

1ª EDIÇÃO



— GUIA DE —

ACESSIBILIDADE NO ENOTURISMO

2024

Reitor

Júlio Xandro Heck

Pró-Reitor de Ensino

Fábio Azambuja Marçal

Pró-Reitora de Extensão

Marlova Benedetti

Assessora de Ações Afirmativas, Inclusivas e Diversidade

Andréa Poletto Souza

Coordenadora do Centro Tecnológico de Acessibilidade

Bruna Poletto Salton

Organização e revisão

Anderson Dall Agnol

Bruna Poletto Salton

Autores

Anderson Dall Agnol

Bruna Poletto Salton

Felipe Antônio Gugel

Hernanda Tonini

Caroline Poletto

Lael Nervis

Bruno Egami

Gisele Fraga Nascimento

Everaldo Carniel

Carlos Diego Cardoso Ferreira

Vera Lucia Souza Pacheco

Projeto Gráfico

Ketlin Baggio - Vinícola Salton

Lucas Stail Debiazi - Vinícola Salton

Apoio técnico

Nicole Salton - Vinícola Salton

Dashiele Fagundes Cogo - Vinícola Salton

Esta publicação foi elaborada durante o projeto "Acessibilidade no Enoturismo", executado por meio de Acordo de Cooperação entre o IFRS e a Vinícola Salton O projeto foi vinculado ao Edital IFRS nº 57/2020 – Registro de ações de extensão – Fluxo Contínuo 2021/2022, PROCESSO N°:

SIGProj N°: 385381.2034.128280.29082022.

— GUIA DE —
ACESSIBILIDADE
NO ENOTURISMO

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

G943

Guia de acessibilidade no enoturismo / organização de Anderson Dall Agnol, Bruna Poletto Salton. - 1. ed. - Bento Gonçalves, RS : IFRS, 2024.

1 arquivo em PDF (107 p.) : il. color.

ISBN 978-65-5950-209-7

1. Enoturismo. 2. Pessoas com deficiência - Orientação e mobilidade. I. Dall Agnol, org. II. Salton, Bruna Poletto, org.

CDU: 338.48:634.8-056.2

Catalogação na publicação: Aline Terra Silveira CRB10/1933

— GUIA DE —

ACESSIBILIDADE

NO ENOTURISMO

Apresentação

1. Para começar: o que é turismo acessível?

2. Enoturismo: as viagens pelo mundo dos vinhos

3. Conceitos introdutórios sobre acessibilidade e inclusão

3.1 Pessoa com deficiência: qual o termo correto?

3.2 Barreira

3.3 Acessibilidade

3.4 Enfrentando as barreiras: a Tecnologia Assistiva

3.5 Inclusão

4. Acessibilidade nos espaços físicos

4.1 Desenho universal

4.2 Rota acessível

4.3 Piso

4.4 Portas

4.5 Elevadores

4.6 Rampas e Escadas

4.7 Sanitários

4.8 Mobiliário

4.9 Estacionamento

4.10 Sinalização das informações

5. Acessibilidade nos espaços digitais

5.1 O acesso das pessoas com deficiência ao meio digital

5.2 Práticas de acessibilidade para conteúdo web

5.2.1 Utilize cabeçalhos

5.2.2 Descreva as imagens

5.2.3 Descreva os links

5.2.4 Escolha elementos visuais de fácil visualização

6. Acessibilidade no atendimento

6.1 Reservas

6.2 Formas de pagamento

6.3 Cardápio ou carta de produtos/serviços

6.4 Acessibilidade Atitudinal

7. Checklist de Acessibilidade



O GUIA

Este guia surgiu como produto do projeto **“Acessibilidade no Enoturismo”**, firmado entre o IFRS e a Vinícola Salton. O projeto teve como objetivo pensar estratégias e ações para incluir as pessoas com deficiência no enoturismo e no setor vitivinícola avançando, por meio de boas práticas, pesquisa, ciência, vivências e acessibilidade, no tópico de direitos humanos, contribuindo para que a sociedade reflita a respeito da inclusão no mundo dos vinhos e, conseqüentemente, transforme suas práticas.

As atividades do projeto ocorreram entre os meses de Outubro de 2022 e Outubro de 2023 e a equipe executora contou com estudantes e servidores do IFRS, bem como colaboradores da Vinícola Salton. Ao longo de todas as etapas do projeto estiveram presentes na equipe pessoas com deficiência, profissionais da área da inclusão, da arquitetura, do turismo, do design, programação visual, entre outros.

Dentre os trabalhos realizados, podem ser destacados: a capacitação de estudantes, servidores e colaboradores nas temáticas de acessibilidade e inclusão da pessoa com deficiência; a identificação de barreiras existentes no enoturismo que impedem ou dificultam o acesso de pessoas com deficiência em ambientes físicos e digitais; a realização de pesquisas sobre turismo e enoturismo acessível; a proposição de experiências enoturísticas acessíveis; o estudo de normativas sobre acessibilidade física e digital e, por fim, a proposição de ações que possam reduzir ou eliminar as barreiras identificadas.

Ao fim das atividades, a construção deste guia objetiva apresentar informações relevantes sobre acessibilidade e inclusão, e seu direcionamento para o mundo dos vinhos. Ao longo das páginas, será possível encontrar conceitos fundamentais para o processo de inclusão, como também aspectos práticos relacionados ao atendimento da pessoa com deficiência e a garantia da acessibilidade em suas dimensões.

Boa leitura!

CAPÍTULO 1.

Para começar: o que é turismo acessível?

01





Você já saiu de casa e viajou para conhecer novos lugares, novas culturas, e para experimentar novos sabores? A este fenômeno damos o nome de TURISMO, cada vez mais estudado pelas mais diversas áreas do conhecimento, por envolver elementos da administração, da geografia, da sociologia, e da economia, por exemplo. O turismo engloba produtos e serviços – como transporte, hospedagem, alimentação, entretenimento, compras, locais para atividades e diversas outras experiências de viagem que podem ser destinadas a grupos ou de forma individual¹. Enfim, o turismo proporciona interações culturais e educativas que ampliam saberes e visões de mundo.

Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT)², o turismo compreende as atividades realizadas pelos indivíduos durante as viagens para locais diferentes de sua moradia, por motivos de lazer, negócios ou outros, estando no destino por um período consecutivo inferior a um ano.



Seja qual for a finalidade que gera a motivação para a realização da atividade turística, ela deve ser acessível a todas as pessoas. O turismo acessível se propõe a discutir ofertas turísticas (atrativos e serviços) que atentem para as diferentes necessidades de turistas com algum tipo de deficiência e vem ganhando cada vez mais força na atualidade, ainda mais se considerarmos que, segundo as estimativas recentes do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)³, o país conta com 18,6 milhões de pessoas com deficiência acima de dois anos de idade, correspondendo a 8,9% da população. Sua finalidade, portanto, é a eliminação de barreiras físicas, cognitivas e sensoriais que impeçam a fruição da experiência turística.

A partir da Constituição Federal de 1988 e de leis e normativas, principalmente desde o ano de 2000, foi realizado um maior mapeamento e planejamento da acessibilidade em destinos turísticos no Brasil⁴. Em 2012, o Ministério do Turismo criou o Programa Turismo Acessível com o objetivo geral de promover a inclusão social e o acesso de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida à atividade turística, possibilitando o alcance e a utilização de serviços, edificações e equipamentos turísticos com segurança e autonomia⁵.

**É LEI!****ATENÇÃO!**

O Estatuto da Pessoa com Deficiência - Lei nº 13.146/2015 prevê em seu art. 42 que "a pessoa com deficiência tem direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer em igualdade de oportunidades com as demais pessoas"⁶.

A preocupação em proporcionar experiências turísticas acessíveis deve estar presente nas iniciativas públicas, mas também nas privadas, envolvendo aspectos relacionados à infraestrutura, sinalização, comunicação, prestação de serviços e atendimento, entre outros. No tópico a seguir abordaremos como esses aspectos devem ser aplicados no Enoturismo, um dos segmentos do turismo.



CAPÍTULO 2.

Enoturismo: as viagens pelo mundo dos vinhos

02



CAPÍTULO 2. **Enoturismo:** as viagens pelo mundo dos vinhos

O Enoturismo é a atividade que envolve visitação a vinhedos, vinícolas, eventos, entre outras práticas cujo vinho é o elemento central⁷, de forma que os clientes possam experimentar e conhecer os produtos nas diferentes fases de produção da indústria do vinho. Além disso o turista pode saborear os produtos locais, as atrações, e as atividades de lazer da região, estabelecendo contato com pessoas da comunidade e do entorno rural. Dessa forma, a atividade enoturística deve ser acessível e levar em consideração as diferentes necessidades dos visitantes, devendo-se atentar ao processo de comunicação, infraestrutura e prestação de serviços na experiência turística.

Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT)², o turismo compreende as atividades realizadas pelos indivíduos durante as viagens para locais diferentes de sua moradia, por motivos de lazer, negócios ou outros, estando no destino por um período consecutivo inferior a um ano.



REFERÊNCIA EM ENOTURISMO ACESSÍVEL:
Bodegas Valdemar e Museu Villa Lucía

Como exemplo de acessibilidade no Enoturismo, trazemos o case da Bodegas Valdemar e o Museu Villa Lucía, localizados na região norte da Espanha. A visão voltada para a acessibilidade ganhou o prêmio internacional de inovação no Enoturismo em 2020, da rede Great Wine Capitals. As iniciativas permitiram que pessoas com deficiência aprendessem sobre o vinho, sua história, e o processo de vinificação, sem barreiras físicas, visuais ou auditivas. Ambos os locais contam com acessibilidade física para cadeirantes, materiais com texto em Braille para cegos, utilização da língua de sinais e legendas para surdos, além de painéis e cartazes com alto contraste para baixa visão e QR codes.

A nível nacional, não temos conhecimento de uma experiência nestes moldes, sendo este um dos motivos inspiradores para a criação de uma experiência enoturística acessível na Serra Gaúcha. Para tanto, é fundamental conhecer alguns conceitos indispensáveis sobre acessibilidade e inclusão.

CAPÍTULO 3.

Conceitos introdutórios sobre acessibilidade e inclusão

03



CAPÍTULO 3. Conceitos introdutórios sobre acessibilidade e inclusão

Para abordar a acessibilidade no Enoturismo, é necessário compreender conceitos e terminologias utilizadas atualmente sobre inclusão da pessoa com deficiência, como o que é inclusão, pessoa com deficiência, barreira, acessibilidade e tecnologia assistiva.

3.1 Pessoa com deficiência: qual o termo correto?

Desde 2008, o Brasil ratificou com valor de emenda constitucional a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU, de 2007, adotando o termo "pessoa com deficiência" em substituição ao termo "portador de deficiência", que é considerado inadequado. A pessoa com deficiência não porta, ou seja, não carrega sua deficiência, ela tem deficiência. Dessa forma, o termo atualmente utilizado diz respeito à interação entre a pessoa com deficiência e as barreiras que existem no meio e as atitudes que impedem ou limitam sua participação na sociedade, pois, antes de ter deficiência, ela deve ser respeitada como pessoa nos seus direitos.



IMPORTANTE:

Quando se referir a alguém, use o termo **"pessoa com deficiência"** e **não "portador de deficiência"**.



ADEQUADO

**Pessoa com
deficiência**



INADEQUADO

- **Deficiente**
- **Portador de deficiência**
- **Pessoa portadora de deficiência**
- **Pessoa com necessidade especial**
- **Pessoa portadora de necessidade especial**



É LEI!

ATENÇÃO!

A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI)⁶ considera pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas. Ao definir o termo, a lei considera que a deficiência se configura na interação da pessoa com o meio, que não está preparado para atender às suas necessidades.

O conceito anterior ao que temos hoje na Lei Brasileira de Inclusão era formado com base no modelo médico, que considerava apenas fatores físicos e biológicos, estabelecendo que pessoa com deficiência era aquela com limitações ou incapacidades para o desempenho de atividades cotidianas. O conceito atual baseia-se no modelo biopsicossocial, que considera também o contexto, o ambiente social em que o indivíduo está inserido. Com base neste modelo, a deficiência é o conjunto dos atributos do indivíduo - que geram impedimentos - e as características do ambiente social, ou seja, as barreiras impostas pela sociedade.



DEFICIÊNCIA =

Impedimentos (atributos do indivíduo)

+

Ambiente (barreiras da sociedade)



São alguns exemplos de **deficiência**:



VISUAL

(exemplos: baixa visão e cegueira)



AUDITIVA

(exemplos: perda auditiva em diferentes graus e surdez)



FÍSICA

(exemplos: paraplegia, tetraplegia, amputação, nanismo, paralisia cerebral, dentre outros)



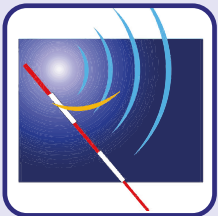
INTELLECTUAL

(exemplo: Síndrome de Down)



MÚLTIPLA

(associação de duas ou mais deficiências)



SURDOCEGUEIRA



TRANSTORNO DO ESPECTRO AUTISTA (TEA).



Você sabia?

De acordo com pesquisa do IBGE, realizada em 2022, existem 18,6 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência no Brasil!

Tão importante quanto compreender a deficiência, é conhecer o conceito de barreira que está diretamente relacionado a ela. Vamos lá?

3.2 Barreira

Barreira⁶ é qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros. As barreiras pode ser dos seguintes tipos:

URBANÍSTICAS

Entraves que estão nas vias e espaços públicos ou privados abertos ao público ou de uso coletivo;

NOS TRANSPORTES

Entraves que existem nos sistemas ou meios de transporte;

ATITUDINAIS

Atitudes e comportamentos que impeçam, dificultem ou impossibilitem a participação social das pessoas com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas;

ARQUITETÔNICAS

Entraves existentes nos edifícios públicos ou privados;

NAS COMUNICAÇÕES E NA INFORMAÇÃO

Qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação;

TECNOLÓGICAS

Entraves que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias.



ATENÇÃO

Os tipos de barreiras estão ligados ao conceito de "pessoa com deficiência". São as barreiras que provocam as experiências de desigualdade de acesso enfrentadas pelas pessoas com deficiência, ou seja, é o meio em que elas estão ou possivelmente poderão frequentar.

A eliminação das barreiras é fundamental para que as pessoas com deficiência possam exercer sua cidadania de forma plena e participar da vida em sociedade como qualquer outra pessoa. Portanto, a acessibilidade, conceito que será abordado a seguir, é o meio pelo qual haverá a eliminação dessas barreiras.

3.3 Acessibilidade

A acessibilidade está relacionada a oferecer possibilidades de transpor as barreiras que existem na sociedade, garantindo que todas as pessoas possam participar dos diversos âmbitos sociais. Segundo a LBI⁶, acessibilidade é a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.



**ACESSIBILIDADE =
QUEBRA DE BARREIRAS**

- Urbanísticas
- Arquitetônicas
- Nos transportes
- Nas comunicações e na informação
- Atitudinais
- Tecnológicas

CAPÍTULO 3. Conceitos introdutórios sobre acessibilidade e inclusão

Assim, garantir a acessibilidade envolve eliminar as barreiras físicas, comunicacionais, no acesso à informação, no lazer, trabalho, educação, as barreiras embutidas em políticas públicas, legislações e normas, as barreiras tecnológicas e as atitudinais, ou seja, os preconceitos, estereótipos, estigmas e discriminações nos comportamentos da sociedade com relação às pessoas com deficiência.

A Constituição da República Federativa do Brasil⁹, em seu art. 5º dispõe que todos são iguais perante a lei, sendo garantido a todos a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade. Assim, a acessibilidade é um dos instrumentos que possibilitam a concretização dos direitos mencionados e é, portanto, um direito fundamental, pois é “[...] uma forma de superação de barreiras impostas às pessoas com deficiência, sendo que cada tipo de barreira a ser “vencida” leva à associação de um direito diferente”¹⁰.

3.4 Enfrentando as barreiras: a Tecnologia Assistiva

Talvez o termo Tecnologia Assistiva (TA) seja uma novidade para você. Mas você já deve ter visto alguém utilizando uma cadeira de rodas, muletas, ou até mesmo uma lente de aumento para ler. Esses são alguns exemplos de tecnologia assistiva, uma área que compreende produtos, recursos e serviços destinados às pessoas com deficiência, mobilidade reduzida e pessoas idosas.

A TA engloba recursos que as pessoas com deficiência utilizam para conseguir realizar com autonomia e independência suas atividades de interesse. Essas atividades incluem ir à escola, trabalhar, passear, fazer compras, vestir-se, cozinhar, usar o computador, dentre outras possibilidades. São recursos dos mais diversos, desde os mais simples, como uma bengala, até os mais complexos, como recursos computacionais que utilizam inteligência artificial e geram uma maior qualidade de vida aos usuários.



PARA LEMBRAR

A LBI define a TA como sendo uma área do conhecimento, de característica interdisciplinar, que engloba produtos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivam promover a funcionalidade, relacionada à atividade e participação, de pessoas com deficiência, incapacidades ou mobilidade reduzida, visando sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social.

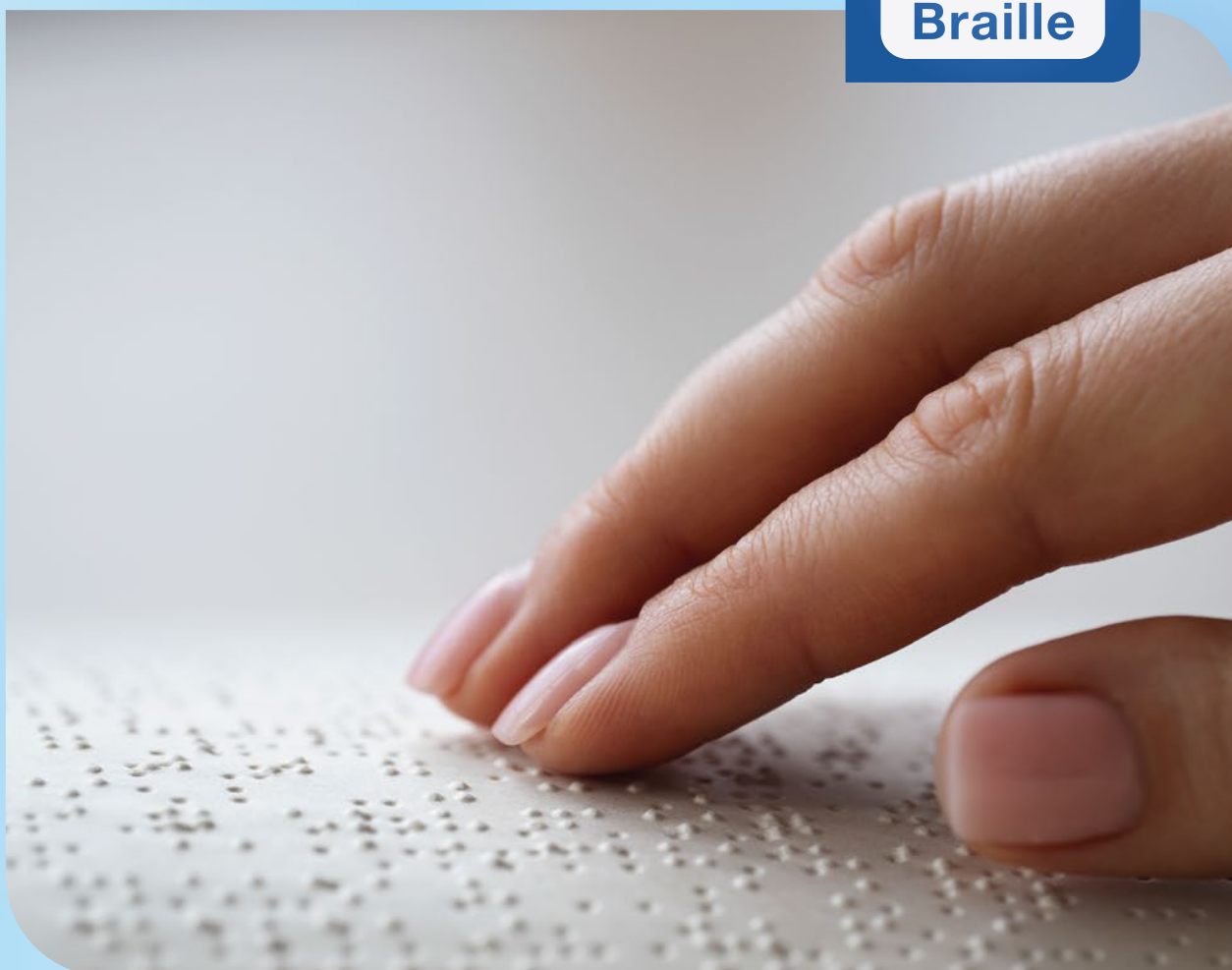
São alguns exemplos de recursos de tecnologia assistiva:



Exemplos de recursos de TA essenciais para as pessoas com deficiência são aqueles que oferecem acessibilidade em Braille, para as pessoas cegas e em Libras, para as pessoas surdas. Vamos conhecer um pouco mais sobre o Braille e a Libras?

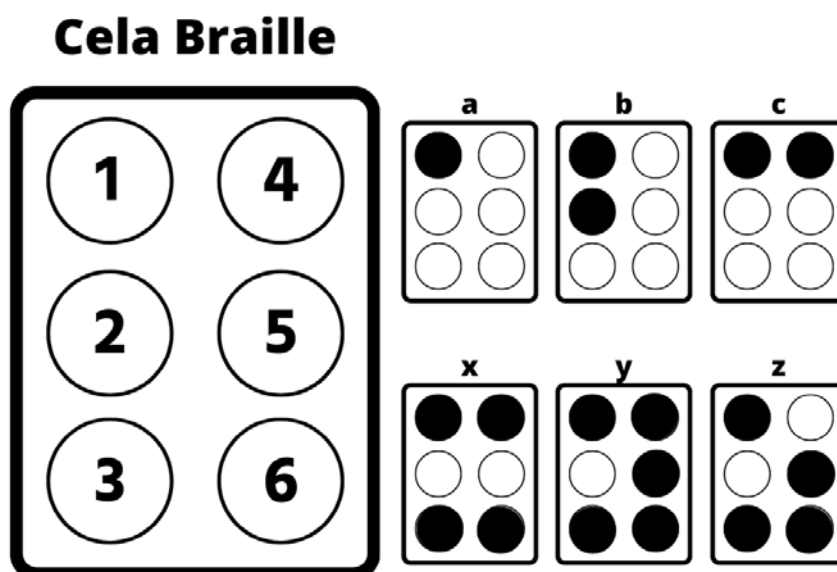
CAPÍTULO EXTRA

Conhecendo o Braille



O que é?

É um sistema de escrita em relevo (tátil) que possibilita a leitura e escrita das pessoas com deficiência visual. O Braille possui uma estrutura em relevo, formada por seis pontos verticais divididos em duas colunas de três pontos em cada, o que se convencionou chamar de "cela Braille" (ou célula). A diferente disposição desses seis pontos permite a formação de combinações que formam letras, números e símbolos.



Cela Braille e exemplos de caracteres formados por combinações dos pontos

Quem foi seu criador?

Foi criado pelo francês Louis Braille, que ficou cego ainda na infância e, inspirado no sistema conhecido como "leitura noturna" ou "sonografia" utilizado com a finalidade de que os soldados pudessem ler no escuro, cria o Sistema Braille em 1825 (muito mais aprimorado e preciso do que a "sonografia"). Entretanto, o mesmo foi oficializado apenas em 1854, dois anos após a morte de Louis¹⁵.

Como se escreve?

A escrita manual geralmente é realizada utilizando reglete e punção e é feita da direita para a esquerda, com os símbolos invertidos, para possibilitar que, ao virar o papel, os relevos estejam no sentido em que a leitura será realizada. Também é possível utilizar uma máquina de escrever em Braille contendo os seis pontos que, quando pressionados concomitantemente, formam os caracteres em Braille.



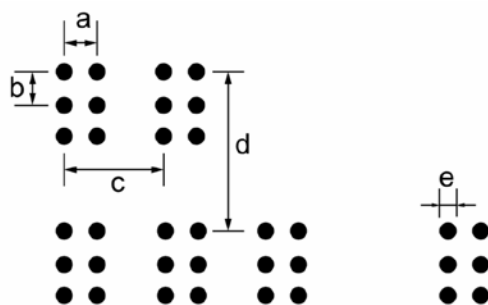
Reglete e punção e máquina de escrever em Braille

Como se lê?

A leitura é tátil, feita da esquerda para a direita e passando letra por letra.

O Braille tem um tamanho padrão?

Sim. As dimensões do Braille, bem como o espaçamento entre os caracteres estão definidos na norma técnica NBR 9050. Há dimensões como: altura e largura da cela braille, separação entre as celas e a altura do ponto, por exemplo, que devem ser respeitadas para que o Braille mantenha sua configuração padrão e seja compreendido pelos usuários.



a	b	c	d	Diâmetro do ponto e = D	Altura do ponto H
2,7	2,7	6,6	10,8	de 1,2 a 2,0	de 0,6 a 0,8
* D significa diâmetro					

Dimensões, em milímetros, da cela Braille, conforme NBR 9050¹²

É universal?

Sim, é universal e ainda possibilita adaptação para atender as demandas específicas das línguas locais.

Aplicação no Enoturismo:

O Braille pode e deve ser utilizado em diversas situações no enoturismo como: cardápios, placas de sinalização, folhetos informativos, dentre outras.



Cardápio em Braille



Sinalização em Braille



CAPÍTULO EXTRA

Conhecendo a Libras



O que é?

A Língua Brasileira de Sinais é uma língua visual-gestual utilizada principalmente pela comunidade surda no Brasil. Ela se baseia em gestos, expressões faciais e movimentos corporais para comunicar ideias e informações.

A Libras é universal?

Não, a Libras não é universal. Cada país possui sua própria língua de sinais, com suas características e peculiaridades específicas.

Como surgiu?

Foi somente no século XIX, com a chegada do educador francês Ernest Huet, que a educação de surdos começou a ser sistematizada no Brasil. Em 1857, Huet fundou o Imperial Instituto de Surdos-Mudos do Rio de Janeiro, atualmente conhecido como Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES). Ele trouxe consigo a língua de sinais francesa, conhecida como Língua de Sinais Francesa (LSF), que passou a ser utilizada na educação dos surdos no país. Ao longo do tempo, a LSF se mesclou com a língua de sinais local já utilizada pelos surdos brasileiros, surgindo assim a Língua Brasileira de Sinais (Libras) como a conhecemos atualmente.

Qualquer pessoa pode aprender Libras?

Sim, qualquer pessoa pode aprender Libras. A língua é uma forma essencial de comunicação com a comunidade Surda, e o aprendizado é importante para a inclusão e o respeito à diversidade.

Existe uma formação profissional para ser professor e intérprete de Libras?

Sim, existem cursos e formações profissionais específicas para quem deseja atuar como professor ou intérprete de Libras. Esses profissionais são fundamentais para auxiliar a comunicação entre surdos e ouvintes em diferentes contextos, como escolas, eventos e instituições.

Existe gramática dentro da Libras?

Sim, a Libras possui sua própria gramática, que é estruturada de forma diferente da gramática da língua portuguesa, que é a língua oficial do Brasil.

Existe escrita em Libras?

Embora a Libras seja uma língua gestual, não possui uma forma escrita convencional. Para registrar informações, geralmente é usada a língua portuguesa por meio de textos escritos ou anotações.

A Libras é a segunda língua oficial do Brasil?

O reconhecimento da Libras como segunda língua oficial do país ocorreu com a promulgação da Lei nº 10.436, em 24 de abril de 2002. Essa lei reconhece a Língua Brasileira de Sinais como meio legal de comunicação e expressão da comunidade surda no Brasil.

Aplicação no enoturismo:

A Libras é essencial para proporcionar acessibilidade às pessoas surdas e, por isso, exemplos de sua aplicação no enoturismo incluem cursos e visitas guiadas com intérprete de Libras, conteúdo audiovisual com janela de Libras, cardápio digital contendo explicação dos pratos e bebidas através de vídeo em Libras, dentre outros.



Cardápio digital com vídeos em Libras

Além dos produtos de TA, existem os serviços que incluem profissionais (fonoaudiólogos, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais, intérpretes de Libras, professores, arquitetos, designers, técnicos de informática, dentre outros) que auxiliam diretamente uma pessoa com deficiência a selecionar, comprar, confeccionar, usar e avaliar os recursos de TA ou compreender aspectos do dia a dia.

Até agora, conseguimos perceber como a pessoa com deficiência encontra barreiras no decorrer da vida, em produtos, serviços e demais situações cotidianas. Felizmente, com o avanço dos estudos na área da acessibilidade, os recursos de TA conseguem transpor ou, ao menos, minimizar tais barreiras. Assim, torna-se possível, cada vez mais, incluir as pessoas com deficiência na sociedade como qualquer outra pessoa.

3.5 Inclusão

Inclusão é o processo pelo qual os sistemas sociais comuns são tornados adequados para toda a diversidade humana – composta por etnia, raça, língua, nacionalidade, gênero, orientação sexual, deficiência e outros atributos – com a participação das próprias pessoas na formulação e execução dessas adequações¹³. A inclusão pressupõe a transformação da sociedade como um todo, buscando modificar atitudes, espaços e estruturas, de modo a garantir o seu pleno direito de viver em sociedade.

São alguns exemplos que contribuem para garantir a inclusão de pessoas com deficiência na sociedade:

- Se referir a elas como pessoas com deficiência e não como portadores de deficiência;
- Não agir como se a deficiência fosse algo anormal ou doença;
- Cotas em universidades públicas e concursos públicos;
- Cotas no mercado de trabalho que garantem a contratação de pessoas com deficiência;
- Atendimento prioritário em locais públicos e privados;
- Acessibilidade física (rampas, banheiros, trajetos) em espaços públicos e privados;
- Acessibilidade digital em sites, sistemas, documentos e aplicativos disponíveis na internet;
- O atendimento das necessidades educacionais de pessoas com deficiência nas escolas e universidades;
- A oferta de Tecnologia Assistiva para que pessoas com deficiência possam realizar suas atividades no trabalho, no meio educacional e na sociedade.

Apresentados os conceitos essenciais, vamos introduzir, no decorrer das próximas páginas, aspectos da acessibilidade física, digital e atitudinal, importantes para promover a autonomia e participação das pessoas com deficiência em atividades de enoturismo. Ao final, apresentaremos um checklist que vai auxiliar você a avaliar seu estabelecimento e implementar melhorias em prol da inclusão.

CAPÍTULO 4.

Acessibilidade nos espaços físicos

04



A acessibilidade nos espaços físicos diz respeito à eliminação de barreiras que limitem, dificultem ou impeçam a mobilidade de uma pessoa. Assim, a acessibilidade física garante que todas as pessoas, inclusive aquelas que têm deficiência, possam se movimentar, se locomover e transitar com autonomia em espaços públicos ou privados.



ATENÇÃO

No Brasil, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) estabelece que a NBR 9050¹² é a norma técnica que regulamenta a acessibilidade de edificações, mobiliários, espaços e equipamentos urbanos.

4.1 Desenho universal

Quando falamos em acessibilidade, um conceito muito importante é o de Desenho Universal, que surgiu na área de arquitetura, nos Estados Unidos.

Desenho Universal é a concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva.

Pensar em Desenho Universal vai além da eliminação de barreiras. Segundo essa filosofia, não é necessário criar produtos, espaços ou conteúdos especiais para atender as pessoas com deficiência. Um artefato pensado com desenho universal atende a todos e engloba diferentes princípios.

Conheça os 7 princípios do Desenho Universal¹⁴

01

Igualitário (uso equiparável):

Espaços, objetos ou produtos que podem ser usados por todos, independente de suas limitações. Exemplo: portas com sensores.

02

Adaptável (uso flexível):

Permite que o mobiliário se adapte de acordo com a habilidade ou preferência do usuário. Exemplo: tesoura que pode ser usada por destros e canhotos.

03

Óbvio (uso simples e intuitivo):

A linguagem utilizada deve permitir que o usuário tenha uma rápida e clara compreensão das partes do objeto. Exemplo: sanitário masculino e feminino que também pode ser utilizado por pessoas com deficiência.

04

Conhecido (informação de fácil percepção):

A informação deve ser eficaz, ou seja, atender as necessidades do usuário, tenha ele alguma deficiência de visão, audição, ou seja estrangeiro, por exemplo. Exemplos: uso de placas, do sistema Braille, o uso da Língua Brasileira de Sinais (Libras) e sistemas sonoros.

05

Seguro (tolerante ao erro):

Deve-se evitar a possibilidade de perigos ou acidentes pelo usuário, minimizando os riscos e possíveis acidentes. Exemplo: elevadores com sensores.

06

Sem esforço (baixo esforço físico):

Deve-se diminuir ao máximo ações repetidas. O objeto deve ser utilizado com a menor força física possível. Exemplo: torneiras de sensor ou alavanca e maçanetas de alavanca.

07

Abrangente (dimensão e espaço para aproximação e uso):

As dimensões e espaços de acesso, alcance, manipulação e uso devem respeitar o tamanho do corpo (obesos, pessoas com nanismo), e a postura ou mobilidade do usuário (pessoas com cadeira de rodas, com carrinho de bebê, bengalas). Exemplo: cadeiras para pessoas obesas e sanitários adequados à pessoas com cadeiras de rodas ou carrinhos de bebê.

Os próximos tópicos serão direcionados às necessidades de atendimento aos critérios de acessibilidade em empreendimentos enoturísticos, com olhar especial para as áreas de atendimento ao turista em vinícolas e em restaurantes. Serão apresentados aspectos de acesso e circulação que envolvem a rota acessível, portas, pisos, sanitários, escadas, elevadores, rampas e outros.

4.2 Rota acessível

A rota acessível¹² (ver itens 6.1, 6.7 e 3.1.32 da NBR 9050) é um trajeto contínuo, desobstruído e sinalizado, que conecta os ambientes externos e internos de espaços e edificações. Ela compreende corredores, elevadores, estacionamentos, calçadas, pisos e rampas, por exemplo. A rota acessível busca garantir o acesso de pessoas com deficiência aos espaços e, por isso, ela não deve conter obstáculos que impossibilitem o deslocamento, devendo ter a sinalização, mobiliário, pisos, iluminação e demais características arquitetônicas adequadas para todas as pessoas.

Há dois tipos de rota acessível:

Rota interna

Compreende as partes de dentro de uma edificação, como corredores, pisos, rampas, escadas, elevadores e outros elementos da circulação.

Rota externa

Compreende as partes de fora da edificação, como estacionamentos, calçadas, faixas de travessia de pedestres, rampas, escadas, passarelas e outros elementos da circulação.



Preferencialmente, as rotas acessíveis devem coincidir com os acessos principais de uma edificação. Dessa forma, em uma vinícola, a rota acessível de estar próxima do local de recepção e varejo e, no caso de um restaurante, próxima da porta de entrada. Entretanto, se comprovada a impossibilidade técnica, devem ser criados acessos secundários para atender aos variados tipos de deficiência. Assim, a rota acessível, além de possibilitar o acesso da pessoa com deficiência sem dificuldades, evita que surjam situações em que seja necessário improvisar acessos.



ATENÇÃO

É imprescindível que as rotas de fuga e as saídas de emergência também sejam acessíveis ou que coincidam com a rota acessível.

Assim, as rotas de fuga e saídas de emergência acessíveis, conforme os padrões das normas de acessibilidade, permitem a saída segura da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida em caso de emergência.

4.3 Piso

A rota de acesso aos empreendimentos turísticos deve ter pisos acessíveis (ver item 6.3 da NBR 9050). No caso de pessoas com deficiência visual, o uso de bengalas para maior autonomia exige a existência de piso tátil para acessar os locais. Assim, os percursos de acesso a uma vinícola ou restaurante deverão ter piso tátil para auxiliar na mobilidade de pessoas com deficiência visual ou surdocegueira.



ATENÇÃO

O piso tátil deve ser antiderrapante, ter relevo e coloração contrastante com o piso adjacente e deve manter uma padronização de cores ao longo de toda sua extensão.

O piso tátil pode ser do tipo direcional ou alerta:

DIRECIONAL

É linear e tem a função de orientar o caminho/trajeto seguro. Em áreas de circulação onde seja necessária a orientação do deslocamento da pessoa com deficiência visual deve haver sinalização tátil no piso, desde a origem até o destino, passando pelas áreas de interesse, de uso ou de serviços.



ALERTA

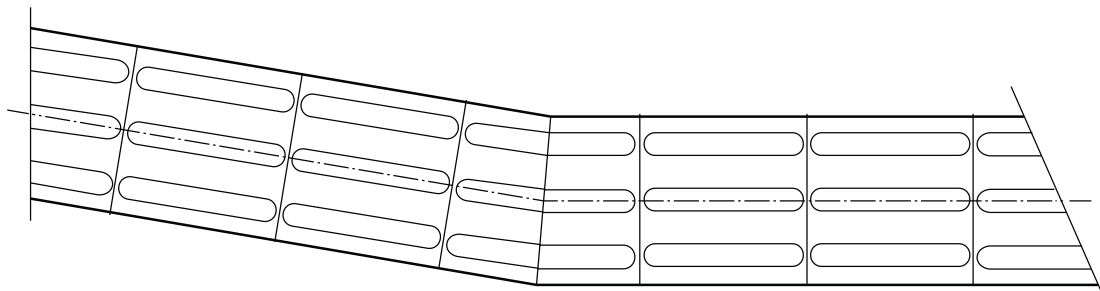
É composto por pequenas esferas e serve para identificar pontos de atenção, como por exemplo, desníveis e mudanças de percurso. É utilizada para indicar o início e o término de escadas e rampas, a existência de patamares, o local de travessia de pedestres, além de orientar o posicionamento para utilização de elevadores, placas e outros serviços.



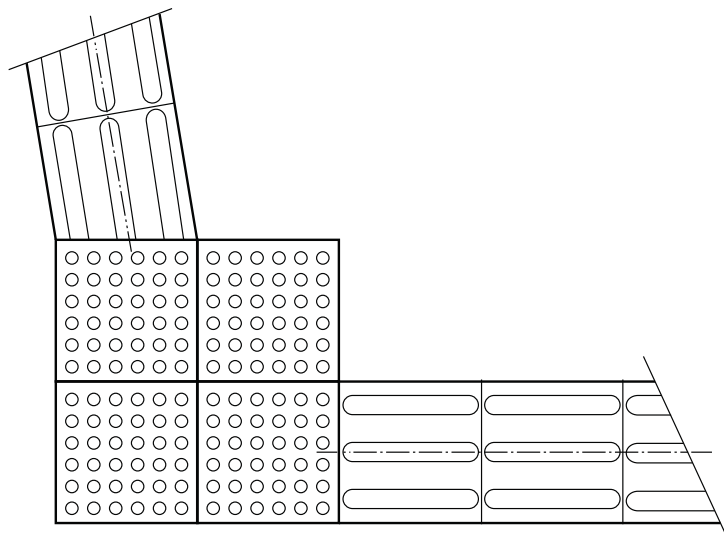
As diretrizes para elaboração de projetos e instalação de piso tátil estão presentes na norma técnica ABNT NBR 16537¹⁵. Nesta norma, é possível encontrar informações sobre dimensionamento, contraste, instalação, distância de objetos, dentre outros parâmetros relacionados ao piso tátil.

Uma das diretrizes estabelecidas na NBR 16537 refere-se à instalação do piso tátil alerta nas mudanças de direção:

- Quando houver mudança de direção formando ângulo entre 150° e 180°, não é necessário sinalizar a mudança com sinalização tátil de alerta:

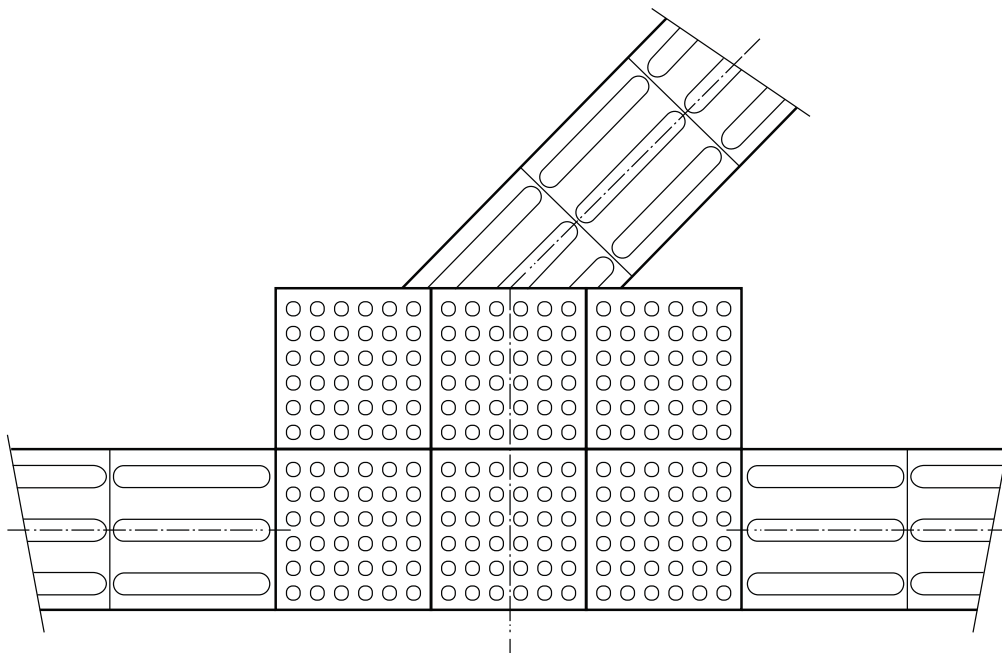
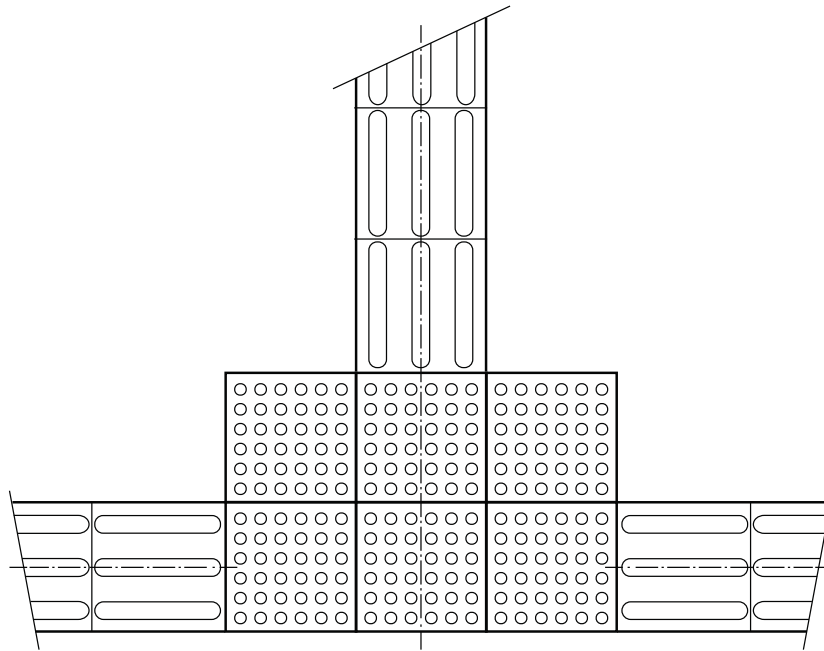


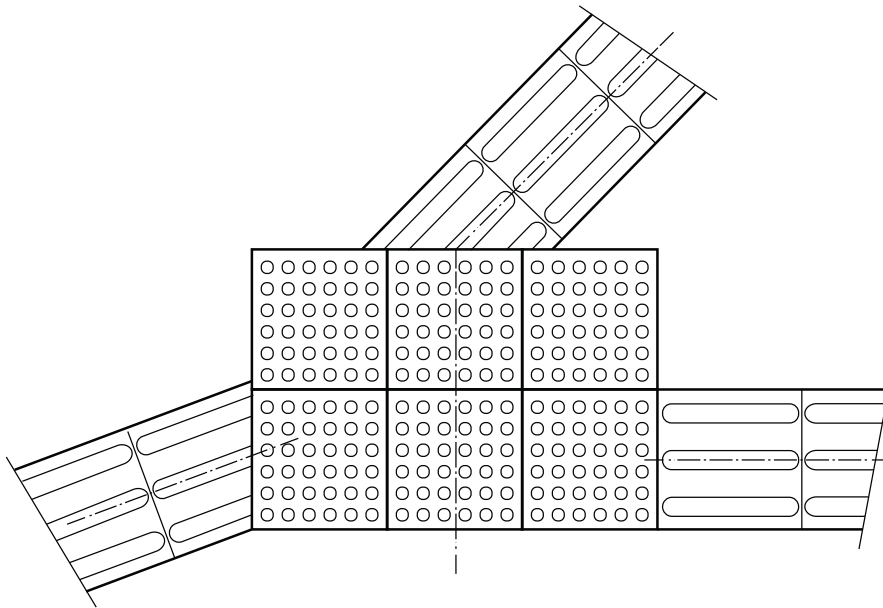
- Quando houver mudança de direção com ângulo entre 90° e 150°, deve haver sinalização tátil de alerta, formando áreas de alerta com dimensão equivalente ao dobro da largura da sinalização tátil direcional.



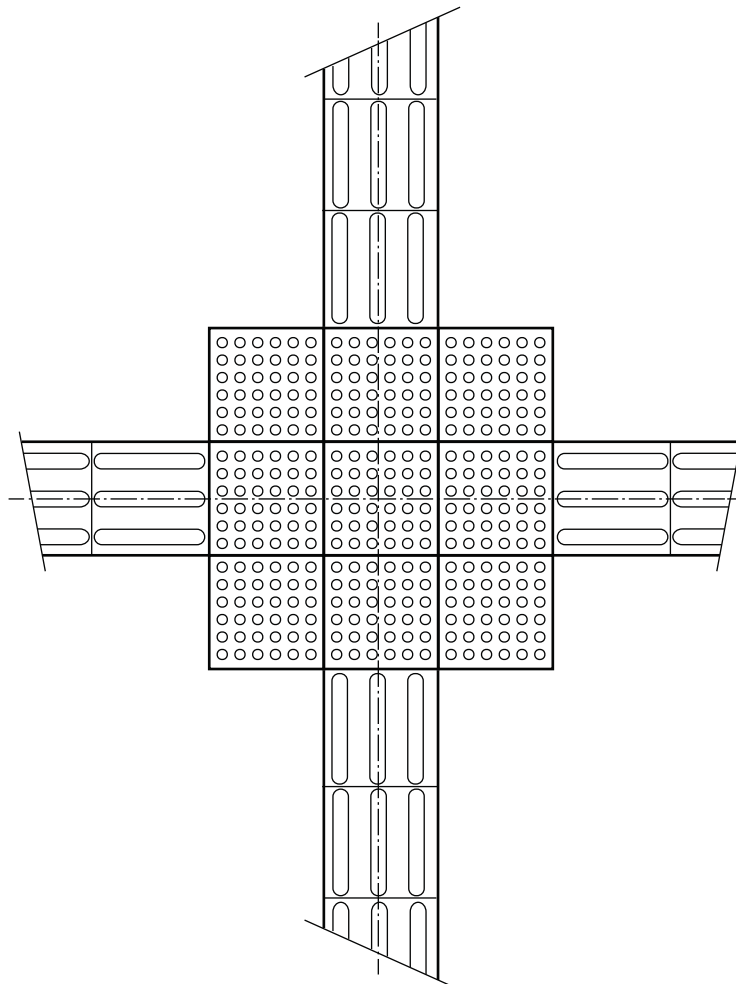
Uma das diretrizes estabelecidas na NBR 16537 refere-se à instalação do piso tátil alerta nas mudanças de direção:

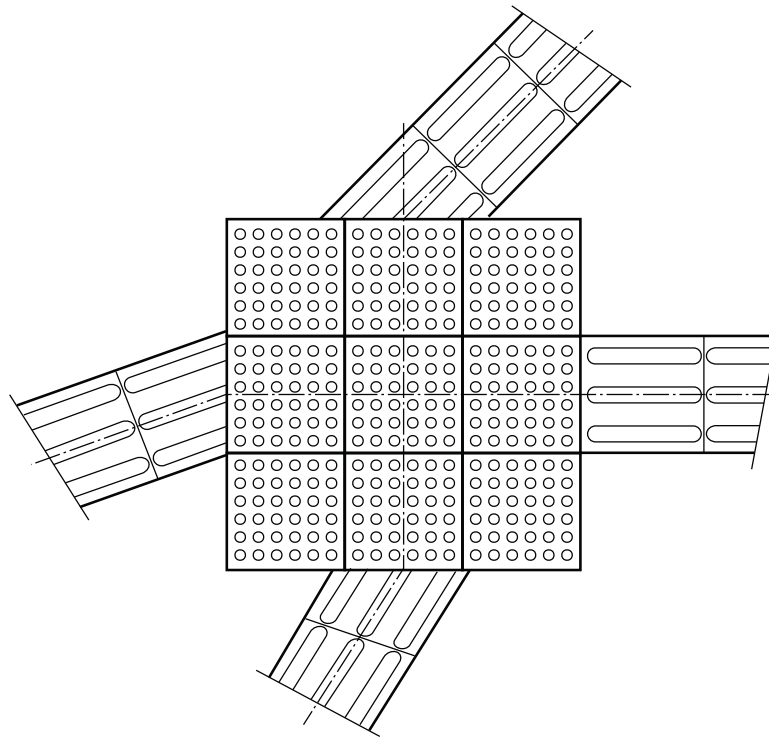
- Quando houver o encontro de três faixas direcionais, deve haver sinalização tátil formando áreas de alerta com dimensão equivalente ao triplo da largura da sinalização tátil.



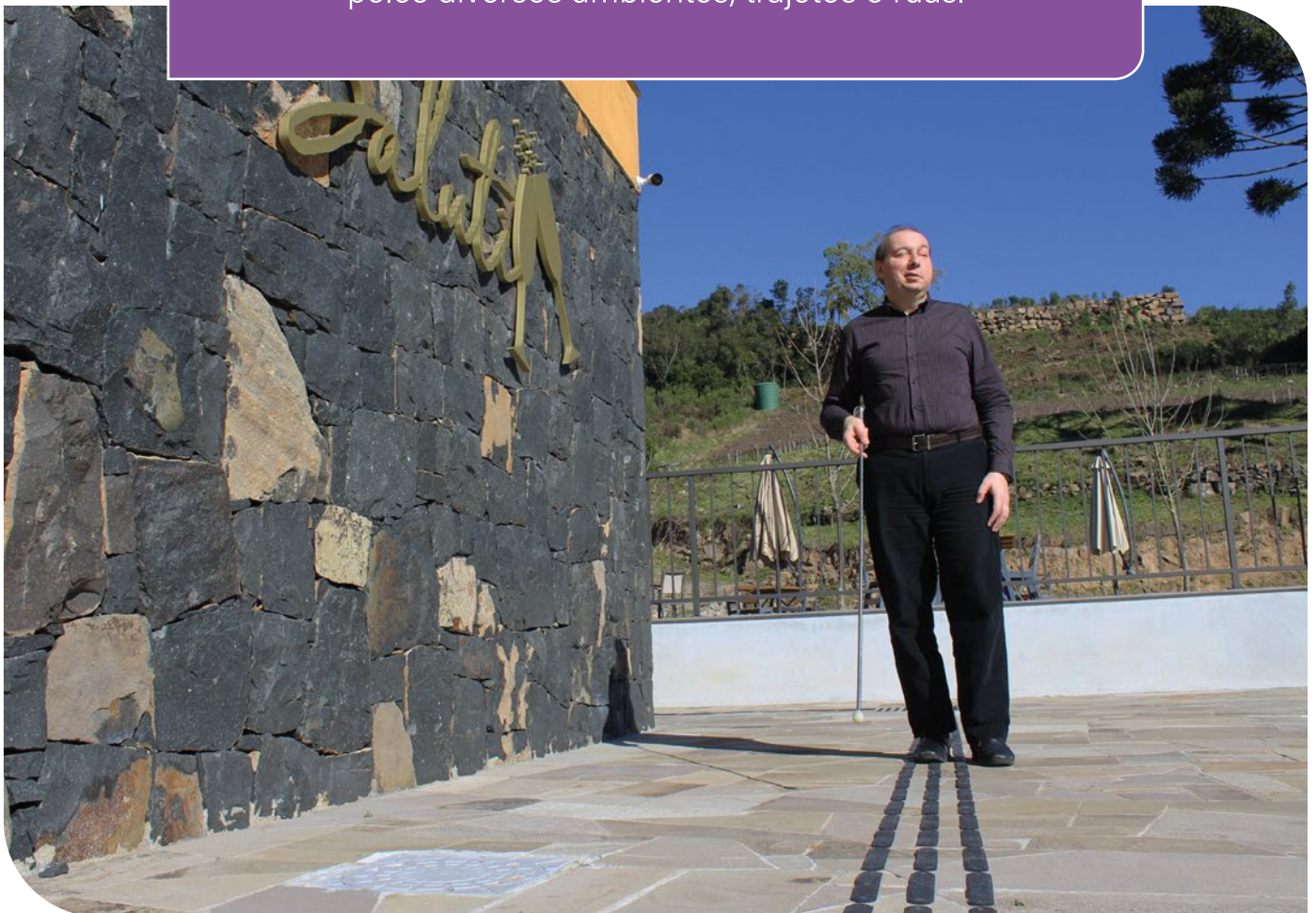


- Quando houver o encontro de quatro faixas direcionais, deve haver sinalização tátil de alerta com o triplo da largura da sinalização tátil direcional, sendo esta posicionada nos dois lados da sinalização tátil direcional indicativa dos fluxos existentes.





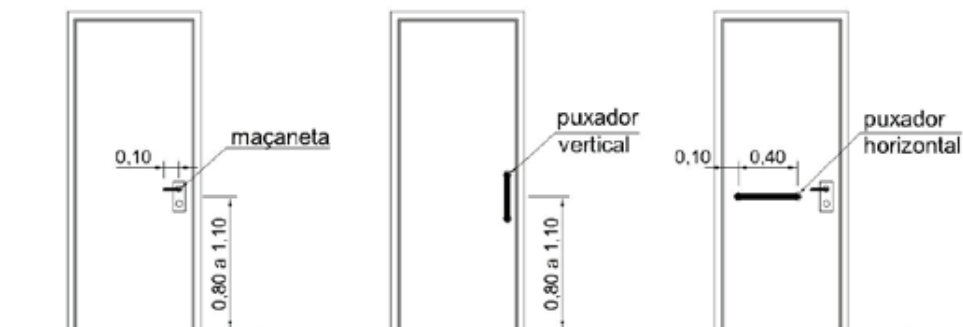
O piso tátil é fundamental, pois garante às pessoas com deficiência visual autonomia e liberdade para andar pelos diversos ambientes, trajetos e ruas.



4.4 Portas

As portas (ver itens 6.11.2 e 5.4.1 da NBR 9050) devem garantir um espaço que permita que uma cadeira de rodas rotacione para realizar o retorno em sentido contrário ao da entrada. Assim, algumas especificações importantes para portas são:

- Deverão ter largura livre mínima de 0,80m e altura livre mínima de 2,10m;
- As maçanetas deverão ser do tipo alavanca, em uma altura entre 0,90m e 1,10m do piso;
- Puxadores horizontais ou verticais facilitam o fechamento por usuários de cadeira de rodas.



Quando sinalizadas, devem ter números e/ou letras e/ou pictogramas e sinais com texto em relevo, incluindo Braille.



Todas as portas de sanitários, banheiros e vestiários devem ser sinalizadas. A sinalização vertical deve estar localizada na faixa de alcance entre 1,20 m e 1,60 m.



A porta giratória deve ser evitada. Quando utilizada, deve ser acessível, ou seja, compatível com as medidas necessárias para deslocamento de uma pessoa em cadeira de rodas, ou deverá existir uma entrada acessível alternativa.

Já dispositivos de controle (catracas, cancelas, portas ou outros) devem ser acessíveis, permitindo ao usuário o acesso, manobra (inclusive de cadeira de rodas), circulação e aproximação com autonomia.



4.5 Rampas, escadas e elevadores

Rampas, escadas e elevadores são as três formas utilizadas para vencer desníveis. Cada uma delas tem diretrizes específicas para que promovam acessibilidade. Para garantir que uma rampa (ver item 6.6 da NBR 9050) seja acessível, são definidos os limites máximos de inclinação, os desníveis a serem vencidos e o número máximo de segmentos. De modo geral, as rampas devem:

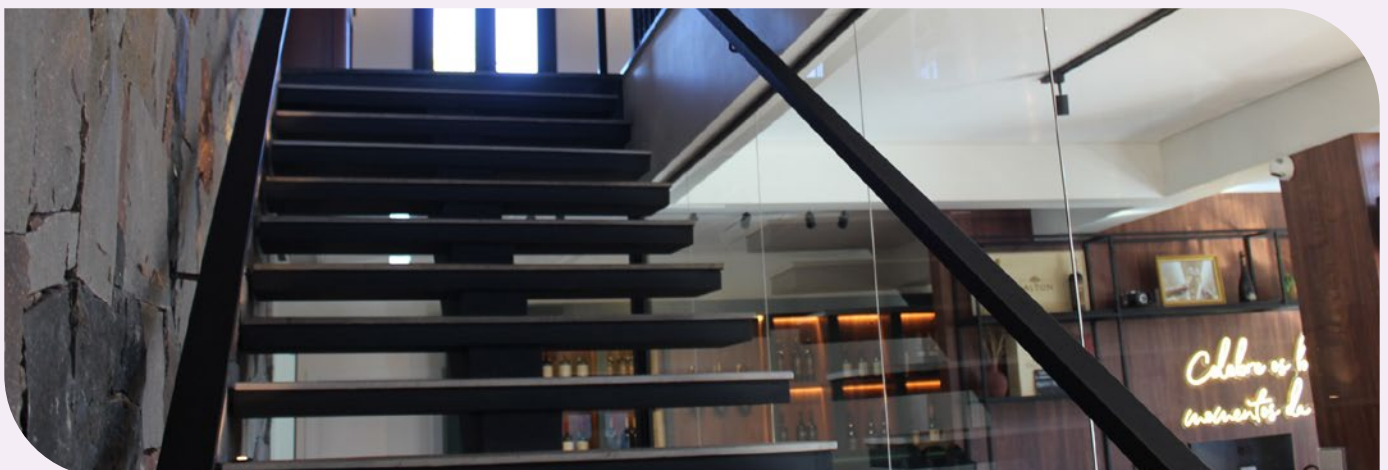
- Ter inclinação de 5,00% a 6,25%, sem necessidade de patamar de descanso ou de 6,25% a 8,33% com patamar para descanso.
- Ter largura mínima de 1,20m.
- Quando não houver paredes laterais, devem incorporar elementos de segurança, como guarda-corpo, corrimãos e guias de balizamento com altura mínima de 5cm.
- Oferecer piso tátil de alerta antes do seu início e após o término.



ATENÇÃO

Desníveis no piso de até 5mm dispensam tratamento especial. Desníveis entre 5mm e 20mm devem possuir inclinação máxima de 1:2 (50%).

As escadas (ver itens 6.7 e 6.8 da NBR 9050) deverão ter a presença do piso tátil de alerta, corrimãos contínuos dos dois lados que permitam a passagem contínua da mão e os degraus devem ter sinalização em uma cor contrastante na borda do piso.



Os elevadores (ver itens 6.10.2 e 5.4.5 da NBR 9050) devem ter dimensão mínima de 1,00m de largura e 1,25m de profundidade e cada botão deve ter sinalização em Braille, bem como registro visível e audível em cada operação individual, além de oferecer um dispositivo de comunicação para solicitação de auxílio.



Além disso, deve existir um piso tátil de alerta junto à porta do elevador.



4.6 Sanitários

As pessoas com deficiência também precisam de autonomia para utilização de sanitários (ver item 7 da NBR 9050). O primeiro ponto é identificar claramente o sanitário acessível, disponibilizando, em local visível, o Símbolo Internacional de Acesso e providenciar a colocação de placas de sinalização tátil.



Algumas diretrizes importantes para sanitários acessíveis:

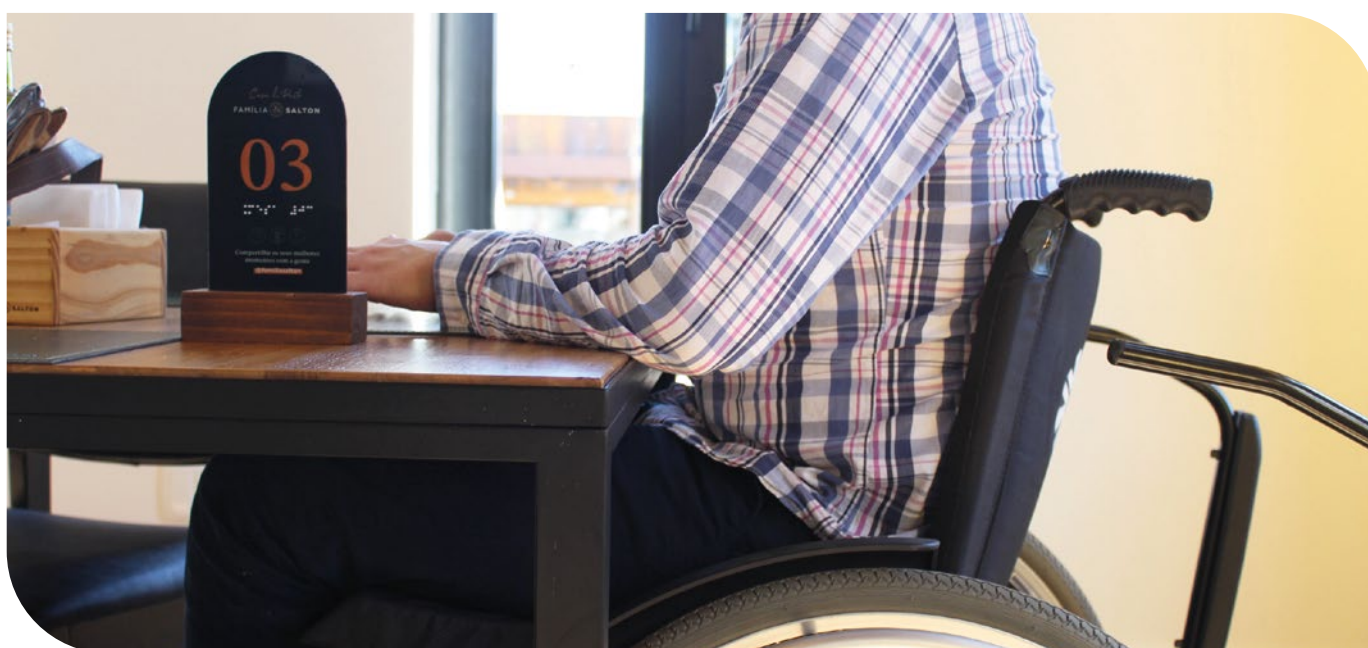
- É preciso que os sanitários, banheiros e vestiários acessíveis estejam em rotas acessíveis próximas à circulação principal.
- O ideal é que as portas abram para fora, para facilitar puxá-las.
- É importante que o banheiro tenha espaço suficiente que permita uma manobra de 360° de cadeira de rodas.
- Deve haver barras de apoio na parte lateral e na parede atrás do vaso sanitário para permitir a movimentação de pessoas em cadeira de rodas e com mobilidade reduzida.



- A ducha higiênica pode ser um acessório opcional para facilitar a higienização.
- A válvula sanitária, a torneira, as barras, os puxadores e trincos devem estar ao alcance manual.
- É importante garantir o alcance visual ao espelho.
- Os pisos dos sanitários devem ser antiderrapantes e não devem ter desníveis.
- O vaso sanitário deve ter uma altura de 46cm a 50cm para adultos, e 36cm para crianças.
- Os lavatórios devem ter uma altura frontal livre na superfície inferior e superior de no máximo 90cm para que seja possível encaixar a cadeira de rodas.

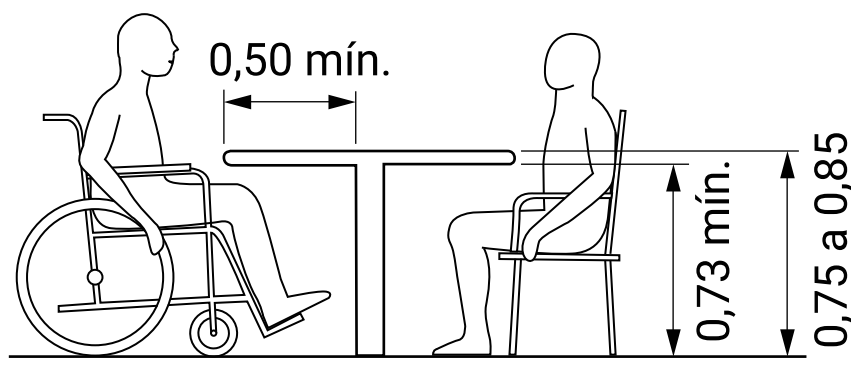
4.7 Mobiliário

É preciso ter cuidado no momento da escolha dos móveis que compõem o empreendimento, para atender todas as pessoas de acordo com suas necessidades. Assim, um mobiliário (ver item 9 da NBR 9050) acessível tem como objetivo a autonomia e independência de qualquer pessoa, com ou sem deficiência e, sempre que possível, deve atender aos princípios do Desenho Universal, abordados no tópico 4.1 deste guia. As mesas ou superfícies de refeição (ver item 9.3.2 da NBR 9050), por exemplo, devem ter dimensões adequadas para o usuário de cadeira de rodas.



A recomendação é que as mesas tenham:

- Altura de tampo entre 0,75 m e 0,85 m.
- Sob o tampo, largura livre mínima de 0,80 m, altura livre mínima de 0,73 m e profundidade livre mínima de 0,50 m.
- Circulação adjacente que permita giro de 180° da pessoa com cadeira de rodas.





ATENÇÃO

Pelo menos 5% do total de mesas devem ser acessíveis, com no mínimo uma acessível. Estas mesas devem ser interligadas à rota acessível.

Já os balcões de atendimento, informação ou bilheteria devem ser de fácil identificação e localização, de preferência próximos às entradas e na rota acessível. Para que não haja qualquer interferência no acesso das pessoas com deficiência, dispositivos organizadores de fila são essenciais, bem como a identificação por parte do colaborador da preferência no atendimento.

Balcões de atendimento:

- O espaço deve garantir a rotação de 180° para pessoas que fazem uso de cadeira de rodas poderem realizar o retorno após atendimento;
- Devem possuir superfície com largura mínima de 0,90m e altura entre 0,75m a 0,85m do piso acabado, assegurando largura livre mínima sob a superfície de 0,80 m;
- Devem possuir superfície com largura mínima de 0,90m e altura entre 0,75m a 0,85m do piso acabado, assegurando largura livre mínima sob a superfície de 0,80 m.

Quanto ao atendimento, a face do atendente deve estar uniformemente iluminada, assim o usuário não terá dificuldade em realizar uma leitura labial ou gestual, por exemplo. Telas e grades devem ser utilizadas apenas em casos especiais, por questões de segurança, uma vez que podem dificultar a comunicação entre o atendente e o cliente. Ainda, se houver muitos ruídos no local, um sistema de amplificação de voz pode ser necessário.

4.8 Estacionamento

Já pensou na diferença que faz para uma pessoa que utiliza muletas estacionar próximo da recepção de sua vinícola? O mesmo acontece com qualquer outra pessoa que tenha alguma limitação em termos de mobilidade, como idosos, por exemplo. Assim, o estacionamento deve ter vagas reservadas (ver item 6.14 da NBR 9050) a veículos que conduzam ou sejam conduzidos por pessoas idosas ou pessoas com deficiência.

As vagas de estacionamento para idosos devem ser posicionadas próximas das entradas, garantindo o menor percurso de deslocamento. Já as vagas para pessoa com deficiência devem estar vinculadas à rota acessível e o percurso máximo entre a vaga e o acesso à edificação ou elevadores deve ser de no máximo 50 metros.

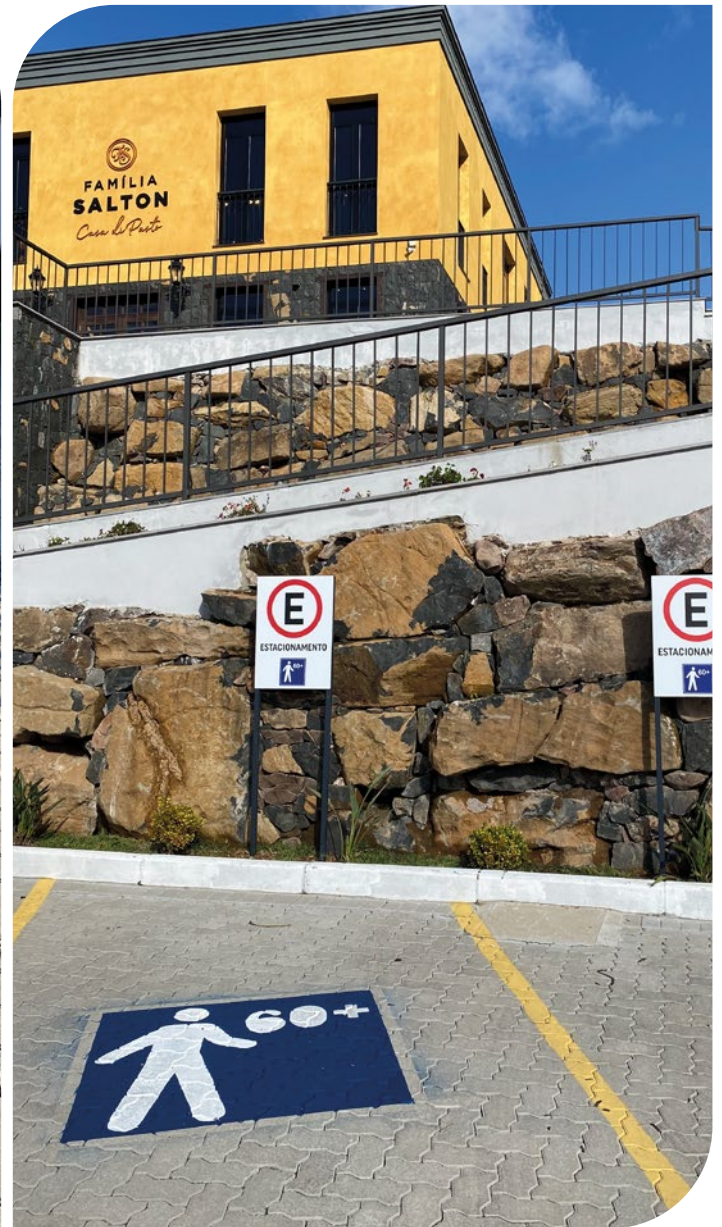
Relembrando o que é rota acessível

A rota acessível serve para garantir o acesso de pessoas com deficiência aos espaços. Ela deve ser um trajeto contínuo, desobstruído e sinalizado, que conecta os ambientes externos e internos de espaços e edificações. O percurso deve contemplar corredores, elevadores, estacionamentos, calçadas, pisos e rampas.

Para saber mais sobre esse assunto, visite a seção 4.2 deste manual.

Ainda, a vaga para pessoa com deficiência deve contar com um espaço adicional de circulação com no mínimo 1,20 m de largura, quando afastada da faixa de travessia de pedestres. Os critérios para a sinalização das vagas são estabelecidos pela Resolução nº 965, de 17 de maio de 2022 do Conselho Nacional de trânsito (CONTRAN), sendo que, para as vagas destinadas às pessoas com deficiência:

- A sinalização horizontal das vagas deve ser demarcada com a marca delimitadora e conter o Símbolo Internacional de Acesso - SIA.
- A sinalização vertical também pode ser utilizada. A NBR 9050, no item 6.14.1 estabelece que a sinalização vertical das vagas reservadas devem estar posicionadas de forma que não interfira nas áreas de acesso e na circulação de pedestres.



Da mesma forma, a vaga de pessoa idosa deve incluir sinalização horizontal e vertical, com o símbolo de idoso atualizado (uma figura ativa ao lado da inscrição "60+" que substitui o antigo pictograma de uma pessoa curvada com bengala).



ATENÇÃO

Do total de vagas de um estacionamento, 2% devem ser destinadas a pessoas com deficiência e 5% a idosos. Quando houver menos de 100 vagas, deve haver pelo menos uma para pessoa com deficiência.

4.9 Sinalização das informações

A comunicação e a sinalização (ver item 5 da NBR 9050) são fundamentais para acessibilidade e são elementos que precisam ser bem planejados. Afinal, como o turista consegue identificar áreas de interesse e necessidade, de forma mais autônoma? Nesse sentido, a comunicação envolve a compreensão por parte de todos os usuários de qualquer produto ou serviço, e aqui é fundamental que seja acessível àquelas pessoas que têm alguma deficiência.

As informações devem ser completas, precisas e claras, ou seja, autoexplicativas, além de perceptíveis e legíveis para todos. Elas podem ser transmitidas por meio de sinalizações visuais, sonoras e táteis:

- Sinalização visual: Realizada por mensagens de textos, contrastes, símbolos e figuras. Para identificação de acessos, escadas, elevadores, equipamentos, telefones e sanitários acessíveis é utilizado mundialmente o Símbolo Internacional de Acesso (SIA).



- Sinalização sonora: Realizada por sons que permitem a compreensão pela audição. Deve estar associada à sinalização visual em rotas de fuga, saídas de emergência e equipamentos, incluindo sanitários. As informações sonoras verbais podem ser digitalizadas ou sintetizadas, devendo ser de fácil entendimento.



- Sinalização tátil: Realizada por informações em relevo, como textos, símbolos e Braille. São comumente utilizadas em placas de identificação de salas, sanitários, porta e painel de controle de elevadores, mapas táteis, cardápios, entre outros. É recomendável que os corrimãos de escadas e rampas sejam sinalizados através do anel com textura contrastante com a superfície do corrimão e etiqueta de sinalização em Braille, informando sobre os pavimentos no início e no final das escadas fixas e rampas.





De preferência, a informação deve ocorrer através do uso de no mínimo dois sentidos: visual e tátil ou visual e sonoro.

Exemplo de placa de sinalização das mesas, com informação visual e tátil:



Para além da acessibilidade física, a oferta e comercialização de experiências enoturísticas ocorre, grande parte das vezes, por meio dos canais digitais da empresa, tópico que será abordado na sequência.

CAPÍTULO 5.

Acessibilidade nos espaços digitais

05



Assim como ocorre no mundo físico, o mundo digital também apresenta barreiras de acessibilidade, principalmente para pessoas que utilizam o meio digital de formas alternativas, como: pessoas cegas que utilizam leitores de tela tanto no computador quanto em tablets e celulares; pessoas com baixa visão que precisam utilizar ferramentas de ampliação ou de mudança no esquema de cores; pessoas com deficiência física que utilizam mouses e/ou teclados adaptados; pessoas que utilizam o meio digital através de comandos de voz; pessoas com deficiência auditiva que precisam de legendas para áudio e vídeo; pessoas surdas que precisam da informação apresentada em Libras, etc.



Fonte: [Cartilha de Acessibilidade na Web do W3C Brasil](#)

Garantir a acessibilidade nos espaços digitais possibilita que pessoas com deficiência possam utilizar, com autonomia, sites, redes sociais e todos os serviços oferecidos neste formato. Conteúdos com bons níveis de acessibilidade são aqueles projetados de modo que todas as pessoas possam acessar, navegar, perceber, entender, interagir e contribuir de maneira efetiva com esses materiais, independente de limitações físicas, intelectuais ou de tecnologia¹⁶.

Para desenvolver conteúdos mais acessíveis, será preciso entender como ocorre o acesso das pessoas com deficiência ao meio digital, quais barreiras enfrentam e como elas podem ser minimizadas ou eliminadas.

5.1 O acesso das pessoas com deficiência ao meio digital

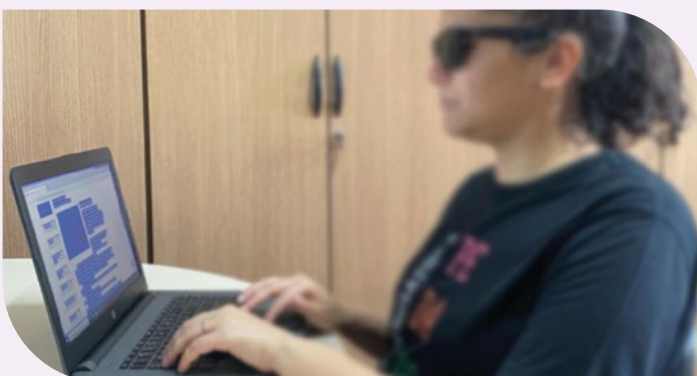
Ao acessar os meios digitais, as pessoas com deficiência já fazem uso de recursos de tecnologia assistiva, que possibilitam facilidades, como: transformação de texto em áudio, ampliação da fonte, mudança de contrastes, interpretação de texto em Libras, controle por voz, agilidade na navegação, dentre várias outras.

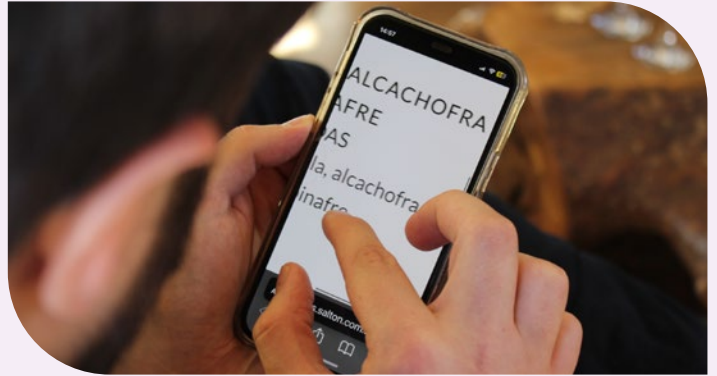
Relembrando o que é Tecnologia Assistiva

A Tecnologia Assistiva (TA) é uma área que compreende produtos, recursos e serviços destinados às pessoas com deficiência, mobilidade reduzida e pessoas idosas, tendo como objetivo proporcionar mais autonomia, independência e qualidade de vida para essas pessoas.

Para saber mais sobre esse assunto, visite a seção 3.4 deste guia

Exemplos de recursos de tecnologia assistiva para acesso ao meio digital incluem mouses e teclados adaptados utilizados por pessoas com deficiência física, leitores de tela utilizados por pessoas cegas, recursos de ampliação de tela utilizados por pessoas com baixa visão, recursos de acessibilidade disponíveis nos tablets e celulares, dentre muitos outros.





Mesmo com o uso de recursos de tecnologia assistiva, as pessoas com deficiência ainda enfrentam barreiras no acesso ao meio digital.

Exemplos de barreiras encontradas pelas pessoas com deficiência no acesso ao meio digital:

- **Imagens sem descrição;**
- **Conteúdos que não podem ser acessados através do teclado;**
- **Links com descrições inadequadas;**
- **Emprego inadequado das cores, tipos de fontes e outros elementos visuais;**
- **Uso de características sensoriais (cor, forma, posicionamento, etc.) como único meio de transmitir informações;**
- **Conteúdos que não podem ser redimensionados;**
- **Conteúdo sem uma linguagem clara e simples;**
- **Atividades com limite de tempo;**
- **Formulários sem etiquetas associadas aos seus devidos campos;**
- **Conteúdos em áudio que não apresentam alternativa em texto (transcrição textual);**
- **Vídeos que não oferecem transcrição textual, legenda, audiodescrição e alternativa em Libras.**

Para desenvolver conteúdos em formato digital que não dificultem ou impeçam o acesso de pessoas com deficiência devem existir cuidados com a acessibilidade das plataformas e informações nelas postadas. Se o seu website e a comunicação nas redes sociais não for acessível, grupos de pessoas não conseguirão acessar as informações e você pode estar perdendo uma parcela considerável de turistas!

5.2 Práticas de acessibilidade para conteúdo digital

De modo que o maior número possível de usuários possa ter acesso às informações, é fundamental adotar práticas de acessibilidade digital. Esses cuidados podem ser seguidos em diversas plataformas, como por exemplo, gerenciadores de sites e portais, ambientes virtuais de ensino e aprendizagem, softwares de escritório (editores de texto, apresentações de slides, planilhas, etc.), postagens em redes sociais e outros.

O que torna um conteúdo digital mais acessível?

- **Oferecer descrição para as imagens que transmitam conteúdo;**
- **Disponibilizar meios que facilitem a navegação pelo teclado;**
- **Utilizar cores com uma boa relação de contraste;**
- **Dar preferência a fontes sem serifa (mais limpas);**
- **Utilizar linguagem simples e clara;**
- **Utilizar cada elemento para o seu propósito (itens de lista para listas, estilos de título para títulos, tabelas para dados tabulares, etc.);**
- **Oferecer alternativas para áudio e vídeo (legenda, transcrição textual, Libras, etc.).**

Mas que documentos norteiam a acessibilidade no meio digital?

- [Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\)](#) ou **Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web**: é um **conjunto de diretrizes de acessibilidade para materiais desenvolvidos para a web** e deve ser seguido por desenvolvedores, web designers e outros profissionais da área. O WCAG é desenvolvido e constantemente atualizado pelo World Wide Web Consortium (W3C), consórcio de instituições públicas e privadas de todo o mundo que trabalham juntos para desenvolver padrões para a Web.
- No Brasil, há o [Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico \(eMAG\)](#), que consiste em um **conjunto de recomendações** criado para guiar a promoção da **acessibilidade nos sites governamentais**.
- Outro documento é a **Norma Brasileira ABNT NBR 17060, norma para acessibilidade em aplicativos para dispositivos móveis**, sejam eles nativos, aplicações web ou híbridos, incluindo-se também sites acessados pelo celular.

A seguir, vamos conhecer algumas dicas práticas para implementar conteúdo digital mais acessível.

5.2.1 Cabeçalhos (headers)

Em páginas web e documentos digitais, é essencial utilizar e marcar os estilos de cabeçalhos ou níveis de título (Título 1, Título 2, Título 3, ou h1, h2, h3, e assim por diante) adequadamente. Essa marcação garante a estruturação hierárquica das informações, assegurando que usuários de softwares leitores de tela entendam a organização dos conteúdos, já que marcações visuais (cores, tamanhos, posicionamentos e realces) não são interpretadas por essa tecnologia. Quando corretamente empregadas pelos desenvolvedores, essas marcações permitem ao usuário de leitor de tela navegar rapidamente entre as diferentes seções de um conteúdo.

Na imagem abaixo que apresenta um cardápio digital o título “Casa di Pasto - Conheça o nosso menu” foi marcada como “h1”, ou seja, o título principal. Já as seções “Sumário” e “Sobre a Casa di Pasto” foram marcadas como cabeçalhos h2, ou seja, títulos secundários.



5.2.2 Imagens

A descrição das imagens que transmitem informações (imagens que não são decorativas) é um dos pontos mais importantes da acessibilidade digital.

Descrição de imagens simples

- As imagens simples podem ser descritas por meio do texto alternativo (popularmente chamado de “texto alt”) ou por meio da legenda. Ambas as opções estão disponíveis em todas as plataformas, sendo que a única diferença entre elas é que o texto alternativo ficará oculto (mas será lido pelo leitor de tela) e a legenda estará visível a todos os usuários
- É recomendado que o alt não seja muito extenso, não ultrapassando 150 caracteres.

Exemplo de imagem de um site descrita através do atributo alt:



```

```

Quando a imagem contém texto, muitas vezes, o texto nela apresentado pode ser sua descrição:



```

```

Quando uma imagem for apenas decorativa, ou seja, não estiver sendo usada para transmitir conteúdo relevante, ela pode conter o alt vazio (alt=""). Essa prática faz com que os leitores de tela utilizados pelas pessoas cegas ignorem a imagem. Outra possibilidade para que o leitor de tela ignore a imagem é inseri-la por CSS. Exemplo de imagem decorativa com alt vazio:



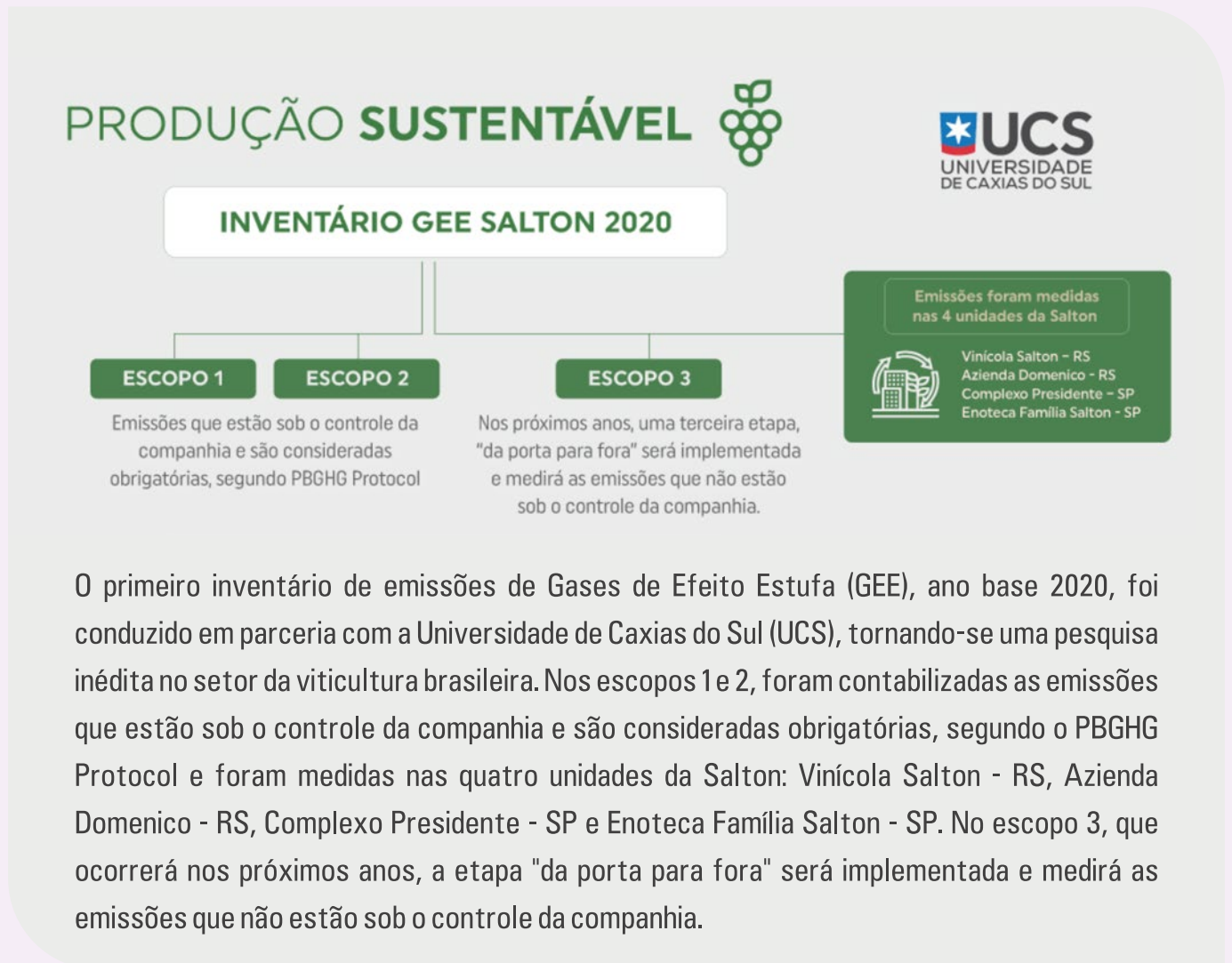
```

```

Descrição de imagens complexas

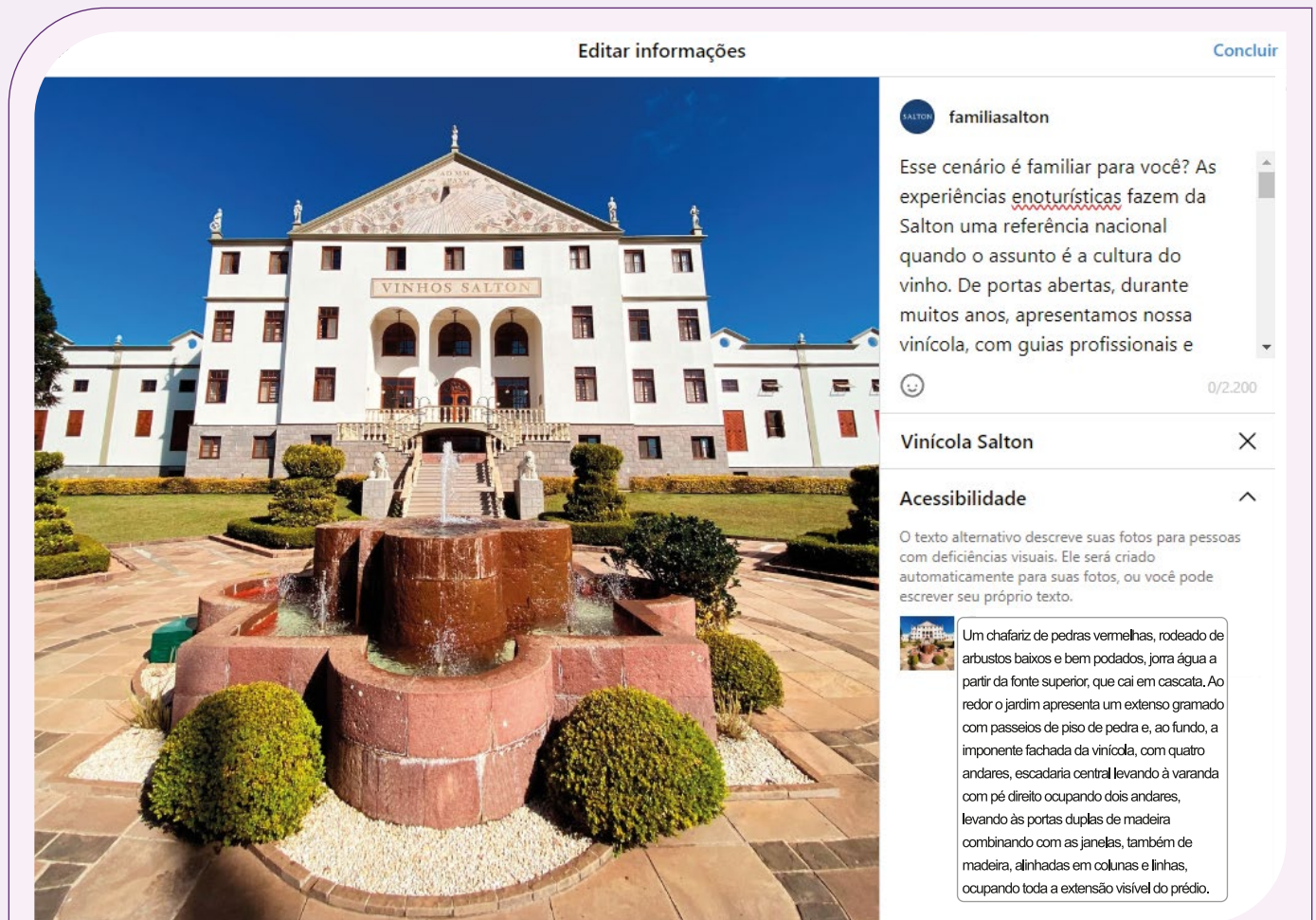
Para imagens complexas, como infográficos, gráficos, organogramas, fluxogramas e similares, o ideal é que a descrição esteja inserida no próprio texto, antes ou depois da imagem, disponível a todas as pessoas. Nesses casos, pode ser fornecida uma breve descrição ou mesmo um título para a imagem no campo de texto alternativo, enquanto a descrição completa deve estar no contexto, próxima à imagem

O exemplo a seguir mostra uma imagem complexa (infográfico) e o parágrafo de texto que aparece na sequência. Repare que as informações contidas na imagem estão também no texto, ou seja, uma pessoa cega ou qualquer pessoa que tenha dificuldade em interpretar o infográfico terão acesso às informações.



ATENÇÃO ÀS REDES SOCIAIS

Plataformas de redes sociais também oferecem a possibilidade de inserir texto alternativo para as imagens.



▪ Facebook

Para inserir o texto alternativo no Facebook, basta clicar no “Feed de Notícias”, inserir a imagem na opção “Foto/Vídeo”, clicar na opção “Editar”, clicar na opção “Texto alternativo”. O Facebook já fornece uma sugestão de descrição, porém se quiser adicionar um texto personalizado, clique em “Texto alternativo personalizado” e insira a descrição. Para encerrar, pressione o botão “Gravar”

▪ Instagram

No Instagram, adicione a imagem, realize a edição com filtros e na tela para publicação clique em “Configurações avançadas”. Na opção “Acessibilidade” haverá um campo para inserção do texto alternativo.

▪ LinkedIn

No LinkedIn, após inserir a imagem, clique na opção “Texto alternativo” (logo abaixo da figura). Na janela seguinte, digite a descrição da imagem no campo “Texto alternativo” e, para finalizar, clique no botão “Concluído”. Pronto, agora é só publicar o conteúdo.

Se a plataforma não possuir a opção para inserir texto alternativo, pode-se optar por criar uma descrição com a hashtag #pratodosverem, por exemplo. Esse texto deve ser construído descrevendo a imagem da esquerda para a direita e de cima para baixo. Nele, é essencial que sejam informados os elementos que são indispensáveis para a compreensão da imagem.

Para saber mais sobre descrição de imagens em redes sociais acesse o texto [Como inserir texto alternativo para imagens em blogs e redes sociais- CTA/IFRS.](#)

Caso você não saiba como elaborar uma descrição ou nunca tenha feito isso, uma dica básica é se perguntar “O que aparece na imagem?” e “Quais informações mostradas são indispensáveis?” (lugares, ambientes, vestimentas, o que estão fazendo etc.), ou seja, qual é o conteúdo relevante transmitido.

Para saber mais sobre descrição de imagens acesse o texto [Boas práticas para a descrição de imagens - CTA/IFRS.](#)



ACESSIBILIDADE DIGITAL

Como inserir texto alternativo para imagens em blogs e redes sociais

publicado em 23 de junho de 2022
última modificação em 23 de junho de 2022

INSTITUCIONAL >
NOTÍCIAS
ACESSIBILIDADE DIGITAL ✓

<ALT>
blogs e redes sociais

A descrição de imagens é uma prática muito importante para que pessoas com deficiência visual ou com conexões lentas de internet possam ter acesso às informações que aparecem nesses elementos.

Como detalhado no texto Boas práticas para descrição de imagens, produzido pelo Centro Tecnológico de Acessibilidade (CTA) do IFRS, a descrição pode ser disponibilizada por meio do **texto alternativo, também conhecido como “alt”**, por meio de uma legenda ou, ainda, no próprio conteúdo que antecede ou sucede a imagem, ou seja, no contexto.

5.2.3 Navegação

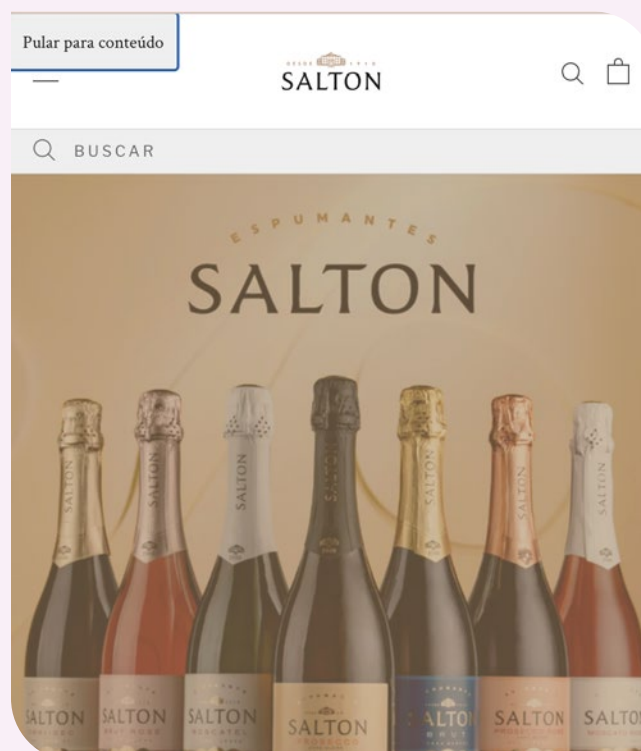
Nem todas as pessoas conseguem navegar utilizando o mouse convencional. Exemplos são pessoas cegas que utilizam leitores de tela e navegam exclusivamente pelo teclado ou usuários que possuem alguma deficiência física e fazem uso de mouses e teclados adaptados. Logo, funcionalidades que podem ser acessadas apenas pelo mouse convencional são uma grande barreira de acessibilidade. Nesse caso, é importante que todos os recursos de um site, documento ou aplicativo funcionem também pelo teclado.

Além disso, existem alguns recursos que podem melhorar a experiência de pessoas que navegam pelo teclado.

• Atalho de teclado

É importante disponibilizar teclas de atalho que permitam ao usuário “saltar” para blocos específicos dentro da página. Exemplos são atalhos para saltar para o conteúdo, para o menu e para o campo de busca.

A imagem a seguir mostra um site com um link oculto para saltar para o conteúdo. Ao navegar pelo teclado, esse é o primeiro link a receber o foco, permitindo que o usuário possa ir diretamente ao conteúdo principal.



▪ Sumário de hiperlinks

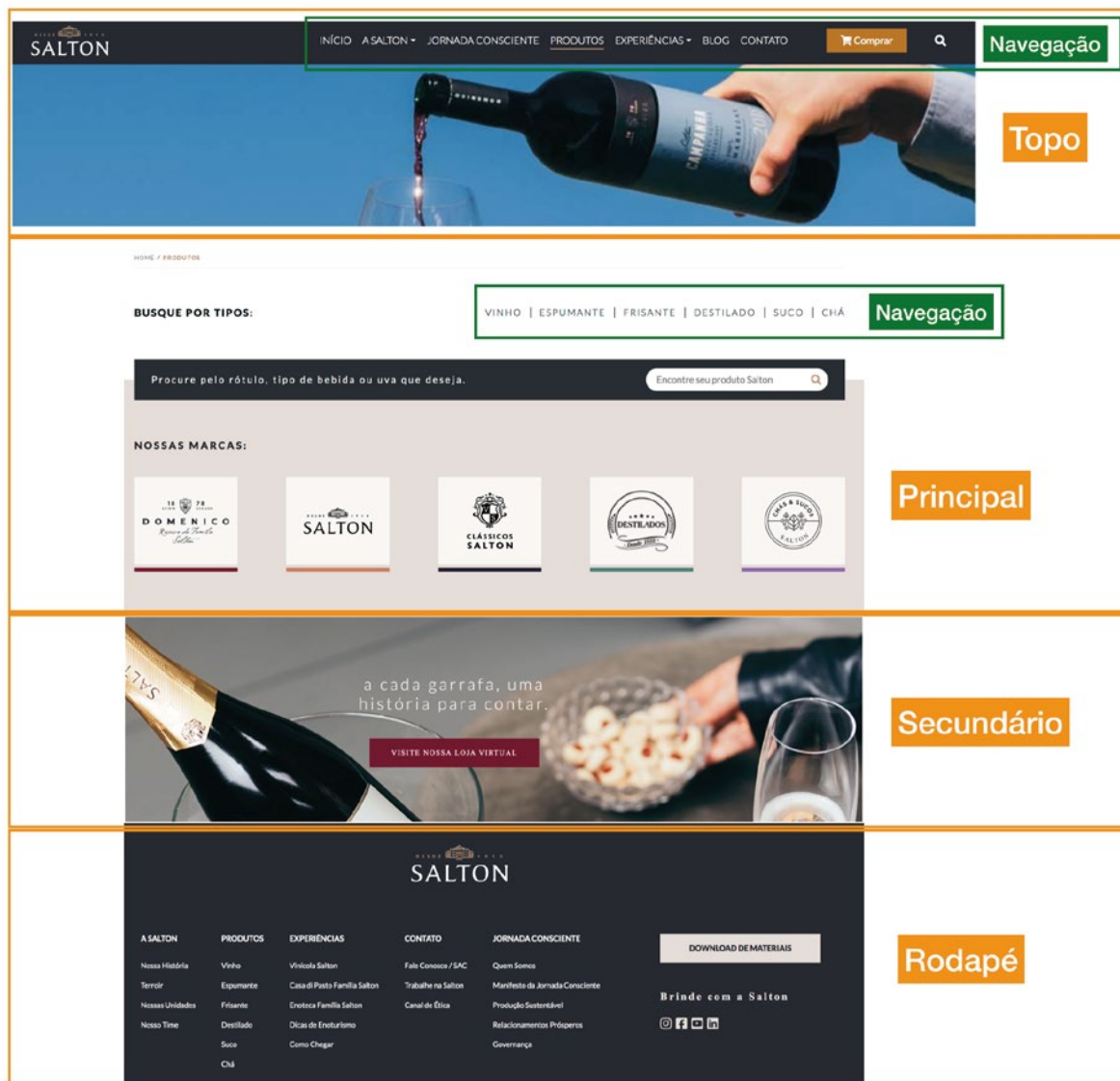
Para conteúdos extensos, no início das páginas (documentos ou páginas web), é importante oferecer um sumário de hiperlinks (âncoras). Esse mecanismo garante que todos os usuários encontrem mais facilmente o que procuram. Os usuários podem “saltar” rapidamente para a seção desejada sem a necessidade de passar por todas as partes ou ter que rolar a página.

Sumário

- Sobre a Casa di Pasto
- Salgados
- Para adoçar a vida
- Drinks
- Espumantes
- Vinhos
- Não alcóolicos
- Nossos contatos

▪ Divisão das informações em blocos ou seções

Ao organizar uma página ou aplicativo é recomendado organizar as informações por blocos, como por exemplo, topo, menu de navegação, conteúdo principal, conteúdo secundário, rodapé e outros. A divisão das páginas ou telas em seções auxilia os usuários de leitores de tela a compreenderem a estrutura e disposição dos elementos no site.



▪ Caminho das páginas percorridas

Nas páginas internas de um site ou aplicativo, é recomendado fornecer o caminho percorrido pelo usuário (breadcrumbs). Esse recurso possibilita que todos os usuários se localizem facilmente e consigam retornar rapidamente a telas anteriores. Exemplo de caminho das páginas percorridas disponibilizado ao usuário logo no início do conteúdo principal:

HOME / A SALTON / **NOSSAS UNIDADES**

▪ **Consistência e padronização**

Nas páginas internas de um site ou aplicativo orienta-se que seja mantida a padronização dos elementos, ou seja, a estrutura das páginas, posição dos menus, botões para voltar, cancelar ações e outras funcionalidades tenham o mesmo nome e estejam posicionadas no mesmo local. Isso garantirá mais segurança ao usuário que comete menos erros e encontrará facilmente tudo o que procura.

Para entender melhor como as pessoas cegas navegam no meio digital, acesse o texto: [Descubra como os cegos utilizam smartphones e tablets](#) ou assista ao vídeo [Como as pessoas cegas utilizam o computador.](#)

5.2.4 Links

A principal forma de navegação de usuários de softwares leitores de tela é a navegação por links existentes em uma página ou documento. Logo, para que essa navegação seja facilitada, é preciso que a descrição dos links seja informativa e faça sentido fora do contexto da página, ou seja, faça sentido isoladamente.

Descrição de link

- Evite utilizar expressões vagas, como: "aqui", "clique aqui", "saiba mais", "veja mais", "leia mais" e outras, pois são insuficientes e não fazem sentido quando lidas isoladamente.
- Evite utilizar URL na descrição de links, pois elas não oferecem informações úteis aos usuários.
- Procure inserir de maneira clara e objetiva o propósito e destino do link em sua descrição.
- Ao disponibilizar arquivos para download busque informar claramente no texto do link o assunto do arquivo.

Exemplo de link com descrição “Saiba mais”, insuficiente para ser compreendido fora do contexto da página:

PORTAL DE PRIVACIDADE

Área exclusivamente dedicada para assuntos relacionados à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)

SAIBA MAIS

Exemplo de link com URL na descrição, que não descreve seu propósito e acaba dificultando a navegação para quem utiliza leitor de tela:

Link do site da auditoria contábil: <https://www.planners.com.br/>

Exemplo de link com descrição suficiente, ou seja, cujo texto descreve seu destino:

Confira o documento na íntegra através do link: [Relatório de sustentabilidade](#)

Transforme links **pouco descritivos**:

PARA SABER MAIS SOBRE A GESTÃO DE RESÍDUOS [CLIQUE AQUI](#)

[SAIBA MAIS](#) SOBRE GESTÃO DE RESÍDUOS

MAIS SOBRE A GESTÃO DE RESÍDUOS: <https://www.salton.com.br/producao-sustentavel>



Em links com **descrição completa**:

[PARA SABER MAIS SOBRE A GESTÃO DE RESÍDUOS CLIQUE AQUI](#)

[SAIBA MAIS SOBRE A GESTÃO DE RESÍDUOS](#)

[MAIS SOBRE A GESTÃO DE RESÍDUOS](#)

Para saber mais sobre a descrição de links acesse o texto [Boas práticas para descrição de links - CTA/IFRS](#).

5.2.5 Elementos gráficos

Os conteúdos devem ser estilizados de maneira que sejam agradáveis e atrativos a todos os públicos. Para isso, é preciso tomar alguns cuidados com a aplicação de cores, fontes e outros elementos visuais como forma, tamanhos e posicionamentos.

Fontes e alinhamento

- Dê preferência para o uso de fontes sem serifa, ou seja, sem prolongamentos nas hastes, como Arial, Verdana, Calibri e Tahoma. Fontes sem serifa facilitam a leitura de todos, principalmente de pessoas que têm baixa visão, pessoas com dislexia, pessoas idosas, entre outros.
- Evite utilizar grande quantidade de textos todo em maiúsculo, todo em itálico, todo em negrito, fontes cursivas ou decoradas, pois podem dificultar a leitura de algumas pessoas, principalmente das com baixa visão.



Texto com fonte serifada (prolongamentos) que deve ser evitado

SANDUÍCHE CASA DI PASTO	R\$ 50
Pão ciabatta, iscas de peito de frango grelhado com temperos italianos, pesto de manjeriço e nozes, queijo muçarela, tomate seco e rúcula.	
CLUB SANDWICH	R\$ 55
Pão brioche, ovo, tomate, bacon, muçarela, rosbife, alface e maionese da casa. Acompanha batata rústica.	

Texto com fonte sem serifa e boa legibilidade

- Se possível, dê preferência para o alinhamento de texto à esquerda, pois ele facilita a leitura, principalmente para pessoas com alguma dificuldade de aprendizagem ou concentração.

Para saber mais sobre fontes e acessibilidade acesse o texto [Tipos de fonte e acessibilidade digital - CTA/IFRS.](#)

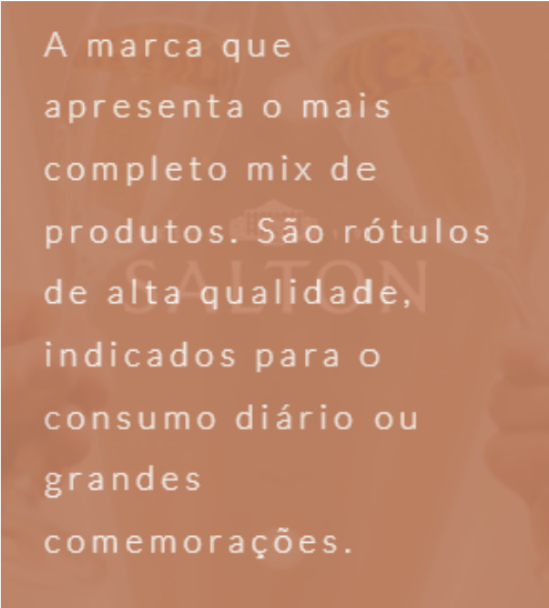
Contraste e elementos decorados

- Evite fundos decorados, pois eles podem dificultar a leitura de pessoas com baixa visão, com dificuldades de aprendizagem ou concentração. Ainda, podem causar incômodo para pessoas com transtorno do espectro autista.

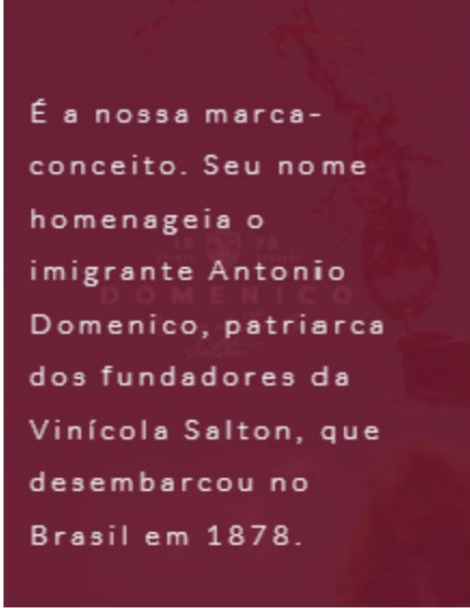


Informações em fundo decorado que podem dificultar a leitura

Garanta um bom contraste entre a cor da fonte e a cor de fundo. Mas como saber se um contraste está adequado para a acessibilidade? Existem ferramentas específicas para essa finalidade. Um exemplo que funciona online é o [Contrast Checker](#). Basta escolher a cor da fonte (foreground) e a cor do fundo (background) e calcular a relação de contraste. O contraste mínimo recomendado é de 4.5:1. Se tiver dúvida, escolha um fundo escuro e uma letra clara ou um fundo claro e uma letra escura.



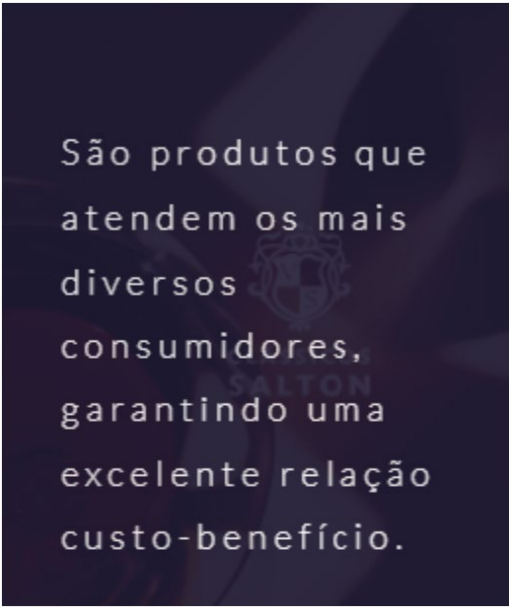
A marca que apresenta o mais completo mix de produtos. São rótulos de alta qualidade, indicados para o consumo diário ou grandes comemorações.



É a nossa marca-conceito. Seu nome homenageia o imigrante Antonio Domenico, patriarca dos fundadores da Vinícola Salton, que desembarcou no Brasil em 1878.

Informações com contraste insuficiente (2.43) Informações com contraste suficiente (6.99)

- Quando possível, forneça um contraste otimizado, também conhecido como alto contraste. O alto contraste facilita a leitura de todos, principalmente de pessoas que têm baixa visão. Para oferecer um contraste otimizado a relação entre as cores deve ser superior a 7:1.



São produtos que atendem os mais diversos consumidores, garantindo uma excelente relação custo-benefício.

Informações em alto contraste (9.49)

Elementos sensoriais

Cores, posicionamentos, formas e outros não devem ser a única forma de transmitir a informação. Esses componentes devem sempre estar acompanhados de textos/descrições de modo que possam também ser lidos por softwares leitores de tela.



Exemplo não recomendado:

**Vinhos tintos
(produtos em vermelho estão indisponíveis):**

Salton Campanha Marselan/Tannat

Salton Campanha Tannat

Salton Campanha Marselan

Salton Talento

Salton Desejo



Exemplo recomendado:

**Vinhos tintos
(produtos em vermelho estão indisponíveis):**

Salton Campanha Marselan/Tannat

Salton Campanha Tannat

Salton Campanha Marselan (indisponível)

Salton Talento

Salton Desejo (indisponível)

5.2.6 Audiovisual

Recursos audiovisuais devem apresentar alternativas ao seu conteúdo como, por exemplo, legendas, janela em Língua Brasileira de Sinais (Libras), transcrição textual e, quando necessário, audiodescrição.

Entenda cada uma dessas alternativas:

- **Legendas** - São textos sincronizados equivalentes ao conteúdo de áudio em um vídeo. Orienta-se que a legenda esteja na parte inferior da tela, com fonte sem serifa, de tamanho não muito pequeno e com boa relação de contraste (fundo claro e letra escura ou fundo escuro e letra clara).
- **Libras** - Janela com interpretação do conteúdo em Língua Brasileira de Sinais, realizada por intérprete de Libras. É recomendado que a janela em Libras ocupe, no mínimo, 1/8 do tamanho da tela e seja posicionada no canto inferior direito.
- **Transcrição textual** - É todo o conteúdo do áudio ou vídeo em texto. É recomendado também incluir na transcrição as informações visuais relevantes.
- **Audiodescrição** - Faixa de áudio gravada por profissional especializado que contempla informações que aparecem visualmente, mas não estão presentes nos diálogos ou no áudio do próprio vídeo.



ATENÇÃO AOS VÍDEOS

Devem sempre apresentar legendas e janela em Libras. Ao gravar o vídeo, é importante lembrar do posicionamento das legendas e da janela em Libras, para que estas não fiquem sobrepostas a imagens relevantes do vídeo.

Sempre que possível, a narração ou as informações sonoras do vídeo devem transmitir todo o conteúdo visual relevante.

- Não são recomendados vídeos sem áudio, ou seja, vídeos somente com animações ou nos quais o conteúdo vai aparecendo na forma de texto, sem a existência de narração. Esse formato impede que pessoas com deficiência visual tenham acesso ao conteúdo.
- Quando não for possível descrever e narrar todo o conteúdo visual relevante, o recomendado é que o conteúdo esteja disponível, também, em texto (transcrição textual).



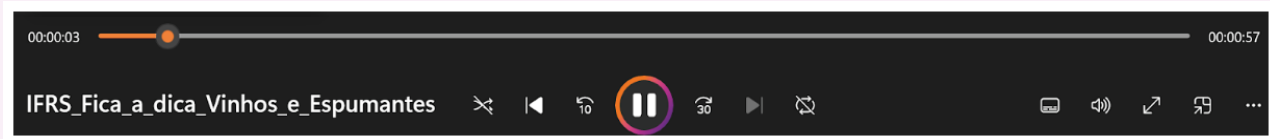
Exemplo de vídeo com legenda e janela em Libras



ATENÇÃO AOS ÁUDIOS

Ao disponibilizar um áudio é necessário oferecer também sua transcrição textual, isto é, o conteúdo do áudio em texto, para que as pessoas com deficiência auditiva ou aquelas que não têm como escutar áudio naquele momento consigam acessar seu conteúdo.

Também é preciso oferecer alternativas em Libras do conteúdo do áudio, para as pessoas surdas.

Exemplo de áudio e transcrição:**Transcrição do áudio**

Vinhos e espumantes são bebidas que combinam com diversas estações e festejos. Também são uma ótima opção de presente. Mas na hora de escolher você sabe a diferença entre eles?

Espumantes também são vinhos e tem como diferença as borbulhas. As bolhas aparecem pelo efeito do gás carbônico que permanece na bebida durante a fermentação. Combinam com petiscos, entradas, frutas ou sobremesas. Os vinhos tintos têm uvas escuras, são mais conhecidos e indicados para acompanhar massas e carnes vermelhas. Os vinhos brancos usam uvas claras, são mais leves e refrescantes. Caem bem com saladas, frango, peixes e risotos, explica Bruno Cisilotto, enólogo da Vinícola Escola do IFRS Campus Bento Gonçalves.

Ao iniciar no mundo do vinho, Bruno orienta a começar com os brancos, rosés, espumantes e tintos leves pois são mais agradáveis ao paladar. Uma forma de aprender mais é realizar cursos na área. Existem opções online e de graça que podem ser consultadas no site: ifrs.edu.br/ead. Aproveite com moderação e se beber não dirija.

5.2.6 Formulários

É importante que os formulários disponíveis em sites e redes sociais tenham um bom nível de acessibilidade. É através deles que os clientes poderão entrar em contato e ter acesso a serviços da empresa, como por exemplo, agendamento de visitas, realização de pedidos e pagamentos, participação em pesquisas, dentre outros.

Formulário acessíveis possibilitam interação facilitada por todas as pessoas, inclusive aquelas que utilizam mouses e teclados adaptados, acionadores, leitores de tela, dentre outros recursos de tecnologia assistiva. A seguir, são apresentadas dicas para criar formulários com um bom nível de acessibilidade:

- Todas as funcionalidades devem poder ser utilizadas também por meio do teclado, ou seja, não devem existir elementos que funcionem exclusivamente através do mouse. Seleção de datas em calendários, seleção do tipo de pagamento, escolha do nível de satisfação com marcação de estrelas, por exemplo, devem poder ser utilizadas tanto pelo mouse quanto pelo teclado.
- Todos os campos devem estar devidamente rotulados, informando claramente sua função (Nome, Telefone, E-mail, etc.).
- O nome do campo (rótulos/etiquetas) deve estar associado ao espaço de preenchimento (input). Isso é feito por meio da marcação do HTML, relacionando o label ao input, através dos atributos for do label e id do input, os quais deverão ter o mesmo valor.

```
<label for="nome">Nome:</label>
```

```
<input type="text" id="nome" name="nome" required>
```

- Os campos de preenchimento obrigatório devem estar identificados, informando a obrigatoriedade das informações. Podem ser utilizados símbolos visuais como o asterisco (*), mas isso também deve estar marcado no HTML através do atributo required.

```
<label for="email">E-mail: *</label>
```

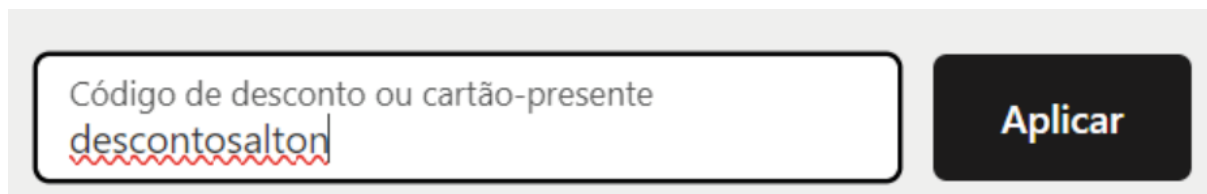
```
<input type="email" id="email" name="email" required>
```

- Campos que requerem dados com formatos específicos como CPF, Data de Nascimento, E-mail, devem oferecer informações de apoio (Data de Nascimento: dd/mm/aaaa, CPF: XXX.XXX.XXX-XX).
- Formulários extensos podem ser agrupados em campos semelhantes por meio do elemento fieldset (por exemplo: Dados Pessoais; Dados Profissionais; Informações de Pagamento; etc.).

```
<form method="post" action="...">
  <fieldset>
    <legend>Dados Pessoais</legend>
    <label for="nome">Nome completo:</label>
    <input type="text" name="nome" id="nome">
    <label for="nome-social">Nome social:</label>
    <input type="text" name="nome-social" id="nome-social">
    <label for="cpf">CPF (Preencher somente com números):</label>
    <input type="text" name="cpf" id="cpf">
  </fieldset>
  <fieldset>
    <legend>Endereço</legend>
    <label for="logradouro">Logradouro:</label>
    <input type="text" id="logradouro" name="logradouro">
    <label for="numero">Número:</label>
    <input type="text" id="numero" name="numero">
    <label for="comp">Complemento:</label>
    <input type="text" id="comp" name="comp">
    <label for="bairro">Bairro:</label>
    <input type="text" id="bairro" name="bairro">
    <label for="cidade">Cidade:</label>
    <input type="text" id="cidade" name="cidade">
    <label for="estado">Estado:</label>
    <select id="estado" name="estado">
      <option value="">Selecione</option>
      <option value="AC">Acre</option>
      <option value="AL">Alagoas</option>
      <option value="AP">Amapá</option>
      <option value="AM">Amazonas</option>
      <option value="BA">Bahia</option>
      <option value="CE">Ceará</option>
      <option value="DF">Distrito Federal</option>
    </select>
  </fieldset>
</form>
```

```
<option value="ES">Espírito Santo</option>
<option value="GO">Goiás</option>
<option value="MA">Maranhão</option>
<option value="MT">Mato Grosso</option>
<option value="MS">Mato Grosso do Sul</option>
<option value="MG">Minas Gerais</option>
<option value="PA">Pará</option>
<option value="PB">Paraíba</option>
<option value="PR">Paraná</option>
<option value="PE">Pernambuco</option>
<option value="PI">Piauí</option>
<option value="RJ">Rio de Janeiro</option>
<option value="RN">Rio Grande do Norte</option>
<option value="RS">Rio Grande do Sul</option>
<option value="RO">Rondônia</option>
<option value="RR">Roraima</option>
<option value="SC">Santa Catarina</option>
<option value="SP">São Paulo</option>
<option value="SE">Sergipe</option>
<option value="TO">Tocantins</option>
</select>
</fieldset>
<fieldset>
  <legend>Informações de Contato</legend>
  <label for="email">E-mail: </label>
  <input type="text" id="email" name="email">
  <label for="celular">Celular: </label>
  <input type="text" id="celular" name="celular">
  <label for="fone">Telefone comercial (com DDD): </label>
  <input type="text" id="fone" name="fone">
</fieldset>
<input type="submit" value="Salvar">
</form>
```

- Os botões de um formulário devem estar adequadamente descritos. As descrições devem fazer sentido mesmo quando lidas fora do contexto da página (Ex: Enviar mensagem, Buscar no site, Aplicar cupom de desconto, etc.).
- Em campos de preenchimento como, por exemplo, CEP, cupons de descontos, aplicação de filtros de pesquisa, seleção de categorias de produtos e outros, é recomendado que não sejam realizadas atualizações automáticas das informações, isto é, não devem acontecer alterações na página sem o controle do usuário. Nesse caso, deve ser oferecido um botão que permita ao usuário decidir quando realizar essas ações.



Exemplo de campo de formulário onde o cupom de desconto só será utilizado após clicar no botão "Aplicar".

- Ao preencher um campo incorretamente ou deixar algum campo obrigatório em branco e tentar submeter o formulário, é importante que o foco do teclado retorne ao primeiro campo incorreto. Além disso, a mensagem de erro deve ser clara e estar associada ao campo.

Contato

Tem uma conta? [Fazer login](#)

Insira um e-mail válido

Exemplo em que o foco do teclado está no campo com erro, a mensagem é clara e está associada ao campo.

- Deve-se evitar mensagens e instruções de erros vagas, como "Corrija os campos em vermelho", "Revise as informações", "Algo deu errado, verifique os dados fornecidos", etc.

- Ao finalizar e enviar dados, é recomendado que uma mensagem de confirmação seja enviada ao usuário, de modo que ele tenha a certeza que a ação foi realizada.

Formulário enviado com sucesso.

OK

Exemplo de mensagem de confirmação de contato.

- Por fim, é recomendado disponibilizar um e-mail ou telefone de contato para que usuários possam entrar em contato por outro canal caso encontrem problemas e não consigam preencher os formulários.

CONTATO

Estamos à disposição para ouvir sua opinião, críticas e elogios sobre nosso atendimento e nossos produtos.

Para entrar em contato você pode enviar um e-mail diretamente para sac@salton.com.br ou preencher o formulário abaixo.

Exemplo em que a empresa disponibiliza um e-mail para que o cliente entre em contato.

Caso não saiba como trabalhar com HTML, ao fornecer um formulário, dê preferência para plataformas que já permitem criá-lo com acessibilidade, como o Google Formulários. Essa plataforma possibilita que, ao criar o formulário, sejam marcados os cabeçalhos e as seções, oferecendo descrições e, principalmente, identificar quais campos são de preenchimento obrigatório.

5.2.6 Texto e arquivos

A acessibilidade também consiste em garantir que textos e documentos possam ser facilmente lidos e compreendidos pelo maior número possível de pessoas, independentemente de limitações intelectuais, nível de escolaridade ou instrução.

Dicas para textos com melhores níveis de acessibilidade:

- Desenvolver apenas um tópico por parágrafo;
- Utilizar sentenças organizadas de modo simplificado para o propósito do conteúdo (sujeito, verbo e objeto, preferencialmente);
- Dividir sentenças longas em sentenças mais curtas;
- Evitar o uso de jargão, expressões regionais ou termos especializados que possam não ser claros para todos;
- Utilizar palavras comuns no lugar de outras pouco familiares;
- Utilizar listas de itens ao invés de uma longa série de palavras ou frases separadas por vírgulas;
- Fazer referências claras a pronomes e outras partes do documento;
- Utilizar, preferencialmente, a voz ativa;
- Fornecer explicações para palavras em outros idiomas, siglas e abreviações.

Ao elaborar um documento em formato digital (texto, apresentação e planilhas), independentemente da plataforma (Microsoft Office, LibreOffice e Google Drive), é possível aplicar as mesmas dicas mencionadas nas seções anteriores.

São práticas que agregam acessibilidade a um documento:

- Oferecer descrição para as imagens que transmitem conteúdo;
- Disponibilizar meios que facilitem a navegação pelo teclado;
- Utilizar cores com uma boa relação de contraste;
- Dar preferência a fontes sem serifa (mais limpas);
- Utilizar linguagem simples e clara;
- Utilizar cada elemento para o seu propósito (itens de lista para listas, estilos de título para títulos, tabelas para dados tabulares etc.);
- Oferecer alternativas para áudio e vídeo (legenda, transcrição textual, Libras etc.).

ATENÇÃO AOS PDFs

Ao salvar um documento em PDF, utilize a opção “Salvar como” existente no próprio software. Não utilize softwares de impressoras digitais (Foxit PDF, Cute PDF, Free PDF e outros), pois eles não mantêm as marcações de acessibilidade do documento.

Se o conteúdo for um PDF de imagem, ou seja, uma digitalização, procure utilizar ferramentas de Reconhecimento Óptico de Caracteres (Optical Character Recognition), popularmente conhecidas pela sigla OCR, para transformá-lo em um arquivo de texto, edite o conteúdo e depois salve novamente como PDF. PDFs de imagem não são lidos pelos leitores de tela e perdem resolução ao serem ampliados. Saiba mais em [Ferramentas OCR e acessibilidade](#).

Para conhecer mais sobre documentos digitais acessíveis, confira:
[Manual de Acessibilidade em Documentos Digitais produzido pelo CTA do IFRS](#)

5.2.7 Outras dicas

- Ao incorporar (embed) um vídeo em seu conteúdo, procure dar preferência para plataformas que já possuem players (pausar/reproduzir, avançar/retroceder, volume e outros) com bons níveis de acessibilidade, como o YouTube.
- Ao incorporar (embed) uma localização utilizando serviços de mapa (Google Maps), informe também a localização/endereço por meio de texto, uma vez que softwares leitores de tela podem ter dificuldades em ler as informações contidas no mapa.
- Ao empregar tabelas, certifique-se que elas estão sendo utilizadas para apresentar dados tabulares (relação entre linhas e colunas) e não para diagramação (design e posicionamento de elementos na tela). Além disso, sempre que possível, procure utilizar tabelas simples, evitando fazer uso de colunas e linhas mescladas ou de células em branco, pois isso dificulta a leitura dos dados por softwares leitores de tela.

Ao oferecer capacitações e treinamentos em ambientes virtuais, também é fundamental ter cuidados com acessibilidade. [Confira algumas dicas de acessibilidade para a Educação a Distância.](#)

Verificando a acessibilidade de um site

Para ter uma ideia de como está a acessibilidade de um site, é possível utilizar um validador automático, que é um serviço online e gratuito. Uma opção é o [AccessMonitor Plus](#). Basta inserir a URL da página e validar. A ferramenta apresenta, então, uma pontuação e um relatório detalhado que contém as práticas não aceitáveis para acessibilidade e informações sobre como corrigi-las. Apesar de a utilização de validadores automáticos ser muito útil para verificar e corrigir problemas de acessibilidade, é importante salientar que essas ferramentas detectam apenas uma parte dos erros de acessibilidade; o restante só é detectável através de verificação manual. Para se aprofundar no assunto, acesse o documento [passo a passo para avaliar a acessibilidade de um site](#).

Verificando a acessibilidade de um documento digital

Uma ferramenta bastante útil para verificar a acessibilidade em documentos é a [Checklist de acessibilidade para documentos do Office e PDF](#).

Basta seguir os itens de checagem e fazer a verificação.

CAPÍTULO 6.

Acessibilidade no atendimento

06



Infelizmente, é muito comum turistas com deficiência encontrarem barreiras relacionadas ao atendimento. Por isso, é essencial pensar estratégias de atendimento acessível que englobem as mais diversas necessidades. Afinal de contas, enoturismo acessível envolve um atendimento sem barreiras!

ENOTURISMO ACESSÍVEL = ATENDIMENTO SEM BARREIRAS

Antes de tudo, é preciso lembrar que trabalhar com turismo requer que sejam observados pilares fundamentais como:



Empatia



Qualificação



Flexibilidade



**Servir e atender
necessidades**

Por ser o enoturismo um ramo que oferece produtos e serviços, é fundamental que todos estejam preparados para atender as mais variadas necessidades, sejam elas culturais, financeiras, físicas, intelectuais, sensoriais ou outras. Nesse sentido, é importante que os profissionais consigam perceber as demandas e ter flexibilidade ao analisar e realizar adequações no atendimento quando necessário. Abaixo serão abordadas algumas dicas sobre reservas, pagamento, cardápios e cartas de serviços que podem ser bastante úteis para minimizar barreiras e tornar o atendimento mais acessível.

6.1 Reservas

O processo de agendamento de visitas e outros serviços pode ser realizado de diferentes formas, dependendo da organização da empresa, sendo as mais comuns:

- Reservas efetuadas pela própria vinícola, por meio de uma central de reservas, ou seja, reservas diretas que podem ser feitas por e-mail, whatsapp, formulário, telefone, etc.
- Agendamento realizado por um intermediário, utilizando-se uma plataforma de reservas, o que tem se tornado frequente em empresas do setor vitivinícola.

Independente do modelo escolhido pela empresa, as ferramentas utilizadas devem considerar questões de acessibilidade como:

- Ao utilizar plataformas digitais que contenham formulários, é recomendado seguir as orientações de acessibilidade citadas na seção 5.6.2 (formulários) deste guia.
- No serviço de agendamento, é importante incluir um campo de formulário que possibilite ao interessado informar se tem alguma deficiência ou limitação e se irá necessitar de recurso ou estratégia de acessibilidade.

Exemplo:

Você possui alguma deficiência ou limitação? () Sim () Não

Se sim, qual? _____

Necessita de algum recurso/estratégia diferenciada (Libras, trajeto de fácil acesso, cadeira de rodas, audiodescrição, etc.)? _____

- No caso de utilizar reserva terceirizada, verificar quais são os critérios de acessibilidade adotados, evitando que o cliente deixe de fazer a reserva por falta de acesso.
- É recomendado incluir no site, na plataforma de reserva e no conteúdo das redes sociais uma forma de contato e agendamento direto com a empresa, facilitando o processo para pessoas com deficiência.

Exemplo:

Caso seja pessoa com deficiência e tenha encontrado alguma dificuldade para agendar sua visita, por favor, entre em contato por e-mail ou mensagem: (disponibilizar canais de contato).

6.2 Formas de pagamento¹²

Algumas dicas também podem ser úteis no momento do pagamento:

- Embora exista um local específico para o pagamento, recomenda-se que a opção de fechamento da conta na mesa seja também oferecida ao cliente.
- No momento do pagamento, é desejável que o estabelecimento disponibilize ao cliente mais de uma forma de realizar a transação financeira, de modo que ele possa escolher a que melhor lhe atende. É recomendado que os dispositivos utilizados para o pagamento sejam de fácil uso e compreensão, como também o balcão para pagamento (caixa) siga cuidados com a acessibilidade.



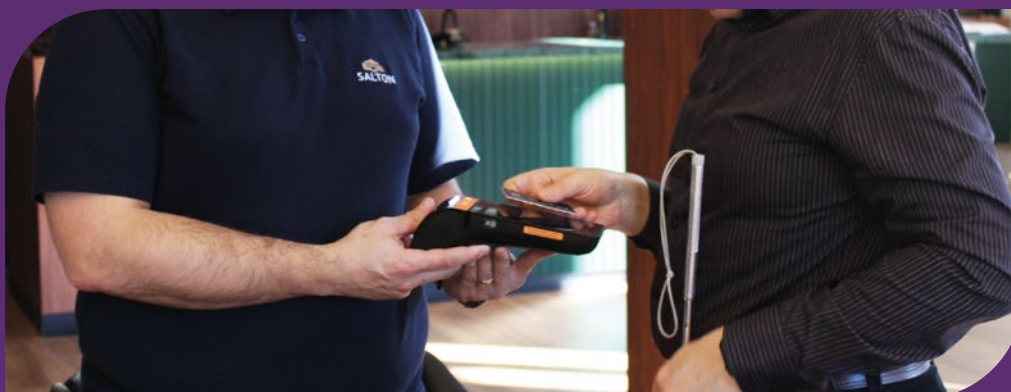
ATENÇÃO ÀS FORMAS DE PAGAMENTO

Optar por uma máquina de cartão que tenha teclas físicas, uma vez que teclas de toque (touchscreen) não são recomendadas para pessoas cegas ou com baixa visão.

A máquina deve estar a uma altura em que a pessoa com deficiência tenha acesso e consiga utilizar com facilidade.

Apple Pay e Google Pay são boas alternativas, uma vez que possibilitam o pagamento por aproximação, assim, basta que o usuário abra o aplicativo em seu celular e se aproxime da máquina.

O pagamento por PIX também é uma ótima alternativa. A pessoa com deficiência visual, por exemplo, pode utilizar o leitor de tela do próprio celular junto com seu aplicativo de banco para conferir o valor e finalizar a transação.



6.3 Cardápio ou carta de produtos/serviços

É importante também dar atenção às formas de apresentação de seus produtos e serviços, de modo que se tornem acessíveis para os mais diversos públicos. O cardápio ou carta de produtos/serviços deve estar disponível em diferentes formatos, garantindo que o maior número de pessoas, incluindo pessoas com deficiência, possam ter acesso às informações. É recomendado que além do cardápio impresso, exista uma versão digital e uma em Braille do documento, possibilitando que o cliente escolha aquela que melhor lhe atende.



ATENÇÃO AO CARDÁPIO OU CARTA DE PRODUTOS

Cardápio impresso

Dê preferência para fontes sem serifa (mais limpas), como Arial, Verdana, Calibri, Helvetica e Tahoma. Evite fontes cursivas, decoradas ou muito incomuns.

Utilize um tamanho de fonte adequado, garantindo boa legibilidade, mas também tendo o cuidado de manter o cardápio em tamanho e formato adequados para manuseio. Se o cliente precisar de uma fonte em tamanho muito grande, ofereça o cardápio digital, para que ele possa ampliar o quanto for necessário.

As imagens também devem ter tamanho adequado e boa definição.

Utilize cores com uma boa relação de contraste. Uma orientação é usar fundos claros com letras escuras ou letras claras e fundos escuros.

Dê preferência para impressões em papéis foscos, para evitar reflexos.

Divida o cardápio em seções (salgados, doces, bebidas, etc.).

Ofereça espaçamento entre seções e linhas.

- Teste a acessibilidade do cardápio impresso com pessoas com baixa visão e idosos.



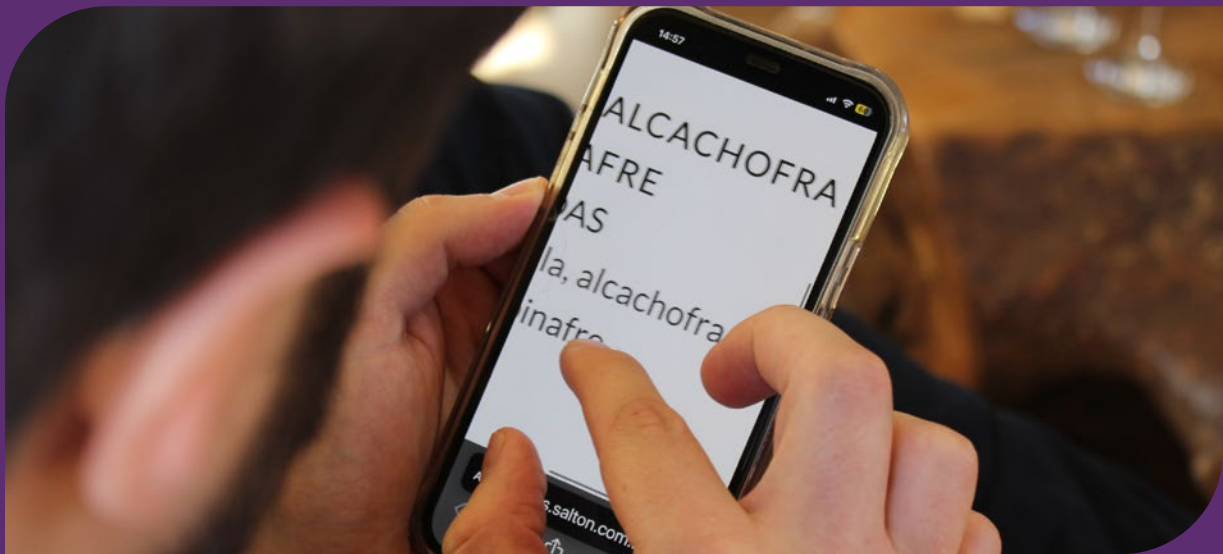
Cliente com deficiência visual (baixa visão) utilizando cardápio impresso com boa legibilidade

- Disponibilize no cardápio impresso um QR Code que remeta a sua versão digital e amplie as possibilidades de acesso.

Cardápio digital

- Primeiramente, o QR Code para o cardápio digital deve ser de fácil utilização, inclusive para pessoas cegas. O ideal é utilizar texto e Braille para informar sobre o QR Code, disponibilizando-o logo após a informação em Braille.
- Dê preferência para documentos em formato HTML ou PDF.

- Certifique-se que o arquivo em PDF não é um PDF de imagem, ou seja, que o conteúdo esteja disponível em texto.
- Certifique-se que as informações são exibidas corretamente em diferentes dispositivos, como computadores, smartphones e tablets.
- Marque os cabeçalhos (headers) das diferentes seções do cardápio.
- Descreva as imagens que transmitem conteúdo.
- Ofereça descrições informativas aos links, indicando seu propósito e destino. Evite utilizar URLs ou expressões como "clique aqui", "veja mais", "saiba mais" e similares pois não fazem sentido para pessoas cegas.
- Disponibilize sumário/índice de hiperlinks para conteúdos extensos. A ideia é que exista um link para cada seção do cardápio.
- Use uma linguagem clara e simples.
- Utilize cores com uma boa relação de contraste.
- Dê preferência para fontes sem serifa (mais limpas), como por exemplo, Arial, Verdana, Calibri, Helvetica e Tahoma.
- Evite fontes cursivas ou decoradas.
- Utilize cada elemento para o seu propósito (itens de lista para listas, estilos de título para títulos, tabelas para dados tabulares etc.).
- Ofereça uma versão do cardápio em Libras, seja através de um link no cardápio digital que remete a sua versão em Libras ou disponibilizando vídeos em Libras dos itens do cardápio.
- Teste a acessibilidade do cardápio digital com pessoas com deficiência (clientes cegos, com baixa visão, surdos, com deficiência auditiva, etc.) e idosos.



Cliente com baixa visão utilizando o cardápio digital



Cardápio digital que apresenta também vídeos em Libras

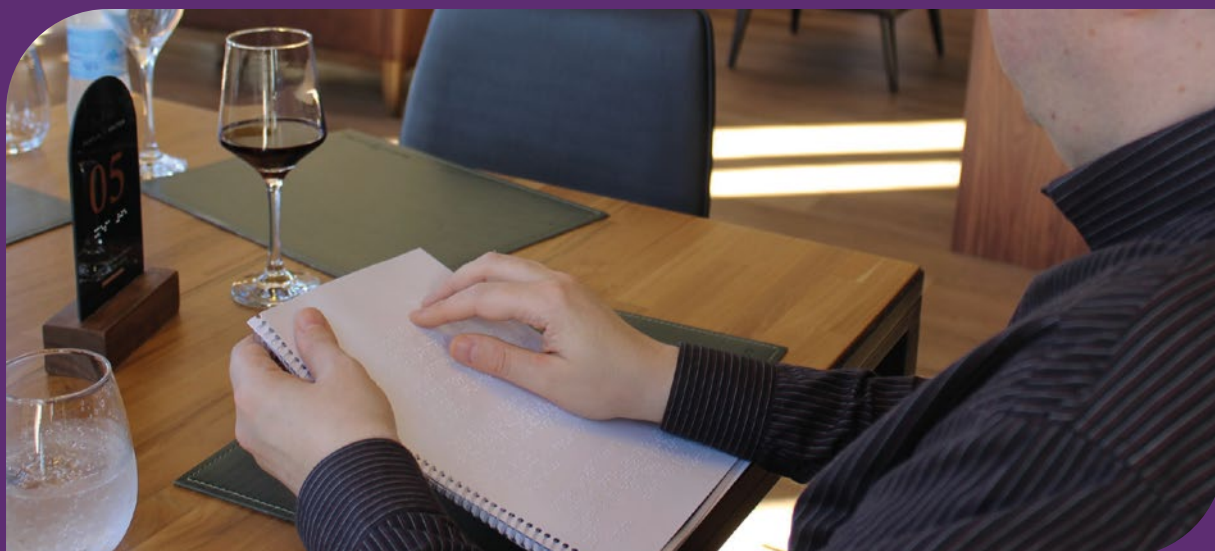
- Ao fazer um cardápio digital, siga as dicas do capítulo 5 deste guia - Acessibilidade nos espaços digitais.

Para mais dicas de como produzir um documento digital acessível, consulte o [Manual de Acessibilidade em Documentos Digitais do IFRS](#). No caso de cardápios diagramados no pacote Adobe, acesse: [Crie PDFs acessíveis no InDesign](#) e [Crie e verifique a acessibilidade do PDF \(Acrobat Pro\)](#).

Cardápios em Braille

- A produção de um material em Braille envolve várias adaptações para ser fiel ao original e permitir compreensão e rápida localização das informações. Deve ser feita por uma equipe de profissionais especializados.
- Os textos produzidos em Braille devem ser submetidos a, no mínimo, uma revisão, que deve ser realizada por um profissional cego, usuário do Sistema Braille e com conhecimento na área.

Para saber mais, acesse o texto [Normas Técnicas para a Produção de Textos em Braille.](#)



Cliente com deficiência visual (cegueira) utilizando o cardápio em Braille.

Além de oferecer formas de pagamento e cardápios ou cartas de produtos/serviços em formatos acessíveis, é imprescindível que o atendimento ao cliente respeite os pressupostos da acessibilidade atitudinal, os quais serão explicados na seção abaixo.

6.4 Acessibilidade Atitudinal

Acessibilidade é a possibilidade de transpor barreiras, sejam elas urbanísticas, arquitetônicas, nos transportes, nas comunicações, nas metodologias, nos instrumentos, nas tecnologias, na informação e nas atitudes.

Acessibilidade atitudinal significa eliminar preconceitos, estigmas, estereótipos e atitudes discriminatórias referentes às pessoas com deficiência.

Assegurar a acessibilidade atitudinal é não ser capacitista! Capacitismo é um termo utilizado para atitudes que consideram as pessoas com deficiência como menos capazes de produzir, trabalhar e aprender. Essas atitudes inferiorizam as pessoas com deficiência, como se carregassem algo negativo ou que pode ser melhorado/curado, o que não é verdade. Outro ponto considerado capacitista, e que deve ser evitado, é usar a pessoa com deficiência como exemplo de superação por realizar coisas comuns do dia a dia de qualquer pessoa.

Uma forma de evitar o capacitismo é compreender a pessoa em sua totalidade, percebendo a deficiência apenas como uma de suas características e desvinculando-a da ideia de tragédia.

Exemplos de falas ou termos capacitistas¹⁷:

- Apesar de tudo, você é tão alegre.
- Você é um exemplo de superação!
- Nem parece que você tem deficiência.
 - Você é uma pessoa especial.
 - Você não tem cara de autista.
 - Seu problema não tem cura?
 - Achei que você era normal.
- Mas como você consegue fazer as coisas?
 - Seus filhos vão nascer normais?
 - Mas você pode ter filhos?
- Deve ser muito difícil ter deficiência! E eu aqui reclamando da vida!
 - A gente só recebe o fardo que consegue carregar.
 - Retardado ou mongoloide.
 - Ceguinho, surdinho, mudinho.
 - Está cego/surdo?
 - Finja demência.

Saiba mais acessando a publicação digital [“É capacitismo, e você deve saber - Um miniguia para atitudes que incluam pessoas com deficiência”](#).

Para garantir a acessibilidade atitudinal é imprescindível que as equipes sejam capacitadas para atender, de maneira adequada, as pessoas com deficiência, sem preconceitos ou tratamentos infantilizados, o que ocorre, na maioria das vezes, devido à falta de informação. Visando eliminar as barreiras atitudinais, são apresentadas a seguir algumas dicas de atendimento, partindo de dicas gerais que devem ser utilizadas no atendimento de todas as pessoas com deficiência e, posteriormente, chegando a dicas específicas de acordo com as necessidades do cliente.

Dicas gerais para o atendimento a pessoas com deficiência:

- Se identifique.
 - Pergunte se a pessoa com deficiência precisa de ajuda. Caso ela necessite, verifique com ela a melhor forma de ajudá-la.
- No atendimento da pessoa com deficiência, dirija-se sempre a ela e não ao seu acompanhante ou intérprete (no caso de pessoa surda).
- Desde o início de qualquer atividade, deixe a pessoa à vontade para interromper para tirar alguma dúvida ou solicitar algum auxílio sempre que necessário.
- Em locais de atendimento, como lojas, passeios, visitas, e outros, garanta o atendimento prioritário de pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, obesos e pessoas com criança de colo (Lei nº 13.146/2015).

Dicas para o atendimento a pessoas com deficiência auditiva:

- Fale de maneira clara, pronunciando bem as palavras e próximo à pessoa. Use sua fala normal, a não ser que lhe peçam para falar mais alto.
- Comunique-se diretamente com a pessoa, não de lado ou atrás dela. Faça com que a sua boca esteja bem visível.
- Gesticular ou segurar algo em frente à boca dificulta ou impossibilita a leitura labial. Fique em um lugar iluminado e evite ficar contra a luz, pois isso dificulta ver o seu rosto.
- Verifique se a pessoa necessita de material acessível (material por escrito, por exemplo). Além disso, informe se os vídeos que forem reproduzidos têm legendas. Se houver equipamento de áudio-guia ou amplificador, também poderá ser oferecido.

Dicas para o atendimento a pessoas surdas:

- Identifique-se e verifique se a pessoa surda se comunica apenas com Língua de Sinais ou se utiliza outros meios (leitura labial, escrita, aplicativo/tablet).
- Pessoas surdas se comunicam de maneira visual, então, durante a comunicação, caso a pessoa não esteja prestando atenção, acene ou toque-lhe levemente no braço.
- Fale de forma clara, pronunciando bem as palavras e no seu tom normal de voz, ou um pouco mais devagar do que o habitual, de forma mais pausada. Procure manter sua boca visível e se posicionar em locais bem iluminados.
- Ao receber um visitante surdo, sem intérprete, tenha à disposição um tablet, pois, caso a comunicação não esteja acontecendo de forma adequada, a utilização da escrita ou avatares pode ser uma alternativa. O dispositivo não substitui o intérprete de Libras, mas pode auxiliar na comunicação básica.
 - As pessoas surdas não identificam mudanças do tom de voz que indicam sentimentos de alegria, tristeza, sarcasmo ou seriedade. Assim, as expressões faciais, os gestos e o movimento do seu corpo constituirão as indicações principais do que pretende comunicar.
- Enquanto estiver falando, procure manter sempre o contato visual. Se desviar o olhar, a pessoa poderá pensar que a conversa terminou.
- Há pessoas surdas que aprenderam a falar e podem não ter boa dicção. Peça para repetir caso você não entenda ou se ela pode utilizar outra forma para se comunicar.
- Se necessário, utilize outras formas de comunicação: comunique através da escrita, imagens, esquemas, dramatizações, quadro, computador, repita as informações quando necessário.

- Se utilizar a escrita para se comunicar procure escrever frases curtas e diretas, pois nem todos os surdos têm domínio completo da língua portuguesa.
- Certifique-se de que os vídeos que forem apresentados durante a visita tenham legendas e Libras.
- Quando o(a) intérprete estiver acompanhando um passeio guiado, ele(a) deve sempre se posicionar ao lado do guia turístico. Esse posicionamento irá facilitar que os surdos visualizem a interpretação e acompanhem mais facilmente o passeio.



Guia turístico acompanhado por intérprete de Libras durante passeio

Dicas para o atendimento a pessoas com deficiência visual:

Pessoas que têm deficiência visual podem ser cegas (ausência total da visão) ou terem baixa visão (apresentam algum resíduo visual, enxergam cores, formas, luminosidade, informações com tamanho maior, etc.).

Dicas para atender pessoas com baixa visão:

- Verifique com a pessoa se ela precisa de algum tipo de auxílio e/ou material adaptado (cardápios em fontes ampliadas, cardápio digital ou material tátil, por exemplo).
- Em uma visita guiada procure oralizar quando há algum obstáculo físico e também descrever todo o cenário, pois a pessoa com baixa visão pode, em determinada circunstância, perder a noção do todo, sendo fundamental fornecer um bom referencial do ambiente.
- Não é preciso aumentar o tom de voz para falar com pessoas com deficiência visual, pois a maioria não apresenta prejuízo auditivo.

Dicas para atender pessoas cegas:

- Apresente o local e descreva todo o cenário, pois é muito importante que a pessoa cega consiga estruturar mentalmente o espaço que está disponível e isso só é possível através de um bom referencial do ambiente.



Pessoa com deficiência visual chegando no estabelecimento e sendo recebida por atendente

- No caso da pessoa cega estar sem acompanhante, se ofereça (ou solicite a alguém da equipe) para guiá-lo, oferecendo seu braço/cotovelo, caso a oferta seja aceita. É a pessoa cega quem deverá segurar no seu braço e não o contrário.
- A bengala é a tecnologia assistiva para a mobilidade da pessoa cega. É importante não pegar, puxar ou obstruir o seu uso. Mesmo que você esteja guiando a pessoa, fica a critério dela continuar usando a bengala, que poderá lhe dar maior segurança.



Atendente auxiliando cliente com deficiência visual

- Ao conduzir a pessoa até uma cadeira, indicar o encosto, informando se a cadeira tem braços ou não.
- Verifique se a pessoa cega tem conhecimento de Braille e ofereça o material disponível (cardápio, informativos, entre outros) e, se houver, material tátil, áudio-guias ou material digital acessível.
- Ao servir uma bebida na mesa, coloque o copo de um lado e a garrafa de outro, informando ao cliente.

- Ao servir um prato/refeição, pergunte ao cliente se ele gostaria da informação sobre a disposição dos alimentos no prato/recipiente.
- Quando o atendente utilizar algum microfone em uma sala/auditório, é importante realizar uma fala inicial sem o microfone, para que a pessoa cega localize o atendente. Em seguida, utilizar o microfone normalmente.
- Quando o guia (no caso de visita ao estabelecimento) ou o atendente for realizar uma foto do grupo ou individual, comunicar a pessoa cega sobre a direção para onde ela deve se posicionar.
- Quando acompanhada de cão guia, a pessoa cega tem acesso a todas as experiências e ambientes da vinícola (aqueles de acesso público), sem custos adicionais (Lei nº 11.126/2005).
 - O cão guia está a trabalho auxiliando a pessoa cega, então não o alimente ou distraia.

Dicas para o atendimento a pessoas com deficiência física:

Dicas para atender pessoas cadeirantes:

- Antes de tudo, se identifique e verifique se a pessoa precisa de ajuda e qual a melhor forma de disponibilizar essa ajuda.
- Caso a pessoa cadeirante esteja com um acompanhante, lembre-se de se dirigir sempre a ela.
- Se for possível, procure ficar de frente para a pessoa cadeirante e no mesmo nível do seu olhar (na visita guiada não será possível, mas em outras situações sim).

- Sempre peça permissão para movimentar a cadeira de rodas!
- Se estiver conduzindo a cadeira e parar para mostrar algo, lembre-se de direcionar a cadeira de modo que a pessoa fique de frente.
 - Não se apoie na cadeira de rodas!
- Se estiver ajudando a pessoa cadeirante em uma rampa inclinada, utilize a marcha-ré para evitar quedas.

ATENÇÃO: MUITAS PESSOAS CADEIRANTES CONSIDERAM A CADEIRA DE RODAS UMA EXTENSÃO, UM PROLONGAMENTO DO PRÓPRIO CORPO. POR ISSO, É IMPORTANTE TER MUITO CUIDADO E RESPEITO AO TOCAR A CADEIRA DE RODAS E AO CONDUZI-LA.

Dicas para atender pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida, mas que não fazem uso de cadeira de rodas:

- Antes de tudo se identifique e verifique se o cliente precisa de ajuda e qual a melhor forma de disponibilizar essa ajuda.
- Não acelere a marcha da pessoa com mobilidade reduzida, deixando-a tranquila para seguir no seu ritmo, dentro de suas possibilidades.
- De tempos em tempos, verifique se a pessoa precisa sentar-se por alguns instantes antes de continuar a visita. É importante que, no percurso da visita, haja locais apropriados para o descanso (cadeiras, bancos, sofás).

- Muitas pessoas com mobilidade reduzida utilizam andador, bengala ou muleta, de forma que é importante verificar se os pisos não estão molhados ou com obstáculos no momento da visita.
 - Não pegue no braço/mão de um usuário de andador ou bengala/muletas.
- Não segure ou puxe a bengala, muleta ou andador da pessoa.

Dicas para o atendimento a pessoas com deficiência intelectual:

- Trate a pessoa com deficiência intelectual de forma natural e não de maneira infantilizada.
- Utilize uma linguagem simples e direta e lembre-se que o tempo de aprendizagem deste público é diferenciado.
 - Certifique-se de que a pessoa entendeu a mensagem.
- Se perceber que a pessoa com deficiência intelectual não entendeu a mensagem ou que está desorientada, não tenha receio de orientá-la novamente.
 - Seja paciente e respeite o tempo e as características da pessoa.

Dicas para o atendimento a pessoas com Transtorno do Espectro Autista:

Há muita variação no comportamento de pessoas autistas, pois essas pessoas podem apresentar desde um nível leve até um nível severo, com maior ou menor comprometimento das funções cotidianas. Entretanto, as dificuldades de pessoas autistas tendem a se concentrar mais na área de comunicação funcional e interação social.

- Antes de tudo se identifique e verifique se o cliente precisa de ajuda e qual a melhor forma de disponibilizar essa ajuda.
- Evite tocar na pessoa autista, já que, geralmente, essas pessoas são mais sensíveis aos toques.
- Para comunicar-se utilize linguagem clara e objetiva, evitando piadas, ironias e gestos.
- Tente evitar ou minimizar as seguintes situações: iluminação forte, cheiros acentuados no ambiente, longas filas, barulho intenso e demora excessiva.
- Se possível, disponibilize opção e agendamento de visita individual ou em pequenos grupos.

VOCÊ SABIA?

O uso do cordão de fita com desenhos de girassóis foi instituído por lei (Lei 14.624 de 17 de julho de 2023) como símbolo nacional de identificação das pessoas com deficiências ocultas, aquelas que não podem ser observadas de imediato (deficiências não aparentes, difíceis de identificar em um primeiro olhar), como é o caso do Transtorno do Espectro Autista (TEA), deficiência intelectual, surdez, baixa visão, entre outras. O cordão de girassol já é utilizado em vários países, sendo uma ferramenta importante para identificar deficiências ocultas e ajudar na promoção da inclusão dessas pessoas. Mas a sua utilização é voluntária e opcional e não dispensa a apresentação de documento comprobatório da deficiência, caso seja solicitado pelo atendente ou pela autoridade competente.



Cordão de girassol

Por fim, é muito importante disponibilizar um canal acessível para as pessoas relatarem sobre sua experiência, inclusive fornecendo sugestões de melhoria.



QR Code, com informação em texto e Braille,
de acesso a um formulário para avaliar a experiência

As dicas apresentadas aqui não esgotam as possibilidades, mas representam um passo importante rumo à acessibilidade atitudinal e, conseqüentemente, ao enoturismo acessível.

CAPÍTULO 7.

Checklist de acessibilidade

07



Aqui, apresentamos uma sugestão de checklist de acessibilidade direcionada aos empreendimentos vinícolas que atuam com enoturismo. São questões gerais e, em especial no que se refere à acessibilidade física, lembre-se de consultar as orientações da ABNT.

Embora o checklist abaixo seja um bom indicador para mensurar a acessibilidade do empreendimento, alertamos que o mesmo não é um instrumento oficial, uma vez que não foi validado por órgãos de controle. O checklist apresenta diversas questões importantes no que concerne à observação de critérios de acessibilidade e engloba aspectos que envolvem as ações de pré-viagem (incluindo as informações publicadas em redes sociais, sites, outras questões de comunicação, formulário de agendamento, etc.), de viagem (o acesso à vinícola, acessibilidade atitudinal oferecida no local, a visitação, etc.) e de pós-viagem (relação com a vinícola, feedback, indicação de possíveis problemas e sugestões de melhorias). Quanto mais respostas positivas (sim) forem marcadas no checklist, maior é o indicativo de que o empreendimento contempla acessibilidade.

Caso seja do interesse da vinícola, a FADERS (Fundação de Articulação e Desenvolvimento de Políticas Públicas para PcD e PcAH no RS) disponibiliza um [checklist para concessão do selo de acessibilidade](#).

CHECKLIST DE ACESSIBILIDADE				
Acesse aqui e faça o download da versão editável do checklist				
DADOS DA AVALIAÇÃO				
LOCAL:				
PARTICIPANTES:				
DATA:				
ACESSIBILIDADE ATITUDINAL				
QUESTÃO:	SIM	NÃO	EM IMPLANTAÇÃO	NÃO SE APLICA
Os colaboradores recebem treinamento para atendimento inclusivo?				
Há colaboradores com treinamento especializado na área de acessibilidade?				

No formulário de agendamento de visita há questões referentes ao tipo de auxílio que o cliente necessita ou se possui algum tipo de deficiência?				
É possibilitado o atendimento individualizado ou em pequenos grupos?				
São disponibilizadas experiências acessíveis na vinícola?				
É possível alterar o tempo de alguma atividade/experiência de acordo com a necessidade do visitante?				
ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL				
No varejo ou loja, a informação sobre os produtos é apresentada em fonte com tamanho e contraste adequados para facilitar a leitura?				
No varejo ou loja, são disponibilizadas informações sobre os produtos em Braille ou acesso através de QR Code ou link para material digital acessível?				
No varejo ou loja, são disponibilizadas informações sobre os produtos em fonte ampliada ou acesso através de QR Code ou link para material digital acessível?				
No varejo ou loja, há um tablet disponível para a comunicação?				
Existe intérprete de Libras ou a possibilidade de contratação para atendimento de visitantes surdos?				
Os materiais informativos impressos possuem fonte com tamanho e contraste adequados para a leitura?				
São disponibilizados materiais informativos em Braille?				

São disponibilizados materiais informativos para acesso por QR Code ou link para versão digital acessível?				
Há recursos de audiodescrição/ audioguia disponíveis?				
Os painéis informativos disponibilizam linguagem fácil, em Braille, sonora, pictogramas e legendas?				
Há disponibilidade de audiodescrição, material em braille, legendas e Libras e no decorrer da visitação?				
Existem placas informativas sobre legislação que permite cão-guia?				
Os locais de pagamento (caixas) são facilmente identificáveis?				
As placas de sinalização possuem fonte e tamanho adequados, em relevo e com sinalização em Braille?				
Em caso de oferta de alimentação na vinícola, é disponibilizado cardápio com fonte em tamanho e contraste adequados para leitura?				
Em caso de oferta de alimentação na vinícola, é disponibilizado cardápio em Braille ou acesso através de QR Code ou link para cardápio digital acessível?				
Em caso de oferta de alimentação na vinícola, são disponibilizados cardápios com fonte ampliada ou acesso através de QR Code ou link para cardápio digital acessível?				
O empreendimento disponibiliza um canal para receber sugestões/feedback a respeito da acessibilidade da vinícola?				
Pessoas e colaboradores com deficiência estão envolvidos na elaboração de materiais e estratégias de acessibilidade?				

ACESSIBILIDADE FÍSICA				
As calçadas/passeio público possuem piso tátil?				
As calçadas/passeio público possuem rampas?				
No estacionamento há vagas reservadas às pessoas idosas e às pessoas com deficiência próximas ao acesso/recepção?				
No estacionamento é possível abertura total da porta do veículo (para cadeirantes)?				
A faixa de circulação é livre de obstáculos e acessível?				
É disponibilizado local para embarque/desembarque de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida?				
Existe rota acessível externa (sem escadas ou obstáculos)?				
Existe rota acessível interna (sem escadas ou obstáculos)?				
O piso é antiderrapante a começar do estacionamento, calçada, recepção até o decorrer da visitação?				
A vinícola dispõe de identificação tátil nas instalações (entradas, saídas, sanitários)?				
Há banheiros acessíveis?				
Em todo o trajeto, o piso é plano, próprio para cadeirante/pessoa com mobilidade reduzida e pessoas cegas?				
No decorrer da visitação são ofertados locais apropriados para o descanso, para idosos e pessoas com comprometimento físico (cadeiras, bancos, sofás)?				

Há disponibilidade de rampas/elevadores?				
As portas do estabelecimento permitem a boa circulação de pessoas em cadeira de rodas?				
A área de circulação é livre de obstáculos para pessoas cegas (lixeiras no piso tátil, placas, etc.)?				
Os elevadores são acessíveis, tanto para cadeirantes como para pessoas cegas (Braille ou sinal sonoro)?				
Se existem tapetes e capachos, esses são embutidos?				
O mobiliário da recepção/atendimento, varejo e espaço de degustação é adaptado à altura de pessoas cadeirantes ou com nanismo?				
Em caso de escadas, os degraus são com piso antiderrapante?				
As escadas possuem faixa de início e fim?				
Existe sinalização em Braille no início/fim de rampas e escadas?				
As escadas e rampas possuem corrimão?				
A vinícola possui cadeira de rodas caso os visitantes necessitem?				
Existe sinalização tátil no interior e no entorno da vinícola?				
Existem plataformas elevatórias?				
As portas possuem abertura acessível (de correr ou automática)?				
Em caso de existência de catraca/roleta, existe acesso alternativo para pessoas com cadeira de rodas ou com dificuldades para utilizar a catraca/roleta?				

A disposição do mobiliário nos espaços da vinícola permite boa circulação com cadeiras de rodas?				
Há rotas de fuga e saídas de emergência conforme os padrões de acessibilidade?				
A vinícola disponibiliza ao menos uma entrada acessível em seus espaços?				
Em caso de oferta de serviços de alimentação e/ou degustação, as mesas são acessíveis a pessoas em cadeira de rodas?				
ACESSIBILIDADE DIGITAL				
O site da vinícola está acessível?				
O site da vinícola oferece informações sobre sua acessibilidade?				
O conteúdo disponibilizado nas redes sociais é acessível?				
Existe formulário acessível para agendamento de visitas?				
Existe um canal digital acessível para entrar em contato com a vinícola?				
Os cardápios e materiais informativos estão disponíveis em formatos digitais acessíveis?				
Pessoas e colaboradores com deficiência estão envolvidos na elaboração e testes em materiais e produtos digitais?				

— GUIA DE —

ACESSIBILIDADE

NO ENOTURISMO

Com a evolução da sociedade, a pessoa com deficiência passou a ser percebida em sua integridade e não como reflexo de sua deficiência. Com isso, a sociedade deve oferecer condições para que as pessoas com deficiência tenham uma vida independente e participem de todos os âmbitos sociais. Isso é alcançado através da acessibilidade!

Acessibilidade é um direito que garante à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida viver de forma independente e exercer seus direitos de cidadania e de participação social. Como um direito fundamental, a acessibilidade deve fazer parte dos processos e deve ser uma qualidade intrínseca.

Idealmente, a acessibilidade deve ser considerada desde o início de um projeto, produto ou serviço, evitando retrabalho e custos desnecessários. No entanto, nunca é tarde para começar a implementar uma cultura de acessibilidade, desafiando todas as pessoas a serem protagonistas na construção de uma sociedade mais acessível e inclusiva.

Acessibilidade é um processo. Tudo bem se ainda não chegamos no ideal, mas é preciso começar, envolver e capacitar as pessoas. Assim, a acessibilidade passará a ser um valor central e uma preocupação de todos.

Foi com esse intuito que surgiu este guia, para disseminar a importância da acessibilidade e trazer informações de como implementá-la, também, no enoturismo!

— GUIA DE —

ACESSIBILIDADE

NO ENOTURISMO

REFERÊNCIAS

- [1] GOELDNER, C.; RITCHIE, B. J.R.; MCINTOSH, R. **Turismo: Princípios, Práticas e Filosofias**. 8 ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.
- [2] OMT. Organização Mundial do Turismo. **Introdução ao turismo**. Madrid: UNWTO, 2001.
- [3] IBGE. **Pesquisa nacional por amostra de domicílios contínua**. 2023. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/0a9afaed04d79830f73a16136dba23b9.pdf>. Acesso em: 10 out. 2023.
- [4] BRASIL. **Turismo Acessível: Bem Atender no Turismo Acessível**. Vol.III. Brasília: Ministério do Turismo, 2009, 60p.
- [5] BRASIL. **Programa Turismo Acessível** (cartilha). Brasília: Ministério do Turismo, 2021, 56p.
- [6] BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015**. Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm; acesso em: 10 mar. 2023.
- [7] HALL, C. M. et al. **Wine tourism: an introduction**. In: Wine tourism around the world. Routledge, 2009.
- [8] BEAMES, G. **The rock, the reef and the grape: the challenges of developing wine tourism in regional Australia**. Journal of Vacation Marketing, v.9, n.3, p.205-212, jun.2003.

— GUIA DE —

ACESSIBILIDADE

NO ENOTURISMO

[10] PIMENTEL, M. C.; PIMENTEL, S. C. **Acessibilidade como um direito fundamental: uma análise à luz das leis federais brasileiras.** Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM, [S. l.], v. 13, n. 1, p. 75–102, 2018. DOI: 10.5902/1981369427961. Disponível em: https://periodicos.ufsm.br/revista_direito/article/view/27961. Acesso em: 14 abr. 2023.

[11] LEMOS, E. R.; CERQUEIRA, J. B. **O Sistema Braille no Brasil.** In: Revista Benjamin Constant. Instituto Benjamin Constant / MEC. Divisão de Pós-Graduação e Pesquisa. v. 1, n. 2. Rio de Janeiro: Divisão de Pós-Graduação e Pesquisa, 1996.

[12] ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.** Rio de Janeiro: ABNT, 2020.

[13] SASSAKI, R. K. **Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação.** Revista Nacional de Reabilitação (Reação), São Paulo, Ano XII, mar./abr. 2009, p. 10-16.

[14] CONNELL, B. R.; JONES, M.; MACE, R.; MUELLER, J.; MULLICK, A.; OSTROFF, E.; et al. **The Principles of Universal Design v. 2.0.** NC State University, The Center for Universal Design, 1997. Disponível em: https://projects.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciplestext.htm. Acesso em: 10 out 2023.

[15] ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 16537: Acessibilidade — Sinalização tátil no piso — Diretrizes para elaboração de projetos e instalação.** Rio de Janeiro: ABNT, 2024.

— GUIA DE —

ACESSIBILIDADE

NO ENOTURISMO

[16] W3C BRASIL. **Cartilha de Acessibilidade na Web:** Fascículo IV. W3C Brasil, 2013. Disponível em: <https://ceweb.br/cartilhas/cartilha-w3cbr-acessibilidade-web-fasciculo-IV/#capitulo2>. Acesso em: 19 abr. 2024.

[17] Tribunal Superior do Trabalho. **É capacitismo, e você deve saber: um miniguia para atitudes que incluam pessoas com deficiência.** 2022. Disponível em: <https://www.tst.jus.br/documents/10157/86400/Miniguia+Capacitismo+-vers%C3%A3o+janeiro+de+2023.pdf/6c7e191f-f431-691d-cf09-6dfbd4212c3b?t=1675274105898>. Acesso em: 19 abr. 2024.



— GUIA DE —

ACESSIBILIDADE NO ENOTURISMO

NOS SIGA NAS REDES SOCIAIS

   @familiasalton

   @ctaifrs