



## Outras considerações

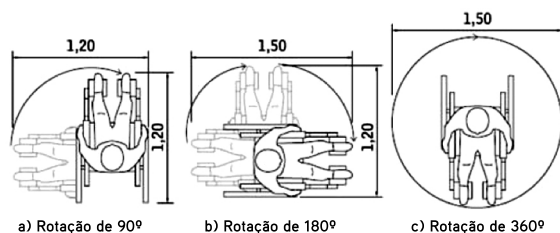
Existem diversos meios de apoio que poderão ser implementados no seu estabelecimento por forma a melhorar experiência e a segurança do cliente com deficiência motora, tais como:

**Para clientes em cadeira de rodas, deve ter em atenção**

**À ZONA DE PERMANÊNCIA.** Esta serve para permitir o estacionamento de uma cadeira de rodas, enquanto o seu ocupante interage com alguém (por exemplo, o balcão de atendimento), ou com um equipamento ou efetua uma transferência - passa o seu corpo do assento da cadeira para outra superfície.

**À ZONA DE MANOBRA.** Esta é exigida nos locais onde é necessário a uma pessoa em cadeira de rodas mudar de direção e possui as dimensões que uma cadeira de rodas precisa para poder rodar, sendo geralmente especificado o valor da rotação que se pretende assegurar (90°, 180° ou 360°). As mudanças de direção podem ser com deslocamento ou sem deslocamento, podendo o cliente manusear a cadeira de rodas parada.

Pelo exposto, deve ter noção das dimensões, para que o cliente possa permanecer no seu estabelecimento:



**Relativamente ao edificado, este deverá ser o mais acessível possível e, como tal:**

- Possuir lugar de estacionamento reservado, com as medidas regulamentares e próximo do acesso ao edifício principal;
- Possibilitar a movimentação da cadeira de rodas;
- Existir um balcão de atendimento mais baixo para ficar ao mesmo nível que um cliente em cadeira de rodas;
- Permitir a colocação de rampas junto a escadas e degraus – atenção aos desníveis que em rampas deverão ser adequados, sem inclinações acentuadas;
- Proporcionar pisos regulares e com revestimentos antiderrapantes;
- Existirem corrimãos em escadas, rampas e varandas;
- Existirem barras de apoio nas casas de banho;
- Proporcionar portas largas e fáceis de abrir (não podem ser pesadas e deverão abrir para o interior do edifício);
- Existirem cantos arredondados no mobiliário;
- Se existirem plataformas elevatórias, estas deverão ter intercomunicador ou botão de chamada.

Turismo Acessível e Inclusivo:  
Guia de Boas Práticas de Atendimento

# deficiências ou limitações motoras



## Considerações Gerais

A deficiência motora resulta de uma disfunção física ou motora, a qual pode ser congênita ou adquirida por doença ou acidente. Pode ser permanente e ter um caráter evolutivo ou tratar-se de limitações de caráter temporário, podendo assumir maior ou menor gravidade. Pode, igualmente, decorrer de lesões neurológicas, neuromusculares ou ortopédicas, afetando o indivíduo no que diz respeito à sua mobilidade e coordenação motora.

As pessoas com deficiência motora ou com mobilidade condicionada têm diferentes graus de autonomia e diferentes graus de incapacidade ou deficiência. Os diferentes graus de deficiência motora dependem da quantidade de movimentos afetados.

As pessoas com limitações motoras podem ter necessidade de meios de apoio para a sua deslocação, tais como cadeiras de rodas (manuais ou elétricas), andarilhos, canadianas, próteses. Precisam, também, de ter disponíveis lugares para se sentar e descansar.

No entanto, existem outras dificuldades/limitações das pessoas com mobilidade reduzida, tais como: coordenação de movimentos, dificuldade ou impossibilidade de controlar os movimentos involuntários dos músculos (espasmos), redução da agilidade, vitalidade e vigor, dificuldades em manter o equilíbrio, tremuras, situações de fadiga face ao esforço utilizado na deslocação, dificuldades em expressar-se (sem alteração das suas capacidades intelectuais). Nesta situação, uma das dificuldades que poderá sentir com estes clientes é a comunicação, pois em alguns casos é difícil a sua compreensão.



## Boas Práticas de Atendimento

- Não tenha receio de perguntar como pode ajudar e como deve ajudar;
- Aceite com naturalidade a situação de deficiência do cliente;
- Compreenda que a cadeira de rodas é um seguimento do corpo da pessoa com deficiência e, como tal, não se apoie nem ande com a cadeira sem pedir autorização;
- Mantenha os meios de apoio (canadianas, bengalas ou cadeiras) sempre próximos da pessoa com deficiência;
- Adote uma atitude simpática, tranquila, disponível, mas sem se tornar intrometido;
- Tenha paciência e afabilidade/calor humano durante o atendimento, mas sem amabilidade excessiva, sem paternalismo, sem demonstrações de compaixão/pena ou sem negligenciar a autonomia e autoconfiança que leve o cliente a recusar ajuda de que não precise;
- Não imponha a sua ajuda, preste apoio sempre que necessário;
- Deve prestar informação precisa e atualizada sobre a acessibilidade da atividade em que vão participar e do lugar onde se realiza (existência de degraus, rampas, largura das portas, de instalações sanitárias adaptadas, etc.);
- Respeite o ritmo de marcha do cliente;
- Em caso de realização de atividades preveja locais e assentos para descanso ao longo do percurso;
- Preste assistência para subir escadas, para a transferência da cadeira de rodas para outro assento, entre outros, caso seja necessário;
- Dê assistência prioritária, em caso de emergência;
- Não tenha receio de perguntar como pode ajudar;
- Se lhe for solicitado apoio para a cadeira de rodas transpor algum obstáculo ou pequeno degrau incline a cadeira para trás para levantar as rodas frontais. Deve-as depois pousar levemente quando estiverem já a alguma distância do lancil. Na descida proceder ao contrário;
- No caso de rampa, deve avaliar se a desce de frente ou de costas, combinando com a própria pessoa.