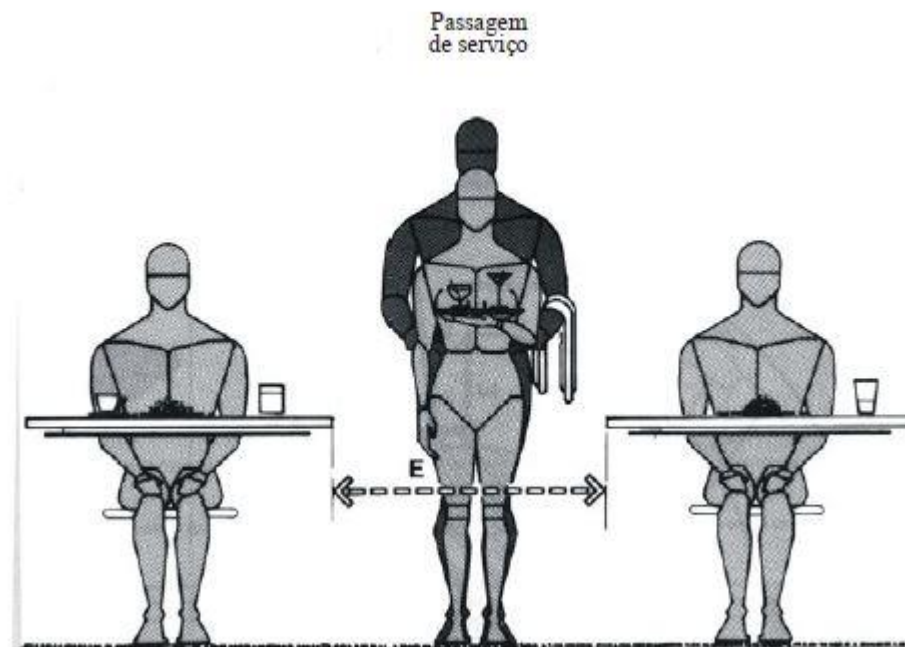


Figura 26: Largura da passagem de serviço entre duas mesas

Intervalo $E \geq 75$ cm

X

ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL	SIM	NÃO	NÃO APLICÁVEL
As plataformas digitais possuem audioguia	X		
As plataformas digitais possuem vídeoguia	X		
As plataformas digitais possuem audiodescrição		X	
As plataformas digitais possuem todos os vídeos legendados		X	
As plataformas digitais possuem interpretação em Língua Gestual Portuguesa	X		
O espaço possui identificações em braille		X	
O espaço possui identificações em letras ampliadas		X	
O espaço possui identificações com contraste		X	
O espaço possui iluminação direcionada	X		
Existe um intérprete de Língua Gestual Portuguesa ou com alguma formação		X	
Existe um intérprete de Língua Gestual Portuguesa tátil ou com alguma formação		X	
O <i>site</i> está adaptado para pessoas com deficiência visual	X		
O <i>site</i> está adaptado para surdos	X		
As redes sociais possuem imagens com descrição		X	

ACESSIBILIDADE ATITUDINAL	SIM	NÃO	NÃO APLICÁVEL
Existe capacitação e sensibilização dos gestores para as questões de acessibilidade para todas as pessoas.	X		
Existe capacitação e sensibilização da equipa administrativa para as questões de acessibilidade para todas as pessoas.	X		
Existe capacitação e sensibilização da equipa de recepção para as questões de acessibilidade para todas as pessoas.	X		
Existe oferta de formação em Língua Gestual Portuguesa.		X	
Existe oferta de formação em Braille.		X	
Existe oferta de formação em Audiodescrição.		X	
Existe oferta de formação em acessibilidade arquitetónica.	X		

ACESSIBILIDADE PROGRAMÁTICA	SIM	NÃO	NÃO APLICÁVEL
Segue orientações descritas em leis, normas, decretos e acordos sobre acessibilidade, vigentes no país	X		
Baseia-se na igualdade de oportunidades entre todos	X		
O Regulamento Interno norteia para a inexistência de barreiras, a disseminação e consciencialização dos direitos de produção de bens culturais para todas as pessoas	X		

ACESSIBILIDADE INSTRUMENTAL	SIM	NÃO	NÃO APLICÁVEL
Existem utensílios de refeição adaptados a pessoas com deficiência (ex. talheres)	X		
Existe ementa em braille	X		
Existe ementa em letra aumentada	X		
Existe ementa com símbolos pictográficos	X		
Existe ementa em diversas línguas	X		
Existem produtos de apoio para o teclado do pagamento com multibanco que facilitam o acesso aos utilizadores com pouca coordenação motora e/ou mobilidade reduzida			X
Existe mediação de profissionais aptos a prestar auxílio, quando necessário	X		

ⁱ Adaptação da grelha de análise de acessibilidades validada por:

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). Retirado de:

https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/2914/1/07_Dilma_Negreiros_novembro_2017.pdf

ⁱⁱ Segundo o Decreto-Lei n.º163/2006 do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social (2006). Diário da República: Série I, n.º 152/2006. Retirado de:

<https://dre.pt/web/guest/legislacao-consolidada/-/lc/108253479/view?q=decreto-lei+163%2F2006>

ⁱⁱⁱ Adaptação da grelha de análise de acordo com os estudos de:

Panero, J. & Zelnik, M. (s.d.). *Las dimensiones humanas en los espacios interiores – Estándares antropométricos*. Retirado de:

https://www.academia.edu/35335616/Panero_y_Zelnik_-_LAS_DIMENSIONES_HUMANAS_EN_ESPACIOS_INTERIORES.pdf

ANEXO 3 – TRANSCRIÇÃO DO FOCUS GROUP

Investigador: Boa noite a todos e muito obrigado por terem aceitado o meu convite para jantar e mais concretamente para esta investigação. Vou fazer algumas questões, para serem discutidas por todos. Não preciso que respondam por uma ordem fixa... pretendo que seja uma discussão/debate. Desde que saíram do carro até a porta de entrada do restaurante, sentiram alguma dificuldade? Se sim, qual/quais?

Pessoa com deficiência motora: Pela positiva, a sinalética no estacionamento para pessoas com mobilidade reduzida está muito bem identificada, com a rampa de acesso impecável, com uma inclinação espetacular. Para mim está tudo a 100%.

Pessoa com deficiência auditiva: Para mim não houve dificuldade nenhuma. Não tenho nada a assinalar.

Pessoa com deficiência visual: Tive inicialmente algum medo... talvez porque não estava a visualizar o que tinha à minha frente e como tal fui sempre a medo tentando descobrir o que tinha à minha frente. Tinha medo que existisse um degrau. Mas até entrar no restaurante apenas havia um pequeno ressalto que não foi difícil de contornar, muito pelo contrário. A entrada parece-me bastante ampla e o restaurante é muito grande. Mas é óbvio que, para irmos até uma mesa específica, é necessário sempre ajuda. Para concluir, não foi nada difícil entrar no restaurante, pois não há degraus, salvo o pequeno ressalto que não é difícil de contornar, nem com bengala nem se viermos com alguém a conduzir-nos. O medo que tive é por ser um sítio para mim desconhecido, pois não estava a visualizar o que tinha à frente, mas não está relacionado com as acessibilidades físicas do restaurante.

Pessoa com perturbações do desenvolvimento intelectual: Não tive qualquer dificuldade.

Investigador: A casa de banho apresenta todas as acessibilidades de que necessitaram?

Pessoa com deficiência auditiva: Não vi nenhuma sinalética a indicar a casa de banho. Estive a ver e não encontrei nenhuma, por isso perguntei a um funcionário. Perguntei onde se lavam as mãos e ele explicou-me onde era a casa de banho.

Pessoa com deficiência intelectual e desenvolvimental: A iluminação era fraca. A casa de banho estava adaptada. Indo sozinha à casa de banho e querendo colocar o lixo no caixote do lixo, sem ajuda, era impossível fazê-lo sozinha... é preciso um caixote do lixo que abra por exemplo com sensor.

Investigador: Conseguiram deslocar-se autonomamente desde a porta de entrada até à mesa da refeição?

Pessoa com perturbações do desenvolvimento intelectual: Tive ajuda de uma funcionária.

Pessoa com deficiência motora: No meu caso, não tive qualquer dificuldade. Mesmo que não soubesse onde era a mesa tive logo uma funcionária que me indicou onde ficava a mesa. Também nesta situação tudo correu muito bem sem qualquer problema. Não há qualquer dificuldade de circular entre mesas. Há bastante espaço entre elas.

Pessoa com deficiência visual: Eu quando entrei no restaurante fiquei algum tempo perdida. Não sabia muito bem para onde é que tinha que ir e guiei-me pelo som das pessoas e fui avançando cautelosamente. Tive que esperar algum tempo até que uma funcionária viesse ter comigo para me acompanhar. Agarrei-me ao braço da funcionária para ser mais fácil... eu é que lhe pedi o braço, pois era mais fácil do que estar a segui-la com a bengala. É mais prático! Recolhi a bengala e agarrei-lhe o braço. Fui eu quem tomou a iniciativa. Eu disse: “dê-me o seu bracinho”. Pareceu-me que ela sabia para que mesa eu vinha, apesar de eu lhe ter dito que queria ir para a mesa reservada em nome de Luís Vicente.

Investigador: Informe-me a respeito do restaurante no momento da reserva que viriam pessoas com deficiência, mas apenas referi que viriam duas pessoas em cadeira de rodas por uma questão de logística. Ao ver-te com a bengala provavelmente associou-te à minha reserva.

Pessoa com deficiência visual: De qualquer forma fiz questão de informar que vinha para a mesa reservada em teu nome.

Pessoa com deficiência auditiva: Quando cheguei à entrada disse que queria ir para uma mesa. A senhora perguntou-me algo e eu disse: eu não ouço. Ela disse 5. Eu disse 5? Sim somos capazes de ser cinco. Talvez sejamos 5 pessoas. E depois dirigiu-se para

uma mesa de 5 pessoas. Eu disse-lhe “não, não... Não é para 5 pessoas, é aquela mesa ali. Ela depois lá entendeu que era para esta mesa.

Investigador: Eu estava a observar e reparei que ela o levou para uma nova mesa.

Pessoa com deficiência auditiva: Eu não percebi porque é que ela disse 5 pessoas. Ela assumiu logo 5 pessoas. Nós somos 6. Não sei porque é que ela assumiu as cinco pessoas.

Investigador: A funcionária que vos recebeu foi ter com a dona do restaurante, que por sua vez foi preparar uma mesa para vocês. E elas supuseram que eram 5 pessoas no total.

Pessoa com deficiência auditiva: Pois, ela disse 5 e eu pensei que se calhar somos cinco. Continuo sem perceber porque é que ela disse cinco. E depois dirigiu-nos para a outra mesa e eu disse “não, não é esta”.

Pessoa com deficiência visual: Gostava apenas de frisar que a funcionária indicou-me a cadeira, quando cheguei à mesa.

Investigador: Relativamente ao Pessoa com deficiência auditiva, penso que tudo terminou bem, pois a funcionária apercebeu-se que era para esta mesa e encaminhou-o.

Pessoa com deficiência auditiva: Sim, quando eu referi que não era aquela mesa, ela percebeu logo que era para esta mesa.

Investigador: À minha próxima questão, vocês já responderam. A pergunta era: foram acompanhados à mesa por um funcionário? Todos responderam que sim. Confirmam?

Todos: Sim.

Investigador: A próxima questão é sobre comunicação. Como classificam o atendimento do/a funcionário/a que vos acompanhou desde a entrada até à mesa? Conseguiram comunicar de forma a que ambos compreendessem as mensagens?

Pessoa com deficiência visual: A senhora que me acompanhou, em termos de atitude foi muito profissional e muito simpática. Meteu conversa comigo, perguntou-me se já tinha vindo a este restaurante, bem... durante todo o caminho não viemos de boca fechada. Ela conversou, eu conversei... conversa de circunstância. Quando chegámos à mesa ela indicou-me a cadeira e disse-me que se eu precisasse de alguma coisa, para eu dizer. Estivemos sempre a conversar... não foi algo do género “boa noite... dê-me um braço e eu encaminho-a”.

Investigador: Pelas tuas palavras depreendo que houve um atendimento muito adequado. Estou certo?

Pessoa com deficiência visual: Sim foi um ótimo atendimento, muito personalizado. A senhora quis saber se eu já tinha cá tinha vindo... fomos conversando as duas informalmente.

Investigador: Aproveitando todas essas informações faço-te mais uma questão: Sentiste algum tratamento diferenciado por seres uma pessoa com deficiência?

Pessoa com deficiência visual: Não, não senti. Simplesmente, se eu não fosse uma pessoa com deficiência, ela provavelmente não me indicava a cadeira, só isso. Provavelmente não o faria. Mas isto foi muito positivo.

Investigador: Claro que sim.

Pessoa com deficiência visual: Desde o início do percurso até aqui não me falou na questão da deficiência, O que é ótimo, pois não se deve fazer isso... tivemos uma conversa normal de cliente para empregada de restaurante. Não houve nenhum tipo de “olhe, cuidado” ou “cuidado aqui” ou “está aqui uma mesa”... não, fomos sempre ao lado uma da outra, eu dei-lhe o braço... foi muito bem.

Investigador: Fizeste um percurso confortável, sem medos...

Pessoa com deficiência visual: Sim, sem medos. Esteve mesmo muito bem.

Investigador: Pessoa com perturbações do desenvolvimento intelectual, queres responder-me às duas questões, por favor? Como foi o atendimento da funcionária na tua opinião?

Pessoa com perturbações do desenvolvimento intelectual: Foi bom... ajudou-me a vir até aqui.

Investigador: Como foi a comunicação? Compreendeste sempre a senhora? Ela compreendeu-te?

Pessoa com perturbações do desenvolvimento intelectual: Eu percebi-a, mas ela não me entendeu a mim.

Investigador: Sentiste algum comportamento diferente na funcionária por seres pessoa com deficiência?

Pessoa com perturbações do desenvolvimento intelectual: Não, tudo normal.

Investigador: Sentiste-te segura no percurso?

Pessoa com perturbações do desenvolvimento intelectual: Sim.

Investigador: Pessoa com deficiência motora, como foi a comunicação entre si e a funcionária?

Pessoa com deficiência motora: A funcionária que acompanhou a Pessoa com deficiência visual à mesa foi ao meu encontro, acompanhou-me até à mesa e uma vez que eu ando em cadeira de rodas, retirou a cadeira na mesa e abriu espaço mais do que suficiente para eu poder entrar. Mais não podia fazer.

Investigador: O Pessoa com deficiência motora veio até à mesa de forma autónoma?

Pessoa com deficiência motora: Exatamente.

Investigador: Considera então que foi um bom atendimento por parte da funcionária?

Pessoa com deficiência motora: Sim, sim... Quando me encontrou veio ao meu lado, encaminhou-me até à mesa e retirou a cadeira que estava neste lugar.

Investigador: E para si, Pessoa com deficiência auditiva, como classifica o atendimento do funcionário?

Pessoa com deficiência auditiva: O problema mesmo é a máscara. Encaminhou-nos para a mesa que afinal não era a mesa indicada, mas depois trouxe-nos para aqui e viemos atrás dela.

Investigador: Como foi a comunicação entre vós?

Pessoa com deficiência auditiva: Eu indiquei-lhe que não ouvia e ela disse logo “cinco” e disse para eu esperar... veio aqui à procura de qualquer coisa e falar com alguém, depois chamou-nos e fomos para uma mesa de cinco pessoas. Eu indiquei-lhe que não era aquela e depois ela entendeu qual a mesa correta.

Investigador: Foi abordado por algum funcionário que interpretasse Língua Gestual Portuguesa?

Pessoa com deficiência auditiva: Não, não vi aqui ninguém que soubesse. Gesticulam e apontam, mas Língua Gestual Portuguesa não vi ninguém que soubesse.

Investigador: Estou a fazer esta questão, pois fui informado que existia um funcionário que sabia Língua Gestual Portuguesa.

Pessoa com deficiência auditiva: Eu disse “sou surdo” e ficaram logo atrapalhados... percebi logo que ninguém iria conseguir comunicar comigo. Ela não interagiu logo comigo... ficou tipo em *suspense* e pediu-me para esperar.

Investigador: Sentiu algum tratamento diferente por parte da funcionária que o encaminhou à mesa, por ser surdo?

Pessoa com deficiência auditiva: Que eu me apercebesse, não. De facto, há pessoas que ficam um bocado atrapalhadas e chamam outra pessoa para vir falar connosco... às vezes despacham para o outro... isso acontece muitas vezes, mas aqui não me apercebi disso.

Investigador: Sentiu-se confortável no percurso desde a entrada até à mesa?

Pessoa com deficiência auditiva: Sim, não houve problema. Deveriam colocar o nome da pessoa que reserva, em cima da mesa. Se estiver algo escrito com o nome da pessoa que reserva, seria mais fácil... assim via na mesa e indicava se estava correto ou não. Mesmo que uma funcionária me acompanhe à mesa, eu fico na dúvida se será a mesa correta.

Investigador: Algum de vós se sentiu observado/comentado por funcionários ou clientes do restaurante?

Pessoa com deficiência motora: No que me diz respeito a mim, acho que não. Senti-me completamente normalíssimo.

Pessoa com deficiência visual: Eu não... não quer dizer que não tenha havido, mas eu não me apercebi de nada.

Pessoa com perturbações do desenvolvimento intelectual: Eu não me apercebi de nada.

Pessoa com deficiência auditiva: Não, não... nada. Tudo normal. Visualmente repararia logo, mas não.

Pessoa com deficiência motora: Aqui nesta mesa só conseguem identificar quem está em cadeira de rodas, mas mesmo assim não ouvi nada. Nem de funcionários, nem de clientes... absolutamente nada.

Investigador: Durante toda a refeição, sentiram-se confortáveis à mesa?

Pessoa com deficiência motora: Foi tudo do melhor.

Pessoa com deficiência visual: Muito espaço entre as pessoas e muito espaço para fazer a refeição.

Pessoa com perturbações do desenvolvimento intelectual: O prato raso devia ser mesmo raso e não côncavo. O copo era muito largo e muito grande.

Pessoa com deficiência auditiva: Devias ter pedido para trocar, mas eles deviam ter percebido que deveriam trocar, principalmente o prato. Era visível que o prato não era adequado.

Investigador: E o Pessoa com deficiência auditiva, sentiu-se confortável?

Pessoa com deficiência auditiva: Tudo ótimo... a cadeira é muito confortável e tenho muito espaço.

Pessoa com deficiência visual: A cadeira é mesmo confortável... não estou nada cansada de estar sentada.

Investigador: A altura da mesa é adequada?

Pessoa com deficiência motora: Para mim está muito boa... já fui a muitos restaurantes e às vezes batem os joelhos, muitas vezes... tenho que pôr os pés no chão para os joelhos entrarem por baixo da mesa, esta mesa está muito bem.

Pessoa com perturbações do desenvolvimento intelectual: Para mim está bem.

Pessoa com deficiência auditiva: Normal, tudo bem.

Pessoa com deficiência visual: Eu não encontro a perna da mesa...

Investigador: Penso que só tem uma perna no meio da mesa...

Pessoa com deficiência visual: Há aqui qualquer coisa em baixo... parece um estrado.

Investigador: É um estrado que suporta a perna... a única perna que é central.

Pessoa com deficiência visual: Não tem uma perna de cada lado, o que me parece muito bem.

Investigador: E o espaço para realizarem a vossa refeição é suficiente para vós?

Pessoa com deficiência motora: Era sim... completamente!

Pessoa com perturbações do desenvolvimento intelectual: Sim.

Pessoa com deficiência auditiva: Sim.

Pessoa com deficiência visual: Sim.

Investigador: Todos vós conseguiram fazer o pedido de forma autónoma?

Pessoa com perturbações do desenvolvimento intelectual: Eu precisei de ajuda, pois pedi-te ajuda para leres a ementa.

Pessoa com deficiência motora: Eu li e pedi o que me apetecia. Por vezes pedimos uma sugestão ao funcionário, mas não foi preciso porque estava tudo muito explícito.

Pessoa com deficiência visual: O facto da ementa estar em braille facilitou-me muito. Consegui ler toda a ementa e escolhi o que queria. Apenas perguntei uma ou outra coisa ao funcionário porque não sou entendida em cozinha.

Investigador: Mas foram questões que qualquer um faria, se não fosse entendido em cozinha, certo?

Pessoa com deficiência visual: Exatamente. Nada teve a ver com o braille. Fiz apenas questões devido à minha ignorância na confecção dos pratos.

Pessoa com deficiência auditiva: Para escolher o prato, tudo bem... foi só apontar. Na escolha da bebida é que houve algumas falhas: o funcionário apontava para a garrafa de água, apontava para o copo e eu não percebi. Eu estava a pedir vinho, mas não era vinho no copo... era uma garrafa... para todos. Foi só essa parte.

Investigador: Nas sobremesas também não houve dificuldade?

Pessoa com deficiência motora e Pessoa com deficiência visual: Não.

Pessoa com deficiência auditiva: Foi só escolher e apontar. Primeiro escolhi uma, mas reparei que havia algo que não gostava e ele acabou por sugerir outra e eu aceitei. Eu vi a imagem e depois li que tinha chocolate branco e eu não gosto de chocolate branco e então chamei-o e ele trouxe-me outra sobremesa.

Investigador: Ao lerem a ementa escrita, uma pessoa surda consegue entender tudo o que está escrito?

Pessoa com deficiência auditiva: Sim, percebi tudo. Quando as ementas não têm imagem pode enganar um bocadinho. Tendo a palavra e a imagem, torna-se mais fácil. A fotografia é essencial.

Investigador: Durante toda a refeição, consideram que o funcionário que nos atendeu, percebeu sempre a vossa mensagem e vocês também o entenderam sempre?

Pessoa com deficiência motora: O funcionário veio cá várias vezes a perguntar se estava tudo bem, se necessitávamos de alguma coisa, acho que ele foi bastante atencioso.

Pessoa com perturbações do desenvolvimento intelectual: Acho que ele entendeu sempre as mensagens.

Pessoa com deficiência visual: Manifestou interesse em ajudar. Pareceu-me uma pessoa bastante interessada e estava sempre disponível para responder a alguma questão que lhe era feita. Parecia um pouco nervoso e por vezes notava-se uma atitude de pouco à vontade... ou seja... não muito natural. Muitas vezes ria-se ou sorria para se mostrar mais natural, mas notava-se que era um sorriso de defesa. Reitero que era uma pessoa bastante disponível, foi muito interessado, sempre a perguntar se estava tudo bem, se precisávamos de mais alguma coisa... Muito disponível em qualquer questão que se fez, mesmo em relação ao prato que pedi... acho que não percebi que era fruta salteada e que era só na frigideira e de facto não era só na frigideira, mas como ele não é o cozinheiro talvez não conheça os pratos a fundo, mas pareceu-me muito disponível. Sempre me compreendeu e eu também o compreendi sempre.

Pessoa com deficiência auditiva: Ele perguntava muitas vezes se estava bom... vinha aqui muitas vezes, servia-nos mais bebida, perguntava sempre o que é que eu queria. Estava sempre a verificar se queríamos mais, colocava mais água... esteve bem. Avisei que não queria mais bebida e ele respeitou... tudo bem.

Investigador: Já conversámos também sobre as acessibilidades das ementas e já todos deram a vossa opinião e assim avançamos para outra questão, mas ainda sobre as ementas. Recebemos do funcionário a ementa em formato papel, mas pudemos também consultar a ementa em formato digital. Acabou por não ser utilizada esta última na escolha da ementa, uma vez que tivemos a possibilidade de realizar a nossa escolha na ementa “clássica”, pois a gestora do restaurante referiu que as mesmas não eram utilizadas desde março, devido à pandemia. Apesar do momento em que vivemos, não ser aconselhável a utilização deste tipo de ementas devido ao facto de passar por diversas mãos, fiz um pedido especial para esta investigação e foi-me garantido que poderíamos utilizar o formato papel e que o mesmo estava inutilizado há vários meses. Acho que foi muito importante utilizarmos estas ementas, pois é uma das várias acessibilidades que este restaurante adquiriu desde que inauguraram as novas instalações. Dito isto, gostaria de saber a vossa opinião sobre a forma como acedemos à ementa.

Pessoa com deficiência visual: Foi mesmo muito importante poder ler em braille a ementa e algo que me agradou bastante foi o facto de conseguir folhear o livro, sem que as páginas caíssem e perturbasse a leitura.

Pessoa com deficiência auditiva: Ementa bem construída e de fácil leitura.

Investigador: Pessoa com perturbações do desenvolvimento intelectual, para ti que não leste a ementa das refeições principais, mas tiveste a oportunidade de ler a ementa das sobremesas. Foi fácil para ti?

Pessoa com perturbações do desenvolvimento intelectual: Sim, foi muito fácil. As imagens ajudaram muito.

Pessoa com deficiência motora: Sem problema nenhum.

Investigador: Durante a refeição sentiram necessidade de algum produto de apoio ou outra qualquer acessibilidade para que a pudessem realizar sem qualquer obstáculo? Se sim, qual/quais?

Pessoa com deficiência visual: Eu pedi uma faca diferente, porque a que estava a utilizar era muito fininha e estava a ter dificuldade em cortar a carne. Pedi uma faca com um cabo mais grosso para ter um pouco mais de suporte e perceber melhor como estava a cortar a carne. Pedi a substituição e prontamente trouxeram outra e não tive mais problemas.

Pessoa com deficiência motora: Para mim estava tudo bem.

Pessoa com perturbações do desenvolvimento intelectual: O prato deveria ter sido substituído, porque era muito fundo e o copo muito grande.

Pessoa com deficiência auditiva: Também reparei que a Pessoa com deficiência visual estava a ter muitas dificuldades, porque o cabo é da mesma grossura da serrilha da faca. Para mim, não houve dificuldade nenhuma, consegui manusear corretamente.

Investigador: Antes e depois da refeição, alguns de vós foram à casa de banho. Durante o percurso da mesa para a casa de banho, ou vice-versa, sentiram-se observados ou comentados?

Pessoa com perturbações do desenvolvimento intelectual: Eu não.

Pessoa com deficiência auditiva: Que eu tivesse reparado, não. Quando cheguei à casa de banho, vi que a porta estava fechada, mas como faltam sinaléticas, fiquei na dúvida se estava na porta certa e voltei novamente a perguntar ao funcionário e ele disse-me que sim, que era a porta da casa de banho. Ele até me abriu a porta. Não está bem assinalado... devia ter uma sinalética a dizer onde é a casa de banho. O desenho está em bronze e não se entende o que é. Devia estar em branco ou a preto, numa cor que fosse acessível. Olhei para aquilo e não entendi nada e com a porta fechada, é mais difícil.

Investigador: Mas sentiu-se observado?

Pessoa com deficiência auditiva: Não, não reparei em nada... não estava a reparar nisso.

Investigador: Não vão efetuar o pagamento, mas mesmo assim quero fazer-vos uma pergunta: se tivessem que pagar o vosso jantar, qual era a melhor forma para o fazerem? Precisavam de alguma acessibilidade?

Pessoa com deficiência visual: Utilizava multibanco.

Investigador: E os terminais de multibanco portáteis estão acessíveis?

Pessoa com deficiência visual: Sim. Agora temos o *contactless*, dizem-me “podes por o cartão em cima”, eu ponho. Quando são mais de 50€, normalmente o funcionário coloca o cartão e dizem-me para confirmar no verde que, normalmente está sempre no mesmo sítio e para marcar os códigos, por norma, o teclado do multibanco, tal como muitos teclados dos telefones com teclas, o número 5 tem uma saliência e a partir desse número guiamo-nos no teclado.

Pessoa com perturbações do desenvolvimento intelectual: Eu utilizava o multibanco.

Investigador: E conseguirias realizar o pagamento sem ajuda?

Pessoa com perturbações do desenvolvimento intelectual: Sim.

Pessoa com deficiência motora: Eu igual também.

Pessoa com deficiência auditiva: Sim, multibanco.

Investigador: Nenhum de vós precisava de alguma acessibilidade...

Pessoa com deficiência auditiva: Não.

Pessoa com deficiência motora: Não. É preciso é ter lá dinheiro.

Investigador: Eu irei investigar também a página oficial do Restaurante Mosteiro do Leitão, que se encontra alojado no site do Grupo FF e a página de *Facebook* também do Restaurante. Gostaria de vos pedir que, quando vos for possível, fossem às duas páginas e me dessem a vossa opinião sobre as mesmas, nomeadamente no que diz respeito às acessibilidades. Peço essencialmente à Pessoa com deficiência visual e ao Pessoa com deficiência auditiva para verificarem as acessibilidades para cegos e surdos. Quando o fizerem, peço-vos que me deem o vosso feedback.

Continuando... globalmente, que adaptações no restaurante foram para vós mais importantes? Justifiquem.

Pessoa com deficiência visual: Eu destaco a ementa, pelo facto de nós conseguirmos escolher aquilo que nós queremos sem ter que pedir ao funcionário para nos ler toda a ementa toda, o que já me aconteceu noutros restaurantes. Relativamente à questão da acessibilidade atitudinal, não me lembro de ter entrado num restaurante e me terem abordado do tipo “então... a sua deficiência...” ou “é cega desde quando?”. É uma coisa que as pessoas, felizmente não vão perguntando. O trato é exatamente igual. Acho que, num aspeto menos positivo, o funcionário deveria ter descrito o prato quando o colocou à minha frente. Deveria ter explicado que a fruta estava do lado direito ou a carne do lado esquerdo... portanto, deveria ter explicado como estava a comida empratada.

Investigador: Pessoa com deficiência visual, vou interromper-te aqui neste ponto... achas que o prato estava bem empratado para uma pessoa cega ou não houve cuidado da parte do cozinheiro em separar os vários alimentos?

Pessoa com deficiência visual: Eu não me preocupo muito com isso. Desde que eu consiga identificar o que é que estou a comer, não me preocupo muito com isso. Às vezes acontece colocarem-me o prato à frente e dizerem aqui tens o arroz, junto a ti e a carne à frente e o que eu faço, é girar o prato de modo a ter a carne junto a mim, pois é mais fácil cortá-la. O que eu acho que deviam ter perguntado, apesar de eu ir declinar, era se queria que me cortassem a carne. Eu não preciso, mas há muito cego que precisa. Se fosse a minha irmã, por exemplo, o funcionário não perguntava e ela precisava dessa ajuda. Eu vou a um restaurante por baixo da minha casa, algumas vezes num mês, a empregada já me conhece há uma série de meses e ela quando me serve, pergunta-me sempre “queres que corte?”. Para mim não seria necessário, mas eu não posso pensar só em mim, tenho que pensar nas outras pessoas com a mesma deficiência que eu. Há muitos, muitos cegos que têm dificuldade em cortar a carne. Eu própria, se for carne com osso, também tenho alguma dificuldade. Portanto, acho que devia haver esse cuidado.

Pessoa com deficiência motora: Eu não tive qualquer dificuldade durante a refeição.

Investigador: Mas houve algo neste restaurante que o tenha marcado ao nível das acessibilidades?

Pessoa com deficiência motora: Ao nível das acessibilidades, foi impecável. Desde que saí do carro até aqui à mesa não tive qualquer tipo de dificuldade.

Investigador: E não irá ter qualquer dificuldade até à saída...

Pessoa com deficiência motora: Pois...

Pessoa com deficiência auditiva: Foi tudo normal. Realmente faltava aqui alguém que percebesse um bocadinho de Língua Gestual Portuguesa... supostamente o rapaz percebia Língua Gestual, mas não. Fazia mímica... se calhar devia haver alguém que soubesse.

Pessoa com deficiência motora: Eu ainda lhe disse assim: “para falares tens que tirar a máscara”.

Investigador: Eu ouvi o Pessoa com deficiência motora dizer isso...

Pessoa com deficiência auditiva: Pois... ele não sabia Língua Gestual, tendo máscara ou não, mas eu não entendia nada do que ele estava a dizer, mas sim, sem máscara era mais fácil. Daqui a uns tempos, quando não tivermos que usar máscara, é mais fácil, mas por agora... é mais difícil. Mas falta a parte manual... as mãos... ele apontava só... não estava a perceber nada.

Investigador: Mas uma máscara transparente ajudava a comunicação?

Pessoa com deficiência auditiva: Ah sim! Essas são melhores. Mas se calhar eles não sabem que para nós surdos, isso é essencial.

Pessoa com perturbações do desenvolvimento intelectual: O restaurante não tem escadas e é tudo plano... falta na casa de banho um caixote do lixo que possa abrir com um sensor de aproximação, porque em cadeira de rodas e estando tão baixo, não consegui abrir. O funcionário ofereceu-se e cortou a carne toda.

Investigador: Há alguma acessibilidade atitudinal, arquitetónica, comunicacional, instrumental ou digital que deva ser melhorada? Justifiquem.

Pessoa com deficiência motora: No que diz respeito à minha deficiência, não tenho nada a apontar.

Pessoa com deficiência visual: Eu acho que já disse tudo...

Pessoa com perturbações do desenvolvimento intelectual: Apenas o caixote do lixo...

Pessoa com deficiência auditiva: É apenas haver alguém que saiba um pouco de Língua Gestual... aliás, nem é preciso saber Língua Gestual, mas sim, saberem lidar com um surdo. Se eu estivesse aqui sozinho ia ser mais complicado. Por exemplo: quando eu pedi uma garrafa de vinho, se estivesse sozinho, ele não iria trazer-me a garrafa de vinho.

Investigador: Não havendo ninguém com conhecimentos de Língua Gestual, a escrita seria uma forma de comunicação?

Pessoa com deficiência auditiva: Já me aconteceu e não foi pior. O funcionário escreveu e eu também escrevia.

Investigador: Mas sentiu-se incomodado?

Pessoa com deficiência auditiva: Não é incomodado... é aquela sensação de que falta sempre qualquer coisa. Mas é normal... eles também não têm formação do que é ser uma pessoa surda e quais as necessidades. É apenas uma questão de comunicação.

Investigador: Muito obrigado a todos! Vou agora apresentar-vos a Gestora, a dona do restaurante e vamos introduzi-la na nossa conversa para que possamos apresentar-lhe os vossos pontos de vista no que diz respeito das acessibilidades e vou também fazer-lhe algumas questões para aferir mais algumas informações pertinentes.

Investigador: Os gestores do Mosteiro do Leitão estão disponíveis para investir nas acessibilidades do restaurante?

Gestora: Sim... nós sempre investimos e, desde que desenhamos este restaurante, uma das prioridades foi melhorarmos o que já tínhamos no antigo restaurante. Conhecíamos as nossas limitações e aqui quisemos fazer um espaço amplo, a que todos pudessem aceder. Tivemos em atenção também no facto de querermos ter casas de banho elegantes e bonitas, independentemente de ser uma casa de banho adaptada ou não e isto foi uma “luta” com os arquitetos, pois eles não estão sensibilizados para este ponto. Mas nós já tínhamos algum sentido crítico e também o feedback de alguns clientes onde nós poderíamos melhorar e investimos sempre nisso. Temos por exemplo um software com Língua Gestual Portuguesa que nos traduz as nossas ementas para vídeo, assim como uma voz que lê as ementas para pessoas cegas, com dificuldade de leitura, para pessoas analfabetas, e nós temos muitos clientes que não sabem ler, com uma idade avançada e que nunca foram à escola, ou até mesmo crianças que ainda não sabem ler e também têm interesse em saber o que há para comer. Nós queremos ser um restaurante para todos, desde o mais pequenino ao mais idoso, e que todos tenham acesso às mesmas informações de uma forma clara. Nós vamos continuar a investir e é uma prioridade nossa, porque queremos ser um restaurante inclusivo, mas ser realmente inclusivos, não apenas apregoar esse nome. Agradecemos a todos os que vêm cá e nos deem o feedback do que está bem e menos bem, para podermos melhorar. Temos a noção de que ainda há muito a fazer.

Investigador: A gerência do Mosteiro do Leitão contratou alguma assessoria na área das acessibilidades?

Gestora: Fizemos as formações da “Accessible Portugal”, mas concretamente da “Tur4All”, sendo que fomos o primeiro restaurante a aderir às formações, os nossos funcionários tiveram formação na área do atendimento inclusivo. Ainda nas antigas instalações do restaurante, fizeram uma auditoria e quando passámos para este novo local, pegamos na *checklist* e tentei cumprir com os pontos existentes, mas não contratei nenhuma entidade externa para assessorar.

Investigador: Já contratou ou pensa contratar alguém com deficiência para o restaurante Mosteiro do Leitão?

Gestora: Sim, temos connosco uma pessoa com deficiência intelectual e tem uma percentagem de invalidez. Mas não é tradição minha, quando faço um recrutamento, colocar algum entrave. No entanto, na área da restauração, não aparecem candidatos com deficiência, pelo menos com a minha experiência.

Investigador: A gerência do Mosteiro do Leitão está disponível para alterar o seu modo de comunicação digital, de modo a que esta fique acessível a todas as pessoas? Porquê?

Gestora: Sim, é importante para estarmos acessíveis a todos e não apenas para alguns. Queremos chegar a todos, seja no mundo digital ou aqui no restaurante. Criámos um novo site, uma vez que abrimos um novo restaurante em Torres Novas, mais concretamente em Zibreira e agrupamos todos os nossos sites num só, que é do Grupo FF. Quanto às redes sociais utilizamos com mais frequência o *Facebook* e o *Instagram*.

Investigador: Relativamente à refeição em estudo, considera que os seus funcionários estavam preparados para as diferenças existentes entre as pessoas convidadas? Justifique.

Gestora: Nem todos... eu conheço-os a todos muito bem. Nós trabalhamos com funcionários que pertencem aos quadros e ao fim de semana com trabalhadores temporários. Os que fazem parte da casa, sei que seriam todos capazes, porque receberam formação. Quem vos atendeu, o António, ele é das pessoas mais capazes de fazer um atendimento mais atencioso, e escolhi-o propositadamente. Não posso dizer que foi um acaso... não... eu escolhi o António propositadamente.

Investigador: Mas é importante que a gerência tenha também esse cuidado, conhecendo os seus funcionários...

Gestora: Claro! Tenho ainda mais um rapaz, o Hugo, que é um excelente empregado de sala que seria igualmente capaz. Também é muito sensível e está sempre muito atento. Tenho ainda a Carina que também faria um excelente trabalho e já está conosco há muito tempo. Tenho outros que são mais recentes no restaurante, eu acho que ainda lhes falta alguma experiência. Nós até temos muitos clientes com deficiência e é algo normal na nossa casa, mas falta-lhes ainda essa experiência. Nós somos também *pet friendly*, ou seja, podem entrar aqui com animais... a nossa postura é: nós aceitamos, quem não aceitar... paciência. É a nossa forma de estar. Queremos que as pessoas se sintam bem, como se estivessem em casa. Os nossos funcionários acabam por assimilar a nossa forma de estar. Ainda hoje entrou aqui um cão labrador, de porte grande, e nós permitimos a entrada. Temos inclusivamente na porta um símbolo com um cãozinho verde, não vermelho. Assim, todos os que cá entram, ficam a saber logo à entrada que pode a qualquer momento entrar um animal. Já tivemos uma gaiola com canários... um cliente que vinha de férias e não queria deixar os animais ao calor no carro e nós aceitamos de imediato. É a nossa forma de estar. Queremos que todos venham ao nosso restaurante e se sintam bem.

Investigador: Sentiu algum dos seus funcionários mais nervoso/a e/ou desconfortável por receber pessoas com deficiência?

Gestora: Não senti isso... o António ficou nervoso por vê-lo a tirar notas.

Pessoa com deficiência visual: Eu durante a refeição cheguei a comentar que o António era pouco natural e que às vezes, para se defender, sorria.

Gestora: Ele sorri muito. Ele veio ter comigo e perguntei como estava a correr... ele disse que estava nervoso, porque um senhor estava sempre a tirar notas... e eu disse-lhe que estava a tirar notas porque era uma investigação... era normal... mas nada tinha a ver com o atendimento.

Pessoa com deficiência visual: Eu disse ao Luís: “eu acho que o rapaz tem alguma inexperiência”.

Gestora: Não, ele é muito experiente... é dos mais antigos na casa, apesar da sua idade.

Pessoa com deficiência motora: Mas isso é normal com qualquer pessoa que se sente observada. Não se sente à vontade.

Pessoa com deficiência visual: Mas ele era muito disponível.

Investigador: Sente que falta alguma acessibilidade ao restaurante, que até à data de hoje, não se tinha apercebido dessa mesma falta?

Gestora: Penso que falta sinalética. Provavelmente alguma guia desde a entrada até à receção para os cegos.

Pessoa com deficiência motora: Por um lado, um cego dificilmente vem ao restaurante sozinho, primeiro porque não podem conduzir, logo o acompanhante dá sempre uma ajuda. Mas no caso do que aconteceu hoje, foi muito bonito a simpatia da funcionária em trazê-la até à mesa. É a melhor sinalética que há.

Gestora: Queremos melhorar as ementas ao nível da Língua Gestual Portuguesa.

Pessoa com deficiência auditiva: Eu penso que nem é preciso... é mais preciso alguma formação na zona da receção... nem precisam saber Língua Gestual Portuguesa, mas sim algumas dicas em como lidar com um surdo. Depois nas ementas, existem palavras que também não conheço... depende da escolaridade da pessoa surda.

Gestora: Por isso resolvemos incluir também as imagens nas ementas...

Pessoa com deficiência motora: O Pessoa com deficiência auditiva focou esse aspeto à pouco...

Pessoa com deficiência auditiva: Sim, isso para mim foi muito importante. O ideal é ter a fotografia e a escrita.

Investigador: Pessoa com deficiência auditiva, acha pertinente ter um vídeo em Língua Gestual Portuguesa com toda a ementa para consultar na hora do pedido?

Pessoa com deficiência auditiva: Para estar a ver aqui? Não... depois perco muito tempo a ver o vídeo. O livro com a fotografia e o texto é o essencial para mim.

Investigador: E colocar o vídeo no site do restaurante para consultar antes da vinda ao restaurante?

Pessoa com deficiência auditiva: Sim, isso era muito interessante ver em casa ou noutro lado qualquer e saber o que se come lá, mas aqui não... perdia-se muito tempo.

Investigador: A gerência do Mosteiro do Leitão está disponível para investir financeiramente ou em formação aos seus funcionários para que todos estejam preparados para receber todas as pessoas, independentemente das suas condições físicas, intelectuais comunicacionais ou sensoriais? Porquê?

Gestora: Sim, nós já o fizemos com o projeto há três anos com a Dra. Ana Garcia da Accessible Portugal e queremos continuar a fazê-lo, para que todos os meus funcionários se sintam seguros, confiantes e preparados para receber qualquer pessoa.

Investigador: Existe oferta para os seus funcionários terem formação em Língua Gestual Portuguesa?

Gestora: Não temos... tem sido muito difícil encontrar formação nesta área e sei que é difícil aprender, pois não tenho clientes surdos todos os dias e acabam por esquecer o que aprendem.

Pessoa com deficiência auditiva: O importante mesmo é aprenderem a lidar com surdos... ou os termos corretos. Não é surdo-mudo, mas sim surdo. Podem e devem tocar... o surdo precisa que lhe toquem, nem que seja só para nos chamar. Coisas básicas.

Investigador: Existe Regulamento Interno no restaurante?

Gestora: Existe sim.

Investigador: E nele estão contempladas orientações para o tratamento dos clientes de forma a que todos se sintam incluídos?

Gestora: Sim... existe esse ponto e esse cuidado com todos.

Investigador: Existem utensílios, como por exemplo talheres diferentes para pessoas que não se adaptam aos que lhe são oferecidos?

Gestora: Sim, temos conjuntos diferentes. Inclusivamente canecas, com a pega lateral, que já têm sido utilizadas por clientes que não conseguem agarrar um copo.

Pessoa com deficiência motora: Os tetraplégicos geralmente trazem de casa os próprios talheres...

Gestora: Sim... já aconteceu aqui.

Investigador: Muito obrigado Gestora por ter respondido a todas as questões e mais uma vez por permitir a investigação no seu restaurante. Obrigado a todos por terem aceitado o convite para este jantar e por fazerem parte desta investigação.

ANEXO 4 – RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SITES E REDES SOCIAIS

REALIZADO PELA PESSOA COM DEFICIÊNCIA VISUAL

O site do Grupo FF, disponível no URL <http://www.grupoff.pt> é, de um modo geral, um site bastante acessível, de navegação simples.

Encontramos logo no início um link para cada um dos restaurantes pertencentes a este grupo, bem como uma pequena secção de notícias, também ela de fácil acesso.

No que concerne ao espaço do restaurante Mosteiro do Leitão propriamente dito, fiquei inicialmente um pouco confusa, uma vez que aparecem dois links, o primeiro dos quais identifica muito bem que se trata do "Mosteiro do Leitão Zibreira", mas o segundo aparece apenas identificado como "Mosteiro do Leitão", sem mencionar a localidade onde este se situa. Para melhor identificação dos diferentes espaços, seria útil acrescentar "Batalha" ao segundo.

Já no espaço destinado ao Mosteiro do Leitão da Batalha, observo que existem diversas imagens que não contêm texto alternativo, isto é, uma simples e pequena descrição da imagem em texto que deve ser lida pelos leitores de ecrã utilizados por pessoas cegas para que eles possam saber o que nelas está representado visualmente. Verifico ainda que existem imagens que, mesmo possuindo texto alternativo com a descrição "Mosteiro do Leitão", ela acaba por ser muito pobre, uma vez que as imagens são muitas e acredito que sejam diferentes. Assim, poderia ser uma descrição mais específica como por exemplo (vou inventar porque não estou a ver...): cozinha do Mosteiro do Leitão, sala do Mosteiro do Leitão, interiores do Mosteiro do Leitão, exterior do Mosteiro do Leitão, pratos do Mosteiro do Leitão...

O texto introdutório de apresentação do restaurante pode ler-se na perfeição pelos leitores de ecrã e encontra-se redigido de uma forma bastante clara.

As informações sobre o restaurante em si estão apresentadas em forma de lista, o que facilita imenso a sua navegabilidade e compreensibilidade.

Parece-me, no entanto, que seria útil incluir nesse espaço mais informações sobre os pratos e sobremesas disponíveis no restaurante.

O horário de funcionamento, contactos e coordenadas GPS estão também perfeitamente acessíveis em termos de leitura. Sei que também tem a indicação do mapa, o que é ótimo para ajudar quem não conhece o percurso a chegar até lá.

Mais abaixo, encontrei 2 *links*, onde apenas se pode ler "Mosteiro do Leitão". Clicando em cada um deles, pude perceber que são ligações diretas para as redes sociais, nomeadamente Instagram e Facebook. Parece-me que seria útil substituir estes *links* por um cabeçalho a dizer "redes sociais" ou "siga-nos" e, logo depois, os 2 links perfeitamente identificados, ou seja, Instagram e Facebook.

Mais abaixo, novo *link* onde apenas pode ler-se: [channel/UC5ntT_il7g70LkLpyQn4jw](https://www.youtube.com/channel/UC5ntT_il7g70LkLpyQn4jw). Eu sei perfeitamente que se trata de um *link* para o Youtube mas, quem não está familiarizado com este tipo de linguagem, poderá não saber. Assim, sugeria que este *link* fosse incluído no tal cabeçalho das redes sociais e que estivesse identificado com a palavra "Youtube".

Entretanto, tomei a liberdade de passar o URL do *site* pelo *Access Monitor* para verificar a acessibilidade de acordo com as diretrizes de acessibilidade WCAG, preconizadas atualmente.

Assim, a nota atribuída por este validador de acessibilidade, numa escala de 1 a 10, é 6,4. Honestamente, e do ponto de vista do utilizador, fiquei surpreendida com este resultado, uma vez que não tive grandes problemas de acessibilidade com exceção da ausência do texto alternativo e contava que a nota fosse um pouco mais alta.