

TURISMO INCLUSIVO
Competências de Atendimento de Pessoas com Deficiência



ESTUDO

TURISMO INCLUSIVO

COMPETÊNCIAS DE ATENDIMENTO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Relatório Técnico

Acácio Ferreira Duarte

Março 2011

Ref. CECD-POAT n.º 000094402009



UNIÃO EUROPEIA
FUNDO SOCIAL EUROPEU



instituto nacional para a
reabilitação
Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social
Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.



FICHA TÉCNICA

Projecto

Turismo inclusivo – Competências de atendimento de pessoas com deficiência.

Tema de Investigação

Identificação das necessidades especiais dos turistas/pessoas com deficiência, em matéria de acolhimento-atendimento-serviço, identificação das competências profissionais específicas necessárias para a satisfação dessas necessidades especiais e construção de um “package” de formação dirigido ao desenvolvimento dessas competências nos profissionais do turismo.

Entidade Financiadora

Programa Operacional de Assistência Técnica /Fundo Social Europeu (POAT/FSE)

Entidade Promotora

CECD Mira Sintra, Centro de Educação para o Cidadão Deficiente, SCRL

Execução Técnica

PERFIL – Psicologia e Trabalho, Lda.

Acácio Duarte e Luís Faria Vieira (coordenação);

Ana Garcia, Ernesto Carvalhinho, Cristina Galvão, Ana Reis (necessidades especiais e competências específicas).

Ana Cristina Almeida, Graça Pinto, Luísa Pacheco (package de formação)

Calendário de execução

Setembro 2009 – Fevereiro 2011

O texto não segue o novo acordo ortográfico.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	4
1. Motivação e finalidade do Estudo	4
2. Entidades envolvidas	5
3. Grupo de trabalho.....	5
CAPÍTULO I – NECESSIDADES ESPECIAIS DOS TURISTAS/PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	6
I.1 – Objectivo	6
I.2 – Produto: Lista de Necessidades Especiais	6
I.3 – Processo de elaboração.....	7
I.4 – Sumário/Índice	7
I.5 – Exemplos/extractos.....	8
CAPÍTULO II – COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS ESPECÍFICAS PARA O ATENDIMENTO DE TURISTAS/PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	15
II.1 – Objectivo	15
II.2 – Produto: Lista de Competências Profissionais Específicas.....	15
II.3 – Processo de elaboração	16
II.4 – Sumário/Índice.....	16
II.5 – Exemplos/extractos	17
CAPÍTULO III – “PACKAGE” DE FORMAÇÃO	24
III.1 – Objectivo.....	24
III.2 – Produto: “Package” de Formação Turismo Inclusivo CECD 2010.....	24
III.3 – Processo de elaboração.....	25
III.4 – Versão de demonstração.....	25
CAPÍTULO IV – DISSEMINAÇÃO DOS RESULTADOS DO ESTUDO	26
IV.1 – Objectivo.....	26
IV.2 – Meios de divulgação	26

INTRODUÇÃO

1. Motivação e finalidade do Estudo

À medida que vão melhorando as condições de vida dos cidadãos com deficiência e das suas famílias aumenta o número daqueles que têm necessidade e que vão alcançando capacidade económica para viajar, seja por motivos profissionais, seja por motivos de lazer, de saúde, de religião ou outros.

Não obstante uma grande parte destas pessoas ainda não viaja ou viaja muito pouco, por não se encontrar ainda suficiente adequação entre as condições de funcionamento das actividades turísticas e as necessidades especiais deste segmento da procura.

Trata-se de um segmento potencial de procura de serviços turísticos de grande dimensão (segundo estimativa do EUROSTAT, na União Europeia, com idades compreendidas entre os 16 e os 64 anos, o número de pessoas com deficiência ultrapassa os 44 milhões); donde que seja também, cada vez mais, um segmento de grande interesse para o sector do turismo.

O atendimento, a prestação de serviços turísticos, com qualidade, nas suas diversas componentes (turismo, hotelaria, restauração), a pessoas com condições diferentes das do cliente comum (pessoas que não vêem, que não ouvem, que não falam ou que articulam com dificuldade; pessoas que se deslocam em cadeira de rodas ou que não podem fazer esforços físicos; pessoas com grandes dificuldades de compreensão, de comunicação ou de relação interpessoal viajando sozinhas ou com as suas famílias, etc.), exige dos profissionais intervenientes competências específicas que vão para além daquelas requeridas pelo atendimento comum e que, portanto, precisam de ser identificadas e aprendidas.

Neste contexto, a finalidade do projecto “Turismo Inclusivo – Competências de Atendimento de Pessoas com Deficiência” foi realizar um Estudo que pudesse contribuir simultaneamente:

- por um lado, para a concretização da política nacional de inclusão das pessoas com deficiência, nomeadamente no que concerne à activação do seu direito ao lazer, à viagem, ao turismo;
- e por outro lado, para a concretização da política de desenvolvimento do sector do turismo, potenciando a sua motivação e capacidade para cativar, servir adequadamente e fidelizar este (novo) segmento da procura turística.

Para tal, o Estudo optou por focar a sua atenção, não tanto na vertente relativa às condições materiais de acessibilidade aos locais, aos edifícios, às actividades (turismo “acessível”), mas sobretudo na vertente relativa ao atendimento, ao serviço, às competências dos profissionais (turismo “inclusivo”).

Donde que o seu objecto se tenha concentrado:

- na identificação das necessidades especiais dos turistas/ pessoas com deficiência, em matéria de acolhimento-atendimento-serviço;
- na identificação das competências profissionais específicas necessárias para a satisfação dessas necessidades especiais;
- e na construção de um “package” de formação dirigido ao desenvolvimento dessas competências nos profissionais do turismo.

2. Entidades envolvidas

A realização do projecto foi assegurada por uma parceria envolvendo:

- uma ONG (organização não governamental) dedicada à activação dos direitos das pessoas com deficiência (o CECD Mira Sintra) que, na qualidade de entidade promotora e coordenadora do Estudo, assegurou toda a logística de articulação das componentes técnica e administrativa do projecto);
- duas entidades públicas intervenientes nas políticas nacionais da reabilitação e do turismo (o INR, IP – Instituto Nacional de Reabilitação, e o TP, IP - Turismo de Portugal), que, nessa qualidade, acompanharam o Estudo, participando nas reuniões de coordenação do projecto e na pesquisa de elementos de informação pertinente;
- e uma entidade privada (a PERFIL), que, na qualidade de agência de execução do Estudo, programou e realizou as actividades técnicas necessárias, com recurso a elementos da sua equipa técnica, à contratação de 4 especialistas externos, à mobilização da participação voluntária de cerca de duas centenas de interlocutores-chave ouvidos em entrevista e ao registo de testemunhos pontuais diversos inscritos no site do projecto.

Apostou-se numa forte participação, na qualidade de interlocutores-chave, quer de pessoas com deficiência, elas próprias, mormente na fase de identificação das suas necessidades especiais em matéria de acolhimento – atendimento - serviço turístico, quer de profissionais do turismo, mormente em matéria de identificação das competências necessárias para responder adequadamente às necessidades especiais identificadas; desta forma procurando respeitar o princípio “nada para nós, sem nós”.

3. Grupo de trabalho

Pelo CECD Mira Sintra:

Carina Conduto (coordenação geral); Cristina Guedes e Dídia Fonseca (assistência administrativa e contabilística), Carmen Duarte (acompanhamento).

Pela PERFIL:

Acácio Duarte e Luís Faria Vieira (coordenação técnica); Ana Garcia, Ernesto Carvalhinho, Cristina Galvão, Ana Reis (especialistas externos, com especial intervenção nas etapas de identificação das “necessidades especiais” e das “competências específicas”); Ana Cristina Almeida, Graça Pinto, Luísa Pacheco (com especial intervenção na elaboração do “package de formação”).

Pelo TP:

Elisabete Mendes, Helena Lucas, Regina Madruga (acompanhamento).

Pelo INR:

Manuela Branco; Fátima Alves (acompanhamento).

CAPÍTULO I – NECESSIDADES ESPECIAIS DOS TURISTAS/PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

I.1 – Objectivo

Identificação e descrição das necessidades especiais sentidas pelas pessoas com deficiência, em matéria de acolhimento – atendimento – serviço, nas empresas e outras organizações do sector do Turismo.

I.2 – Produto: Lista de Necessidades Especiais

A Lista a que chegámos é composta por cerca de duas centenas e meia de referências singulares, comunicadas pelos “interlocutores-chave” – pessoas com deficiência com experiência turística e profissionais do turismo com experiência de atendimento de clientes com necessidades especiais - entrevistados por Especialistas (conhecedores das deficiências física e mental e dos subsectores de actividade hotelaria, restauração e turismo).

Trata-se, de um modo geral, de pequenos detalhes, em matéria de acessibilidade, de serviço e de relacionamento pessoal, que decidimos manter em linguagem muito próxima daquela em que nos foram comunicados, mesmo que alguns deles possam parecer idênticos; procurámos manter singulares, mesmo quando muito semelhantes, aqueles que incluísem pequenos elementos diferenciadores e/ou traduzissem ângulos diferentes de olhar para a situação em causa.

A intenção subjacente foi a de não correr o risco de desperdiçar nenhum detalhe relevante, já que a hipótese de partida apontava para que a qualidade e adequação do atendimento das necessidades especiais das pessoas – clientes com deficiência no sector do Turismo estaria dependente precisamente desses detalhes.

A Lista de Necessidades Especiais está organizada em 3 blocos:

1. Necessidades especiais relacionadas com as questões de acessibilidade;
2. Necessidades especiais relacionadas com as questões do apoio técnico, da assistência pessoal e do serviço;
3. Necessidades especiais relacionadas com as questões da aceitação, da compreensão e da valorização pessoal do cliente no atendimento.

Em cada bloco, as necessidades especiais são, por um lado, referenciadas a cinco grandes tipos de deficiências/limitações (motoras, visuais, auditivas, intelectuais e multideficiência, e ainda aquelas relacionadas com o processo de envelhecimento) e, por outro lado, cruzadas com as etapas do processo turístico (plano de viagem, viagem, alojamento, alimentação e bebidas, e “actividades turísticas” -- com relevo para o lazer, os congressos e a animação cultural, desportiva e ambiental).

I.3 – Processo de elaboração

A elaboração da Lista de Necessidades Especiais passou pelas seguintes etapas principais:

- Pesquisa de informação documental pertinente;
- Construção de uma grelha de recolha de informação, para as entrevistas com os interlocutores-chave;
- Identificação, mobilização e preparação dos especialistas, para a realização das entrevistas;
- Identificação e motivação dos interlocutores-chave a entrevistar (mínimo de trinta e cinco por especialista);
- Realização das entrevistas e preenchimento das respectivas grelhas (cerca de cento e cinquenta);
- Apuramentos sucessivos, numa única grelha, partindo das cerca de duas mil referências singulares inicialmente constantes das grelhas preenchidas pelos especialistas, fundindo aquelas que se apresentavam sobrepostas e chegando assim às cerca de duzentas e cinquenta referências que integram a versão final da Lista.

I.4 – Sumário/Índice

Introdução	03
Bloco 1 – Acessibilidade	
Pessoas – clientes – turistas com limitações motoras.....	05
Pessoas – clientes – turistas com limitações visuais	09
Pessoas – clientes – turistas com limitações auditivas	11
Pessoas – clientes – turistas com limitações intelectuais e/ou multideficiência	13
Pessoas – clientes – turistas com limitações intelectuais, sensoriais e de mobilidade decorrentes do envelhecimento	14
Bloco 2 – Apoio Técnico / Assistência Pessoal / Serviço	
Pessoas – clientes – turistas com limitações motoras	16
Pessoas – clientes – turistas com limitações visuais	22
Pessoas – clientes – turistas com limitações auditivas	28
Pessoas – clientes – turistas com limitações intelectuais e/ou multideficiência	32
Pessoas – clientes – turistas com limitações intelectuais, sensoriais e de mobilidade decorrentes do envelhecimento	38
Bloco 3 – Aceitação / Compreensão / Valorização Pessoal	

Pessoas – clientes – turistas com limitações motoras	45
Pessoas – clientes – turistas com limitações visuais	47
Pessoas – clientes – turistas com limitações auditivas	48
Pessoas – clientes – turistas com limitações intelectuais e/ou multideficiência	48
Pessoas – clientes – turistas com limitações intelectuais, sensoriais e de mobilidade decorrentes do envelhecimento	49

I.5 – Exemplos/extractos

Nas páginas seguintes apresentamos, a título de exemplo, alguns dos quadros/páginas que integram a lista, para permitir a percepção do tipo de material que foi conseguido e como foi organizado.

Como se pode notar a linguagem e a estrutura da formulação das necessidades corresponde, propositadamente, ao nível de elaboração com que os nossos interlocutores no-las comunicaram.

A lista de necessidades funcionou basicamente como um documento de trabalho para a etapa seguinte – formulação das competências – e, mais tarde, como referência para a formulação dos conteúdos do “package” de formação.

Bloco 1: ACESSIBILIDADE

Bloco 1: ACESSIBILIDADE	Plano de Viagem	Viagem	Alojamento	Restauração	Congressos	Animação
O cliente com deficiência motora						
Necessidade de que as informações nos sites (transporte, alojamento, restauração, informação e acompanhamento, congressos, actividades de animação) sejam precisas, fidedignas, detalhadas e preferencialmente com imagens.	x					
Necessidade de que as informações relativas aos Hotéis incluam: acessibilidade física; quarto acessível ou adaptado e que tipo de adaptação; que tipo de w/c existe e se tem banheira ou rollin shower; se tem banco rebatível ou cadeira de apoio; localização (central) do hotel, existência/facilidade em transportes acessíveis perto do hotel.	x		x			
Necessidade de acesso ao local do Serviço: estacionamento reservado próximo; edifício acessível; espaço de movimentação da cadeira de rodas dentro do local de atendimento.	x	x	x	x	x	x
Necessidade de que seja concebida e esteja disponível oferta turística adequada às suas limitações motoras	x	x	x	x	x	x
Necessidade de encontrar packages turísticos adequados às suas necessidades, interesses e limitações.	x					
Necessidade de hotéis acessíveis nos centros das cidades, devido à dificuldade de se deslocar.	x		x			
Necessidade de que nos Serviços Turísticos entendam exactamente o que é um “destino acessível”, que tenham conhecimento de oferta adequada ao cliente com deficiência sabendo de antemão as suas necessidades e que validem a informação de acessibilidade.	x	x	x	x	x	x
Necessidade de meios de transporte público acessíveis para deslocação ao aeroporto de uma pessoa em cadeira de rodas, com bagagem e sem acompanhante.		x				

**ESTUDO “TURISMO INCLUSIVO – COMPETÊNCIAS DE ATENDIMENTO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA”
RELATÓRIO TÉCNICO**

Bloco 1: ACESSIBILIDADE	Plano de Viagem	Viagem	Alojamento	Restauração	Congressos	Animação
O cliente com deficiência visual						
Necessidade de identificação das áreas de perigo (varandas, janelas baixas, etc.).			x			
Necessidade de que os materiais escritos (regulamento, instruções de emergência, etc.) estejam em formatos alternativos – Braille/ ou áudio.			x			
Necessidade de que a informação disponibilizada nos quartos especiais esteja em Braille.			x			
Necessidade de telefone adaptado (Braille/alto-contraste).			x			
Necessidade de serviços de audio-descrição para pessoas cegas ou com baixa visão em museus (versões gravadas ou ao vivo).						x
Necessidade de que entendam que este serviço de audio-descrição é uma mais valia também para normo-visuais.						x
Necessidade de museus com peças/obras que permitam ser apreciadas de forma táctil.						x
Necessidade de materiais alternativos em alto ou baixo-relevo. Necessidade de visitas tácteis.						x
Necessidade de audio-guias e audio-descrição no teatro, espectáculos de dança, circo, cinema, ópera.						x
Necessidade de que os profissionais intervenientes nas actividades de entretenimento e lazer entendam que a falta de visão numa experiência /actividade apenas representa uma parte da vivência (existem todos os outros sentidos, que complementados com audio-descrição tornam a experiência excelente).						x

10

Bloco 1: ACESSIBILIDADE	Plano de Viagem	Viagem	Alojamento	Restauração	Congressos	Animação
O cliente com deficiência auditiva						
Necessidade de sites (viagens, estadias, informação e acompanhamento, congressos, actividades de animação) acessíveis para pessoas surdas: linguagem escrita simples; tradução para língua gestual em sites com som.	x					
Necessidade de ter indicadores visuais (lâmpada) para indicadores sonoros (ex. Campainha, toque de emergência), nos hotéis.			x			
Necessidade de telefone adaptado – com câmara (para contactos internos e externos) / com função de escrita (ex. para falar com a recepção).			x			
Necessidade de descodificadores para os telefones dos quartos (com mensagem de texto) para falar com a recepção).			x			
Necessidade de que apresentem informação escrita em linguagem fácil/ formato vídeo (língua gestual).			x			
Necessidade de ter produtos de apoio (ajudas técnicas) no quarto que facilitem e melhorem a estadia da cliente (kit de apoio para pessoas surdas).			x			
Necessidade de mais oferta de entretenimento, cultura e animação adaptada às pessoas com limitações auditivas. Necessidade de informação escrita, de legendagem, de interpretação gestual.						x
Necessidade de legendagem própria para pessoas surdas (escrita simples ou em directo LGP) de filmes, programas culturais, novelas, teatros, desenhos animados, etc.						x
Necessidade de que se cumpra a legislação aprovada quanto à % de programação das várias estações de TV, quanto à tradução para LPG ou legendagem.						x

11

**ESTUDO “TURISMO INCLUSIVO – COMPETÊNCIAS DE ATENDIMENTO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA”
RELATÓRIO TÉCNICO**

Bloco 1: ACESSIBILIDADE	Plano de Viagem	Viagem	Alojamento	Restauração	Congressos	Animação
O cliente com deficiência intelectual ou multideficiência						
Necessidade de oferta de actividades adequadas às pessoas com limitações intelectuais e/ou multideficiência.	x	x	x	x	x	x
Necessidade de que a informação fornecida “online” seja menos complexa e que obedeça a uma lógica de fácil assimilação, com recurso a imagens/fotografias.	x					
Necessidade da pessoa com deficiência ser integrada na preparação da viagem, através da visualização do local a visitar (fotos, vídeos, Internet).	x					
Necessidade de que a configuração arquitectónica dos espaços seja simples (aerportos; gares).		x				
Necessidade de que a sinalética seja clara e homogénea (sempre a mesma) –WC; Restaurante, etc.		x	x	x	x	x
Necessidade de informação auditiva nos transportes, nos aeroportos e nas estações rodoviárias e ferroviárias. Necessidade de que seja evitado o apelo sistemático à leitura, escrita e cálculo.		x				
Necessidade de rampas de acesso elevatórias aos meios de transporte.		x				
Necessidade de espaços de alojamento, restauração e lazer acessíveis.			x	x	x	x
Necessidade de actividades de animação adaptadas.						x

13

Bloco 2: APOIO TÉCNICO / ASSISTÊNCIA PESSOAL / SERVIÇO

Bloco 2: APOIO TÉCNICO / ASSISTÊNCIA PESSOAL / SERVIÇO	Plano de Viagem	Viagem	Alojamento	Restauração	Congressos	Animação
O cliente com deficiência motora						
Necessidade de que os condutores de transportes públicos aceitem com naturalidade a deficiência e o transporte da cadeira de rodas.		x				
Necessidade de que o taxista aceite com naturalidade a pessoa em cadeira de rodas e o transporte da sua cadeira.		x				
Necessidade de consciência de que o tempo para transferências (entrar no táxi) é maior.		x				
Necessidade de apoio e assistência técnica efectiva nos aeroportos, gares e terminais de autocarros.		x				
Necessidade de que existam funcionários disponíveis para atendimento directo à chegada aos aeroportos, estações de caminho de ferro, terminais de autocarros.		x				
Necessidade do apoio para o transporte da bagagem em estações de comboios e terminais rodoviários.		x				
Necessidade de assistência em terra – para o “check-in”, transporte de bagagem de mão, envio de bagagem de porão, ida à casa de banho, “free shop”, café, etc.		x				
Necessidade de ajuda na transferência para a cadeira de rodas do aeroporto.		x				
Necessidade de ficar na sua cadeira de rodas até à porta de embarque. Necessidade de entender que uma cadeira de rodas que não pertença ao cliente poderá ser tão desconfortável como um par de sapatos apertado.		x				

17

**ESTUDO “TURISMO INCLUSIVO – COMPETÊNCIAS DE ATENDIMENTO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA”
RELATÓRIO TÉCNICO**

Bloco 2: APOIO TÉCNICO / ASSISTÊNCIA PESSOAL / SERVIÇO	Plano de Viagem	Viagem	Alojamento	Restauração	Congressos	Animação
O cliente com deficiência auditiva						
Necessidade de que a oferta seja formatada de acordo com os gostos e necessidades deste tipo de Clientes; costumam preferir viagens em grupo /excursões.	x					
Necessidade de que a informação sobre a oferta seja escrita.	x					
Necessidade de que os contactos sejam feitos por escrito ou em comunicação presencial.	x	x	x	x	x	x
Necessidade de que a comunicação se faça mediante utilização de língua gestual ou, na ausência dessa possibilidade, mediante recurso a escrita (bloco de notas, do próprio cliente, se for o caso), com uso de frases simples e curtas.	x	x	x	x	x	x
Necessidade de uma boa iluminação para facilitar a leitura labial (necessidade que não se tape a boca com a mão, que não se masque pastilha elástica ou que se forcem as palavras).	x	x	x	x	x	x
Necessidade que falem de forma clara e pausada, sem elevar o tom de voz nem distorcer os sons na tentativa de tornar mais claro. Necessidade de que falem mais baixo, pois a pessoa surda consegue ouvir melhor baixando os tons mais graves.	x	x	x	x	x	x
Necessidade de que comuniquem com a pessoa com deficiência de uma maneira simples, clara e em velocidade normal/lenta (sem rapidez).	x	x	x	x	x	x
Necessidade de ser atendido em locais pouco barulhentos.	x	x	x	x		x
Necessidade que comuniquem como o cliente mantendo o contacto visual.	x	x	x	x	x	x
Necessidade de expressividade na comunicação corporal (os Surdos não podem ouvir as mudanças subtis do tom de voz indicando seriedade, brincadeira, ironia, etc.).	x	x	x	x	x	x
Necessidade que falem de frente para o cliente com deficiência para que	x	x	x	x	x	

24

Bloco 2: APOIO TÉCNICO / ASSISTÊNCIA PESSOAL / SERVIÇO	Plano de Viagem	Viagem	Alojamento	Restauração	Congressos	Animação
O cliente com deficiência visual						
Necessidade de sinalética/informação clara e multi-formato (áudio) nos aeroportos (Impossibilidade de visualizar informação do horário do voo assim como qual o balcão ou porta de embarque onde se devia dirigir).		x				
Necessidade de assistência em terra, nos aeroportos (assistência por profissional com conhecimento de como lidar com uma pessoa cega ou com baixa visão; assistência do funcionário para poder facilitar a comunicação; referência de alguns pontos de orientação nos locais; comunicação com ela - pessoa com capacidades e limitações).		x				
Necessidade de ajuda em estações de autocarros e estações de comboio. Necessidade que lhe indiquem o caminho até ao guichet de compras de bilhetes. Necessidade que o orientem até ao autocarro.		x				
Necessidade de apoio para o transporte da bagagem à chegada ao hotel.			x			
Necessidade de explicações detalhadas do funcionamento das regras e procedimentos do hotel (inclusive o que está escrito no quarto) porque não vai ter possibilidade de os ler. Vai ter que os memorizar.			x			
Necessidade de ajuda para encontrar meios de identificação do quarto, elevador, etc.			x			
Necessidade de acompanhamento ao quarto para indicações pertinentes de localização de móveis, telefone, janelas, porta de varanda, casa de banho, funcionamento de diferentes aparelhos e efectuação de alterações que melhorem a sua segurança e mobilidade durante a estadia.			x			

29

**ESTUDO “TURISMO INCLUSIVO – COMPETÊNCIAS DE ATENDIMENTO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA”
RELATÓRIO TÉCNICO**

Bloco 2: APOIO TÉCNICO / ASSISTÊNCIA PESSOAL / SERVIÇO	Plano de Viagem	Viagem	Alojamento	Restauração	Congressos	Animação
O cliente com deficiência intelectual ou multideficiência						
Necessidade de acompanhamento aos quartos (facilitar o acesso /abertura da porta); iluminação (mecanismo para a sua activação são complexos); activação da água (ex. a pessoa pode queimar-se porque não consegue accionar a agua fria;.) telefone para a recepção (ex. a pessoa pode ter uma urgência e não consegue ligar de imediato - colocar uma tecla com pictograma).			x			
Necessidade de ser informado onde e a quem se dirigir em caso de alguma dificuldade.		x	x	x	x	x
Necessidade de prever possibilidade de haver privacidade em casos de crises de comportamento ou outras e sentir nos gestos e postura verbal e não verbal dos prestadores de serviço que não há censura ou que transmitam rejeição/reprovação.	x	x	x	x		x
Necessidade que possa existir um serviço de prestação de cuidados de saúde e higiene pessoal.			x			
Necessidade de assistência pessoal / acompanhante que assegure vigilância, controlo de saída das instalações, possibilidade de comunicação com os familiares, orientação sobre a quem se dirigir, apoio na interpretação da sinalética das instalações.			x			x
Necessidade de dispor de um serviço especializado para ocupação das pessoas com deficiência enquanto os pais ou responsáveis fazem outras actividades, ou descansam.			x	x		x
Necessidade de que as ementas contenham pratos simples, que as ementas explicitem o que é o prato, que as ementas utilizem pictogramas ou fotografia.				x		

36

Bloco 2: APOIO TÉCNICO / ASSISTÊNCIA PESSOAL / SERVIÇO	Plano de Viagem	Viagem	Alojamento	Restauração	Congressos	Animação
O cliente sénior com limitações motoras, sensoriais e/ou intelectuais						
Necessidade que lhe forneçam uma síntese da informação disponível no quarto e que está dispersa, colocando-a num papel para que o cliente a possa consultar quantas vezes tiver necessidade.			x			
Necessidade que lhe mantenham o mais possível as rotinas pois a sua alteração poderá levar a um estado de confusão (as notas escritas podem facilitar a resolução destas situações - como fazer o acesso à recepção, ao "room service", os horários do pequeno-almoço, como ligar a TV, regular o aquecimento, etc.).			x			
Necessidade de sentir conforto e segurança perante um país novo e rotinas novas e uma envolvente que lhe é estranha.			x			
Necessidade de informação de locais a visitar de fácil acessibilidade.			x			
Necessidade de que sejam disponibilizados menus de dieta (ex. diabéticos, alergias a certos alimentos, dificuldades de digestão, dificuldades de mastigação; refeições mais ligeiras).				x		
Necessidade que as ementas sejam claras e legíveis.				x		
Necessidade de apoio em "buffet" ou em serviço de restaurante convencional (preparação do prato).				x		
Necessidade de pequeno-almoço no quarto (horário mais alargado).			x	x		
Necessidade de efectuar pequenas refeições ao longo do dia (disponibilização de "lunch box").		x	x	x	x	x

40

Bloco 3: ACEITAÇÃO /COMPREENSÃO / VALORIZAÇÃO PESSOAL

Bloco 3: ACEITAÇÃO / COMPREENSÃO / VALORIZAÇÃO PESSOAL	Plano de Viagem	Viagem	Alojamento	Restauração	Congressos	Animação
O cliente com deficiência motora						
Necessidade de sentir respeito pela sua pessoa.	x	x	x	x	x	x
Necessidade de que não se apoiem na sua cadeira enquanto falam.	x	x	x	x	x	x
Necessidade de que não invadam o seu espaço.	x	x	x	x	x	x
Necessidade que o deixem ser autónomo.	x	x	x	x	x	x
Necessidade de ter o poder de decisão.	x	x	x	x	x	x
Necessidade de que não se ofendam com uma recusa de ajuda.	x	x	x	x	x	x
Necessidade de que os profissionais lidem com a pessoa com deficiência sem medo de ferirem susceptibilidades.	x	x	x	x	x	x
Necessidade que não se sintam constrangidos pela aplicação da palavra «andar».	x	x	x	x	x	x
Necessidade de que respeitem o seu tempo.	x	x	x	x	x	x
Necessidade de um serviço prestável sem paternalismo.	x	x	x	x	x	x
Necessidade de que o tratamento não seja excessivamente amável.	x	x	x	x	x	x
Necessidade de muita paciência e simpatia.	x	x	x	x	x	x
Necessidade que não fiquem «especados» a olhar para o cliente.	x	x	x	x	x	x
Necessidade de que compreendam que a paralisia cerebral não é uma ausência de capacidades cognitivas mas sim uma alteração dos movimentos do corpo.	x	x	x	x	x	x

46

Bloco 3: ACEITAÇÃO /COMPREENSÃO / VALORIZAÇÃO PESSOAL	Plano de Viagem	Viagem	Alojamento	Restauração	Congressos	Animação
O cliente com deficiência visual						
Necessidade que conheçam a deficiência visual e as suas limitações.	x	x	x	x	x	x
Necessidade de ser tratado como qualquer outro cliente.	x	x	x	x	x	x
Necessidade que se dirijam a ele e não ao acompanhante.	x	x	x	x	x	x
Necessidade que falem olhando para ele (se a pessoa fala não se importando para onde olha vai fazer com que o cego se sinta desprezado).	x	x	x	x	x	x
Necessidade de ser visto como pessoa capaz de tomar as suas decisões.	x	x	x	x	x	x
Necessidade de uma maior atenção à pessoa cega.	x	x	x	x	x	x
Necessidade de mais respeito como pessoa/individuo.	x	x	x	x	x	x
Necessidade que não tenham medo de usar a palavra «cego» ou «ver».	x	x	x	x	x	x
Necessidade que perguntem como podem ajudar.	x	x	x	x	x	x
Necessidade de atitudes menos paternalistas/ proteccionistas (sobretudo notada em pessoas de nível cultural mais baixo, a pessoa com deficiência é um coitado).	x	x	x	x	x	x
Necessidade que não decidam por ele.	x	x	x	x	x	x
Necessidade de que não invadam o seu espaço.	x	x	x	x	x	x

47

**ESTUDO “TURISMO INCLUSIVO – COMPETÊNCIAS DE ATENDIMENTO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA”
RELATÓRIO TÉCNICO**

Bloco 3: ACEITAÇÃO /COMPREENSÃO / VALORIZAÇÃO PESSOAL	Plano de Viagem	Viagem	Alojamento	Restauração	Congressos	Animação
O cliente com deficiência auditiva						
Necessidade de que conheçam as capacidades e limitações da pessoa com deficiência auditiva.	x	x	x	x	x	x
Necessidade que não lhe retirem a independência e autonomia que tem.	x	x	x	x	x	x
Necessidade que sejam pacientes devido ao número de vezes que pede explicações.	x	x	x	x	x	x

48

Bloco 3: ACEITAÇÃO /COMPREENSÃO / VALORIZAÇÃO PESSOAL	Plano de Viagem	Viagem	Alojamento	Restauração	Congressos	Animação
O cliente com deficiência intelectual ou multideficiência						
Necessidade de não ser discriminado (ultrapassar medidas evasivas para evitar a entrada das pessoas).	x	x	x	x	x	x
Necessidade de não ser olhado com estranheza.	x	x	x	x	x	x
Necessidade de que se alterem os comportamentos de pena negativa/excessiva em relação à pessoa com deficiência.	x	x	x	x	x	x
Necessidade de muita paciência, disponibilidade, perspicácia para entender as preferências das pessoas com grandes dificuldades de comunicação.	x	x	x	x	x	x
Necessidade de ser tratado com respeito (ex. não ser tratada por tu só porque tem deficiência, mais ainda quando se trata de um adulto).	x	x	x	x	x	x

48

CAPÍTULO II – COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS ESPECÍFICAS PARA O ATENDIMENTO DE TURISTAS/PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

II.1 – Objectivo

Identificação e formulação das competências profissionais, em matéria de atendimento e de serviço, correspondentes à satisfação das necessidades especiais dos turistas/pessoas com deficiência.

II.2 – Produto: Lista de Competências Profissionais Específicas

A Lista de Competências está estruturada em torno de 3 eixos fundamentais.

1. Um conceito de competência que integra três elementos:
 - As actividades, o desempenho profissional inerente à prestação dos serviços (capacidades) e o relacionamento pessoal com os clientes (atitudes);
 - Os conhecimentos relativos às necessidades especiais da “procura”/clientes;
 - E os conhecimentos relativos aos requisitos específicos da “oferta”/serviços turísticos.
2. Uma lógica de “enxertia” das (novas) competências específicas necessárias, nas (preexistentes) competências básicas inerentes à prestação dos mesmos serviços aos clientes comuns.

É esta lógica de enxertia que corresponde ao conceito de “turismo inclusivo” (o enxerto rapidamente passará a formar um todo único com o seu suporte; as competências específicas do atendimento das necessidades especiais das pessoas com deficiência vir-se-ão a integrar e diluir nas regulares competências de um atendimento que venha a ser capaz de cabal individualização das respostas às necessidades, interesses e diferenças, quaisquer que elas sejam e quaisquer que sejam os clientes.
3. Um tratamento cuidado dos detalhes de competência inerentes ao serviço de diferentes tipos de deficiências e das limitações que delas decorrem (motoras, visuais, auditivas, intelectuais, multideficiência), percorrendo sistematicamente todas as etapas do sistema de trabalho do turismo, desde o planeamento da viagem à fruição de actividades de animação turística, passando pela viagem, alojamento, alimentação e bebidas, congressos, eventos, reuniões profissionais, lazer, etc.

Na versão final a que chegámos, a Lista de Competências Profissionais Específicas está composta por 205 referências singulares a actividades/desempenho profissional, 87 referências singulares a conhecimentos relativos aos clientes/pessoas com deficiência e 61 referências singulares a conhecimentos relativos aos requisitos da oferta de serviços turísticos, com uma formulação ainda muito próxima daquela com que nos foram comunicadas pelos nossos interlocutores-chave.

Aqui também, como na Lista das Necessidades Especiais, optámos pelo risco de alguma possível repetição de conteúdos, em vez de correremos o risco de desperdiçar alguns dos detalhes decorrentes das experiências e das reflexões dos nossos interlocutores.

II.3 – Processo de elaboração

A Lista de Competências Profissionais que construímos foi elaborada também a partir das referências feitas pelos “interlocutores-chave” já referidos – pessoas com deficiência com experiência turística e profissionais do turismo com experiência de atendimento de clientes com necessidades especiais – nas entrevistas conduzidas pelos Especialistas (conhecedores das deficiências física e mental e dos subsectores de actividade hotelaria, restauração e turismo).

Aquando das entrevistas, os interlocutores-chave foram questionados não apenas sobre as necessidades especiais dos turistas/pessoas com deficiência, mas também sobre que competências (conhecimentos, capacidades e atitudes) deveriam os profissionais do turismo revelar para responderem adequadamente às necessidades especiais identificadas.

Como na etapa anterior, as muitas centenas de referências feitas pelos interlocutores-chave foram recolhidas nas grelhas individuais, por entrevista, e lançadas depois em sucessivas grelhas de apuramento, até alcançar uma versão da Lista de Competências em condições pertinentes para o trabalho subsequente de construção do “package” de formação.

II.4 – Sumário/Índice

Introdução	04
Promoção e Venda de Viagens, Estadias e Actividades de Animação Turística Online	
Cliente – turista com limitações motoras	07
Cliente – turista com limitações visuais	08
Cliente – turista com limitações auditivas	09
Cliente – turista com limitações intelectuais ou multideficiência	10
Cliente – turista com limitações intelectuais, sensoriais e de mobilidade decorrentes do envelhecimento	11
Agenciamento de Viagens e Turismo	
Cliente – turista com limitações motoras	14
Cliente – turista com limitações visuais	23
Cliente – turista com limitações auditivas	26
Cliente – turista com limitações intelectuais ou multideficiência	30
Cliente – turista com limitações intelectuais, sensoriais e de mobilidade decorrentes do envelhecimento	36
Viagem	

Cliente – turista com limitações motoras	40
Cliente – turista com limitações visuais	45
Cliente – turista com limitações auditivas	48
Cliente – turista com limitações intelectuais ou multideficiência	50
Cliente – turista com limitações intelectuais, sensoriais e de mobilidade decorrentes do envelhecimento	53
Alojamento	
Cliente – turista com limitações motoras	56
Cliente – turista com limitações visuais	62
Cliente – turista com limitações auditivas	68
Cliente – turista com limitações intelectuais ou multideficiência	73
Cliente – turista com limitações intelectuais, sensoriais e de mobilidade decorrentes do envelhecimento	79
Alimentação e Bebidas	
Cliente – turista com limitações motoras	86
Cliente – turista com limitações visuais	90
Cliente – turista com limitações auditivas	94
Cliente – turista com limitações intelectuais ou multideficiência	96
Cliente – turista com limitações intelectuais, sensoriais e de mobilidade decorrentes do envelhecimento	100
Congressos / Informação / Animação Turística	
Cliente – turista com limitações motoras	106
Cliente – turista com limitações visuais	112
Cliente – turista com limitações auditivas	117
Cliente – turista com limitações intelectuais ou multideficiência	121
Cliente – turista com limitações intelectuais, sensoriais e de mobilidade decorrentes do envelhecimento	127

II.5 – Exemplos/extractos

Também no que se refere a esta Lista, apresentamos nas páginas seguintes, a título de exemplo, alguns dos quadros/páginas que a integram, para permitir a percepção do tipo de material que foi conseguido e como foi organizado, já que, aqui também, o seu papel foi basicamente o de funcionar como documento de trabalho para a etapa seguinte – construção dos módulos do “package” de formação.

PROMOÇÃO E VENDA DE VIAGENS, ESTADIAS E ACTIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA ONLINE

COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS DE ATENDIMENTO DE CLIENTES/TURISTAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS (limitações motoras, visuais, auditivas, intelectuais, multideficiência)	
PROMOÇÃO E VENDA DE VIAGENS, ESTADIAS E ACTIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA ONLINE	
<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Recolha e tratamento da informação pertinente sobre a oferta ◆ Disponibilização da informação e dos procedimentos de comunicação entre o Cliente e o Fornecedor ◆ Efectivação de reservas e pagamentos “online” <p>Profissionais intervenientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Técnico de Turismo; ◆ Responsáveis pela construção e manutenção dos sites das empresas turísticas. 	

6

PROMOÇÃO E VENDA DE VIAGENS, ESTADIAS E ACTIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA ONLINE		
CONHECIMENTOS necessidades “especiais” da “procura”	ACTIVIDADES / SERVIÇO desempenho profissional / relação pessoal	CONHECIMENTOS requisitos específicos da “oferta”
O cliente com deficiência motora (em cadeira de rodas, com canadianas, com problemas de equilíbrio, com problemas de fadiga)		
<p>1. Conhecimento genérico da deficiência motora e conhecimento específico das capacidades, limitações e necessidades típicas do cliente com mobilidade reduzida.</p> <p>2. Conhecimento de que os clientes com limitações da mobilidade necessitam que seja disponibilizada mais oferta de serviços turísticos que lhe seja acessível.</p>	<p>Pontos críticos</p> <p>1. Disponibilidade de oferta turística acessível.</p> <p>2. Disponibilidade de informação “online” sobre a oferta turística acessível.</p> <p>3. Rigor, detalhe e fiabilidade da informação disponibilizada.</p> <p>4. Preocupação com as consequências que informações incorrectas ou insuficientes podem provocar na viagem ou estadia dos clientes com limitações da mobilidade.</p>	<p>1. Conhecimento dos requisitos técnicos de acessibilidade, para clientes com limitações da mobilidade, dos vários serviços turísticos (transportes - rodoviários, aéreos, ferroviários -; alojamento, restauração, informação e acompanhamento, congressos, animação).</p> <p>2. Conhecimento de oferta de serviços turísticos, nomeadamente na área de actividades de lazer, adaptados a clientes com mobilidade reduzida.</p>

7

AGENCIAMENTO DE VIAGENS E TURISMO

COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS DE ATENDIMENTO DE CLIENTES/TURISTAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS (limitações motoras, visuais, auditivas, intelectuais, multideficiência)	
AGENCIAMENTO DE VIAGENS E TURISMO	
<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Recolha e processamento de informação sobre a oferta, construção de programas, disponibilização de informação documental sobre a oferta ♦ Atendimento de contactos de clientes via meios de telecomunicação ♦ Atendimento e venda ao balcão <p>Profissionais intervenientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Técnico de Turismo (Agência). 	

13

AGENCIAMENTO DE VIAGENS E TURISMO		
CONHECIMENTOS necessidades “especiais” da “procura”	ACTIVIDADES / SERVIÇO desempenho profissional / relação pessoal	CONHECIMENTOS requisitos específicos da “oferta”
O cliente com deficiência visual (cegueira; baixa visão)		
31. Conhecimento do papel do cão-guia na locomoção da pessoa cega.	43. Construir materiais promocionais de destinos / serviços turísticos em Braille e/ou em áudio. 44. Apoiar o cliente com cegueira ou baixa visão na sua deslocação e acomodação (dar o braço, informar sobre os obstáculos, indicar o lugar para se sentar - colocação das mãos no encosto e o informação se a cadeira tem braços).	
	45. Permitir a entrada do cão-guia que acompanha o cliente com cegueira ou baixa visão.	
	46. Comunicar adequadamente com o cliente com cegueira ou baixa visão (falar direccionando a sua cara e voz para que o cliente saiba que está a falar para ele e de onde está sendo emitido o som; ler / descrever em voz alta os folhetos da oferta turística).	
	47. Apoiar o cliente com cegueira ou baixa visão na situação de assinatura de documentos e pagamentos, utilizando régua de assinatura e contratos disponibilizados em formato ampliado (para pessoas com baixa visão) ou Braille (para pessoas cegas).	

23

VIAGEM

COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS DE ATENDIMENTO DE CLIENTES/TURISTAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS (limitações motoras, visuais, auditivas, intelectuais, multideficiência)
VIAGEM
<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Serviço de táxi ◆ Acesso ao aeroporto (estação rodoviária ou estação ferroviária) ◆ "Check-in" ◆ Acesso à sala de embarque ◆ Acesso ao avião (comboio ou autocarro) ◆ Voo (viagem) ◆ Saída do avião (comboio ou autocarro) ◆ Acesso à bagagem ◆ "Transfer" / transporte para o hotel <p>Profissionais intervenientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Motorista de táxi ◆ Motorista de autocarro ◆ Assistente de Terra ◆ Assistente de Bordo ◆ Guia Turístico

39

VIAGEM		
CONHECIMENTOS necessidades "especiais" da "procura"	ACTIVIDADES / SERVIÇO desempenho profissional / relação pessoal	CONHECIMENTOS requisitos específicos da "oferta"
Cliente-turista com limitações auditivas (surdez total ou severa)		
<i>7 (Conhecimento da deficiência auditiva)</i>		
<i>35. (Conhecimento sobre a surdez e as estratégias de comunicação da pessoa surda ...)</i> <i>36. (Conhecimento de que a pessoa surda tende a fazer uma utilização maior da informação escrita)</i>	<i>51. (Comunicar com o cliente com deficiência auditiva: ...)</i>	
49. Conhecimento das diferentes ajudas técnicas que facilitam o entendimento do cliente com deficiência auditiva.		
	70. Apoiar o cliente com surdez completa ou severa nas estações e viagens ferroviárias e rodoviárias, mediante apoio pessoal, quando a sinalética e a informação comum disponibilizada não seja a adequada.	24. Conhecimento da necessidade de sinalética e informação (atrasos, mudanças de linha, portas de embarque, etc.) adequada/acessível também a pessoas com surdez completa ou severa, nas estações e viagens ferroviárias e rodoviárias.
	71. Apoiar o cliente com surdez completa ou severa nos aeroportos e viagens aéreas, mediante apoio pessoal, quando a sinalética e a informação comum disponibilizada não seja a adequada.	<i>24. (Conhecimento da necessidade de sinalética e informação (atrasos, portas de embarque, instruções de segurança e de serviço, etc.) adequada/ acessível também a pessoas com surdez completa ou severa, nos aeroportos e viagens aéreas)</i>

48

ALOJAMENTO

COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS DE ATENDIMENTO DE CLIENTES/TURISTAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS (limitações motoras, visuais, auditivas, intelectuais, multideficiência)	
ALOJAMENTO	
<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Serviço de Reservas ◆ Portaria, recepção e “check-in”, acesso ao quarto ◆ Acompanhamento durante a estadia: dificuldades, pedidos, queixas, reclamações ◆ Acesso a outros serviços do hotel; informação e apoio para acesso a actividades turísticas fora do hotel ◆ Processamento da estadia, conta do cliente, “check-out” ◆ Avaliação pelo cliente e contactos posteriores <p>Profissionais intervenientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Porteiro ◆ Recepcionista ◆ Chefe de Recepção ◆ Governanta ◆ Empregada de Andares ◆ Operadores de outros serviços do hotel 	

55

ALOJAMENTO		
CONHECIMENTOS necessidades “especiais” da “procura”	ACTIVIDADES / SERVIÇO desempenho profissional / relação pessoal	CONHECIMENTOS requisitos específicos da “oferta”
O cliente com deficiência intelectual ou multideficiência		
<p>9. (Conhecimento da deficiência intelectual e/ou multideficiência, incluindo a diferenciação das situações-tipo mais frequentes)</p> <p>40. (Conhecimento das especificidades deste conjunto de clientes, em matéria de: diversidade de situações-tipo; diversidade individual; cuidados especiais na preparação e composição do plano de viagem; recurso a terceiros e/ou a acompanhante)</p>	<p>57. (Comunicar de forma adequada com o cliente com deficiência intelectual e/ou multideficiência (adaptando a linguagem ao interlocutor, utilizando palavras de compreensão fácil, estabelecendo uma relação de proximidade, interpretando códigos de linguagem muito limitados)</p>	<p>3. (Legislação)</p> <p>9. (Requisitos de acessibilidade dos serviços turísticos a clientes com deficiência intelectual e/ou multideficiência)</p> <p>33. Conhecimento dos requisitos técnicos de acessibilidade de uma unidade hoteleira, para clientes com limitações intelectuais e/ou multideficiência: acessibilidade física e ajudas técnicas; localização dos quartos mais favorável para reacção rápida em caso de emergência.</p>
	<p>108. Identificar, com precisão e detalhe, as condições de acessibilidade para clientes com limitações intelectuais e/ou multideficiência da unidade hoteleira em que trabalha, assim como das ajudas técnicas/produtos de apoio que a unidade tem disponíveis.</p> <p>109. Identificar, com precisão e detalhe, as condições de segurança e as características da oferta de serviços, no envolvimento da unidade hoteleira em que trabalha, com especial interesse e acessibilidade para clientes com limitações intelectuais e/ou</p>	

73

ALIMENTAÇÃO E BEBIDAS

COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS DE ATENDIMENTO DE CLIENTES/TURISTAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS (limitações motoras, visuais, auditivas, intelectuais, multideficiência)	
ALIMENTAÇÃO E BEBIDAS	
<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Serviço de restaurante: reserva de mesa; acolhimento e acompanhamento ao lugar ◆ Serviço à mesa: aconselhamento e “pedido”; aperitivos, entradas, prato principal, bebidas, sobremesas; serviço “buffet”; conta; despedida ◆ Serviço de pequenos-almoços ◆ Serviço de “room-service” ◆ Serviço de cafetaria ◆ Serviço de Bar <p>Profissionais intervenientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Empregado de Mesa ◆ Empregado de Bar ◆ Chefe de Mesa ◆ Chefe de Bar ◆ Director de F&B / Director de Restaurante 	

85

CONHECIMENTOS necessidades “especiais” da “procura”	ACTIVIDADES / SERVIÇO desempenho profissional / relação pessoal	CONHECIMENTOS requisitos específicos da “oferta”
O cliente sénior com limitações motoras, sensoriais e/ou intelectuais		
<p>- Especial necessidade de se sentir apoiado, confiante, elogiado pelo gosto de viajar, pelo seu “espírito jovem”, por “estar bem para a idade”;</p> <p>- Plano de estadia não excessivamente sobrecarregado de actividades (cansaço /resistência física);</p> <p>- Preferência por um serviço terno e acolhedor prestado com deferência, nos vários hotéis, restaurantes, etc. em detrimento de uma oferta até com melhor classificação versus preço mas com atendimento mais distante;</p> <p>- maior tendência a rotinas fixas / menor flexibilidade para coisas diferentes;</p> <p>- Menor facilidade na utilização de meios tecnológicos (venda, telecomunicação).</p>	<p>148. Identificar, com precisão e detalhe, as condições de acessibilidade para clientes com limitações decorrentes do envelhecimento da unidade restauração em que trabalha, assim como das ajudas técnicas/produtos de apoio que a unidade tem disponíveis.</p> <p>149. Acolher o cliente sénior com limitações e encaminhá-lo para o lugar, escolhendo a mesa, lugar e percurso mais adequados, de acordo com a situação concreta em presença.</p> <p>150. Tirar o “pedido”, ajustando aos gostos do cliente a oferta/ementa disponível e informando-se acerca de eventuais cuidados específicos de dieta, de preparação especial, de serviço ou de mobilização de ajudas técnicas/produtos de apoio que o cliente precise ou prefira.</p>	
<p>72. Conhecimento específico acerca das necessidades especiais do cliente sénior com limitações na utilização de uma unidade de restauração:</p> <p>- Disponibilidade de menus de dieta (ex. diabéticos, alergias a certos alimentos, dificuldades de digestão, dificuldades de mastigação; refeições mais ligeiras); - ementas claras e facilmente legíveis;</p>	<p>151. Efectuar o serviço (de mesa, bar ou cafetaria), tendo em conta as especificidades decorrentes das necessidades especiais do cliente, das soluções disponíveis e das solicitações e orientações do cliente.</p> <p>152. Apoiar o cliente sénior com limitações em serviço de “buffet”:</p> <p>- Assegurando que a disposição dos</p>	

100

CONGRESSOS / INFORMAÇÃO / ANIMAÇÃO TURÍSTICA

COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS DE ATENDIMENTO DE CLIENTES/TURISTAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS (limitações motoras, visuais, auditivas, intelectuais, multideficiência)	
CONGRESSOS / INFORMAÇÃO / ANIMAÇÃO TURÍSTICA	
<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Organização de congressos e eventos ◆ Informação em postos de turismo ◆ Informação e acompanhamento turístico/Guias ◆ Actividades de cultura e lazer ◆ Passeios turísticos ◆ Práticas desportivas <p>Profissionais intervenientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Técnico de Organização de Congressos ◆ Técnico de Turismo ◆ Guia Turístico ◆ Técnico de Animação 	

105

CONGRESSOS / INFORMAÇÃO / ANIMAÇÃO TURÍSTICA		
CONHECIMENTOS necessidades “especiais” da “procura”	ACTIVIDADES / SERVIÇO desempenho profissional / relação pessoal	CONHECIMENTOS requisitos específicos da “oferta”
O cliente com deficiência motora (cadeira de rodas, canadianas, problemas de equilíbrio, problemas de fadiga)		
<p>1. (Conhecimento genérico da deficiência motora)</p>	<p>154. Identificar, com precisão e detalhe, as condições de acessibilidade para clientes com mobilidade reduzida, do local ou locais em que exerce a sua actividade profissional.</p>	<p>1. (Conhecimento dos requisitos técnicos de acessibilidade, para clientes com limitações da mobilidade, dos vários serviços turísticos (transportes – rodoviários, aéreos, ferroviários --; alojamento, restauração, informação e acompanhamento, congressos, animação)</p> <p>2. (Conhecimento da oferta de serviços turísticos, nomeadamente na área de actividades de lazer, adaptados a clientes com mobilidade reduzida)</p> <p>3 (Conhecimento das normas legais específicas, anti-discriminação, aplicáveis ao acesso aos serviços turísticos por parte das pessoas com deficiência)</p>

106

CAPÍTULO III – “PACKAGE” DE FORMAÇÃO

III.1 – Objectivo

Concepção e construção de um “package” de formação dirigido ao desenvolvimento das competências profissionais identificadas.

III.2 – Produto: “Package” de Formação Turismo Inclusivo CECD 2010

O “package” de formação é composto por um conjunto de módulos de formação, para serem utilizados em acções que visem enxertar nos perfis de competências dos profissionais do Turismo as competências complementares específicas requeridas para responder de forma adequada às necessidades especiais de um (novo) segmento da procura turística a cativar para o lazer, a viagem, o turismo: pessoas com necessidades especiais decorrentes de limitações de ordem motora, visual, auditiva, intelectual e/ou multideficiência.

Os conteúdos de aprendizagem trabalhados nos módulos correspondem, essencialmente, à informação que foi levantada nas duas vertentes anteriores do Estudo – necessidades especiais dos clientes/pessoas com deficiência e competências específicas dos profissionais do Turismo para atender – servir - responder adequadamente a essas necessidades.

O conjunto é composto por 4 módulos:

- Um módulo comum, dirigido a todos os profissionais do Turismo, tratando dos conhecimentos básicos e das competências transversais a todas as áreas de serviço do sistema de trabalho do sector do Turismo;
- E três módulos específicos, sectoriais: Módulo 2: Turismo Inclusivo na Hotelaria; Módulo 3: Turismo Inclusivo na Restauração; Módulo 4: Turismo Inclusivo nas Actividades Turísticas (Agências, Transportes, Informação, Congressos, Animação).

Em contexto de formação contínua, cada Formando, de um modo geral, fará apenas dois módulos: o módulo comum e o módulo específico do seu sector, perfazendo um total de cerca de 50 horas de formação.

Cada módulo é composto por:

- Uma Aplicação Interactiva html, com condições para poder ser explorada a distância, via “Web Based Training”;
- Um Manual do Formando, contendo uma síntese dos conteúdos da formação;
- Um Guia do Formador, para apoio à apresentação e desenvolvimento do módulo;
- Um conjunto de slides, anexo ao Guia do Formador.

O “package” está em condições de ser utilizado em acções de formação contínua, em regime de “b-learning” (parte a distância, parte presencial) e em regime presencial;

- poderá também ser de grande utilidade em cursos de formação inicial, como referência técnica e/ou meio didáctico auxiliar, mediante a adequada inserção dos seus conteúdos nos respectivos currícula de formação.

III.3 – Processo de elaboração

A elaboração dos módulos foi realizada por uma equipa de metodólogos, a partir da definição de um formato - tipo comum, da modularização dos conteúdos constantes da Lista de Competências Profissionais Específicas e de pesquisa complementar de alguns conteúdos considerados indispensáveis e não suficientemente desenvolvidos na Lista.

Tendo em conta as características e as finalidades deste produto e as perspectivas de desenvolvimentos posteriores do projecto Turismo Inclusivo, decorrentes não só da sua aplicação em diversos contextos de formação, mas também da evolução que vá ocorrendo no campo do turismo inclusivo, a presente versão do “package” de formação (versão final do Estudo) virá a ser naturalmente sujeita a aperfeiçoamentos e ajustamentos sucessivos.

III.4 – Versão de demonstração

Para proporcionar uma percepção concreta do material produzido, encontra-se inserida no CD- divulgação uma versão elaborada com essa finalidade (versão “demo”).

CAPÍTULO IV – DISSEMINAÇÃO DOS RESULTADOS DO ESTUDO

IV.1 – Objectivo

Disseminação e promoção dos resultados do Estudo, junto das pessoas e entidades potencialmente interessadas, tendo em vista desencadear uma forte dinâmica de procura e utilização.

IV.2 – Meios de divulgação

Relatório Técnico do Estudo

Documento informativo sobre a razão de ser e finalidade do Estudo, sobre os seus resultados e o modo com foram realizados, que está à disposição das pessoas e entidades que o solicitem ao CECD Mira Sintra ou à PERFIL.

Anúncio promocional

Trata-se de um pequeno filme chamando a atenção para a existência e utilidade dos meios produzidos e procurando motivar para uma dinâmica, nomeadamente de formação contínua, focada nas competências necessárias à promoção do turismo inclusivo. Encontra-se inserida também no CD/divulgação uma cópia do anúncio.

Comunicações em Seminários e outros eventos

Sempre que surja oportunidade serão divulgados os resultados do Estudo em Seminários e outros eventos, de modo semelhante ao que foi acontecendo ainda durante a sua realização através da participação na série de Seminários organizada pelo Turismo de Portugal, IP, “Novas perspectivas para o Turismo: A acessibilidade universal como referencial de qualidade”.

Ações de formação “Turismo Inclusivo”

A promoção e realização de acções de formação “Turismo Inclusivo” utilizando o “package” de formação produzido, será o meio por excelência, não apenas de divulgação dos resultados do Estudo, mas também para introduzir no sistema de trabalho do sector do turismo as competências específicas indispensáveis para responder adequadamente às necessidades especiais dos turistas/pessoas com deficiência.

Será assim que, a um tempo, procuraremos contribuir para a activação dos direitos das pessoas com deficiência e para o desenvolvimento do sector do turismo, em Portugal.