Norma Portuguesa

NP 4523
2014

Turismo Acessível
Estabelecimentos Hoteleiros

Tourisme Accessible
Hôtels, aparthotels et auberges

Accessible Tourism
Hotels, apartment hotels and inns

ICS
03.080; 03.200

CORRESPONDÊNCIA

HOMOLOGAÇÃO
Termo de Homologação n.º 77/2014, de 2014-05-08

ELABORAÇÃO
CT 144 (TP)

EDIÇÃO
2014-05-15

CÓDIGO DE PREÇO
X014

© IPQ reprodução proibida

Instituto Português da Qualidade

Rua António Gião, 2
2829-513 CAPARICA PORTUGAL

Tel. + 351-212 948 100 Fax + 351-212 948 101
E-mail: ipq@ipq.pt Internet: www.ipq.pt

em branco

Sumário

Página

Preâmbulo **4**

0 Introdução **5**

0.1 Organização dos requisitos da Norma **5**

1 Objetivo e campo de aplicação **6**

2 Referências normativas **7**

3 Termos e definições **7**

4 Prestação dos serviços **9**

5 Manutenção e conservação das infraestruturas e equipamentos **15**

6 Requisitos de gestão **15**

Anexo A (informativo) **Rede de espaços acessíveis** **18**

Bibliografia **55**

Preâmbulo

Os estabelecimentos hoteleiros, aos quais a presente Norma de Qualidade se destina, estão abrangidos por legislação nacional que prevê a existência de condições de acessibilidade para todos e proíbe a discriminação de pessoas com base na Deficiência.

Numa ótica de promoção de serviços turísticos de qualidade, esta Norma define o referencial para que o estabelecimento hoteleiro proporcione idêntica qualidade de serviço aos clientes com necessidades específicas. Considera-se que essa capacidade depende de dois fatores:

(i) da forma como os serviços são prestados (atendimentos inclusivo);

(ii) das condições materiais para a prestação do serviço (acessibilidade do meio físico).

Com a presente Norma pretende, assim, disponibilizar-se ao setor do Turismo um instrumento de facilitação do encontro entre a “oferta” e a “procura” que forneça a todos os potenciais clientes uma indicação fiável de que são asseguradas condições para os acolher e que são disponibilizadas indicações claras e objetivas ao nível da infraestrutura e do atendimento.

O cumprimento dos requisitos da presente Norma não dispensa a observância da legislação em vigor.

0 Introdução

Os vários clientes de um estabelecimento hoteleiro diferem entre si nos interesses e nas preferências, nas capacidades e nas limitações, nos hábitos e nas necessidades.

Não é raro haver clientes com limitações motoras (p. ex. dificuldade em andar), visuais, auditivas ou intelectuais. Elas podem estar relacionadas com a fase da vida (p. ex. as crianças e os idosos), ser permanentes ou temporárias (p. ex. a gravidez), e variar na sua intensidade (p. ex. alguns clientes precisam de cadeira de rodas e outros de apenas uma bengala).

Estas limitações são uma parte natural da vida do ser humano, tal como o envelhecimento e desafiam o estabelecimento hoteleiro a demonstrar que a sua qualidade é válida para todos os clientes.

O número de clientes que precisam de acessibilidade (para si ou para os seus acompanhantes) está em franco crescimento nos principais mercados emissores, devido ao envelhecimento demográfico. Os dados indicam que estes clientes têm maior número médio de acompanhantes, maior duração média de estada, maior fidelidade ao destino e maior repartição pela época baixa.

A acessibilidade é, por isso, um fator de grande importância económica, tanto para o estabelecimento hoteleiro como para o destino turístico onde este se integra.

As exigências já definidas na legislação portuguesa fomentam a progressiva adaptação dos estabelecimentos hoteleiros e de outros recursos turísticos.

Assumir uma atitude proativa permite, neste contexto, ganhar vantagem competitiva e rentabilizar o investimento a que a lei já obriga.

0.1 Organização dos requisitos da Norma

A presente Norma encontra-se estruturada de acordo com a Figura 1:

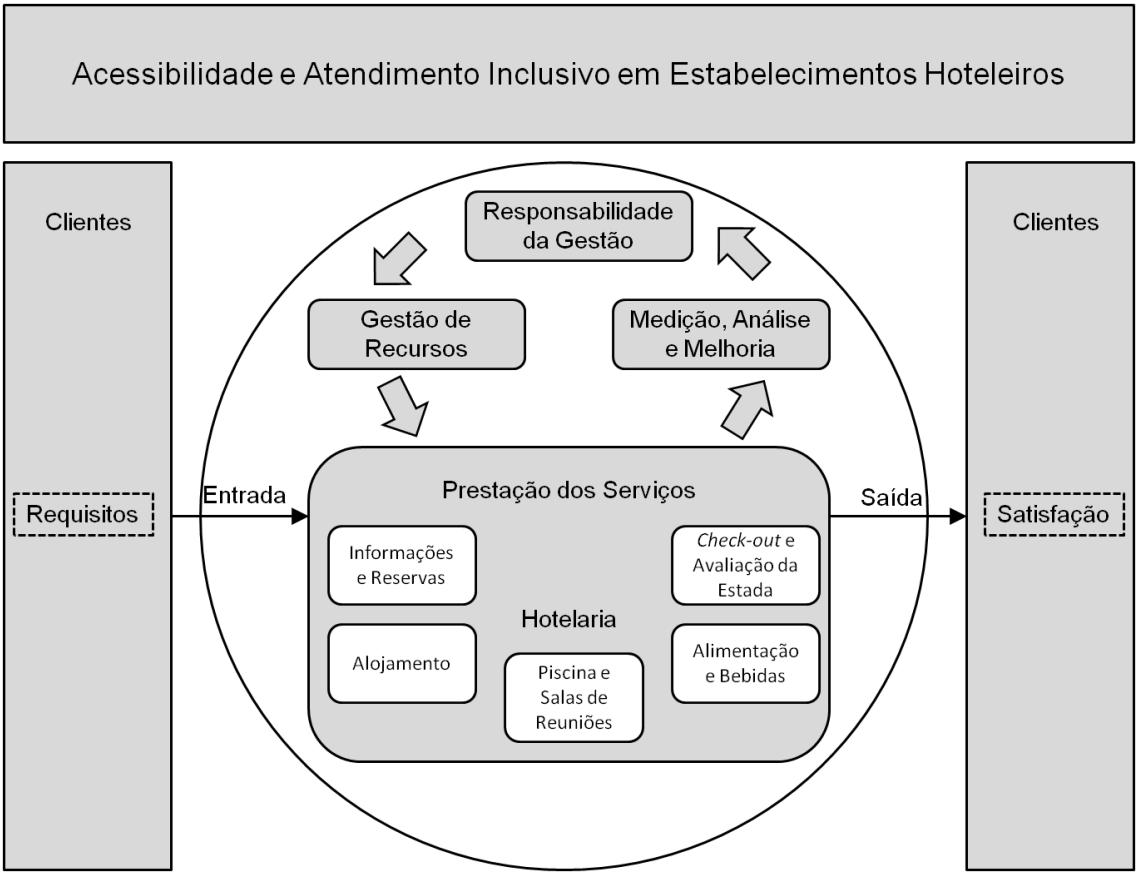

Figura 1 – Estrutura dos requisitos da Norma

1 Objetivo e campo de aplicação

1.1 Objetivo

A presente Norma, destinada a promover boas práticas de serviço em estabelecimentos hoteleiros, tem por objetivo definir um referencial de qualidade em matéria de atendimento inclusivo e de acessibilidade.

1.2 Campo de aplicação

Os requisitos da presente Norma são aplicáveis a todos os estabelecimentos hoteleiros independentemente do seu tipo e dimensão.

Incidem sobre os seguintes serviços prestados pelo estabelecimento hoteleiro: dormida, alimentação e correspondentes procedimentos de receção e atendimento, bem como sobre as piscinas e as salas de reuniões.

2 Referências normativas

Os documentos a seguir referenciados são indispensáveis para a aplicação da presente Norma.

NP EN ISO 9000:2005	*Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e vocabulário*
NP EN ISO 9001:2008	*Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos*
NP 4491:2009	*Guardas para edifícios – Caraterísticas dimensionais e métodos de ensaio*

3 Termos e definições

Para os fins da presente Norma aplicam-se os seguintes termos e definições:

3.1 acessibilidade
Capacidade do meio físico (espaços, edifícios e equipamentos) de proporcionar a todos os utilizadores, independentemente das suas limitações (motoras, visuais, auditivas ou intelectuais), uma igual oportunidade de uso, de uma forma direta, imediata, permanente, segura e o mais autónoma possível.

3.2 atendimento inclusivo
Prestação de serviços, também, a clientes com necessidades específicas, assegurando-lhes, simultaneamente, um tratamento de igualdade, o respeito pelas suas diferenças e uma resposta adequada às suas necessidades.

3.3 estabelecimento hoteleiro
Empreendimento turístico destinado a proporcionar o alojamento temporário e outros serviços acessórios ou de apoio, com ou sem fornecimento de refeições, e vocacionado a uma locação diária. Pode ser classificado como hotel, como hotel-apartamento (ou aparthotel, quando a maioria das unidades de alojamento é constituída por apartamentos) ou como pousada.

3.4 unidade de alojamento
Espaço delimitado destinado ao uso exclusivo e privativo do cliente do estabelecimento hoteleiro. Conforme o tipo de estabelecimento hoteleiro, pode ser classificado como quarto, *suite* ou apartamento.

3.5 cliente
Pessoa que, mediante pagamento, tem o direito de usufruir do estabelecimento hoteleiro, independentemente de limitações motoras, visuais, auditivas ou intelectuais, suas ou dos seus acompanhantes.

3.6 cliente com necessidades específicas
Cliente com necessidades específicas de serviço que decorrem de limitações motoras, visuais, auditivas ou intelectuais, de caráter permanente ou temporário, nomeadamente as relacionadas com deficiência, doença, gravidez ou idade (crianças ou idosos).

3.7 cliente com limitações motoras
Cliente que se desloca em cadeira de rodas ou com auxiliares de marcha, ou que apresenta limitações no alcance ou na motricidade de membros superiores (incluindo manual) ou no seu equilíbrio e controlo postural. Estas limitações podem ser devidas a condições permanentes (p. ex. pessoa com nanismo) ou temporárias (p. ex. gravidez ou acompanhamento de criança de colo, com ou sem carrinho de bebé).

3.8 cliente com limitações visuais
Cliente com cegueira ou baixa visão.

3.9 cliente com limitações auditivas
Cliente com surdez parcial ou ligeira e cliente com surdez severa ou profunda.

3.10 cliente com limitações intelectuais
Cliente com deficiência intelectual (limitações de natureza cognitiva, na comunicação-domínio da linguagem oral e da linguagem escrita, na orientação no espaço e no tempo, na compreensão ou retenção de instruções, de autonomia na gestão de situações relacionais complexas, nomeadamente de autonomia na tomada de decisões).

3.11 sítio de *internet* acessível
Construção de sítios de Internet acessíveis que possam ser usados por todas as pessoas, independentemente das suas limitações motoras, visuais, auditivas ou intelectuais. Pressupõe o cumprimento das normas W3C, garantindo as condições de usabilidade e navegabilidade.

3.12 produtos de apoio
Recursos destinados a compensar ou atenuar as consequências de limitações funcionais (nomeadamente motoras, visuais, auditivas e intelectuais) das pessoas com deficiência, melhorando os seus níveis de autonomia nas atividades quotidianas da sua vida pessoal, profissional e social. Incluem dispositivos, equipamentos, instrumentos, tecnologias, *software*. Também designados "ajudas técnicas".

3.13 cão de assistência
Cão treinado ou em fase de treino para auxiliar pessoa com deficiência visual (designado "cão guia"), pessoa com deficiência auditiva (designado "cão para surdo") ou pessoa com deficiência motora, cognitiva ou orgânica (designado "cão de serviço").

3.14 Língua Gestual Portuguesa (LGP)
Língua natural da comunidade de surdos, com vocabulário e gramática própria, reconhecida oficialmente em Portugal. É produzida por movimentos das mãos e do corpo e por expressões faciais. A sua receção é visual.

3.15 sala de refeições
Espaço próprio para o serviço de bebidas e ou alimentação ao cliente (p. ex. bar, restaurante).

3.16 instalação sanitária comum
Instalação sanitária de apoio aos espaços comuns, não afeta às unidades de alojamento.

3.17 cor contrastante
Cor que proporciona a perceção de uma diferença visual (claro-escuro) entre um elemento e a superfície adjacente ou o fundo contra o qual o cliente o avistará.

3.18 lanço de escada
Uma série ininterrupta de degraus. Uma escada pode ser composta por um ou mais lanços de escada.

3.19 lanço de rampa
Plano inclinado ininterrupto destinado a circulação. Uma rampa pode ser composta por um ou mais lanços.

3.20 patamar
Plataforma horizontal localizada nos extremos, entre lanços de escadas ou de rampas ou junto a entradas de ascensores.

3.21 transferência
Operação efetuada pelo cliente para passar o seu corpo da cadeira de rodas para outro tipo de assento (p. ex. cama, sanita, banco, assento de duche).

4 Prestação dos serviços

4.1 Informação e reservas

4.1.1 Informação disponibilizada ao cliente

O estabelecimento hoteleiro deve possuir informação rigorosa e atualizada sobre:

a) as suas condições em matéria de atendimento inclusivo e acessibilidade;

b) os serviços que não estejam abrangidos pela presente Norma;

c) as condições de acessibilidade na sua envolvente imediata, nomeadamente nos percursos de ligação pedonal a atrações (p. ex. praia), comércio de proximidade e interfaces de transporte (p. ex. praças de táxi ou paragens de autocarro);

d) os serviços turísticos com condições de acessibilidade e de atendimento inclusivo, quando existam na sua localidade ou região, incluindo eventuais condicionantes (p. ex. necessidade de marcação prévia);

e) os serviços de saúde, de apoio personalizado (p. ex. atividades de vida diária) e de venda, aluguer ou reparação de produtos de apoio existentes na sua localidade ou região.

NOTA 1: *A informação sobre as condições de acessibilidade e atendimento inclusivo referidas em c) e d) deve ser recolhida por pessoas que conheçam as implicações funcionais das limitações motoras, visuais, auditivas ou intelectuais.*

NOTA 2: *A informação sobre as condições de acessibilidade e atendimento inclusivo deve fornecer detalhe suficiente para que um cliente possa, por si mesmo, fazer uma avaliação em função das suas próprias limitações.*

NOTA 3: *A informação deve ser disponibilizada em, pelo menos, mais uma língua estrangeira.*

4.1.1.1 Esta informação deve ser disponibilizada:

a) através dos canais de comunicação do estabelecimento hoteleiro, em particular através do sítio de *internet* acessível;

b) junto das agências de viagens e/ou operadores turísticos;

c) na receção, em suporte consultável por clientes com necessidades específicas, tendo em atenção as diferentes categorias de necessidades (em *braille*, em áudio, em letra grande – limitações visuais; com escrita simples, imagens, desenhos, pictogramas – limitações auditivas e limitações intelectuais).

4.1.2.Informação disponibilizada pelo cliente

Todas as informações comunicadas pelos clientes com necessidades específicas ao estabelecimento hoteleiro, com relevância em matéria de atendimento inclusivo e/ou acessibilidade, devem ser prontamente registadas e comunicadas a todos os serviços a quem esta informação seja pertinente.

4.1.3 Reservas

O conjunto dos canais de comunicação disponibilizados pelo estabelecimento hoteleiro para a realização de reservas deve permitir a cada cliente encontrar um canal compatível com as suas limitações.

4.2 Alojamento

4.2.1 Acolhimento e *check-in*

O serviço de receção do estabelecimento hoteleiro deve:

a) verificar previamente as condições de acessibilidade necessárias para acolher o cliente e efetuar os preparativos correspondentes, de acordo com a natureza das suas limitações;

b) alertar o cliente para a existência de informação atualizada sobre as condições de acessibilidade e de capacidade de atendimento inclusivo;

c) assegurar a disponibilidade e capacidade de comunicação (oral, gestual, escrita), incluindo, quando necessário, o recurso ao serviço de interpretação de Língua Gestual Portuguesa (presencial ou à distância);

d) apoiar o cliente à chegada ao estabelecimento hoteleiro, no que respeita às suas necessidades em matéria de estacionamento, deslocação, transporte da bagagem e orientação para o *check-in*, tendo em conta a tipologia das suas limitações;

NOTA 1: *Para o apoio à chegada, indicado em d), ter em especial atenção os possíveis pontos críticos identificados no Quadro 1.*

Quadro 1 – Pontos críticos no serviço de *check-in*

Tipo de limitação	Possíveis pontos críticos
Motora	• Apoio à transferência do assento da viatura para a cadeira de rodas • Apoio à deslocação entre a entrada e o local de *check-in*, considerando o transporte de bagagem • Condições no local de *check-in* para atendimento face-a-face
Visual	• Procedimentos de comunicação • Apoio à orientação e à deslocação em segurança para a entrada do edifício e acesso ao local do *check-in* • Apoio no transporte de bagagem
Auditiva	• Procedimentos de comunicação (oral, gestual, escrita) • Procedimentos de acolhimento e de orientação ao local do *check-in*
Intelectual	• Acolhimento e orientação dos acompanhantes • Acolhimento e relacionamento pessoal com o cliente e seu encaminhamento ao local de *check-in*.

e) efetuar o *check-in*, por forma a conseguir o máximo ajustamento entre as necessidades e interesses específicos do cliente, tendo em conta a natureza das suas limitações, e as condições e disponibilidade de resposta do estabelecimento hoteleiro;

NOTA 2: *Para conseguir o ajustamento às necessidades e preferências do cliente referidas em e), ter em especial atenção p. ex. aos seguintes pontos críticos:*

- designar a unidade de alojamento como "acessível" e não como "para deficientes";
- em presença do cliente, compreender melhor as suas necessidades e preferências e, sempre que possível, ajustar a resposta do estabelecimento hoteleiro;
- inquirir sobre a necessidade de unidades de alojamento comunicantes;
- se o cliente possuir cão de assistência, inquirir sobre necessidades específicas (p. ex. recipiente para água e alimentação, espaço para passeio e para as suas necessidades fisiológicas).

f) acompanhar o cliente à unidade de alojamento que lhe foi atribuída e, caso este o deseje, prestar apoio na realização do percurso, na identificação da unidade de alojamento e na abertura da porta;

g) verificar com o cliente, caso este o solicite, as condições da unidade de alojamento, a autonomia/necessidades específicas de apoio nas manobras de operação dos equipamentos e produtos de apoio e a eventual necessidade de efetuar alterações que permitam melhor responder às suas necessidades (p. ex. desvio ou remoção de mobiliário);

NOTA 3: *Ao verificar as condições da unidade de alojamento, conforme referido em g), ter em especial atenção os possíveis pontos críticos referidos no Quadro 2*

Quadro 2 – Pontos críticos da unidade de alojamento

Tipo de limitação	**Possíveis pontos críticos**
Motora	• Operação da fechadura (p. ex. cartão magnético); • Mobilidade no interior da unidade de alojamento; • Utilização da instalação sanitária; • Transferência para a cama; • Acesso e operação de equipamentos, mobiliário e acessórios (p. ex. iluminação, televisor, telefone, roupeiros e respetivos cabides e gavetas, cortinados); • Dispositivo de alarme da instalação sanitária; • Procedimentos em caso de emergência (p. ex. evacuação).
Visual	• Localização da unidade de alojamento; • Reconhecimento do interior da unidade de alojamento; • Localização e eventual reposicionamento ou remoção de mobiliário ou equipamentos;

(continua)

Quadro 2 – Pontos críticos da unidade de alojamento (conclusão)

Tipo de limitação	Possíveis pontos críticos
Visual	• Disposição de roupa e objetos pessoais; • Identificação de espaços ou elementos de maior risco (p. ex. varandas); • Operação dos equipamentos (nomeadamente, televisão, telefone, ar condicionado); • Localização de informação em formato acessível sobre os serviços do estabelecimento; • Procedimentos em caso de emergência (p. ex. evacuação).
Auditiva	• Identificação e operação dos produtos de apoio à comunicação; • Substituição ou complemento da sinalização sonora por sinalização visual ou vibrátil (p. ex. campainha, despertador); • Sinalização de perigo e procedimentos em caso de emergência (p. ex. evacuação).
Intelectual	• Comunicação ao cliente das regras de funcionamento do hotel; • Proximidade e colaboração com o acompanhante ou com o responsável pelo grupo na resolução de qualquer dificuldade que surja.

h) facilitar a acomodação do cão de assistência;

i) disponibilizar ao cliente acompanhamento na realização de um percurso de reconhecimento dos principais espaços de circulação do estabelecimento hoteleiro, verificando eventuais necessidades de apoio, indicando os elementos de apoio à sua orientação e deslocação, bem como os procedimentos de sinalização de presença, de refúgio e de evacuação, em caso de emergência.

4.2.2 Serviço de quartos

O estabelecimento hoteleiro deve assegurar que o serviço de quartos esteja devidamente informado acerca dos cuidados particulares a ter com a unidade de alojamento do cliente com necessidades específicas, tendo em conta a natureza das suas limitações e garantir a transferência da informação de turno para turno.

4.2.3 Assistência ao cliente durante a estada

O estabelecimento hoteleiro deve:

a) prestar particular atenção e apoio ao cliente com necessidades específicas em caso de emergência (p. ex. em caso de evacuação);

b) acolher, registar e tratar eventuais reclamações e/ou sugestões que os clientes façam sobre as condições de acessibilidade e de atendimento.

4.3 Alimentação e bebidas

4.3.1 Restaurante

O serviço de restaurante do estabelecimento hoteleiro deve:

a) verificar, previamente, as condições de acessibilidade e produtos de apoio disponíveis para acolher e servir o cliente na sala de refeições e efetuar os preparativos correspondentes, de acordo com a natureza das suas limitações;

b) disponibilizar, sempre que necessário, apoio ao cliente nas diversas refeições (p. ex. encaminhando-o para o lugar, facilitando-lhe o acesso ao *buffet*, no serviço de mesa), tendo em conta a natureza das suas limitações;

NOTA: *Ter em especial atenção os possíveis pontos críticos referidos no Quadro 3.*

Quadro 3 – Pontos críticos no restaurante

Tipo de limitação	Possíveis pontos críticos
Motora	• Escolha do lugar (localização na sala, acessibilidade da mesa, sítio para colocação dos produtos de apoio); • Identificação das necessidades específicas do cliente naquele contexto (assistência pessoal, serviço); • Apoio à deslocação na sala, no acesso ao *buffet*, na realização do serviço de mesa.
Visual	• Identificação das necessidades específicas do cliente naquele contexto; • Apoio à deslocação na sala e acesso ao lugar (informação sobre os obstáculos, descrição da mesa e sua envolvente, espaço para acomodação do cão guia); • Consulta da ementa e carta de vinhos (descrição e explicação verbal, em *braille* ou letra aumentada); • Especificidades de serviço (*mise-en-place*, disposição e descrição dos elementos; preparação/corte de alimentos, disposição dos alimentos no prato e sua descrição; serviço de bebidas e sua descrição; apresentação da conta, descrição e cobrança; orientação/acompanhamento à saída).
Auditiva	• Acolhimento (atitude/simpatia e comunicação - oral, gestual); • Compreensão das solicitações do cliente e fornecimento de informações e esclarecimentos (p. ex. comunicação gestual ou com recurso a escrita).
Intelectual	• Acolhimento (atitude/simpatia e linguagem simples); • Explicação da ementa em linguagem simples; • Especificidades de serviço (preparação/corte de alimentos; supervisão-quantidade de bebidas alcoólicas).

c) facilitar a acomodação do cão de assistência

4.3.2 Bar

O serviço de bar do estabelecimento hoteleiro deve:

a) verificar, previamente, as condições de acessibilidade e produtos de apoio disponíveis para acolher e servir o cliente no bar e efetuar os preparativos correspondentes, de acordo com a natureza das suas limitações;
b) assegurar ao cliente o acesso ao serviço de bar, servindo-o ao balcão ou à mesa, quando necessário e de acordo com a natureza das suas limitações.

4.3.3 Room-service

O serviço de alimentação e bebidas do estabelecimento hoteleiro deve:

a) servir a refeição na unidade de alojamento ao cliente com necessidades específicas, quando solicitado, dentro do horário da sala de refeições;
b) fora do horário do *room-service*, o estabelecimento hoteleiro deve disponibilizar na unidade de alojamento, aos clientes com necessidades específicas, um *kit de conforto* que inclua reforço alimentar (p. ex. fruta, bolachas, chá, etc.).

4.4 Piscina

O estabelecimento hoteleiro deve:

a) assegurar as condições de acessibilidade necessárias à utilização da piscina por clientes com necessidades específicas, de acordo com a natureza das suas limitações;
b) disponibilizar aos clientes com necessidades específicas, quando solicitado, serviço de assistência pessoal para uso da piscina (p. ex., apoio na entrada e saída do plano de água), tendo em conta a natureza das suas limitações.

NOTA 1: *Esta assistência pode ser prestada, se necessário, mediante recurso a serviço externo, podendo esta ser cobrada como serviço extra.*

4.5 Salas de reuniões

O estabelecimento hoteleiro deve:

a) assegurar as condições de acessibilidade de clientes com necessidades específicas às salas de reuniões do estabelecimento, tendo em conta a natureza das suas limitações.

4.6 *Check-out* e avaliação da estada

4.6.1 *Check-out*

O estabelecimento hoteleiro deve assegurar o apoio adequado ao cliente durante a realização do *check-out* (recolha de bagagem no quarto, assistência pessoal que seja necessária na saída do estabelecimento e acesso ao meio de transporte), tendo em conta a natureza das suas limitações.

NOTA 1: *Ter especial atenção, no caso dos clientes com limitações visuais, às especificidades relativas à apresentação da conta (descrição e explicação), ao processo de cobrança/pagamento (cartão, numerário, cheque) e à assinatura de documentos (p. ex. utilização de régua de apoio).*

NOTA 2: *As especificidades do apoio relativo às bagagens, à saída do estabelecimento e ao acesso ao meio de transporte, correspondem às assinaladas a propósito da chegada ao estabelecimento e acesso ao* check-in.

4.6.2 Avaliação da estada

O estabelecimento hoteleiro deve motivar o cliente para preencher um questionário de avaliação da estada, tendo em vista recolher informação sobre o seu grau de satisfação e a sinalização de pontos fortes e fracos dos serviços, em termos de acessibilidade física e de atendimento inclusivo.

5 Manutenção e conservação das infraestruturas e equipamentos

5.1 A manutenção e conservação das infraestruturas e equipamentos que possam interferir com os clientes com necessidades específicas carecem de particular atenção, concretizada através de procedimentos preventivos e corretivos, assim como alguns aspetos de natureza geral e transversal, que podem ser efetuados por colaboradores do empreendimento ou por uma entidade subcontratada.

5.2 Considerando as infraestruturas e equipamentos, deve o empreendimento garantir que:

a) se encontram em boas condições de funcionamento e que todos os elementos anómalos ou defeituosos são reparados ou substituídos, especialmente aqueles que constituam um risco para a segurança dos clientes do empreendimento;

b) todos os equipamentos para uso dos clientes, sem apoio direto de um colaborador do empreendimento, dispõem de instruções básicas de utilização disponíveis em suportes acessíveis;

c) são realizadas revisões periódicas aos edifícios, instalações e equipamentos que comprovem o estado de conservação e funcionamento dos seus elementos, bem como o seu estado de segurança, de acordo com o imposto pelo procedimento interno e/ou entidade terceira competente que o estabeleça.

NOTA: *Utilizar como referência os requisitos de acessibilidade definidos no Anexo A.*

6 Requisitos de gestão

6.1 Responsabilidade da gestão

Os órgãos de gestão da organização, a sua entidade exploradora ou respetivos representantes legais, são responsáveis por todos os serviços fornecidos e, por esse motivo, devem ser igualmente responsáveis pela implementação e cumprimento dos requisitos da presente Norma.

6.2 Gestão Documental

A Organização deve estabelecer, implementar e manter uma metodologia de gestão documental que lhe permita:

6.2.1 Identificar os documentos necessários para garantir a acessibilidade e o atendimento inclusivo aos clientes;

6.2.2 Rever e atualizar os documentos quando necessário;

6.2.3 Controlar os documentos assegurando a sua adequada utilização;

6.2.4 Assegurar que os documentos se mantêm legíveis e prontamente identificáveis;

6.2.5 Assegurar que os documentos de origem externa, determinados pela organização como necessários, são identificados e a sua distribuição controlada.

6.3 Gestão de recursos humanos

O pessoal que desempenha funções na organização que afetam a conformidade com os requisitos do serviço deverá ter competência com base em escolaridade, formação, saber fazer e experiência apropriados.

6.3.1 A gestão de topo deve assegurar que o pessoal está consciente da importância das suas atividades e de como essas atividades contribuem para atingir os objetivos definidos no que se prende com a acessibilidade e atendimento inclusivo.

6.3.2 A organização deve propiciar formação contínua aos seus colaboradores nas temáticas da acessibilidade e atendimento inclusivo.

6.3.2.1 Os colaboradores que têm contacto direto com o cliente devem possuir esta formação, sejam eles colaboradores com contrato efetivo, sazonais ou subcontratados.

6.3.2.2 Esta formação pode ser propiciada por colaborador interno com formação nas temáticas ou ser prestada por entidades externas.

6.3.3 A organização deve avaliar a eficácia das ações empreendidas.

6.3.4 A organização deve manter registos do seu pessoal onde inclua, nomeadamente, informação sobre formação.

6.4 Objetivos da qualidade

6.4.1 Devem ser estabelecidas periodicamente metas associadas aos objetivos da qualidade do serviço no que se prende com a acessibilidade e atendimento inclusivo.

6.4.2 As metas devem ser avaliadas e, se necessário, revistas com uma periodicidade definida, devendo ser estabelecidas ações relevantes e proporcionais aos resultados da avaliação e revisão das metas.

6.5 Monitorização dos serviços

6.5.1 Deve ser instalada uma rotina de avaliação periódica da satisfação dos clientes, a qual tenha em conta as questões da acessibilidade e atendimento inclusivo.

6.5.2 A execução das avaliações da satisfação dos clientes deve assentar em critérios de representatividade face ao universo avaliado.

6.5.3 Os resultados das avaliações da satisfação dos clientes, em particular dos clientes com necessidades específicas, devem ser analisados por forma a perceber se o serviço os satisfaz.

6.5.3.1 Quando justificável, devem ser desenvolvidas ações para a resolução de problemas e para a melhoria dos serviços.

6.5.4 Deve ser comprovada a realização de auditorias internas, com uma periodicidade mínima anual, que avaliem as instalações e serviços em termos de acessibilidade e atendimento inclusivo.

6.5.5 Deve ser comprovada a realização de autoavaliação anual das condições de acessibilidade e do atendimento inclusivo.

6.5.6 Deve ser comprovada a realização do registo das reclamações, comentários e sugestões apresentadas pelos clientes.

6.6 Processo de melhoria contínua

6.6.1 Deve ser definida uma rotina para identificar não conformidades, formas de tratamento, análise e estabelecimento de ações corretivas com o objetivo de evitar repetições.

6.6.2 Devem ser empreendidas ações para prevenir a ocorrência de não conformidades.

6.6.3 Deve constituir responsabilidade de todos os colaboradores comunicar as inconformidades e reclamações que ocorram.

Anexo A

(informativo)

Requisitos de infraestrutura e condições materiais

1 Rede de espaços acessíveis

1.1 Componentes

1.1.1 A rede de espaços acessíveis deve ser composta por um conjunto de espaços acessíveis e por, pelo menos, um percurso acessível que os ligue entre si.

1.1.2 Os espaços e os percursos integrados na rede de espaços acessíveis devem cumprir os requisitos definidos no presente anexo normativo.

1.1.3 A rede de espaços acessíveis deve integrar os seguintes espaços comuns:

a) pelo menos uma entrada acessível no estabelecimento hoteleiro, de preferência a entrada principal;

b) receção;

c) salas de refeição;

d) pelo menos uma instalação sanitária comum, quando existam;

e) zona de tomada e largada de passageiros;

f) o estabelecimento hoteleiro que disponibiliza lugares de estacionamento aos seus clientes deve, pelo menos, garantir um lugar de estacionamento acessível/reservado.

g) piscina, quando exista;

h) salas de reunião, quando existam;

i) pelo menos um equipamento de cada tipo, de entre os equipamentos disponíveis para uso dos clientes nos espaços comuns (p. ex. computador, caixa multibanco).

1.1.4 A rede de espaços acessíveis deve integrar pelo menos uma unidade de alojamento de cada tipo, de entre os tipos de unidade de alojamento disponíveis no estabelecimento hoteleiro.

As unidades de alojamento de tipologia inferior podem ser substituídas por unidades de alojamento de tipologia superior, se for assegurada a correspondente quantidade, disponibilidade e preço para clientes que necessitem ou pretendam unidades de alojamento acessíveis de tipologia inferior.

1.2 Princípios Gerais

A rede de espaços acessíveis deve obedecer aos seguintes princípios gerais:

1.2.1 Qualidade

A rede de espaços acessíveis deve permitir ao cliente usufruir, tanto quanto possível, e com o mesmo grau de qualidade e dignidade, da diversidade de ambientes, preços e serviços disponíveis no estabelecimento hoteleiro.

1.2.2 Integração

Os espaços e os percursos integrados na rede de espaços acessíveis devem, tanto quanto possível, coincidir com os espaços e os percursos de uso corrente do estabelecimento hoteleiro.

Deve evitar-se a segregação de espaços ou elementos acessíveis (p. ex. em salas de refeição, as mesas acessíveis devem estar integradas no esquema de mesas).

1.2.3 Autonomia

Os espaços e os percursos integrados na rede de espaços acessíveis devem permitir ao cliente uma circulação e uma utilização tão autónomas quanto possível, não obrigando o cliente a depender do apoio de terceiros.

Onde houver barreiras físicas que não possam ser eliminadas, a dependência do cliente deve ser minimizada.

2 Condições gerais na rede

2.1 Largura Livre

2.1.1 A largura livre deve ser igual ou superior aos valores indicados no Quadro 4.

Quadro 4 – Largura livre

Local	Largura (m)
Átrios e corredores	1,20
Rampas	1,20
Vão de portas de entrada no edifício	0,87
Vão de portas interiores	0,77
Espaços mobilados*	0,80
* Onde necessário, assegurar a passagem ou alcance do cliente.	

2.2 Zona de Permanência

2.2.1 A zona de permanência é um espaço livre que deve permitir ao cliente permanecer numa posição estacionária, fora de conflito com a circulação de outras pessoas, enquanto realiza operações (p. ex. *check-in*) ou espera pela realização de operações (p. ex. enquanto aguarda pela chegada do ascensor).

2.2.2 A zona de permanência deve permitir a inscrição de um paralelepípedo com uma largura de 0,75 m, comprimento de 1,20 m, e altura de 2,00 m (ver Figura 2).

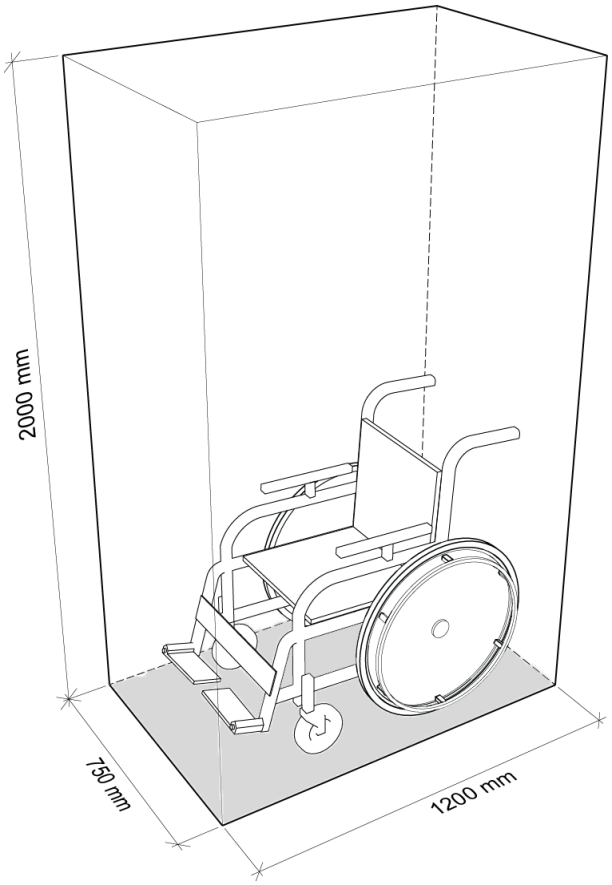

Figura 2 – Zona de permanência

2.2.3 A zona de permanência deve estar ligada ao percurso acessível por, pelo menos, um dos seus lados.

2.3 Zona de Rotação

2.3.1 A zona de rotação é um espaço livre que deve permitir ao cliente alterar o seu rumo quando circula no percurso acessível, ou ajustar o seu posicionamento quando interage com determinados espaços e equipamentos acessíveis (p. ex. instalações sanitárias).

2.3.2 A zona de rotação deve permitir a inscrição de um cilindro com um diâmetro de 1,50 m e uma altura de 2,00 m (ver Figura 3).

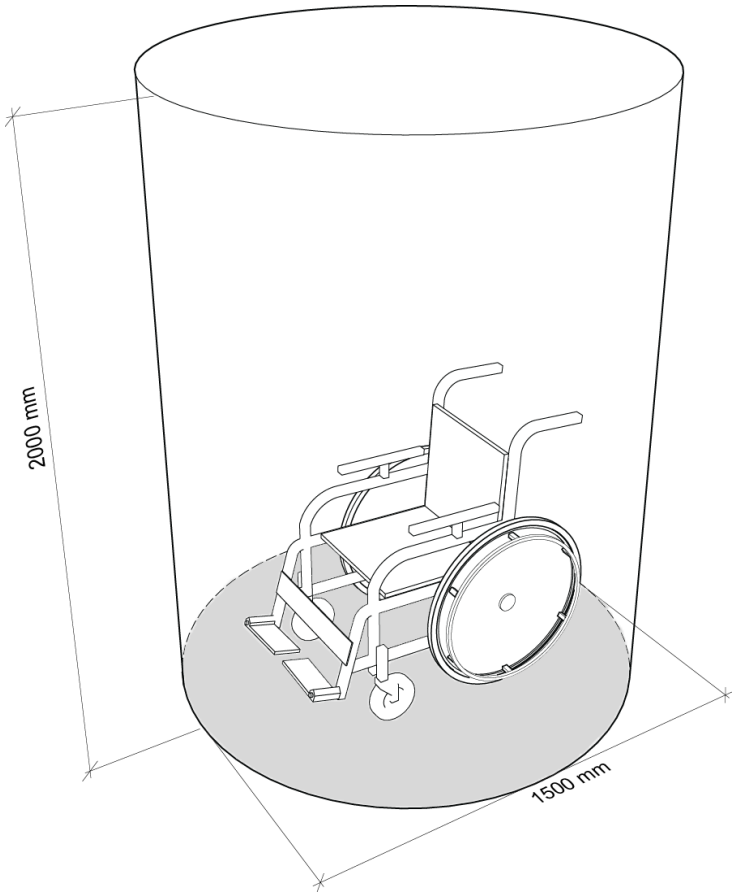

Figura 3 – Zona de rotação

2.3.3 A zona de rotação pode sobrepor-se a uma zona de permanência.

2.4 Campo de alcance do cliente

2.4.1 Devem ser colocados dentro do campo de alcance do cliente os elementos fixos que se destinam ao manuseamento do cliente, nomeadamente:

a) botões e interruptores;

b) puxadores e fechos de porta;

c) puxadores e fechos de janelas e controlos de respetivas persianas ou cortinados;

d) portas, gavetas e cabides de roupeiros;

e) controlos de aparelhos sanitários (p. ex. torneiras, controlos de escoamento, válvulas de descarga da sanita);

f) acessórios da instalação sanitária (p. ex. toalheiros, suportes de papel higiénico, dispensadores de sabão ou toalhas de papel, secadores);

g) suportes de folhetos ou outro material impresso;

h) interfaces de equipamento (p. ex. computador, caixa automática, telefone).

2.4.2 O campo de alcance do cliente deve ser determinado por referência à zona de permanência em que o cliente se encontrará no momento do manuseamento, conforme a posição relativa do elemento fixo a alcançar seja frontal (ver Figura 4) ou lateral (ver Figura 5).

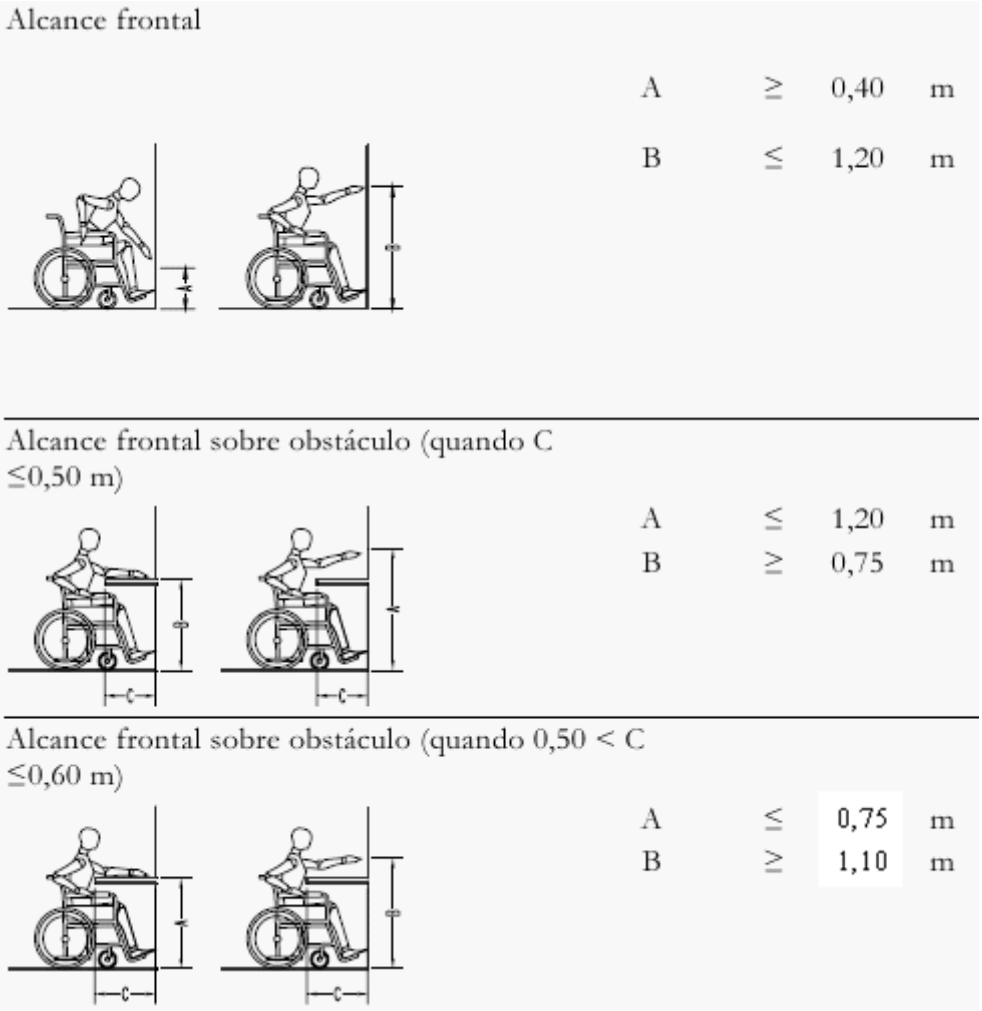

Figura 4 – Campo de alcance frontal

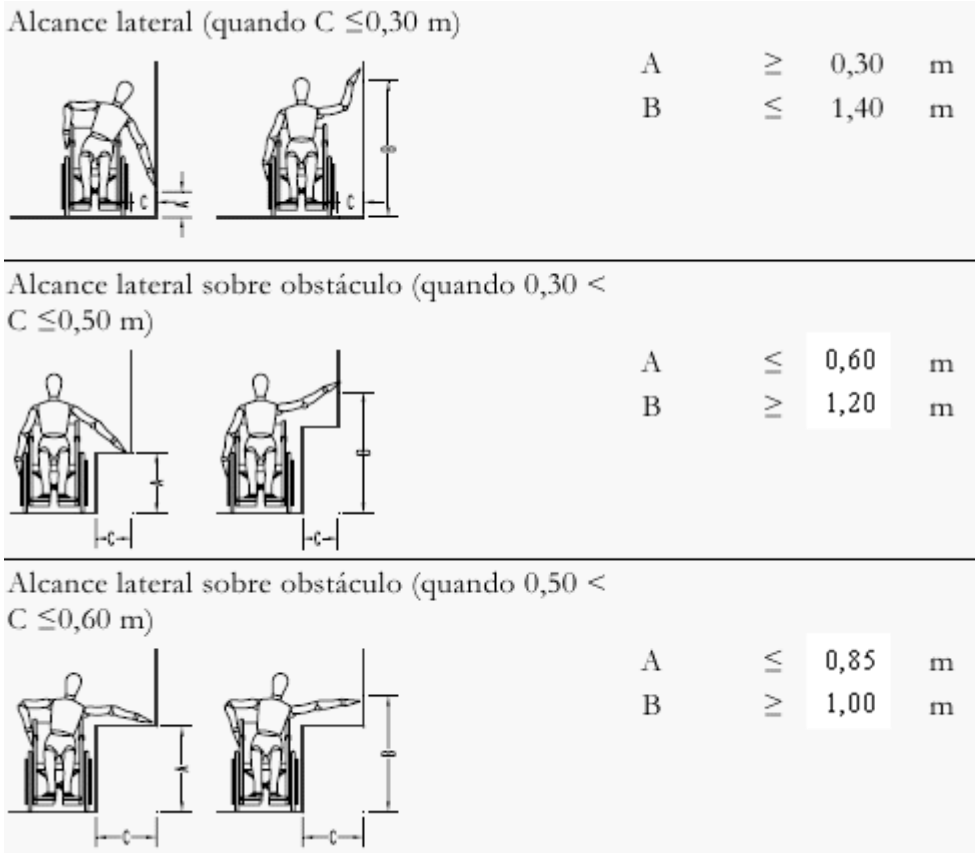

Figura 5 – Campo de alcance lateral

2.5 Corrimãos e Barras de Apoio

2.5.1 Os corrimãos e barras de apoio, incluindo as respetivas fixações, devem possuir uma resistência mecânica adequada às solicitações previsíveis, nomeadamente a capacidade de suportar uma carga não inferior a 1,5 kN (aprox. 152,95 kgF), aplicada em qualquer direção, no ponto de maior momento da força.

2.5.2 Os elementos de preensão dos corrimãos e barras de apoio devem:

a) ter um diâmetro compreendido entre 0,035 m e 0,05 m, ou uma forma que proporcione uma superfície de preensão equivalente;

b) ter uma cor contrastante.

2.5.3 Se o elemento de preensão de um corrimão ou barra de apoio estiver colocado junto a um plano vertical, a distância entre o rebordo interior do elemento de preensão e o plano vertical, medida na horizontal, deve estar compreendida entre 0,035 m e 0,05 m.

2.5.4 Os elementos de preensão dos corrimãos e barras de apoio não devem:

a) ser flexíveis ou deformáveis;

b) possuir elementos pontiagudos ou arestas vivas;

c) rodar dentro dos suportes.

2.5.5 Os elementos de preensão dos corrimãos devem ser contínuos em todo o desenvolvimento da escada ou rampa (p. ex. devem evitar-se as interrupções entre lanços).

2.6 Controlos manuais

2.6.1 Devem ser avistáveis e manuseáveis os controlos fixos destinados à operação manual pelo cliente, nomeadamente os seguintes:

a) botões e interruptores;

b) puxadores e fechos de porta;

c) puxadores e fechos de janelas e controlos de respetivas persianas ou cortinados;

d) controlos de aparelhos sanitários (p. ex. torneiras, controlos de escoamento, válvulas de descarga da sanita).

2.6.2 Os controlos manuais devem:

a) estar colocados dentro do campo de alcance do cliente;

b) poder ser operados com o punho fechado, não obrigando o cliente a apontar com o dedo, agarrar com a mão ou rodar o pulso (ver Figura 6);

c) ter uma cor contrastante;

d) poder ser operados com uma força igual ou inferior a 22 N (aprox. 2,24 kgF).

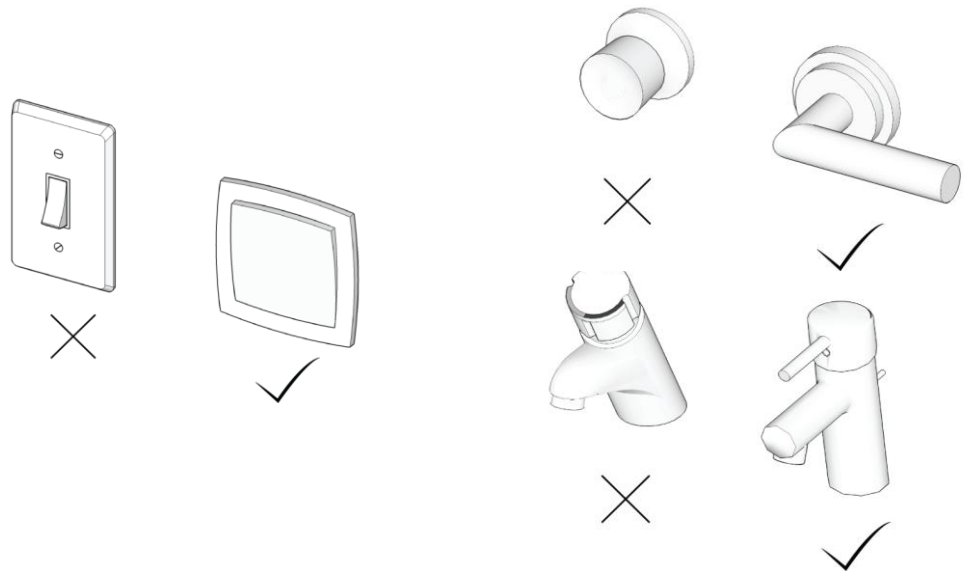

Figura 6 – Exemplos de controlos manuais operáveis com o punho fechado

2.6.3 Os botões e interruptores devem ter pelo menos um dos lados com dimensão igual ou superior a 0,02 m.

2.6.4 Os botões de campainha, os comutadores de luz e os botões do sistema de comando dos ascensores e das plataformas elevatórias devem ser indicados por dispositivo luminoso de presença e possuir identificação táctil, em alto-relevo e, preferencialmente, também em *braille*.

2.7 Sinalização e orientação

2.7.1 A sinalização direcional colocada nos espaços comuns do estabelecimento deve possuir carateres de cor contrastante, e de dimensão adequada à distância a que serão avistados e lidos.

2.7.2 Na sinalização da acessibilidade de espaços e equipamentos deve ser aplicado o símbolo internacional de acessibilidade. Equipamentos ou facilidades específicas e parciais de acessibilidade devem ser sinalizadas por meio de símbolo próprio (p. ex. a existência de anel magnético ou de indução, fraldário para bebés, ou intérprete de LGP).

2.7.3 O símbolo internacional de acessibilidade deve ser utilizado apenas nos casos necessários, nomeadamente para cumprir exigências legais (p. ex. no lugar de estacionamento reservado), para facilitar a deteção de um espaço acessível (p. ex. na porta de uma instalação sanitária comum acessível) ou para reservar o direito de utilização (p. ex. junto a plataforma elevatória).

2.7.4 Deve evitar-se a colocação do símbolo internacional de acessibilidade nas situações em que do seu uso possa resultar perda de privacidade do cliente (p. ex. na porta da unidade de alojamento).

3 Percurso acessível

3.1.1 O percurso acessível deve satisfazer as necessidades de circulação horizontal e vertical dentro da rede de espaços acessíveis do estabelecimento hoteleiro.

3.1.2 O percurso acessível deve ser contínuo, devendo considerar-se interrupção uma desconformidade com um requisito definido no presente anexo normativo.

3.1.3 As ligações entre pisos ou níveis efetuadas por degraus isolados ou escadas devem ser complementadas por rampa, ascensor ou plataforma elevatória.

3.1.4 É recomendável que o percurso acessível coincida com os percursos principais do estabelecimento hoteleiro. Os desvios, quando necessários, devem ser reduzidos e estar claramente sinalizados.

3.1.5 O percurso acessível deve coincidir, pelo menos parcialmente, com o percurso de evacuação e ligar às zonas de refúgio.

3.1.6 Ao longo do percurso acessível, devem existir assentos com encosto e braços, sendo recomendável que os intervalos entre estes não excedam os 100 m de comprimento.

3.2 Ressaltos e degraus isolados

3.2.1 O percurso acessível deve estar livre de ressaltos no piso. Se um ressalto for inevitável, a sua altura não deve ser superior a 0,02 m. Um ressalto com altura superior a 0,02 m deve ser tratado como degrau.

3.2.2 É recomendável evitar os degraus isolados. Os degraus isolados e os conjuntos de dois degraus devem cumprir os requisitos definidos em 3.9.

3.3 Inclinação

3.3.1 O percurso acessível deve ter uma inclinação longitudinal inferior a 5 %.

3.3.2 Onde o percurso acessível tiver uma inclinação longitudinal igual ou superior a 5 %, devem ser cumpridos os requisitos definidos para as rampas (ver secção 3.10).

3.3.3 Em toda a sua extensão, o percurso acessível deve ter uma inclinação transversal inferior a 2 %.

3.4 Largura livre

3.4.1 O percurso acessível deve possuir a largura livre especificada em 2.1.

3.4.2 Em átrios e corredores são admissíveis estreitamentos, desde que tenham um caráter pontual e excecional, e salvaguardem uma largura livre de 0,90 m.

3.5 Altura livre

3.5.1 O percurso acessível deve ter uma altura livre de 2,00 m.

3.5.2 Deve ser dada especial atenção à projeção de partes da edificação (p. ex. desvão de escada) ou de objetos fixos a paredes ou colunas com uma saliência superior a 0,10 m (p. ex., um televisor) (ver Figura 7).

Um objeto que se projete sobre o percurso acessível ou áreas adjacentes deve ter o seu rebordo inferior a uma altura do piso igual ou superior a 2,00 m ou, em alternativa, cumprir os seguintes requisitos:

a) ser detetável pelo toque de uma bengala a uma altura compreendida entre 0,30 m e 0,70 m (p. ex., aparador);

b) estar livre de arestas vivas ou partes pontiagudas.

NOTA: *A parte detetável pelo toque da bengala pode pertencer ao objeto ou a um volume complementar que seja rígido e esteja presente com caráter de permanência.*

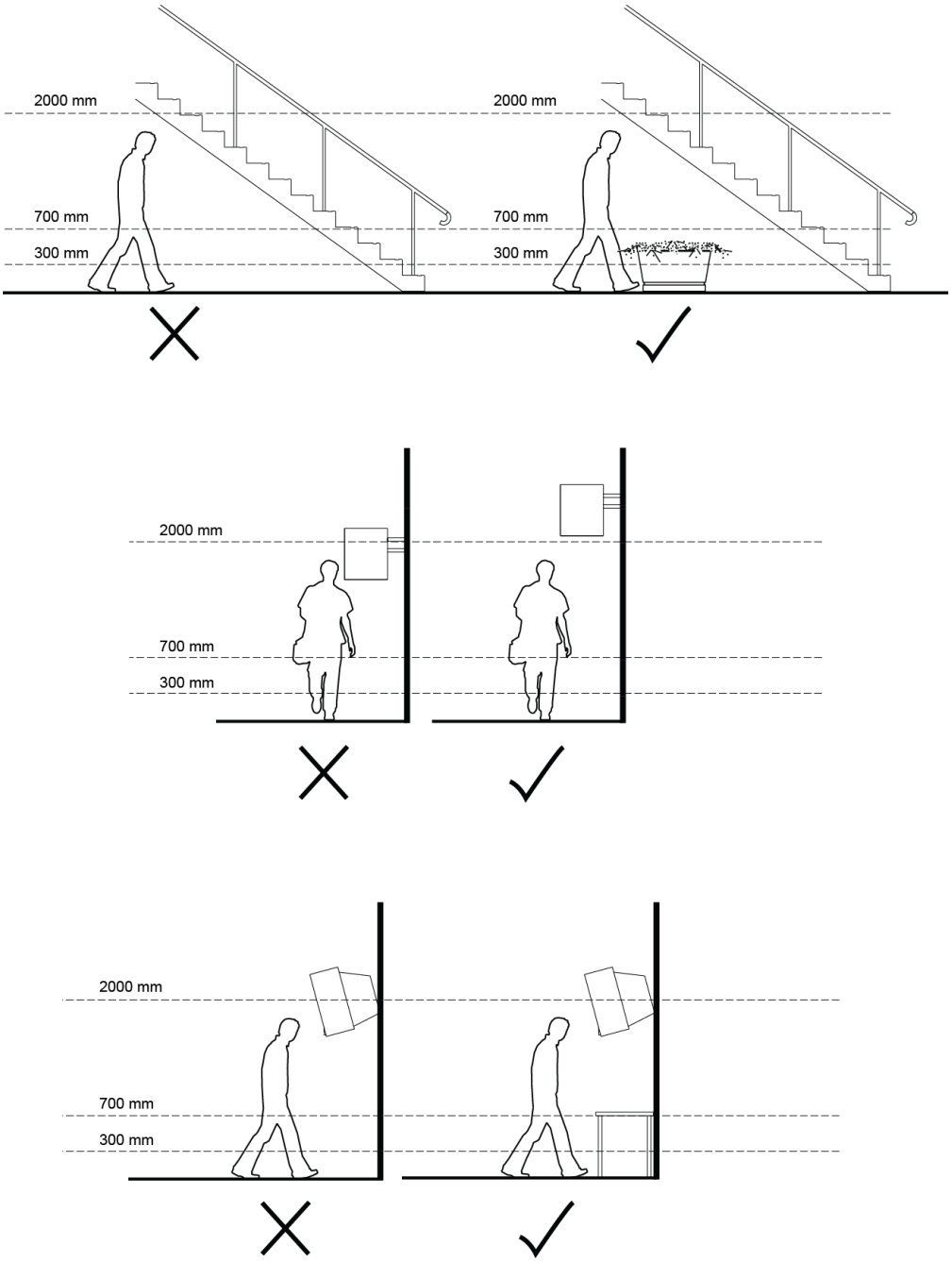

Figura 7 – Evitar ou tornar detetáveis os elementos projetados

3.6 Mudança de direção

Deve existir uma zona de rotação nos pontos em que o cliente tiver necessidade de efetuar uma mudança na direção de circulação igual ou superior a 45º.

3.7 Pisos e seus revestimentos

3.7.1 O revestimento do piso deve ser:

a) firme, não se deformando quando sujeito às ações mecânicas decorrentes do uso normal;

b) estável, não se deslocando quando sujeito às ações mecânicas decorrentes do uso normal;

c) antiderrapante, mesmo na presença de água.

3.7.2 Os tapetes, passadeiras ou alcatifas utilizados no revestimento do piso devem possuir um avesso firme, uma espessura não superior a 0,015 m, (descontando a parte rígida do suporte) e estar fixos de uma forma que não permita o aparecimento de rugas ou dobras na sua superfície.

3.7.3 Se existirem grelhas, orifícios ou frestas no piso (p. ex., juntas de dilatação, aberturas de escoamento de água), os seus espaços não devem permitir a passagem de uma esfera rígida com um diâmetro superior a 0,02 m.

Se os espaços tiverem uma forma alongada, a sua dimensão mais longa deve ser perpendicular à direção dominante da circulação.

3.8 Portas

3.8.1 As portas devem possuir, em ambos os lados, uma área de nível. As dimensões dessa área de nível devem permitir a inscrição de uma zona de permanência.

NOTA: *As portas equipadas com dispositivo de abertura e fecho automáticos podem não possuir a área de nível.*

3.8.2 O percurso acessível não deve integrar portas giratórias ou torniquetes.

3.8.3 A largura livre dos vãos de porta deve ser medida com a porta na posição aberta, entre a folha da porta e o batente ou guarnição do lado oposto.

Se a porta for de batente ou pivotante, deve considerar-se a porta na posição aberta a 90º (ver Figura 8).
Se a porta tiver duas folhas operadas independentemente, deve considerar-se pelo menos uma das folhas.

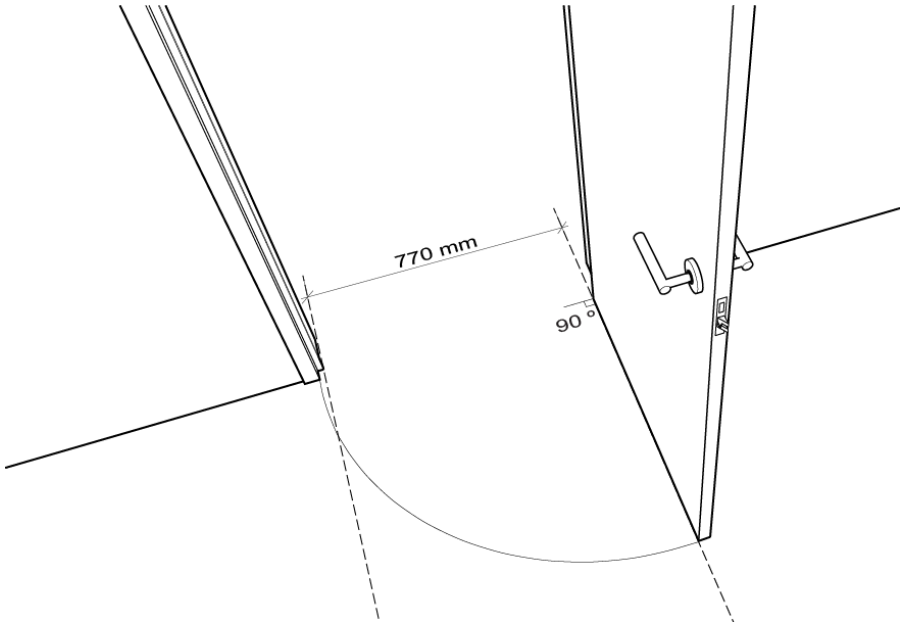

Figura 8 – Largura livre do vão de uma porta de batente interior

3.8.4 Os vãos de porta devem ter uma altura livre não inferior a 2,00 m, medida entre o piso e a guarnição.

3.8.5 A força necessária para operar as portas interiores, puxando ou empurrando, não deve ser superior a 22 N (aprox. 2,24 kgF), exceto no caso de portas de segurança contra incêndio, em que é admissível uma força superior.

3.8.6 Nos dispositivos de abertura ou fecho automático de portas deve assegurar-se:

a) uma velocidade de fecho compatível com a velocidade de deslocação do cliente;

b) a sensibilidade dos detetores de movimento aos clientes de baixa estatura ou peso (p. ex. crianças ou pessoas com nanismo) e aos binómios cliente – cão de assistência.

3.9 Escadas e degraus isolados

3.9.1 Os conjuntos de três ou mais degraus consecutivos devem possuir corrimãos de ambos os lados.

3.9.2 É recomendável que os degraus isolados e os conjuntos de dois degraus possuam corrimão em, pelo menos, um dos lados.

3.9.3 O corrimão deve cumprir os seguintes requisitos (ver Figura 9):

a) possuir o seu bordo superior a uma altura compreendida entre 0,85 m e 0,90 m, medida verticalmente a partir do limite frontal dos cobertores;

b) no topo da escada, prolongar-se na horizontal, para além do último espelho, por uma distância não inferior a 0,30 m;

c) na base da escada, prolongar-se com a inclinação da escada, para além do primeiro espelho, por uma distância não inferior à dos cobertores;

d) cumprir os requisitos da norma NP 4491:2009 relativos à geometria.

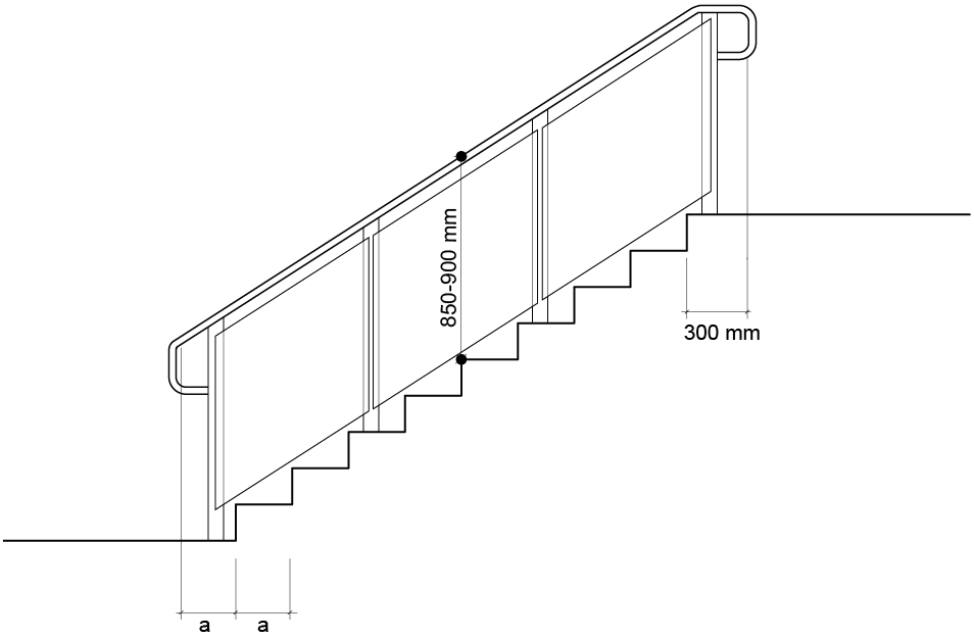

Figura 9 – Configuração do corrimão

3.9.4 Os degraus não devem possuir elementos salientes nos planos de concordância entre o espelho e o cobertor (p. ex. cobertores salientes ou espelhos vazados) (ver Figura 10).

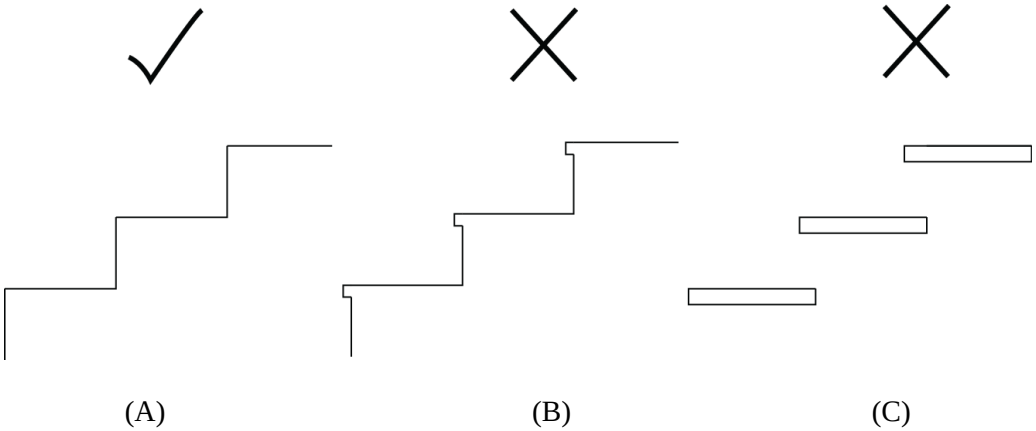

Figura 10 – Degraus sem saliências (A), cobertores salientes (B), espelhos vazados (C)

3.9.5 Os cobertores dos degraus devem possuir faixas antiderrapantes e de cor contrastante. As faixas devem ocupar toda a largura do cobertor. A largura das faixas não deve ser inferior a 0,04 m. A distância entre a faixa e o focinho do degrau não deve ser superior a 0,04 m (ver Figura 11).

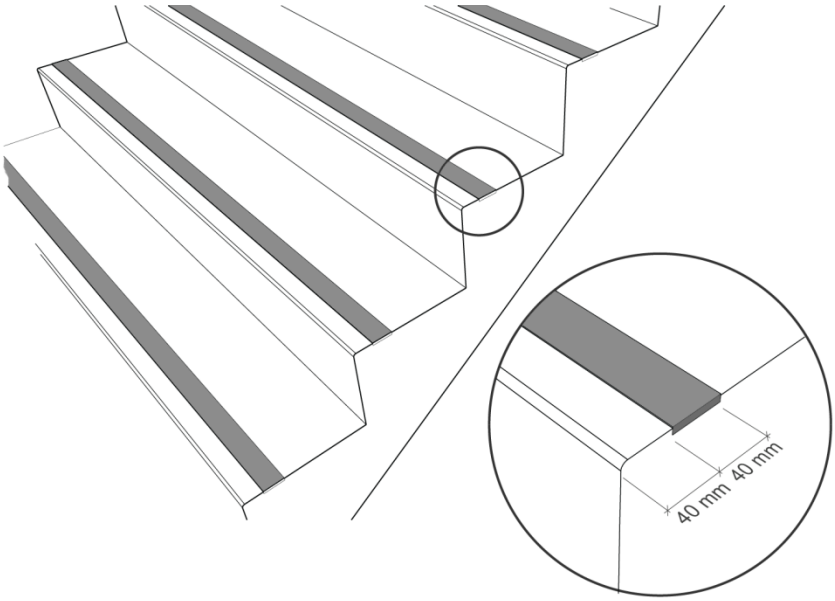

Figura 11 – Faixas antiderrapantes

3.9.6 As escadas integradas no percurso de evacuação do estabelecimento hoteleiro devem ter uma cadeira de evacuação disponível junto aos patamares dos pisos em que existam unidades de alojamento acessível. Em cada piso, o número de cadeiras de evacuação deve ser idêntico ao das unidades de alojamento acessíveis que nele existem.

NOTA: *A cadeira de evacuação pode estar instalada no patamar ou em área contígua, de maior visibilidade.*

3.10 Rampas

3.10.1 As rampas devem possuir a largura livre de, pelo menos, 1,20 m. Se o comprimento total da rampa não for superior a 5,00 m, ou se existirem duas rampas para a mesma ligação, a largura livre pode estar compreendida entre 0,90 m e 1,20 m.

NOTA: *Os elementos de preensão dos corrimãos podem não ser contabilizados na medição da largura livre das rampas.*

3.10.2 A inclinação longitudinal das rampas deve:

a) ser constante ao longo de cada lanço da rampa, e recomendavelmente ao longo de toda a rampa;

b) respeitar os valores definidos no Quadro 5.

Quadro 5 – Inclinações e distâncias entre patamares

Inclinação	Distância máxima entre patamares	Obs.
5 % ≤ i ≤ 6 %	10,00 m	
6 % < i ≤ 8 %	5,00 m	
8 % < i ≤ 10 %	2,00 m	Admissíveis apenas em edifícios já existentes onde as limitações de espaço não permitam que i ≤ 8 %.
10% ≤ i ≤ 12 %	0,83 m	

3.10.3 A relação entre o eixo e os limites frontal e posterior de cada lanço da rampa deve cumprir os seguintes requisitos:

a) se o eixo for reto, ambos os limites devem ser perpendiculares ao eixo;

b) se o eixo for curvo, ambos os limites devem ser radiais, tomando por referência o centro geométrico da curvatura.

3.10.4 As rampas devem ter patamares:

a) na sua base e no seu topo;

b) onde existir uma mudança de direção com um ângulo igual ou inferior a 90º;

c) quando necessário para respeitar a distância máxima entre patamares indicada no Quadro 5.

3.10.5 O patamar da rampa deve possuir:

a) uma largura não inferior à largura da rampa;

b) uma profundidade mínima de 1,50 m, medida na direção do movimento.

3.10.6 As rampas devem possuir corrimãos de ambos os lados. Se a rampa vencer um desnível não superior a 0,20 m pode não ter corrimãos. Se a rampa vencer um desnível compreendido entre 0,20 m e 0,40 m e não tiver uma inclinação superior a 6 %, pode ter corrimão em apenas um dos lados.

3.10.7 Os corrimãos das rampas devem cumprir os seguintes requisitos:

a) ser paralelos ao piso da rampa;

b) possuir o seu bordo superior a uma altura do piso da rampa compreendida entre 0,85 m e 0,90 m;

c) no topo e na base da rampa, prolongar-se na horizontal, por uma distância não inferior a 0,30 m;

d) cumprir os requisitos da norma NP 4491:2009 relativos à geometria.

3.11 Ascensores

3.11.1 O intervalo entre o piso da cabina do ascensor e o piso dos patamares deve:

a) possuir um desnível, medido na vertical, não superior a 0,02 m;

b) possuir uma distância, medida na horizontal, não superior a 0,035 m.

3.11.2 A cabina do ascensor deve permitir a inscrição, no seu interior, de uma zona de permanência que tenha o seu lado maior perpendicular ao vão da porta.

3.11.3 No interior da cabina do ascensor deve existir uma barra de apoio, que cumpra os seguintes requisitos:

a) estar fixa a uma das paredes da cabina;

b) estar a uma altura do piso compreendida entre 0,875 m e 0,925 m, medida a partir do rebordo superior da barra;

c) estar a uma distância da parede da cabina compreendida entre 0,035 m e 0,05 m, medida na horizontal a partir do rebordo interior da barra.

3.11.4 O ascensor deve possuir um sistema de informação sonora que indique:

a) no interior da cabina, o número do piso;

b) no momento de abertura da porta, o sentido de circulação do ascensor.

3.12 Plataformas elevatórias

3.12.1 O cliente deve poder permanecer sentado durante a operação da plataforma elevatória. Se o cliente usar cadeira de rodas, deve poder permanecer na sua cadeira de rodas. Se o cliente não usar cadeira de rodas, deve poder usar um assento, de preferência integrado na plataforma (p. ex. assento rebatível).

3.12.2 O cliente deve poder utilizar com autonomia a plataforma elevatória. Se por motivos de segurança o sistema de comando da plataforma elevatória estiver trancado e depender de qualquer tipo de chave ou cartão, devem ser disponibilizadas ao cliente:

a) cópia da chave ou cartão, durante a sua estada, sem custo adicional ou depósito;

b) instruções básicas sobre o funcionamento da plataforma elevatória, a pedido do cliente e em momento da sua preferência.

4 Espaços comuns acessíveis

4.1 Entrada

4.1.1 É recomendável que a entrada acessível coincida com a entrada principal do estabelecimento hoteleiro.

4.1.2 Se não houver coincidência entre a entrada acessível e a entrada principal:

a) o desvio imposto ao cliente deve ser reduzido;

b) a direção da entrada acessível deve estar sinalizada na entrada principal;

c) o controlo de acesso na entrada acessível deve ser idêntico ou equivalente ao da entrada principal (p. ex. o horário de funcionamento deve ser idêntico);

d) a entrada acessível deve ser digna e própria para clientes (p. ex. não deve coincidir com a garagem ou espaços de carga e descarga);

e) a entrada acessível deve ser ligada à receção por um percurso acessível.

4.1.3 A entrada acessível deve possuir uma zona de espera em que o cliente possa esperar sentado. A zona de espera deve:

a) possuir, pelo menos, dois assentos acessíveis com encosto e braços;

b) possuir, pelo menos, duas zonas de permanência;

c) ter uma linha de visão desimpedida para a porta de entrada.

4.2 Receção

4.2.1 A configuração do espaço de receção e da zona de estar contígua deve permitir ao cliente:

a) sentar-se enquanto espera pelo atendimento;

b) estar sentado durante as operações de atendimento mais prolongadas (p. ex. *check-in* e *check-out*);

c) dialogar face a face e ao mesmo nível durante o atendimento;

d) analisar os documentos com boas condições de iluminação;

e) expor as suas limitações e necessidades de apoio com privacidade.

NOTA: *O atendimento face a face e ao mesmo nível pode ser viabilizado mediante rebaixamento do balcão (no seu todo ou em parte), com a criação de posto de atendimento em secretária, na zona da receção ou de outra zona para o efeito.*

4.2.2 Aos clientes que não possuírem cadeira de rodas devem ser disponibilizados assentos com encosto e braços.

4.2.3 Devem estar disponíveis na receção (ou em zona de arrumo contígua) os seguintes produtos de apoio:

a) cadeira de rodas para utilização pontual de clientes que precisem de efetuar grandes deslocações no interior do estabelecimento hoteleiro;

b) régua de apoio para assinatura de documentos;

c) equipamento para recurso a serviço de intérprete de Língua Gestual Portuguesa à distância, quando necessário;

4.2.4 Se existir terminal de pagamento automático, o teclado do terminal deve cumprir os seguintes requisitos:

a) disposição dos algarismos numa matriz de 3 colunas por quatro linhas, por ordem ascendente da esquerda para a direita e de cima para baixo, com o algarismo “1” (um) no canto superior esquerdo, e o algarismo “0” (zero) centrado na linha inferior (ver Figura 12);

b) referência táctil em todos os algarismos, ou pelo menos no algarismo “5” (cinco);

c) teclas de função (confirmação, correção e cancelamento ou outras) com distintas referências tácteis.

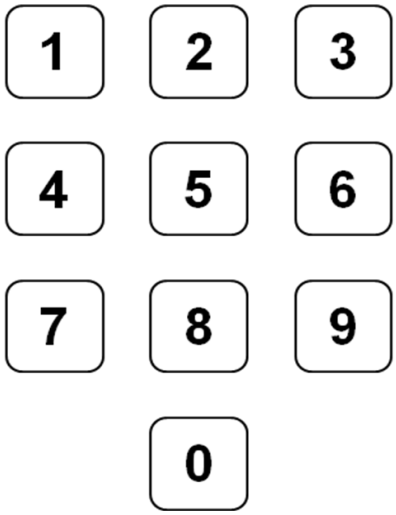

Figura 12 – Disposição dos algarismos no terminal de pagamento automático

4.3 Salas de refeição

4.3.1 A configuração das salas de refeição deve permitir ao cliente circular de forma autónoma e natural (p. ex. sem conflituar com outras mesas e respetivos ocupantes) entre a entrada na sala, as mesas acessíveis e outros elementos destinados ao seu uso (p. ex. mesas de *self-service*, ou instalação sanitária).

4.3.2 As mesas acessíveis podem não estar permanentemente reservadas para uso exclusivo de clientes com necessidades específicas, desde que esses clientes possam usufruir das mesas durante a sua estada.

4.3.3 As mesas acessíveis devem estar integradas no esquema geral de distribuição de mesas. Deve evitar-se:

a) a segregação espacial (p. ex. uma zona "especial" para mesas acessíveis);

b) a sinalização com o símbolo internacional de acessibilidade, exceto se o cliente o solicitar.

4.3.4 O número de mesas acessíveis existente em cada sala de refeição não deve ser inferior ao número total de unidades de alojamento acessíveis.

4.3.5 A mesa acessível deve possuir:

a) pelo menos dois lugares com uma zona de permanência adjacente;

b) no enfiamento da zona de permanência, um espaço livre debaixo do tampo, com uma altura não inferior a 0,70 m, uma largura não inferior a 0,75 m e uma profundidade não inferior a 0,60 m.

4.3.6 Devem estar disponíveis na sala de refeição (ou em zona de arrumo contígua) os seguintes produtos de apoio:

a) suporte para subir a altura do assento;

b) cadeira de bebé;

c) exemplares atualizados da ementa e carta de vinhos em *braille* e em letra aumentada, independentemente do serviço disponibilizar leitura e explicações verbais sobre os mesmos.

4.4 Instalação sanitária comum

4.4.1 A instalação sanitária (IS) comum que cumprir os requisitos da presente secção deve ser designada como "acessível". Deve evitar-se o uso da expressão "para deficientes", tanto verbalmente como em suportes escritos (sinalização, plantas de piso, informação *on-line*).

4.4.2 A IS acessível deve ser disponibilizada aos clientes em geral. Deve evitar-se um controlo específico de acesso à IS acessível (p. ex. a porta não deve estar trancada se as portas das restantes IS não estiverem trancadas, e o acesso não deve depender da verificação de limitações do cliente).

4.4.3 Se houver separação das IS por sexos, o cliente não deve ser obrigado a usar uma IS acessível dedicada exclusivamente ao sexo oposto. Pode aplicar-se um esquema indicado no Quadro 6.

Quadro 6 – Esquemas de separação da IS por sexo

Masculino	**Feminino**	**Unissexo**	**Número de IS**
Acessível	Acessível	--	2
Não acessível	Não acessível	Acessível	3

4.4.4 As portas da IS acessível devem:

a) ser de correr, ou abrir para fora;

b) possuir um fecho que seja controlável a partir do interior e que, em caso de emergência, possa ser operado por chave própria a partir do exterior.

4.4.5 A IS acessível deve possuir, no seu interior:

a) uma zona de rotação;

b) uma sanita acessível;

c) um lavatório acessível;

d) um fraldário ou superfície horizontal equivalente;

e) um cabide para peças de roupa e pequenos sacos e malas de mão;

f) um espelho de corpo inteiro ou um espelho que, se estiver colocado sobre o lavatório ou bancada, deve ter a base da sua superfície refletora a uma altura não superior a 0,90 m, se estiver fixo na vertical, ou não superior a 1,10 m, se tiver inclinação regulável.

4.4.6 A sanita acessível deve possuir:

a) o bordo superior do assento a uma altura do piso de 0,45 m, admitindo-se uma tolerância de ± 0,01 m;

b) barras de apoio e zonas de permanência que cumpram integralmente os requisitos constantes da Figura 13 ou da Figura 14 (ver Quadro 7);

c) fixações do assento adequadas aos esforços produzidos pela transferência.

NOTA: *É recomendável que a sanita possua um assento contínuo, sem interrupção, na parte frontal.*

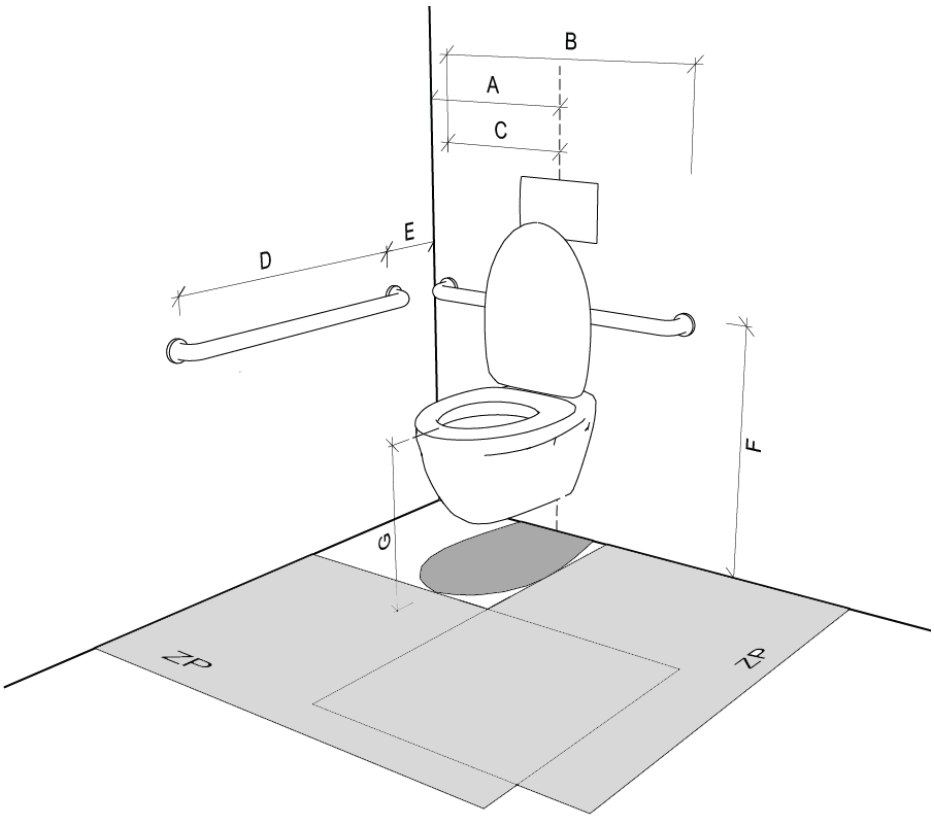

Figura 13 – Implantação da sanita “ao canto”, com barras fixas

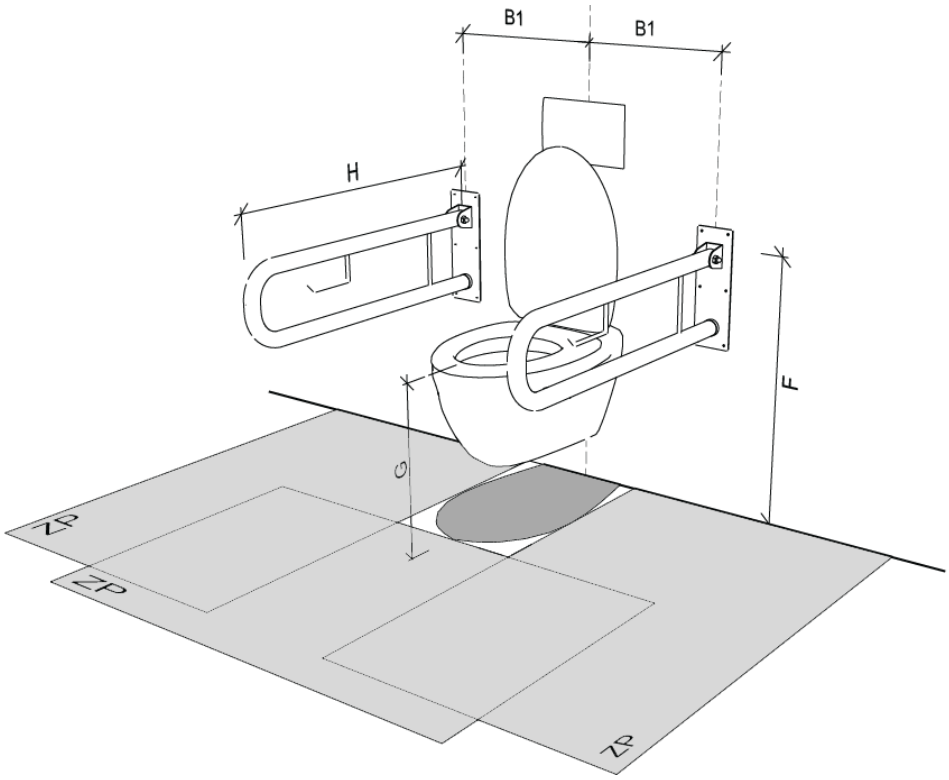

Figura 14 – Implantação da sanita “a meio”, com barras rebatíveis

Quadro 7 – Legenda das dimensões indicadas nas Figuras 13 e 14

A	0,40 m a 0,50 m
B	≥ 0,80 m
C	≥ 0,30 m
D	≥ 0,80 m
E	≤ 0,30 m
F	0,70 m a 0,75 m
G	0,45 m *
H	≥ 0,80 m
B1	0,35 m a 0,40 m
ZP	1,20 m × 0,75 m
* Tolerância de 1 cm.	

4.4.7 Se a IS possuir urinóis, pelo menos um dos urinóis deve possuir o seu bordo frontal junto ao piso ou a uma altura do piso não superior a 0,45 m.

4.4.8 O lavatório acessível deve possuir (ver Figura 15):

a) o bordo superior a uma altura do piso de 0,8 0m, admitindo-se uma tolerância de ± 0,02 m;

b) um tampo contíguo que permita ao cliente pousar artigos pessoais (p. ex. bancada).

c) uma zona de permanência com o seu lado frontal adjacente ao lavatório;

d) debaixo do lavatório, e na continuidade dessa zona de permanência, um espaço livre com uma altura não inferior a 0,65 m, uma largura não inferior a 0,75 m e uma profundidade não inferior a 0,50 m;

NOTA: *O espaço livre referido em d) pode ser parcialmente ocupado pela canalização de ligação ao lavatório, caso esta se encontre alinhada com o eixo central da zona de permanência referida em c).*

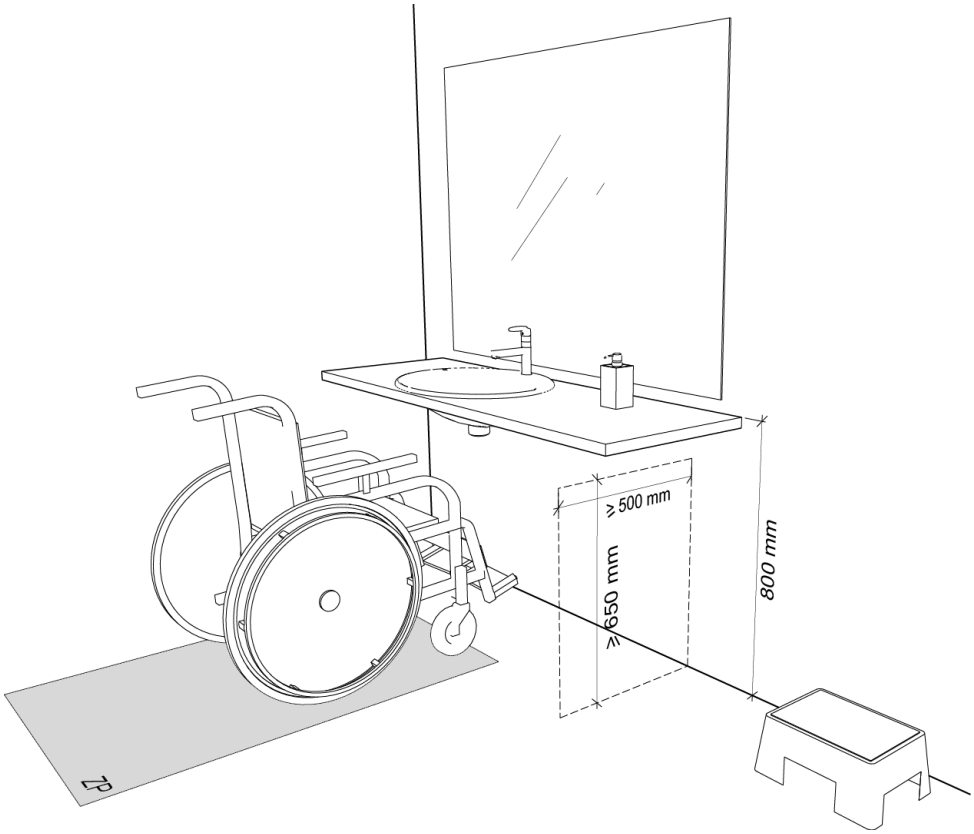

Figura 15 – Zona de permanência e espaço livre debaixo do lavatório

4.4.9 Todos os controlos e acessórios destinados ao uso do cliente devem estar dentro do campo de alcance do cliente, determinado por referência às posições indicadas no Quadro 8.

Quadro 8 – Posições de referência para o campo de alcance

Operação	**Controlo ou Acessório**	**Referência para determinar o campo de alcance do cliente**
Uso do lavatório	Torneira	Limite frontal do espaço livre debaixo do lavatório
	Controlo de escoamento	
	Sabão (ou dispensador)	
Secagem de mãos	Toalheiro (ou dispensador) ou secador	ZP própria ou ZP do lavatório
Uso da sanita	Dispositivo de limpeza ou proteção do assento	Uma das ZP sanita
	Suporte de papel higiénico (ou dispensador)	Cliente sentado na sanita
Outras	Fraldário (ou superfície equivalente)	Limite frontal do espaço livre debaixo do fraldário
	Cabide	Qualquer ZP
	Caixote do lixo aberto ou com tampa basculante	ZP da sanita ou do lavatório
ZP – Zona de Permanência.		

4.4.10 A IS acessível deve possuir um equipamento de alarme. O acionamento do alarme deve informar uma central de segurança, e deve disparar um alerta luminoso (visível fora da IS) e sonoro (audível fora da IS).

4.4.11 O cliente deve poder acionar o alarme puxando ou empurrando cabos. Os cabos devem cumprir os seguintes requisitos:

a) percorrer todo o perímetro do compartimento da sanita, podendo ser excetuados os vãos de porta e os espaços livres sob lavatórios e bancadas;

b) estar a uma altura do piso compreendida entre 0,40 m e 0,60 m;

c) estar tensos;

d) possuir uma espessura não inferior a 0,003 m;

e) possuir uma cor contrastante;

f) ser fosforescentes.

4.4.12 É recomendável que a iluminação da IS acessível seja de controlo manual e não automático. Se a iluminação da IS for controlada por detetor de movimento e temporizador automático, o detetor de movimento deve ser sensível aos clientes de baixa estatura (p. ex. pessoas com nanismo ou com movimentos lentos).

4.5 Zona de tomada e largada de passageiros

4.5.1 A zona de tomada e largada de passageiros deve localizar-se próximo da entrada acessível. Em alternativa, a entrada acessível pode dispor de uma zona própria de tomada e largada de passageiros.

4.5.2 Na zona de tomada e largada de passageiros deve existir uma ligação entre o espaço para peões e o espaço para veículos integrada no percurso acessível.

4.6 Estacionamento

4.6.1 O número de lugares de estacionamento acessíveis deve ser, pelo menos, idêntico ao número de unidades de alojamento acessíveis e devem estar sinalizados com o símbolo internacional de acessibilidade.

4.6.2 Os lugares de estacionamento acessíveis que excedam o mínimo exigido por lei podem não estar, permanentemente, reservados para uso exclusivo de veículos que transportem pessoas cuja deficiência condicione a sua mobilidade.

NOTA: *Se a reserva não for permanente, a sinalização pode ser amovível.*

4.6.3 Os lugares de estacionamento acessíveis devem ser os lugares de estacionamento mais próximos da entrada acessível, ou, em alternativa, dos ascensores integrados no percurso acessível.

4.6.4 O lugar de estacionamento acessível deve possuir:

a) uma largura não inferior a 2,50 m;

b) um comprimento não inferior a 5,00 m;

c) uma faixa de acesso lateral adjacente a um dos lados maiores, com uma largura livre não inferior a 1,00 m, e ligada ao percurso acessível.

NOTA: *A faixa lateral pode ser partilhada por dois lugares contíguos.*

4.7 Piscina

4.7.1 A configuração do recinto da piscina deve permitir ao cliente circular de forma autónoma e natural (p. ex. sem conflituar com outras mesas ou espreguiçadeiras e respetivos ocupantes) entre a entrada no recinto, a área de repouso que vier a ocupar, o plano de água e outros elementos destinados ao seu uso (p. ex. duche ou lava-pés).

4.7.2 Se o recinto da piscina for servido por instalações sanitárias comuns, deve haver uma instalação sanitária comum acessível integrada nesse conjunto.

4.7.3 Deve estar disponível, no recinto da piscina, um produto de apoio que facilite a entrada, no plano de água, dos clientes com limitações motoras.

NOTA: *O produto de apoio pode estar fixo ou, se for amovível, ser armazenado em zona de arrumo contígua.*

4.8 Sala de reuniões

4.8.1 O cliente deve poder circular no interior da sala sem ter de pedir o desvio de outros lugares sentados. Esta circulação desimpedida deve ser assegurada entre a entrada, as mesas acessíveis e, quando exista, a mesa do *coffee-break* e o palco.

4.8.2 Em cada sala de reuniões, o número de mesas acessíveis não deve ser inferior ao número total de unidades de alojamento acessíveis.

4.8.3 A mesa acessível deve possuir:

a) pelo menos dois lugares com uma zona de permanência adjacente;

b) no enfiamento da zona de permanência, um espaço livre debaixo do tampo, com uma altura não inferior a 0,70 m, uma largura não inferior a 0,75 m e uma profundidade não inferior a 0,60 m.

4.8.4 O sistema de iluminação de cada sala de reuniões deve assegurar boas condições de iluminação da face dos participantes, nomeadamente durante a apresentação de diapositivos.

Deve ser assegurada pelo menos uma das seguintes condições:

a) o sistema de apresentação de diapositivos é compatível com a plena iluminação da sala (p. ex. apresentação em ecrã de grande formato);

b) o sistema de iluminação da sala integra elementos ajustáveis que assegurem a boa iluminação do palestrante e do intérprete de Língua Gestual Portuguesa, quando este estiver presente.

4.8.5 Se o conjunto das salas de reunião for servido por instalações sanitárias comuns, deve haver uma instalação sanitária comum acessível integrada nesse conjunto.

5 Unidades de alojamento acessíveis

5.1.1 As unidades de alojamento que cumprirem os requisitos da presente secção devem ser designadas como “acessíveis”. Deve evitar-se a expressão “para deficientes”, tanto verbalmente como em suportes escritos (p. ex. sinalização, plantas de piso, informação *on-line*).

5.1.2 As unidades de alojamento acessíveis devem diferenciar-se das restantes unidades de alojamento na medida estritamente necessária ao cumprimento dos requisitos de acessibilidade (p. ex. não devem ter uma decoração de menor qualidade).

5.1.3 O conjunto das unidades de alojamento acessíveis do estabelecimento hoteleiro deve permitir ao cliente usufruir da diversidade de tipologias, ambiências e vistas disponíveis no conjunto das unidades de alojamento do estabelecimento hoteleiro (p. ex. a acessibilidade não se deve restringir às unidades de alojamento com vista menos interessante).

5.1.4 É recomendável que as unidades de alojamento acessíveis estejam dotadas de comunicação interior com outras unidades de alojamento. Não é necessário assegurar a acessibilidade em ambas as unidades de alojamento comunicantes.

5.2 Entrada

5.2.1 O número da unidade de alojamento acessível deve ser indicado por meio de sinalética acessível fixa, colocada sobre a face exterior da porta de entrada na unidade de alojamento, ou na parede adjacente à porta, do lado do puxador (ver Figura 16).

NOTA: *Se a unidade de alojamento não for identificada por número mas por nome, aplicam-se os mesmos requisitos.*

5.2.2 Os caracteres da sinalética acessível devem cumprir os seguintes requisitos (ver Figura 16):

a) estar a uma altura do piso de 1,5 m, medida a partir do centro geométrico do carácter ou da mancha de texto;

b) possuir uma altura de caracter não inferior a 0,06 m;

c) ter uma espessura constante (tipo não serifado);

d) ter uma cor contrastante;

e) ser em alto-relevo, com saliência não inferior a 0,005 m.

NOTA: *A sinalética acessível pode ser complementar à sinalética corrente ou coincidir com a mesma.*

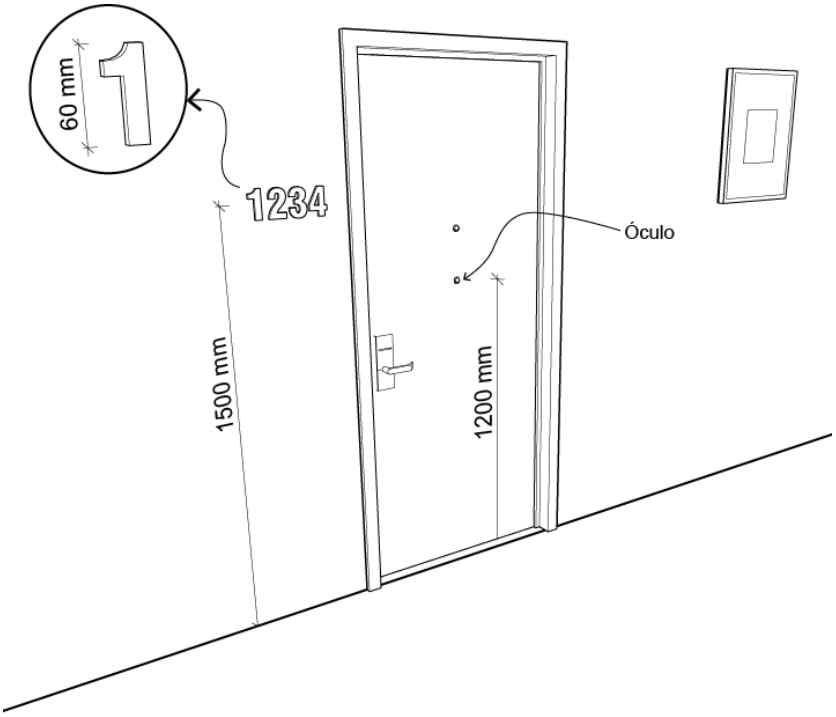

Figura 16 – Número da unidade com sinalética acessível, e óculo complementar

5.2.3 Se as unidades de alojamento possuírem um óculo na porta de entrada, as unidades de alojamento acessíveis devem possuir um óculo complementar, a uma altura do piso de 1,20 m (ver Figura 16).

5.2.4 Se a unidade de alojamento possuir uma campainha, o toque da campainha deve ter um registo visual, através da variação da iluminação ou de ponto de luz próprio, instalado na zona de estar/ dormir.

5.3 Zona de estar/ dormir

5.3.1 A configuração da zona de estar/ dormir, deve permitir ao cliente circular livremente e aceder à cama, aos móveis, equipamentos e às janelas (ou quando exista, à varanda).

Deve, nomeadamente (ver Figura 17):

a) possuir uma largura livre igual ou superior a 0,80 m nos pontos de passagem;

b) possuir, em pelo menos um dos lados da cama, e a todo o seu comprimento, uma faixa com uma largura livre igual ou superior a 0,80 m;

c) permitir, no seu espaço livre, a inscrição de, pelo menos, uma zona de rotação que esteja ligada à faixa lateral livre junto à cama.

NOTA 1: *Este requisito deve ser cumprido sem ser necessário retirar a segunda cama (quando exista), roupeiro, mesa-de-cabeceira ou secretária (quando exista).*

NOTA 2: *A faixa referida em b) pode ser parcialmente ocupada, no topo, pela mesa-de-cabeceira. Caso existam duas camas, a faixa pode ser partilhada.*

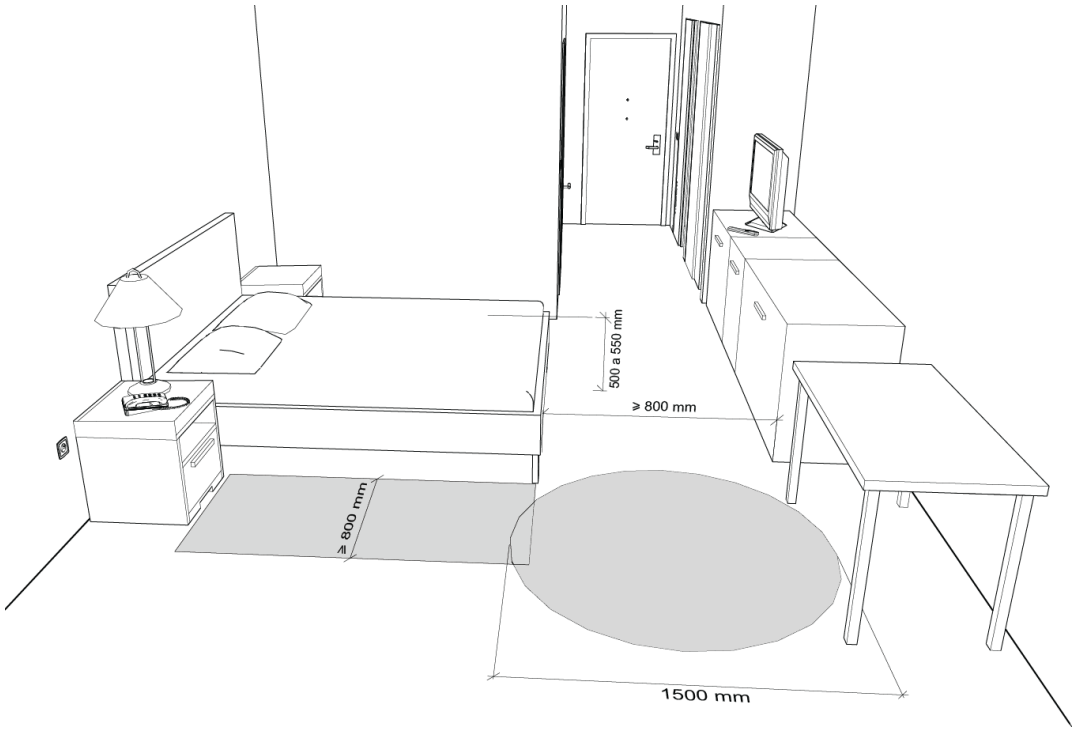

Figura 17 – Exemplo de faixa lateral e zona de rotação na unidade de alojamento

5.3.2 O cliente deve ter, dentro do seu campo de alcance, os seguintes móveis e equipamentos:

a) roupeiro, incluindo respetivas gavetas e suportes de cabide;

b) telefone;

c) mesa ou secretária, quando existam;

d) televisor, quando exista;

e) cofre, quando exista;

f) minibar, quando exista;

g) pelo menos uma ficha elétrica.

NOTA: *Os televisores com controlo remoto podem estar fora do campo de alcance do cliente.*

5.3.3 A cama deve possuir uma altura, medida na vertical entre o piso e o topo do colchão, compreendida entre 0,50 m e 0,55 m.

5.3.4 O roupeiro deve possuir (ver Figura 18):

a) uma zona de permanência adjacente à face exterior da sua porta;

b) portas de correr;

c) pelo menos parte das suas prateleiras dentro do campo de alcance do cliente;

d) pelo menos parte das suas gavetas, quando existam, dentro do campo de alcance do cliente;

e) pelo menos uma calha de cabides a uma altura não superior a 1,20 m.

NOTA: *Se for manualmente rebatível, a calha de cabides pode estar a uma altura superior quando não estiver recolhida.*

Figura 18 – Calha de cabides, gavetas e prateleiras

5.3.5 O telefone deve:

a) possuir controlo de volume;

b) permitir a comunicação em modo “alta-voz”.

5.3.6 Os botões do telefone devem cumprir os seguintes requisitos:

a) em alto-relevo, com uma saliência não inferior a 0,002 m;

b) pelo menos um dos lados com dimensão igual ou superior a 0,015 m;

c) caracteres ampliados e de cor contrastante.

5.3.7 A mesa deve possuir:

a) pelo menos dois lugares com zona de permanência adjacente;

b) no enfiamento de cada zona de permanência, um espaço livre debaixo do tampo com uma altura não inferior a 0,70 m, uma largura não inferior a 0,75 m e uma profundidade não inferior a 0,60 m.

5.3.8 A secretária deve possuir (ver Figura 19):

a) uma zona de permanência adjacente;

b) no enfiamento da zona de permanência, um espaço livre debaixo do tampo com uma altura não inferior a 0,70 m, uma largura não inferior a 0,75 m e uma profundidade não inferior a 0,60 m.

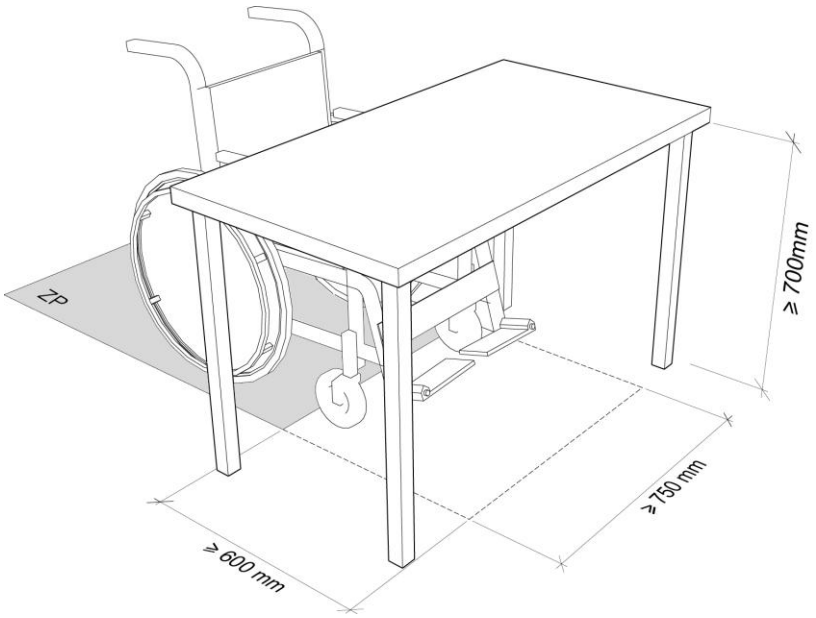

Figura 19 – Zona de permanência e espaço livre debaixo do tampo da secretária

5.4 Varandas e janelas de sacada

5.4.1 Os vãos de acesso a varandas devem estar livres de ressaltos de altura superior a 0,02 m (p. ex., soleira, calha).

5.4.2 As guardas de varandas e janelas de sacada devem cumprir os requisitos da norma NP 4491:2009 relativos à geometria.

5.5 Instalação sanitária privativa

5.5.1 A porta da instalação sanitária (IS) deve ser de correr, ou abrir para fora.

5.5.2 A IS deve possuir, no seu interior:

a) uma zona de rotação;

b) uma sanita acessível;

c) um lavatório acessível;

d) um espelho de corpo inteiro ou um espelho que, se estiver colocado sobre o lavatório ou bancada, deve ter a base da sua superfície refletora a uma altura não superior a 0,90 m, se estiver fixo na vertical, ou não superior a 1,10 m, se tiver inclinação regulável.

5.5.3 A sanita acessível deve possuir:

a) o bordo superior do assento a uma altura do piso de 0,45 m, admitindo-se uma tolerância de ± 0,01 m;

b) barras de apoio e zonas de permanência que cumpram integralmente os requisitos constantes da Figura 13 ou da Figura 14 (ver Quadro 7);

c) fixações do assento adequadas aos esforços produzidos pela transferência.

NOTA 1: *É recomendável que a sanita possua um assento contínuo, sem interrupção, na parte frontal.*

NOTA 2: *As zonas de permanência dos diferentes aparelhos sanitários podem sobrepor-se entre si.*

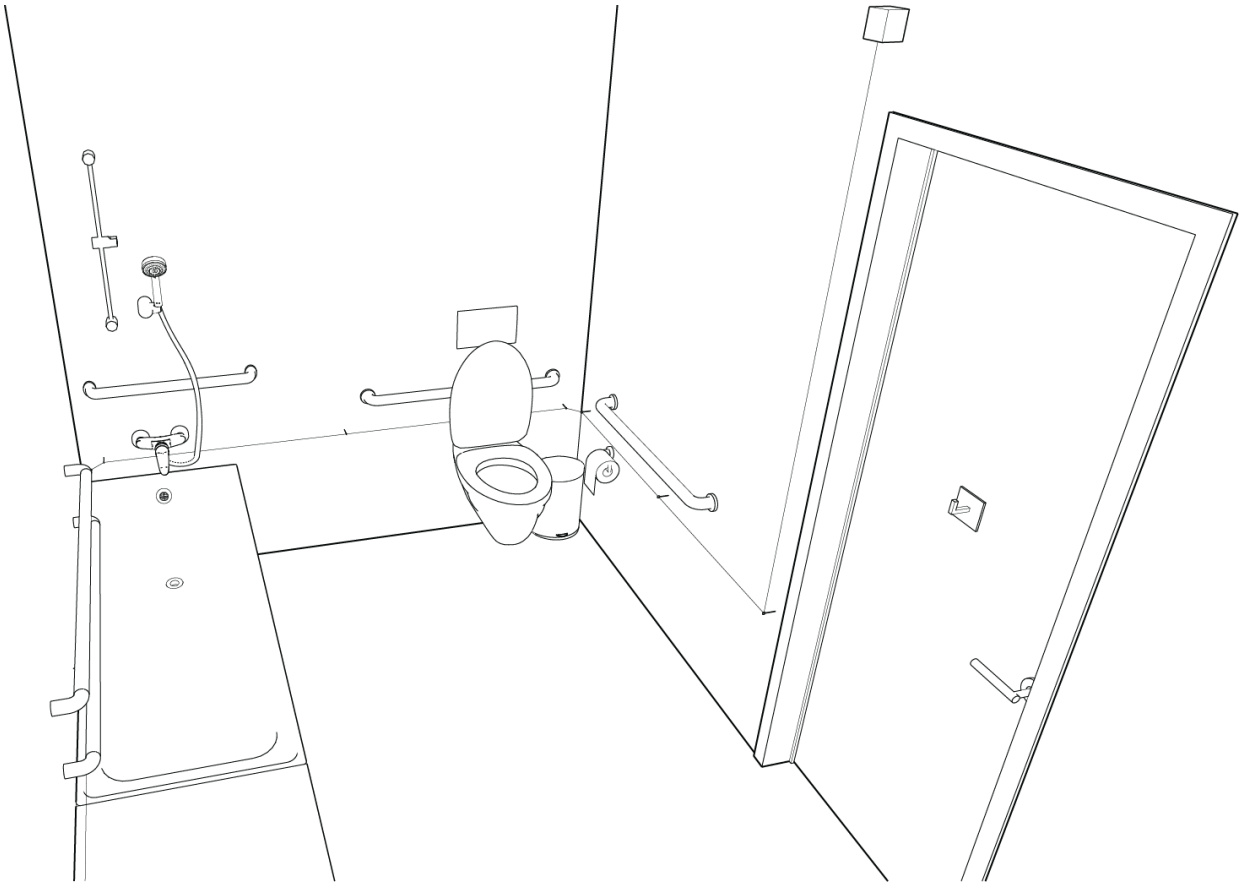

Figura 20 – Exemplo de conjugação de sanita e banheira acessíveis

5.5.4 O lavatório acessível deve possuir (ver Figura 15):

a) o bordo superior a uma altura do piso de 0,80 m, admitindo-se uma tolerância de ± 0,01 m;

b) um tampo contíguo que permita ao cliente pousar artigos pessoais (p. ex. bancada);

c) uma zona de permanência com o seu lado frontal adjacente ao lavatório;

d) debaixo do lavatório, e na continuidade dessa zona de permanência, um espaço livre com uma altura não inferior a 0,65 m, uma largura não inferior a 0,75 m e uma profundidade não inferior a 0,50 m.

NOTA: *O espaço livre referido em d) pode ser parcialmente ocupado pela canalização de ligação ao lavatório, caso esta se encontre alinhada com o eixo central da zona de permanência referida em c).*

5.5.5 Para facilitar a utilização do lavatório pelos clientes de menor estatura (p. ex., crianças), a IS deve dispor de um apoio de pés amovível, estável e antiderrapante, com uma altura compreendida ente 0,10 m e 0,15 m.

5.5.6 Os controlos e acessórios necessários ao uso do lavatório, secagem de mãos e uso da sanita devem estar dentro do campo de alcance do cliente, determinado por referência às posições indicadas no Quadro 8.

5.5.7 Se a IS possuir uma banheira, esta deve cumprir os seguintes requisitos:

a) o bordo superior a uma altura do piso de 0,45 m, admitindo-se uma tolerância de ± 0,01 m;

b) um assento amovível que possa ser bem fixado no seu interior, com encosto e braços, que pode ter partes móveis para facilitar a transferência do cliente;

c) em alternativa ao assento referido em b), uma plataforma de nível no topo posterior da banheira que possa servir de assento, com a largura da banheira, uma profundidade não inferior a 0,40 m e rematada por um plano vertical que possa servir de encosto;

d) barras de apoio e zonas de permanência que cumpram integralmente os requisitos constantes da Figura 20 ou da Figura 21.

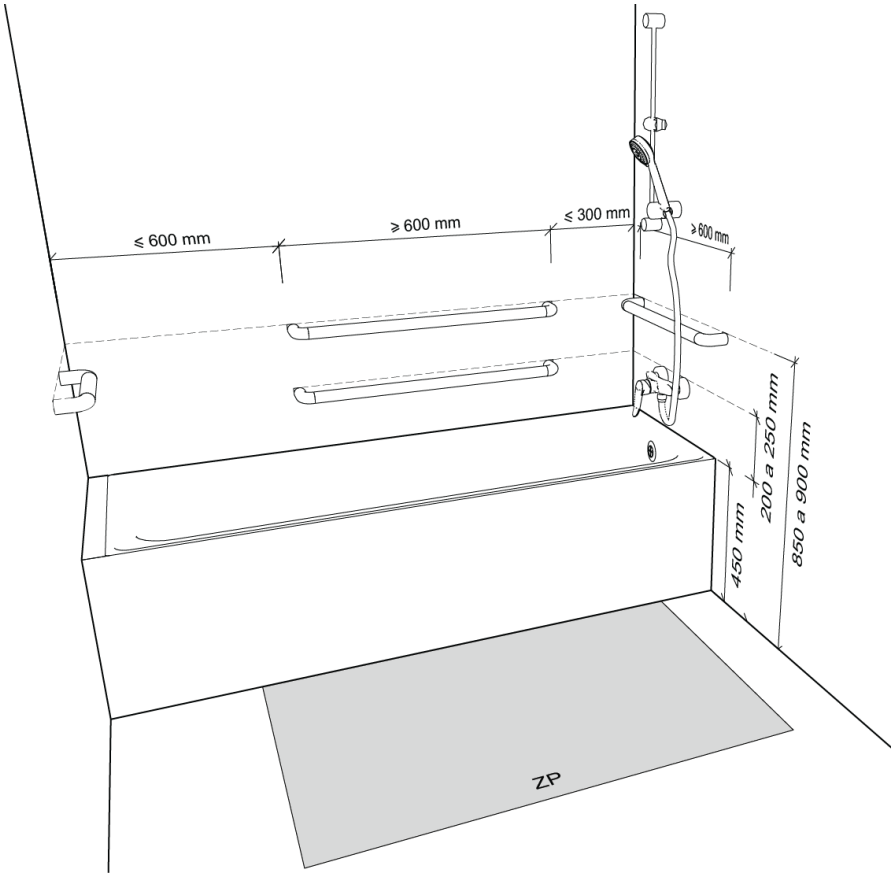

Figura 20 – Banheira para instalação de assento amovível

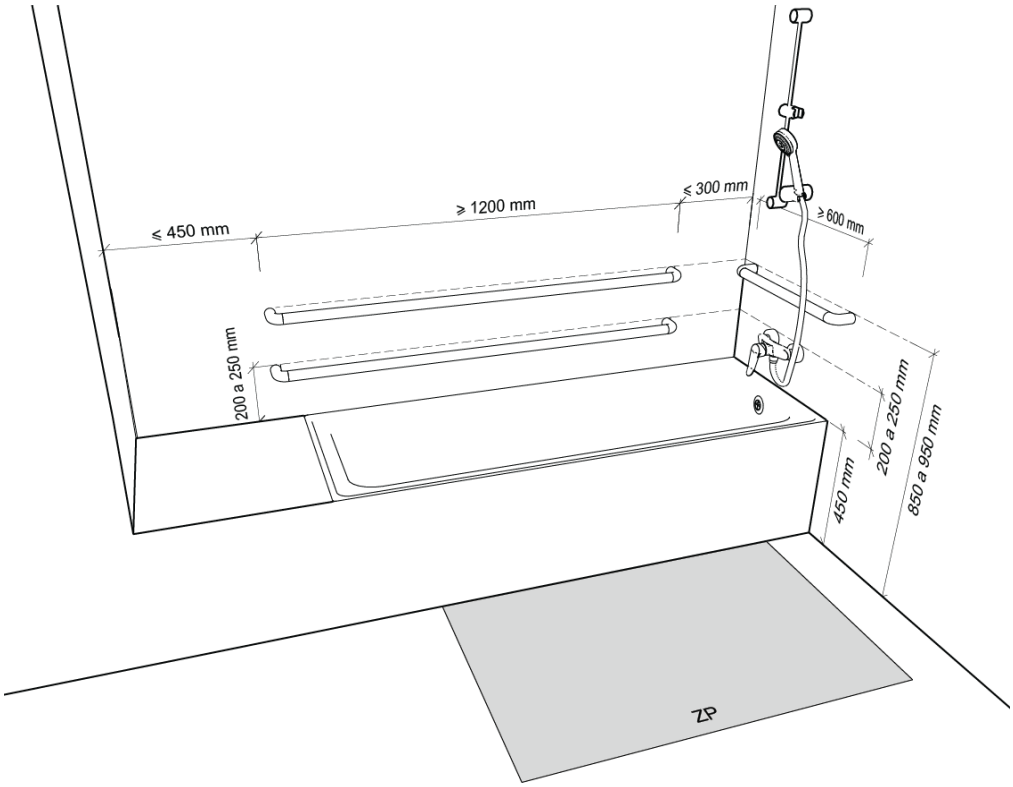

Figura 21 – Banheira com plataforma de nível no seu topo posterior

5.5.8 Se a IS possuir uma base de duche, esta deve cumprir os seguintes requisitos:

a) o bordo superior a uma altura do piso não superior a 0,15 m, admitindo-se uma tolerância de ± 0,01 m;

b) um assento amovível que possa ser bem fixado no seu interior, com encosto e braços, ou, em alternativa, um assento rebatível, fixo à parede;

c) barras de apoio e zona de permanência que cumpram os requisitos indicados na Figura 22 (ver Quadro 9).

NOTA: *O assento rebatível referido em b) pode ter a parede por encosto e pode não ter braços.*

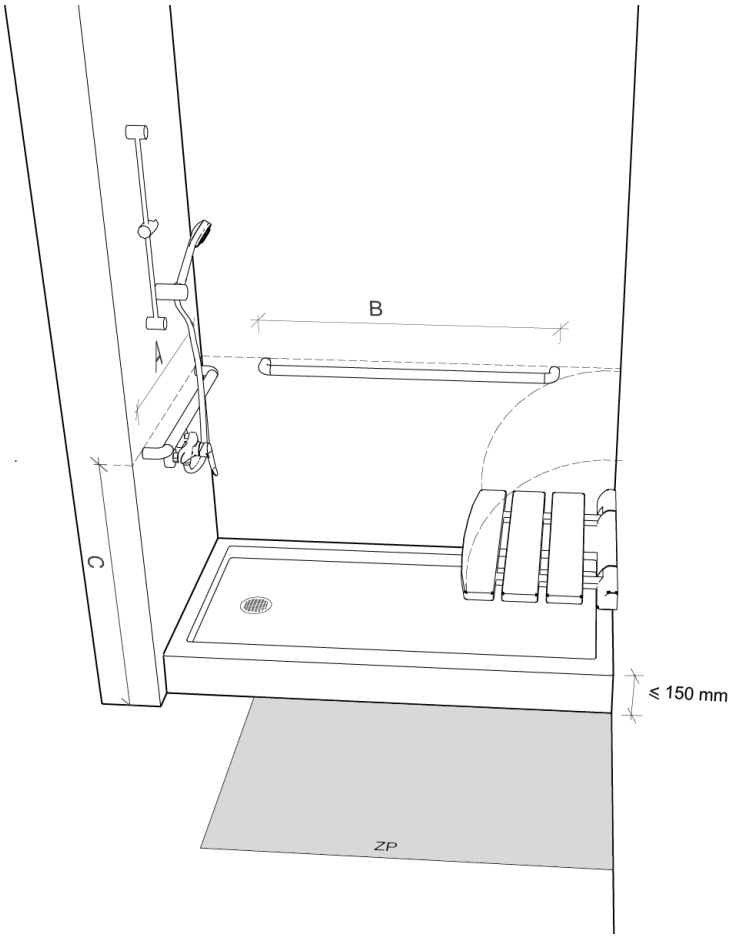

Figura 22 – Base de duche com ressalto

Quadro 9 – Legenda das dimensões indicada na Figura 22

A	≥ 0,70 m
B	≥ 0,70 m
C	0,70 m a 0,75 m
ZP	1,20 m × 0,75 m

5.5.9 Se a IS possuir um duche sem ressalto (*roll-in shower*), este deve cumprir os seguintes requisitos:

a) na transição entre a zona de duche e o pavimento adjacente, um ressalto zero ou com uma altura não superior a 0,02 m;

b) uma cadeira de banho, com braços rebatíveis e com encosto, ou, em alternativa, um assento rebatível, fixo à parede, a uma altura do piso ao seu bordo superior de 0,45 m;

c) barras de apoio e zona de permanência que cumpram os requisitos indicados na Figura 23 (ver Quadro 10).

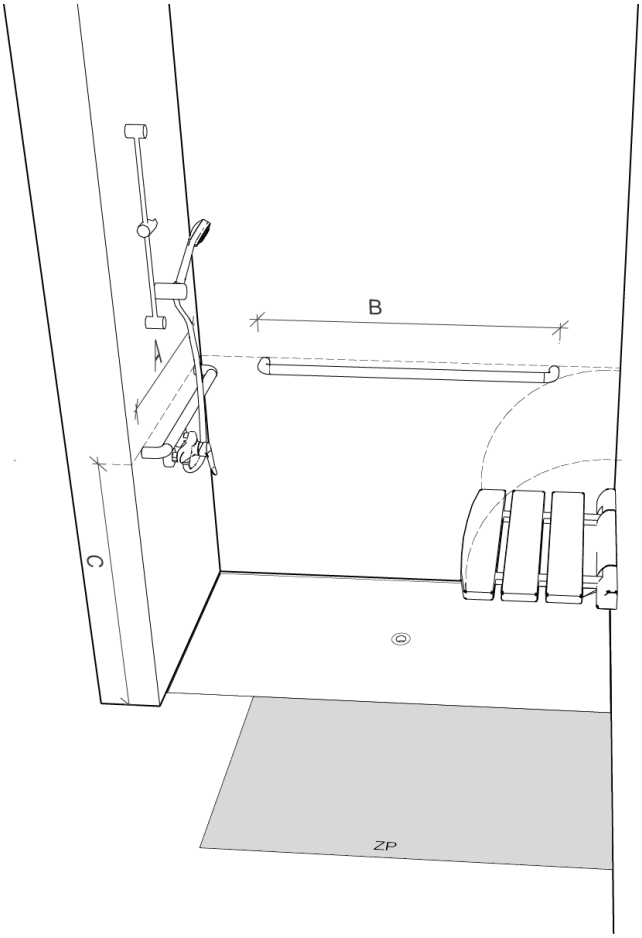

Figura 23 – Base de duche sem ressalto

Quadro 10 – Legenda das dimensões indicada na Figura 23

A	≥ 0,70 m
B	≥ 1,00 m
C	0,85 m a 0,95 m
ZP	1,20m × 0,75 m

5.5.10 As torneiras e controlos de escoamento da banheira ou do duche devem estar dentro do campo de alcance do cliente, determinado por referência à zona de permanência requerida para cada aparelho sanitário.

5.5.11 As toalhas de banho e os suportes ou dispensadores de produtos de higiene devem estar dentro do campo de alcance do cliente, determinado por referência à sua posição no interior da banheira ou do duche.

5.5.12 A IS deve possuir um equipamento de alarme. O acionamento do alarme deve informar uma central de segurança, e deve disparar um alerta luminoso (visível fora da IS) e sonoro (audível fora da IS).

5.5.13 O cliente deve poder acionar o alarme puxando ou empurrando cabos. Os cabos devem cumprir os seguintes requisitos (ver Figura 24):

a) percorrer todo o perímetro da IS, podendo ser excetuados os vãos de porta e os espaços livres sob lavatórios e bancadas;

b) estar a uma altura do piso compreendida entre 0,40 m e 0,60 m;

c) estar tensos e sensíveis;

d) possuir uma espessura não inferior a 0,003 m;

e) possuir uma cor contrastante;

f) ser fosforescentes.

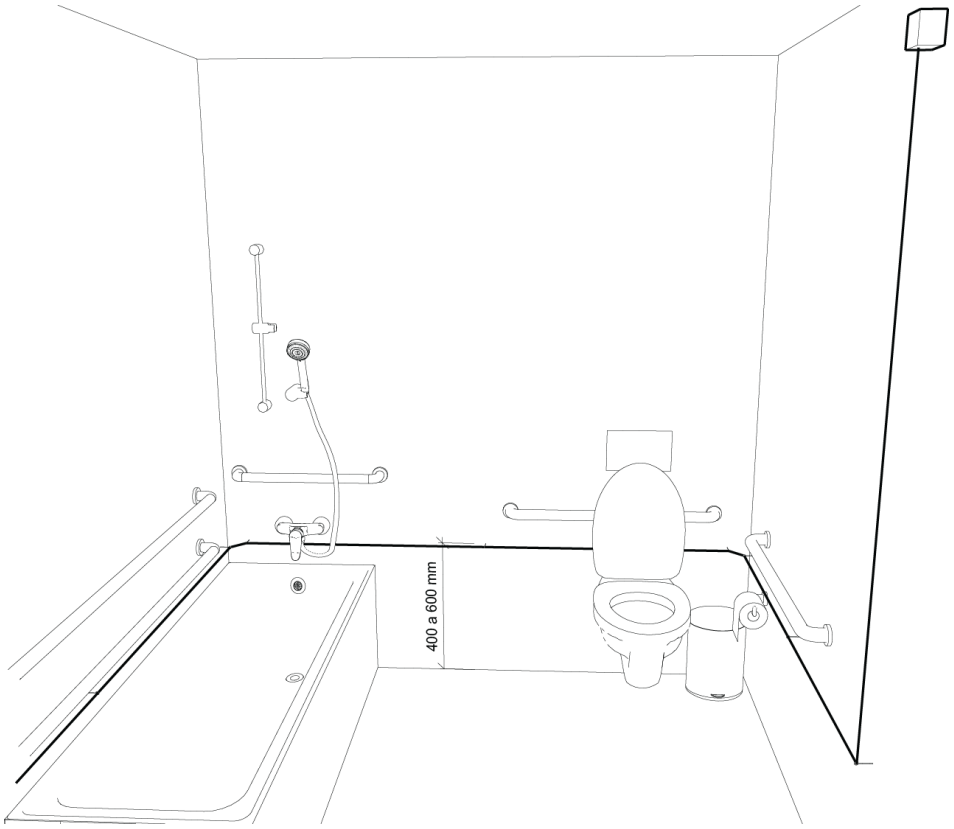

Figura 24 – Instalação do cabo de alarme no perímetro da IS

5.6 Cozinha (*kitchenette*)

5.6.1 A implantação da bancada deve:

a) deixar em pelo menos um dos lados da bancada, e a todo o seu comprimento, uma faixa com a largura livre definida em 2.1;

b) permitir a inscrição de pelo menos uma zona de rotação, ligada à faixa lateral livre junto à bancada, e à entrada na cozinha.

5.6.2 A bancada deve possuir pelo menos parte das suas prateleiras e das suas gavetas dentro do campo de alcance do cliente.

5.6.3 O fogão acessível deve possuir:

a) uma zona de permanência adjacente;

b) controlos colocados dentro campo de alcance do cliente, determinado por referência à zona de permanência do fogão.

5.7 Informação escrita

5.7.1 Na unidade de alojamento acessível deve ser disponibilizado ao cliente o mesmo volume de informação básica que é disponibilizado nas restantes unidades de alojamento, nomeadamente sobre:

a) preçário da unidade de alojamento;

b) instruções de evacuação em caso de emergência;

c) contactos telefónicos internos do estabelecimento hoteleiro;

d) serviços disponíveis no estabelecimento hoteleiro.

5.7.2 A informação referida em 5.7.1 deve ser disponibilizada em pelo menos dois dos seguintes formatos:

a) versão impressa, com caracteres (letras e algarismos) de maior dimensão e não serifados (p. ex., usar *"arial"* e evitar *"times"*);

b) versão em *braille*;

c) versão em suporte sonoro.

Bibliografia

Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto **–** *Proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde*

Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto – *Define as condições de acessibilidade a satisfazer no projeto e na construção de espaços públicos, equipamentos coletivos e edifícios públicos e habitacionais*

Decreto-Lei n.º 15/2014, de 23 de janeiro, estabelece o regime jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos.

Resolução da Assembleia da República n.º 56/2009, de 30 de julho – *Aprova a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada em Nova Iorque, em 30 de março de 2007*

Resolução da Assembleia da República n.º 57/2009, de 30 de julho – *Aprova o Protocolo Opcional à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotado em Nova Iorque, em 30 de março de 2007*

Resolução da Assembleia da República n.º 131/2012, de 19 de outubro – *Por um turismo atento às necessidades dos viajantes portadores de deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida*

Resolução da Assembleia da República n.º 132/2012, de 19 de outubro – *Recomenda ao Governo o desenvolvimento de uma estratégia integrada que promova o «Turismo acessível» ou «Turismo para todos» em Portugal*

Resolução do Conselho de Ministros n.º 24/2013, de 16 de abril – *Revisão do Plano Estratégico Nacional do Turismo para 2013-2015*

ISO 21542:2011 – *Building construction – Accessibility and usability of the built environment*

ISO/IEC:2001 Guide 71 – *Guidelines for standards developers to address the needs of older persons and persons with disabilities*

Turismo de Portugal, I.P. – *Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria*. Lisboa:2012

Instituto Nacional para Reabilitação, I.P. – *Turismo Acessível em Portugal: lei, oportunidades económicas, informação*. Lisboa:2011

CECD – *Relatório do Estudo Turismo Inclusivo: Competências de Atendimento de pessoas com Deficiência*. Mira Sintra:2011.

DEVILE, Eugénia Lima – *Necessidades de Informação Turística para Pessoas com Mobilidade Reduzida: o caso dos deficientes físicos.* Aveiro: Universidade de Aveiro, 2003

Organização Mundial de Turismo das Nações Unidas – *Turismo Acessível para Todos*, trad. Turismo de Portugal, I.P. Lisboa:2013

European Network for Accessible Tourism – *Rights of Tourists with Disabilities in the European Union Framework*. 2007