

Acessibilidade para todos: inclusão social e autonomia através de menús multiformato

 **Henrique Manuel Pires Teixeira Gil**

Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB), Castelo Branco, Portugal

h Teixeiragil@ipcb.pt

 **Daniela Filipa Silva Saraiva**

Instituto Politécnico de Castelo Branco (IPCB), Castelo Branco, Portugal

danielafilipassaraiva@gmail.com

 **Célia Maria Adão de Oliveira Aguiar de Sousa**

Instituto Politécnico de Leiria (IPL), Leiria, Portugal

celia.sousa@ipleiria.pt

Resumo: A acessibilidade à informação em restaurantes ainda carece de estratégias eficazes para garantir a inclusão de pessoas com Necessidades Específicas (NE). Esta pesquisa teve como objetivo validar a adaptação de ementas em comunicação acessível como ferramenta de promoção da inclusão social e autonomia. Utilizou-se um estudo de casos múltiplos em dois restaurantes, com recolha de dados por entrevista semiestruturada (n=1), notas de campo, Focus Group (n=4) e questionário (n=80). A análise de conteúdo e estatística descritiva indicou que 98% dos participantes consideram a adaptação das ementas um meio de inclusão e 95% uma estratégia promotora de autonomia.

Palavras-chave: Educação Inclusiva; Menus Multiformato; Turismo Acessível.

Accessibility for all: Social inclusion and autonomy through multiformat menus

Abstract: Accessibility of information in restaurants still lacks effective strategies to ensure the inclusion of persons with disabilities (PwD). This study aimed to validate the adaptation of menus in accessible communication as a tool to promote social inclusion and autonomy. A multiple case study was conducted in two restaurants using data collection methods including a semi-structured interview (n=1), field notes, a focus group (n=4), and a questionnaire (n=80). Content analysis and descriptive statistics revealed that 98% of participants viewed menu modification as a means of inclusion, while 95% viewed it as a strategy to promote autonomy.

Keywords: Inclusive Education; Multiformat menus; Accessible Tourism.

Accesibilidad para todos: inclusión social y autonomía mediante menús multiformato

Resumen: La accesibilidad a la información en los restaurantes aún carece de estrategias eficaces para garantizar la inclusión de las personas con Necesidades Específicas (NEE). El objetivo de esta investigación fue validar la adaptación de menús en formato accesible como herramienta para promover la inclusión social y la autonomía. Se realizó un estudio de caso múltiple en dos restaurantes, con datos recogidos mediante entrevista semiestructurada (n = 1), notas de campo, Focus Group (n = 4) y cuestionario (n = 80). El análisis de contenido y las estadísticas descriptivas indicaron que el 98 % de los participantes consideraban la adaptación de los menús como un medio de inclusión y el 95 % como una estrategia para promover la autonomía.

Palabras clave: Educación Inclusiva; Menús Multiformato; Turismo Accesible.

Recebido em: 08/06/2024

Aceito em: 10/10/2024

1 INTRODUÇÃO

Em Portugal, o Observatório da Deficiência e Direitos Humanos reporta que, em 2020, a área onde se verificaram mais queixas por discriminação com base na deficiência diz respeito à acessibilidade, representando cerca de 44% do total (Pinto; Neca, 2020). Não obstante a existência de legislação aplicável em matéria de acessibilidade em Portugal, esta incide predominantemente sobre as barreiras arquitetónicas e o acesso aos espaços físicos. O Decreto-Lei n. 163/2006, de 8 de agosto, prevê a “construção de um sistema global, coerente e ordenado em matéria de acessibilidades, suscetível de proporcionar às pessoas com mobilidade condicionada condições iguais às das restantes pessoas”. Perante este panorama, considera-se que o conceito de acessibilidade deve ser abordado de forma abrangente e multifacetada. Nomeadamente, no que respeita à acessibilidade na comunicação e na informação, persistem ainda diversas barreiras ao acesso a produtos e serviços do quotidiano. O quadro normativo-legal em Portugal não contempla legislação específica relativa à acessibilidade comunicacional, em particular nos espaços de restauração, como é o caso das ementas. Essa lacuna constitui um obstáculo à concretização das Convenções sobre os Direitos das Crianças e das Pessoas com Deficiência.

A internacionalização pedagógica possibilita a integração de processos, conhecimentos e ferramentas numa dimensão global, melhorando a qualidade da investigação e da educação e contribuindo significativamente para a sociedade. Reconhecendo as dificuldades e barreiras que as pessoas com Necessidades Específicas (NE) enfrentam no seu quotidiano, torna-se necessário reequacionar esforços e recursos, que habilitem o acesso a diversos serviços comuns do dia a dia para todas as pessoas, isto é, a sociedade tem de se adaptar à individualidade e à heterogeneidade. Neste contexto, considera-se pertinente integrar a importância da adaptação de ementas multiformato na discussão pedagógica internacional. Os últimos anos têm sido marcados por diversos avanços na garantia dos direitos das pessoas com NE, nomeadamente por meio da criação de um movimento internacional em prol do turismo acessível. Dessa forma, as respostas societárias e turísticas devem procurar adaptar-se a novos desafios, nomeadamente quando se trata de públicos específicos.

A adaptação de ementas acessíveis visa promover práticas que garantam os direitos plenos destas pessoas, especialmente no que concerne à sua autonomia e independência. O objetivo do presente estudo consiste na adaptação das ementas de dois restaurantes, nomeadamente, o Restaurante

Varanda da Estrela e o Restaurante Casa do Clube, para uma comunicação acessível. As ementas acessíveis em multiformato são apresentadas como um instrumento de inclusão social, utilizando quatro formas distintas de comunicação e representação da informação: i) Braille; ii) Símbolos Pictográficos para Comunicação (SPC); iii) Áudio (através da criação de um código QR); iv) Fotografia dos pratos.

Este estudo centra-se na validação das ementas adaptadas em comunicação acessível multiformato, por meio de um procedimento técnico de estudo de casos múltiplos que incluirá dois restaurantes em Portugal. O estudo é de natureza qualitativa e pretende descrever o impacto das ementas acessíveis na inclusão social e na autonomia das pessoas com NE num contexto de comunicação acessível em ambientes de educação não formal. As diferentes formas de comunicação e representação permitem a inclusão de todas as pessoas com NE, assegurando a acessibilidade dos serviços de restauração e proporcionando, assim, oportunidades de autodeterminação e participação na tomada de decisões pelas pessoas com NE.

2 DESENVOLVIMENTO

A Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (Portugal, 2007) constituiu um marco histórico na promoção, proteção e garantia do pleno e igualitário gozo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com NE, tal como o respeito pela sua dignidade. A Convenção teve como objetivo reconhecer a importância para as pessoas com NE da sua independência individual, implicando, assim, a liberdade de fazerem as suas próprias escolhas e ao mesmo tempo fomentar maiores índices de autonomia. A concretização deste reconhecimento é fundamental para uma participação ativa e igualitária na sociedade, nomeadamente no envolvimento nos processos de tomada de decisão, sobretudo nas situações que diretamente lhes dizem respeito de forma a poderem exercer a sua cidadania.

A convenção apresenta uma conceptualização da deficiência em evolução, uma vez que esta resulta da “interação entre pessoas com incapacidades e barreiras comportamentais e ambientais que impedem a sua participação plena e efetiva na sociedade em condições de igualdade com as outras pessoas” (Portugal, 2007, p. 1).

Ressaltamos a consciência das dificuldades das pessoas que apresentam NE, independentemente do seu grau de capacidade motora, sensorial, comunicativa, intelectual e/ou desenvolvimental, nomeadamente nas necessidades críticas no que concerne às dificuldades de acessibilidade ao ambiente físico, social, económico e cultural, à saúde e educação e à informação e comunicação (Portugal, 2007).

Reconhecendo as dificuldades e obstáculos que as pessoas com necessidades específicas enfrentam diariamente, é imperativo repensar os esforços e recursos disponíveis para assegurar o seu acesso a diversos serviços do quotidiano para todas as pessoas. Em outras palavras, a sociedade deve ajustar-se à individualidade e diversidade. Assim, as respostas sociais e turísticas devem adaptar-se a novos desafios, especialmente quando se trata de públicos específicos.

No âmbito do turismo acessível, Gouveia, Mendes e Simões (2010) advogam que a acessibilidade resulta da capacidade do meio (espaços, edifícios e/ou serviços) proporcionar a todos a oportunidade de uso, de uma forma direta, imediata e mais autónoma possível. Os autores referem ainda que o meio deve adaptar-se às necessidades das pessoas, pois o inverso não coaduna com uma visão de qualidade e de satisfação dos clientes. No entanto, não podemos dissociar acessibilidade e autonomia. Desta forma, os serviços turísticos devem procurar garantir ao utilizador a condições adequadas para que este possa realizar qualquer tarefa e atividade autonomamente (Gouveia; Mendes; Simões, 2010).

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

2.1 Turismo Acessível para Todos

Num mundo cada vez mais globalizado, as sociedades ocidentais marcam uma mudança de paradigma no que concerne à igualdade de oportunidades e à realização individual, perspetivando-se como um bem comum superior. Estas mudanças sociais

Esta obra está licenciada sob
uma Licença *Creative Commons*





promoveram o desenvolvimento de políticas por parte dos Estados que visam a potencialização e generalização de condições de acessibilidade, no sentido de garantir uma participação plena de todos, independentemente das suas limitações, apostando assim, na inclusão e valorização de todos (Mendonça, 2017).

Em 1980, a Organização Mundial do Turismo proclamou o turismo como um direito essencial e um meio fundamental para o desenvolvimento humano e económico. Neste sentido, foi recomendado aos países membros a regulamentação dos serviços turísticos, mas surge também aqui a acessibilidade no turismo (OMT, 1980).

Inicialmente, a noção de turismo inclusivo foi formulada de forma a assegurar experiências turísticas a pessoas com alguma deficiência ou incapacidade física, sensorial ou cognitiva (Gouveia; Mendes; Simões, 2010). No entanto, no final da década de 1980, especificamente em 1989, surge como consequência de um congresso o relatório “Turismo para Todos” no Reino Unido, onde constam recomendações para a indústria do Turismo adotar medidas que tivessem em conta as necessidades de todas as pessoas, especialmente dos grupos que se confrontavam com situações de desvantagem (SNRIPD, 2007). Estas medidas foram progressivamente aceites nos países ocidentais.

Em 2006 surgiu a *European Network for Accessible Tourism*, uma rede europeia com o propósito de tornar os destinos, produtos e serviços turísticos da Europa acessíveis a todos os viajantes, além de fomentar a acessibilidade turística em âmbito global (ENAT, 2018). Em Portugal, o Turismo Acessível é recente, sendo que apenas com a Estratégia Nacional para o Turismo (PENT revisão 2013-2015) se estabeleceu um plano de ação para tornar Portugal um destino acessível a todos. Nomeadamente, foi instituída uma visão nacional por meio do programa “All for All”, foram estabelecidas leis e normas nacionais (Norma Portuguesa NP 4523/2014 Turismo Acessível em Estabelecimentos Hoteleiros), houve um investimento na investigação, educação e formação e, por fim, foram promovidas estruturas organizacionais e redes locais para a disseminação do Turismo Acessível (Ambrose *et al.*, 2017).

A pertinência da implementação destas estratégias nacionais e internacionais reflete-se no aumento do mercado do turismo acessível nos últimos anos. Esta tendência observa-se refletida em algumas estimativas mundiais, que preveem que 15% da população mundial (1 bilhão de pessoas) viva com algum tipo de incapacidade (UNWTO, 2019). O turismo deve assim garantir estratégias e ações estruturantes que garantam a acessibilidade e a participação das diferentes representações da diversidade humana. E estas ações passam também pela garantia do acesso à informação, por meio da



adaptação da informação sobre os serviços em comunicação acessível.

2.2 Design Inclusivo e Comunicação Acessível Multiformato

As ementas acessíveis consistem numa abordagem multissensorial baseada no Desenho Universal, visando garantir a acessibilidade comunicacional de serviços e produtos a todos. Mineiro (2017, p. 11) refere que o *Design Universal* é um “instrumento privilegiado para a concretização da acessibilidade e, por extensão, para a promoção da inclusão social”.

Contudo, conforme Buhalis e Michopoulou (2011), a aplicação do *Design Universal* não assegura uma acessibilidade completa. Os autores defendem que, além de utilizar os princípios desta filosofia, é crucial compreender as necessidades específicas das pessoas com NE e criar um *design* que combine ambos os aspetos. Daí surge o conceito de *Design Inclusivo* em que Goltsman, citado por Holmes (2018), declara que o *Design Inclusivo* permite a concepção de diversas formas de participação, proporcionando a todos um sentimento de pertença.

Neste contexto, a adaptação de ementas visa eliminar barreiras na comunicação, o que por sua vez facilita a participação cívica de pessoas com NE. Os Sistemas Aumentativos e Alternativos da Comunicação (SAAC) envolvem um conjunto de técnicas, estratégias e recursos que facilitam a comunicação para este grupo (Ferreira; Ponte; Azevedo, 1990). Mineiro (2017) argumenta que uma comunicação multissensorial e multimodal respeita o ser humano de forma integral, oferecendo-lhe diversas oportunidades de aprendizagem. Sousa (2011) sustenta que todas as áreas do desenvolvimento estão interligadas com o ato de comunicar, que exige uma combinação de competências cognitivas, sensoriais, sociais e motoras. Quando as pessoas com NE encontram serviços e produtos que não garantem a acessibilidade comunicacional, as suas possibilidades de desenvolvimento são limitadas, justificando assim a importância de ações, estratégias e ferramentas como as ementas acessíveis.

Deste modo, compreende-se também a relevância da educação não formal. Gohn (2006) sugere que a educação não formal está ligada aos processos de partilha de experiências e ocorre principalmente em espaços e ações coletivas do dia a dia. A educação não formal acontece em ambientes de ação construídos coletivamente e com a participação voluntária dos envolvidos (Bruno, 2014). Hortas e Campos (2014) afirmam que a aprendizagem não formal resulta da prática da

cidadania, permitindo a cada indivíduo exercer direitos e deveres e desenvolver a sua capacidade de influência. Isto sublinha a necessidade de assegurar o exercício de direitos e deveres às pessoas com NE. Portanto, uma sociedade inclusiva visa uma cidadania que abrange todas as pessoas, independentemente das suas condições físicas, intelectuais, sociais ou culturais. Uma sociedade inclusiva promove a interação, partilha e colaboração de todos os seus membros, bem como competências de cidadania, seja pelo respeito às diferenças, seja pela cooperação necessária.

Noutro prisma, a importância da internacionalização pedagógica neste contexto deve-se à crucial discussão e partilha de práticas e conhecimentos entre países, permitindo a adaptação e implementação de estratégias eficazes para a inclusão. Estas discussões, conseqüentemente, solidificam convenções internacionais que promovem a padronização de normas, assegurando acessibilidade e inclusão universal (Madera, 2005). A cooperação internacional proporciona ainda o acesso a tecnologias avançadas e recursos educativos inclusivos, ampliando oportunidades para as pessoas com NE (Pérez, 2012). Além disso, incentiva a investigação colaborativa, desenvolvendo soluções inovadoras para os desafios da inclusão (Pinheiro *et al.*, 2021). Em resumo, a internacionalização pedagógica pode desempenhar um papel fundamental na procura de soluções às barreiras que as pessoas com NE enfrentam diariamente, consolidando um caminho unificado em prol de um plano estratégico de ação que projete uma sociedade mais justa e mais inclusiva.

3 METODOLOGIA

A metodologia utilizada foi o estudo de casos múltiplos, com a com o envolvimento de dois restaurantes, tratando-se de um estudo descritivo e exploratório, numa abordagem qualitativa. No que concerne aos procedimentos de recolha de dados, foi realizada uma entrevista semiestruturada dirigida à técnica especialista da APPACDM, foram registadas notas de campo durante a observação da interação dos jovens utentes da APPACDM com as ementas adaptadas, foram realizados dois *Focus Group* com os proprietários e colaboradores dos restaurantes e, por fim, foi aplicado um inquérito por questionário aos clientes dos restaurantes, com quatro respostas fechadas por meio de uma escala de Likert com cinco opções e uma resposta aberta. Todos os instrumentos aplicados procuraram descrever as perceções dos participantes sobre as seguintes categorias definidas a priori: i) adequação da adaptação das ementas acessíveis às necessidades de pessoas com NE; ii) adaptação das ementas

em comunicação acessível para a promoção da inclusão social de pessoas com NE; iii) adaptação das ementas em comunicação acessível para a promoção autonomia de pessoas com NE; iv) disponibilização de ementas acessíveis nos serviços de turismo para a acessibilidade e participação das diferentes representações da diversidade humana; v) potencialidades, limitações e sugestões de melhoria da adaptação das ementas acessíveis multiformato (resposta aberta).

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

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

3.1 Adaptação de Ementas Acessíveis Multiformato

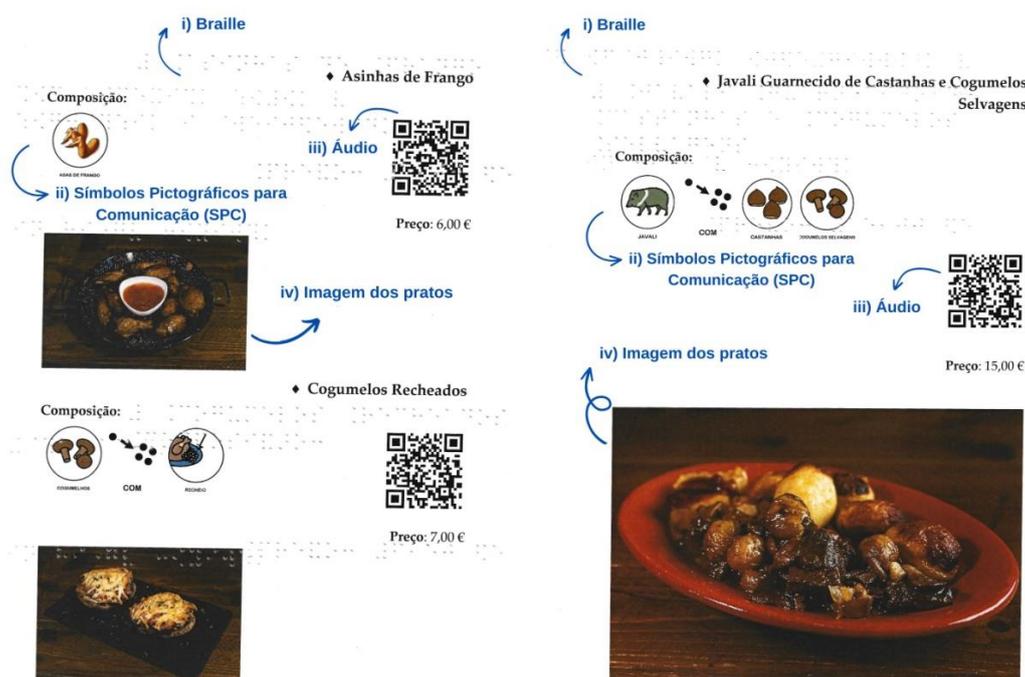
O objeto de estudo da presente investigação consiste na adaptação das ementas de dois restaurantes em comunicação acessível, e posteriormente, objetiva-se a sua validação. As ementas acessíveis apresentam-se enquanto instrumento de inclusão social, uma vez que usam quatro formas diferentes de comunicação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

Em particular, esta adaptação das ementas num recurso multiformato visa a integração de diversas formas de comunicação. O *design* das ementas e especificamente a escolha das diferentes formas de comunicação a integrar nesta adaptação tem fundamento no objetivo de tentar responder à diversidade de NE que podemos encontrar na sociedade, como por exemplo: baixa visão ou cegueira, dificuldades na fala/comunicação, baixa audição ou surdez, analfabetismo, etc. Pretendendo-se assim, que a criação e difusão de ementas inclusivas para que diferentes públicos tenham acesso à

comunicação acessível de forma eficaz e se constitua enquanto ato libertador e emancipatório,

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

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



Fonte: Autoria própria (2024)

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

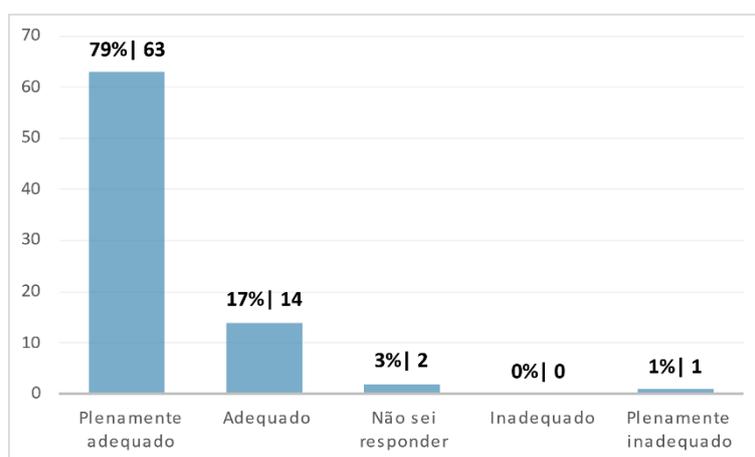
4 RESULTADOS

Tendo em consideração a entrevista semiestruturada e as notas de campo recolhidas na APPACDM, conjugadas com as respostas obtidas no *Focus Group* com os proprietários e colaboradores dos restaurantes e com os inquéritos por

questionário dos clientes possuímos agora informação suficiente para confrontar os dados recolhidos.

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

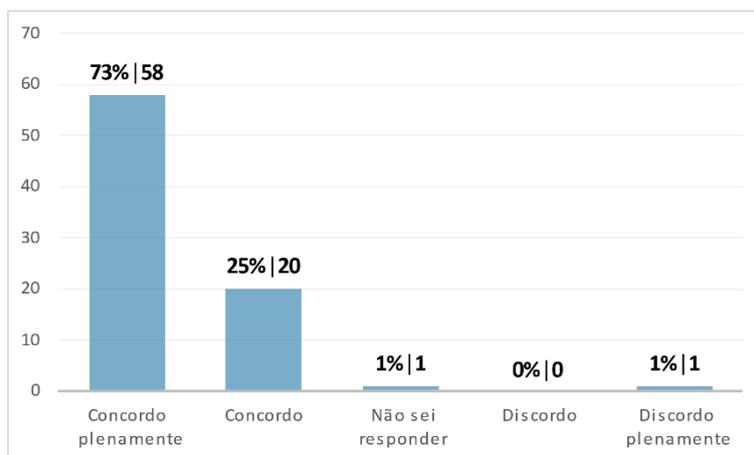
Gráfico 1 - Percepção dos clientes dos dois restaurantes sobre a adequação da adaptação das ementas acessíveis às necessidades de crianças/jovens e cidadãos com NE



Fonte: Autoria própria (2024).

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

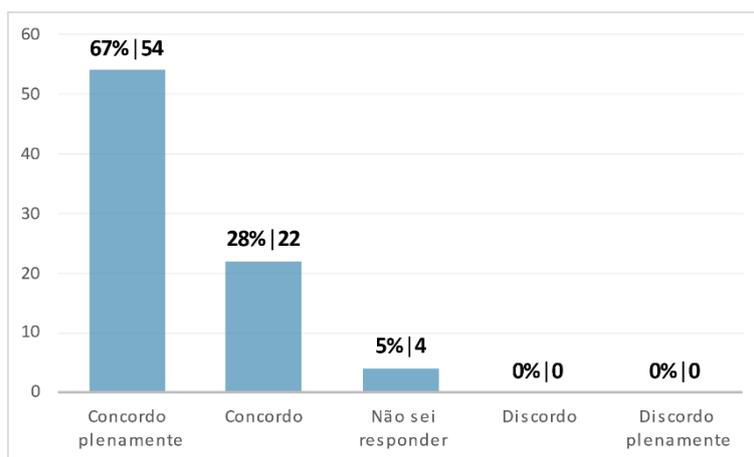
Gráfico 2 - Percepção dos clientes dos dois restaurantes sobre a adaptação das ementas em comunicação acessível para a promoção da inclusão social de crianças/jovens e cidadãos com NE



Fonte: Autoria própria (2024).

Por sua vez, quando questionados sobre a importância das ementas acessíveis na autonomia de cidadãos com NE, 67% (n=54) dos inquiridos “Concordam plenamente” que a adaptação das ementas dos restaurantes promove a autonomia de pessoas com NE, enquanto 28% (n=22) “Concorda”. Estes valores mostram que uma percentagem total de 95% (n=76) dos inquiridos considera que adaptação das ementas acessíveis promove a autonomia de pessoas com NE.

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

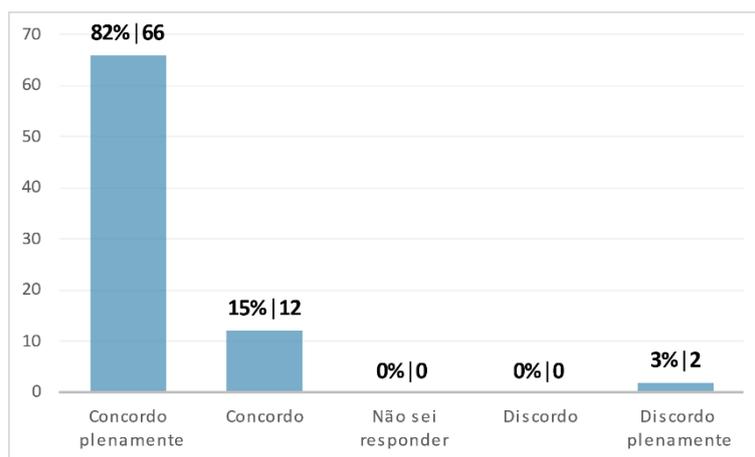


Fonte: Autoria própria (2024).

Por fim, quando questionados sobre o impacto da disponibilização de ementas acessíveis nos serviços de turismo para a promoção da acessibilidade e participação das diferentes representações da diversidade humana, 97% (n=78) dos 80 inquiridos considera

pertinente. Destas respostas, 82% (n=66) “Concorda plenamente” e 15% (n=2) “Concorda”.

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



Fonte: Autoria própria (2024).

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

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

Tabela 1 – Percepção dos participantes sobre as limitações da adaptação das ementas em comunicação acessível

LIMITAÇÕES		
CATEGORIAS DE ANÁLISE	Nº. DE REGISTOS	RESPOSTAS
Qualidade das fotografias	N=4	CC_IQ76: “As fotografias estão muito escuras. “ CC_IQ77: “As fotografias estão muito escuras. “ CC_IQ78: “As fotografias estão muito escuras. “

LIMITAÇÕES

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

Fonte: Autoria própria (2024).

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

Percepção dos participantes sobre as potencialidades da adaptação dos menus em comunicação acessível.

Tabela 2 - Percepção dos participantes sobre as potencialidades da adaptação dos menus em comunicação acessível



POTENCIALIDADES		
CATEGORIAS DE ANÁLISE	Nº. DE REGISTOS	RESPOSTAS
Adequação na resposta às diversas NE	N=5	<p>VE_IQ6: “As ementas estão de acordo com as necessidades de todos os cidadãos, nomeadamente com os cidadãos de necessidades específicas. “</p> <p>VE_IQ28: “Uma ementa excelente até para cidadãos sem NE. (...) Excelente trabalho, a implementar!”</p> <p>VE_IQ30: “Trabalho muito bem concretizado, não apenas para cidadãos com NE (...) mas também para pessoas com alergias, ou escolhas alimentares específicas. (...) Proposta muito interessante e completa. Parabéns! “</p> <p>CC_IQ56: “Inclusão de diferentes NE”</p> <p>CC_IQ68: “Informação mais clara e acessível a um maior número de clientes”</p>
Autonomia para pessoas com NE	N=4	<p>VE_IQ15: “Desenvolvendo e melhorando a autonomia das mesmas. “</p> <p>VE_IQ26: “Pode ajudar bastante na escolha do prato, ao visualizar o aspeto final torna-se muito mais fácil.”</p> <p>VE_IQ46: “Não considero haver limitações. Considero um ótimo projeto na promoção da autonomia de crianças/pessoas com NE.”</p> <p>VE_IQ47: “Promove autonomia e independência das crianças. “</p>
Adequação na resposta às NE visuais	N=3	<p>CC_IQ58: “Estes menus têm claramente potencialidade e utilidade para deficientes invisuais.”</p> <p>CC_IQ63: “A maior potencialidade neste menu, na minha opinião, é o Braille“.</p> <p>CC_IQ64: “Excelente a possibilidade de leitura em Braille.”</p>
Disponibilização de fotografia dos pratos	N=3	<p>VE_IQ30: “Adicionalmente, a utilização de imagens ilustrativas é bastante apelativa para o geral das pessoas, gerindo as expectativas da refeição e até abrindo outras opções que talvez o nome não fosse suficiente (ex: hambúguer vegetariano).”</p> <p>CC_IQ56: “Possibilidade de visualizar o prato escolhido.”</p>



POTENCIALIDADES		
CATEGORIAS DE ANÁLISE	Nº. DE REGISTOS	RESPOSTAS
		CC_IQ64: “Excelentes fotos para nos dar uma percepção real dos diversos pratos. “
Disponibilização de código QR com áudio	N=2	VE_IQ28: “De salientar o código QR com áudio e o aspeto visual da carta.” VE_IQ30: “Trabalho muito bem concretizado, não apenas para cidadãos com NE como cegos e surdos (Código QR).”
Inclusão social de pessoas com NE	N=2	VE_IQ12: “Importantes para a inclusão e identificação subjetiva com a tradição culinária e inserção da pessoa no contexto social. “ VE_IQ15: “Potencia a inclusão de todas as pessoas portadoras de NE”
Gestão do serviço	N=1	CC_IQ68: “Consegue otimizar o tempo dos colaboradores levando-os a perder menos tempo com explicações na carta/menu”.

Fonte: Autoria própria (2024).

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

Por sua vez, por meio da realização do *Focus Group* com os proprietários e colaboradores dos dois restaurantes, foi possível analisar a percepção sobre o instrumento. No que concerne à apreciação da pertinência da disponibilização deste recurso no restaurante, foi manifesta a sua valorização e a

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

5 CONSIDERAÇÕES

Assumindo a perspectiva de alguns autores, a acessibilidade decorre da capacidade dos ambientes (espaços, edifícios e serviços) oferecerem a todos a oportunidade de uso de forma direta, imediata e mais autónoma possível (Gouveia; Mendes; Simões, 2010). Os autores salientam que o ambiente deve adaptar-se às necessidades das pessoas, pois o contrário não corresponde a uma visão de qualidade e satisfação dos clientes. Dada as várias barreiras enfrentadas pelas pessoas com NE, devido à falta de acessibilidade em diversos serviços públicos e privados, é imperativo mudar este paradigma para evitar a perpetuação dessas dificuldades diárias. A implementação de ementas acessíveis em multiformato visa, assim, superar algumas dessas barreiras.

Os resultados da investigação indicam que todos os participantes reconhecem a pertinência e a importância de disponibilizar ementas adaptadas em comunicação acessível nos serviços turísticos. Alguns inquiridos consideram que este recurso é útil para todas as pessoas, não apenas para cidadãos com NE. Isto leva à reflexão sobre como uma resposta a necessidades específicas de um grupo-alvo pode beneficiar toda a sociedade, corroborando a visão de Sasaki (1990) e de Booth e Ainscow (2002) sobre inclusão, que é um processo contínuo de adaptação da sociedade para responder a todos

com sucesso.

Esses autores sugerem que uma sociedade inclusiva está em constante movimento, transformando não só os ambientes físicos mas as mentalidades. Contudo, ainda persiste a visão de que a adaptação de ementas em comunicação acessível multiformato é direcionada exclusivamente a pessoas com NE. Isto evidencia a necessidade de sensibilização sobre a temática, uma vez que esta ferramenta também pode beneficiar outros grupos, como pessoas com baixa literacia, turistas estrangeiros que não dominam a língua, e a população sénior, que frequentemente enfrenta dificuldades sensoriais e motoras devido ao envelhecimento.

De acordo com Holmes (2018), o uso de um *design* inclusivo possibilita a criação de diversas formas de participação, promovendo um sentimento de pertença para todos que visitam estes estabelecimentos turísticos. Mineiro (2017) também defende que a adaptação das ementas em comunicação acessível multiformato resulta de ações que tornam o ambiente mais acessível, facilitando a participação de todos. Sousa (2011) acrescenta que todas as áreas do desenvolvimento estão interligadas com a comunicação, e que assegurar a acessibilidade comunicacional não só promove o desenvolvimento pessoal das pessoas com NE, mas também enriquece a sociedade através da inclusão da diversidade humana.

A internacionalização pedagógica deve ser integrada nesta discussão, com o objetivo de agilizar a troca de práticas e conhecimentos sobre inclusão a nível global, promovendo uma educação transversal, inclusiva e equitativa. Essa abordagem global permite a padronização de normas de acessibilidade, garantindo que os direitos das pessoas com NE sejam respeitados em diferentes contextos culturais e geográficos.

Em suma, esta investigação visou validar formas de adaptar ementas em comunicação acessível multiformato como instrumentos de promoção da inclusão social e autonomia para pessoas com NE, confirmando esta premissa ao longo do processo. No entanto, sendo um estudo-piloto, é necessária a validação via estudo multicêntrico ou amplificado. Futuras investigações poderiam comparar a eficácia das ementas acessíveis com outras formas de comunicação acessível em serviços turísticos, utilizando uma amostra por conveniência e um estudo longitudinal para avaliar o impacto a longo prazo desta ferramenta.

REFERÊNCIAS

AMBROSE, I.; GARCIA, A.; PAPAMICHAIL, K.; VEITCH, C. **Manual de Gestão de Destinos Turísticos Acessíveis**. Turismo de Portugal, I. P, 2017.

APNORM - ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE NORMAS TÉCNICAS. **NP 4523/2014: Turismo Acessível em Estabelecimentos Hoteleiros**. Lisboa: APNORM, 2014. Disponível em: <https://www.apnorm.pt/>. Acesso em: 7 jul. 2024.

BOOTH, T.; AINSCOW, M. **Índex para a Inclusão**. Versão portuguesa produzida pela Cidadãos do Mundo com autorização escrita da CSIE, Tradução: Ana Benard da Costa e José Vaz Pinto, 2002.

BRUNO, A. Educação formal, não formal e informal: da trilogia aos cruzamentos, dos hibridismos a outros contributos, **Medi@ções**, v. 2, n. 2, p. 10-25, 2014. DOI: 10.60546/mo.v2i2.68. Disponível em: <https://mediacoes.esse.ips.pt/index.php/mediacoesonline/article/view/68>. Acesso em: 4 set. 2024.

BUHALIS, D.; MICHOPULOU, E. Information-enabled tourism destination marketing: addressing the accessibility market. **Current issues in Tourism**, v. 2, n. 14, p. 145-168, 2011. DOI: 10.1080/13683501003653361. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13683501003653361?scroll=top&needAccess=true>. Acesso em: 4 set. 2024.

ENAT - EUROPEAN NETWORK FOR ACCESSIBLE TOURISM. **Mission Statement**, 2018. Disponível em: <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en>. Acesso em: 24 jun 2024

FERREIRA M. C.; PONTE M. M.; AZEVEDO L. M. **Inovação Curricular na Implementação de meios Alternativos de Comunicação em Crianças com Deficiência Neuromotora Grave**. Secretariado Nacional da Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência, 1990.

GOHN, M. G. Educação não formal, participação da sociedade civil e estruturas colegiadas nas escolas. **Ensaio: avaliação das políticas públicas de educação**, v. 50, n. 14, p. 27-38, 2006. DOI: 10.1590/S0104-40362006000100003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ensaio/a/s5xg9Zy7sWHxV5H54GYydfQ/?lang=pt>. Acesso em: 7 jun. 2024.

GOUVEIA P.; MENDES D.; SIMÕES, J. **Turismo Acessível em Portugal. Lei, Oportunidades económicas, informação**. Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P, 2010.

HOLMES K. **Mismatch: How Inclusion Shapes Design**. MIT Press, 2018.

HORTAS, M. J.; CAMPOS, J. Educação formal e não formal: entre a formação e a intervenção, **Revista Interações, [S. I.]**, v. 29, n. 10, p. 1-7, 2014. DOI: 10.25755/int.3919. Disponível em: <https://revistas.rcaap.pt/interacoes/issue/view/80>. Acesso em: 5 jul. 204

MADERA, I. Un nuevo paradigma educativo: la internacionalización del currículum en la era global. In: **Cuarto Encuentro Nacional de Educación y Pensamiento**. 6 al 8 de octubre de 2005,



Santo Domingo, República Dominicana: Organización para el Fomento del Desarrollo del Pensamiento (OFDP - R.D.), p. 323-9, 2005. Disponível em: <http://repositorio.unapec.edu.do/handle/123456789/298>. Acesso em: 27 jun. 2024.

MENDONÇA, L. Turismo para Todos: O conceito de hospitalidade acessível. **Omnia**, v. 6, p. 59-67, 2017. DOI: 10.23882/OM06-2017-04-06. Disponível em: <http://omnia.grei.pt/OM06/OM06-2017-04-06.html>. Acesso em 25 jun. 2024.

MINEIRO C. **Guia de Boas Práticas de Acessibilidade**: Comunicação em Monumentos, Palácios e Museus, Turismo de Portugal, I. P, 2017.

OMT - ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Declaração de Manila sobre o Turismo Mundial**. Manila: OMT, 1980. Disponível em: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/unwtodeclarations.1980.01.01>. Acesso em: 21 jun. 2024.

PÉREZ, M. T. A cooperación como elemento constituinte da educación emocional e da intervención inclusiva na educación infantill. **Quinesia: Revista de educación especial**, v. 45, p. 33-40, 2012.

PINHEIRO, M.; CHUERI, L.; DOS SANTOS, R. P. Investigando colaboração em ecossistemas. In: Workshop sobre Aspectos Sociais, Humanos e Econômicos de Software (WASHES) 6., 2021, Evento Online. **Anais [...]**. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2021. p. 11-20. ISSN 2763-874X. DOI: 10.5753/washes.2021.15885. Disponível em: <https://sol.sbc.org.br/index.php/washes/article/view/15885>. Acesso em 10 jun. 2024.

PINTO C. P.; NECA P. **Pessoas Com Deficiência Em Portugal**: Indicadores De Direitos Humanos 2020. Observatório da Deficiência e Direitos Humanos do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa, 2020. Disponível em: <http://oddh.iscsp.ulisboa.pt/index.php/pt/2013-04-24-18-50-23/publicacoes-dos-investigadores-oddh/item/483-relatorio-oddh-2020>. Acesso em: 3 jun. 2024

PORTUGAL. Ministério Público. **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**. Lisboa: Ministério Público, 2007. Disponível em: <https://www.ministeriopublico.pt/instrumento/convencao-sobre-os-direitos-das-pessoas-com-deficiencia>. Acesso em: 4 set. 2024.

PORTUGAL. **Decreto-Lei n.º 163, de 8 de agosto de 2006**. Aprova o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais. Diário da República, Lisboa, 8 ago. 2006. Disponível em: <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/163-2006-618437>. Acesso em: 4 set. 2024.

SASSAKI, R. **Inclusão**: construindo uma sociedade para todos. WVA, 1990.

SNRIPD - SECRETARIADO NACIONAL PARA A REABILITAÇÃO E INTEGRAÇÃO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA. **Turismo Acessível, Turismo para Todos**: Guia de Referência para Profissionais de Turismo. Folhetos SNR, n. 57. Coordenação da CNAD – Cooperativa Nacional de Apoio a Deficientes. Lisboa: SNRIPD, 2007.

SOUSA, C. A Comunicação Aumentativa e as Tecnologias de Apoio. In: Ministério da Educação e Ciência (Ed.). **A Acessibilidade de Recursos Educativos Digitais**. Ministério da Educação e

Ciência, 2011.

UNWTO - UNITED NATIONS WORLD TOURISM ORGANIZATION. **Accessibility.** World Tourism Organization, 2019. Disponível em: <https://www.unwto.org/accessibility>.

Esta obra está licenciada sob
uma Licença *Creative Commons*

