

- Dê importância a ter informação escrita, no seu estabelecimento, em formato ampliado, em Braille ou informação digital.
- Dê importância à maior segurança possível no seu estabelecimento optando por espaços amplos e com o mínimo de obstáculos para evitar acidentes, colocando indicadores de aproximação de obstáculos (esquinas e equipamentos), pisos diferenciados no chão de forma a que o cliente prossiga no caminho certo e evite locais interditos ou perigosos.

#### Se for necessário guiar uma pessoa cega

- deve fletir o braço e deixar que a pessoa cega o segure na altura do cotovelo ou no ombro (assim conseguirá acompanhar todos os seus movimentos);
- respeite o ritmo da passada da pessoa que está a guiar;
- efetue uma breve paragem antes das escadas e indique se vão subir ou descer;
- avise com antecedência a existência de obstáculos, tais como buracos, degraus, piso escorregadio;
- ao chegar junto a uma cadeira coloque a mão dessa pessoa nas costas da cadeira, de modo que esta perceba onde e como a cadeira se encontra, bem como a sua posição. Informe se a cadeira tem braços ou não.

Existem diversos **MEIOS DE APOIO** que poderão ser implementados no seu estabelecimento por forma a melhorar a experiência e segurança do cliente cego ou com baixa visão, tais como:

- corrimão;
- botões dos elevadores com indicação em Braille/alto relevo;
- número de porta de quarto de hotel em Braille/alto relevo;
- avisos sonoros de abertura e fecho de portas, janelas, varandas;
- menus e material informativo em Braille ou em formato áudio;
- tapetes antiderrapantes;
- maquetes táteis;
- Websites acessíveis.



Turismo Acessível e Inclusivo:  
Guia de Boas Práticas de Atendimento

# deficiências ou limitações visuais



World  
Adventure 

## Considerações Gerais

A deficiência visual é a perda ou a redução da capacidade visual, com caráter definitivo, mas muitas vezes gradual, não sendo suscetível de ser melhorada ou corrigida com o uso de lentes e/ou com tratamento. Desta forma, as limitações do campo visual abrangem não só a cegueira (perda total da visão) mas, igualmente, a visão parcial (baixa visão).

As pessoas com deficiência visual não veem, mas sentem o que as rodeia através dos outros sentidos – tato, olfato, audição, paladar – em regra mais desenvolvidos. Por esta razão, não é muito correto dizer-se que estas pessoas são invisíveis.

As pessoas com limitações visuais podem aprender Braille, um sistema de escrita que lhes permite fazer uma leitura tátil. Para além do Braille, existem cada vez mais tecnologias que permitem o acesso à informação, como por exemplo os áudio guias com áudio descrição.

Tendo em conta que as principais limitações da pessoa com deficiência visual estão ligadas à dificuldade de mobilidade e orientação, de comunicação e acesso à informação, de manipulação de objetos e equipamentos e de segurança, seguem algumas orientações que devemos ter em consideração no atendimento destes clientes.



## Boas Práticas de Atendimento

- Toda a comunicação com o cliente cego ou com baixa visão deve ser baseada na troca de informação oral de caráter descritivo e explicativo;
- Fale direcionando a sua cara e voz para o cliente com deficiência visual e não para o seu acompanhante;
- Utilize um tom de voz normal. Não é necessário aumentar o tom de voz porque a cegueira não implica perda de audição;
- Quando se aproximar de uma pessoa cega deve identificar-se e ao sair da sua presença deve mencionar que vai sair;
- Seja simpático e cordial sem paternalismos ou amabilidade excessiva;
- Não se sinta constrangido de usar palavras como “olhe” ou “veja”;
- Deverá ser possível o cliente tocar (nos objetos ou pessoas) para uma melhor identificação;
- Dê importância à iluminação e contrastes cromáticos acentuados que possibilitem um maior grau de autonomia e segurança para as pessoas de baixa visão;
- Deverá fazer uma descrição clara do meio físico em redor, a fim do cliente perceber a sua organização e poder detetar o caminho e os obstáculos existentes para uma deslocação mais fácil. É nesta altura que deverá indicar quais as saídas que deverá tomar em caso de emergência. Disponibilize o braço caso o cliente venha sozinho. Pode ser solicitada uma visita acompanhada para reconhecimento do espaço;
- Dê importância no seu estabelecimento a elementos táteis, cromáticos ou outros que sirvam como referência na orientação (pontos de referência no percurso), na identificação e reconhecimento de algo, na diferenciação de um produto específico num conjunto e na advertência de perigo;
- Deve permitir ao cliente entrar no estabelecimento com os meios de apoio necessários, por exemplo, bengalas. Por lei, é obrigatório permitir a entrada de cães de assistência mas atenção que o cão está a trabalhar, logo não o distraia;
- Deve dar atenção prioritária em caso de emergência;

continua ►