



## Boas Práticas de Atendimento

- Fale quando a pessoa surda estiver a olhar para si, estabeleça contato visual com o surdo (muitos surdos fazem leitura labial). Mesmo que esteja alguém a falar com a pessoa em Língua Gestual Portuguesa, quando responder, olhe para a pessoa surda;
- Evidencie a boca, fale pausadamente, tenha boa dicção, não use termos complicados ou demasiado técnicos, use frases curtas e simples;
- Evite esconder o rosto e os lábios enquanto fala, com as mãos, cabelos e objetos;
- Utilize todos os meios de comunicação alternativos que tiver ao seu dispor para que haja boa compreensão da mensagem. Seja criativo e simpático, use bloco de notas, imagens, computador ou vídeo guias;
- Repita a frase se necessário;
- Se precisar de chamar a atenção da pessoa surda, toque no ombro ou no braço;
- Não discrimine nem isole a pessoa surda das conversas em grupo. Aja de forma natural e inclusiva. Muitas vezes existe receio em falar com a pessoa surda por não saber a LGP ou com receio de não os compreendermos. Use a criatividade e simpatia;
- Não se intimide com os sons emitidos pelas pessoas;
- Tenha um relacionamento interpessoal sereno e amigável (sem ser paternalista), ajuda bastante;
- Dê atenção prioritária em caso de emergência. Como não ouvem, os clientes surdos podem não se aperceber do perigo. Deverão ser dos primeiros clientes a ser alertados. É também igualmente importante ter no seu estabelecimento uma lâmpada que avise em caso de perigo. Já existem sistemas em hotéis que possuem um sistema de alarme geral visual que podem ser colocados nos tetos dos quartos, junto aos detetores de fumo, e que disparam quando o alarme sonoro também dispara.



Turismo Acessível e Inclusivo:  
Guia de Boas Práticas de Atendimento

# deficiências ou limitações auditivas

## Considerações Gerais

A deficiência auditiva consiste na perda parcial ou total da capacidade de ouvir.

Pode ocorrer em qualquer idade, podendo estar relacionada com fatores de natureza hereditária ou congénita (malformações/alterações morfológicas), surgir na sequência de complicações durante o nascimento ou decorrer de doenças ou acidentes.

É considerado surdo todo o indivíduo cuja audição não é funcional no dia-a-dia e parcialmente surdo todo aquele cuja capacidade de ouvir, ainda que deficiente, é funcional com ou sem prótese auditiva.

A principal dificuldade relativamente às pessoas com deficiência auditiva é identificá-las quando temos de interagir com elas (deficiência oculta).

De referir que a maioria dos surdos que usam a Língua Gestual Portuguesa como língua natural, têm dificuldade na compreensão da informação escrita e dificuldade na escrita, uma vez que a sintaxe gramatical e o vocabulário são distintos entre ambas as Línguas.

Em alguns casos, as pessoas com deficiência auditiva podem aprender leitura labial, o que lhes permite compreender a Língua falada através da leitura dos movimentos dos lábios do seu interlocutor. Dependendo da situação e também do grau de incapacidade, podem usar próteses auditivas ou outros equipamentos de apoio, juntamente com o auxílio de sinais luminosos.

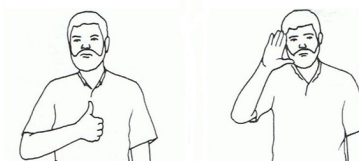
Existem Sinais Internacionais (International Sign) que permitem uma comunicação básica a turistas surdos de diversos países. Em Portugal utiliza-se, geralmente, a Língua Gestual Portuguesa (LGP). É importante conhecer algumas expressões básicas para transmitir um bom acolhimento e a perceção de que se conhecem as características do cliente surdo.

Como ferramenta facilitadora pode-se consultar o site da Infopedia abaixo disponibilizado, sendo que ao digitar-se a palavra pretendida, surge um pequeno vídeo apresentando um intérprete de LGP.  
<https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-gestual/>

### BOM DIA



### BOA TARDE



### OBRIGADO/A

