

EMENTAS ACESSÍVEIS PARA TODOS: INCLUSÃO SOCIAL E AUTONOMIA EM CONTEXTOS EDUCATIVOS NÃO FORMAIS

Henrique Gil, Age.Comm - Instituto Politécnico de Castelo Branco, hteixeiragil@ipcb.pt
Daniela Saraiva, FPCE - Universidade Coimbra, dsaraiva@fpce.uc.pt
Célia Sousa, ESECS/CRID/CICS.NOVA.IPLeia/Instituto Politécnico de Leiria, celia.sousa@ipleiria.pt

Resumo: Vários estudos comprovam que a acessibilidade carece ainda de um quadro de ação efetivo e eficaz que habilite o acesso a diversos serviços comuns do dia-a-dia para todas as pessoas. A acessibilidade à informação é, nos dias de hoje, um direito que não se vê contemplado como pleno e garantido para pessoas com Necessidades Específicas (NE). Perante este panorama procedeu-se à adaptação de ementas de restaurantes, através de um design inclusivo, em comunicação acessível e multiformato (braille, símbolos pictográficos para a comunicação, QR code com áudio e fotografias). Com o objetivo de validar este recurso enquanto instrumento de promoção da inclusão social e da autonomia de pessoas com NE, a presente investigação teve por base um estudo de casos múltiplos com o envolvimento de dois restaurantes, num contexto de educação não formal. As técnicas e instrumentos de recolha de dados foram a entrevista semiestruturada (n=1), notas de campo, *Focus Group* com proprietários e colaboradores do restaurante (n=4) e inquérito por questionário dirigido aos clientes (n=80) dos restaurantes. Recorrendo à análise de conteúdo e a uma análise estatística descritiva constatamos que todas as categorias de análise revelaram valores significativos e de interesse sobre as perceções das pessoas envolvidas no estudo. Os resultados obtidos numa pesquisa exploratória aferiram que 97% dos inquiridos consideram que serviços de turismo devem disponibilizar ementas acessíveis para garantir a acessibilidade e a participação de todos. Demonstrando assim, que a adaptação de ementas em comunicação acessível pode representar uma ferramenta de promoção da inclusão (98%) e autonomia (95%) de pessoas com NE. Apesar de ser um instrumento que carece de maior robustez por parte de investigações científicas, a implementação de ementas acessíveis em restaurantes, poderá habilitar uma participação plena e efetiva a todas as pessoas, independentemente das suas NE, outorgando-lhes a autonomia e independência que lhes conferem dignidade.

Palavras-chave: Comunicação Acessível; Design Inclusivo; Educação não formal; Ementas acessíveis multiformato; Inclusão

Abstract: Several studies prove that accessibility still lacks an effective and effective action framework that enables access to various common day-to-day services for all people. Accessibility to information is, nowadays, a right that is not seen as full and guaranteed for people with Specific Needs (SN). Given this panorama, restaurant menus were adapted, through an inclusive design, in accessible and multi-format communication (braille, pictographic symbols for communication, QR code with audio and photographs). With the aim of validating this resource as an instrument for promoting social inclusion and autonomy for people with NE, the present investigation was based on a multiple case study involving two restaurants, in a non-formal education context. The data collection techniques and instruments were semi-structured interviews (n=1), field notes, Focus Group with restaurant owners and employees (n=4) and questionnaire survey addressed to restaurant customers (n=80). Using content analysis and descriptive statistical analysis, we found that all

categories of analysis revealed significant values of interest regarding the perceptions of the people involved in the study. The results obtained in an exploratory survey showed that 97% of respondents consider that tourism services should provide accessible menus to guarantee accessibility and participation for all. Thus demonstrating that the adaptation of menus in accessible communication can represent a tool for promoting inclusion (98%) and autonomy (95%) of people with NE. Despite being an instrument that requires greater robustness on the part of scientific investigations, the implementation of accessible menus in restaurants can enable full and effective participation for all people, regardless of their NE, granting them the autonomy and independence that they confer dignity.

Keywords: Accessible communication; Inclusive design; Non-formal education; Multiformat accessible menus; Inclusion

INTRODUÇÃO

O Observatório da Deficiência e Direitos Humanos, em 2020, advoga que a área em que se registam mais queixas por discriminação em razão da deficiência, em Portugal, concerne à acessibilidade, com um valor de cerca de 44% (Pinto & Neca, 2020). Apesar de Portugal apresentar legislação aplicável às matérias de acessibilidade, esta apenas concerne às barreiras arquitetónicas e de acesso aos espaços físicos. O Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto advoga que a “a construção de um sistema global, coerente e ordenado em matéria de acessibilidades, suscetível de proporcionar às pessoas com mobilidade condicionada condições iguais às das restantes pessoas”.

Considera-se que o conceito de acessibilidade deve ser perspetivado de forma global e multifacetada, e no que respeita à acessibilidade na comunicação e na informação, deparamo-nos ainda com muitas barreiras no acesso a produtos e serviços comuns do nosso quotidiano. O quadro normativo-legal em Portugal não apresenta nenhuma legislação específica no que concerne à acessibilidade comunicacional para aplicar nos espaços de restauração, nomeadamente, nas ementas. Esta realidade representa uma das barreiras à consecução das Convenções dos Direitos das Crianças e das Pessoas com Deficiência, assim, a adaptação de ementas acessíveis tem o intuito de promover formas de atuação que possam contribuir para se garantirem os direitos plenos destas pessoas, no que diz respeito à sua autonomia e independência.

Neste sentido, o objeto de estudo da presente investigação consistiu na adaptação das ementas de dois restaurantes, respetivamente, o Restaurante Varanda da Estrela e o Restaurante Casa do Clube, em comunicação acessível. As ementas acessíveis em multiformato apresentam-se enquanto instrumento de inclusão social, uma vez que promovem quatro formas diferentes de comunicação e representação da informação: i) Braille; ii) Símbolos Pictográficos para Comunicação (SPC); iii) Áudio (através da criação de um código QR); iv) Fotografia dos pratos.

O presente estudo centra-se assim, na validação de ementas adaptadas em comunicação acessível multiformato através do procedimento técnico de estudo de casos múltiplos que incluiu dois restaurantes do concelho da Covilhã. O estudo foi de natureza qualitativa e pretende descrever se as ementas acessíveis têm impacto na

inclusão social e na autonomia das famílias com crianças/jovens e cidadãos com Necessidades Específicas (NE) no âmbito de uma comunicação acessível, num contexto de educação não formal.

As diferentes formas de comunicação e representação habilitam a inclusão de todas as pessoas com NE, uma vez que garante a acessibilidade dos serviços de restauração e habilita assim, oportunidades de autodeterminação e de participação na tomada de decisões pelas pessoas com NE.

DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA NUM TURISMO PARA TODOS

A Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (2006) constituiu um marco histórico na promoção, proteção e garantia do pleno e igual gozo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência, tal como o respeito pela sua dignidade. Com o objetivo de reconhecer a importância para as pessoas com deficiência da sua independência individual, implicando, assim, a liberdade de fazerem as suas próprias escolhas e ao mesmo tempo fomentar maiores índices de autonomia. A concretização deste reconhecimento é fundamental para uma participação ativa e igual na sociedade, nomeadamente no envolvimento nos processos de tomada de decisão, sobretudo nas situações que diretamente lhes dizem respeito de forma a poder exercer a sua cidadania.

A convenção apresenta uma conceptualização da deficiência em evolução, uma vez que esta resulta da “interação entre pessoas com incapacidades e barreiras comportamentais e ambientais que impedem a sua participação plena e efetiva na sociedade em condições de igualdade com as outras pessoas” (ONU, 2007, p. 1).

Ressaltamos a consciência das dificuldades das pessoas que apresentam NE, independentemente do seu grau de capacidade motora, sensorial, comunicativa, intelectual e/ou desenvolvimental, nomeadamente nas necessidades críticas no que concerne às dificuldades de acessibilidade ao ambiente físico, social, económico e cultural, à saúde e educação e à informação e comunicação (ONU, 2007).

Reconhecendo as dificuldades e barreiras que as pessoas com NE enfrentam no seu quotidiano, torna-se necessário reequacionar esforços e recursos, que habilitem o acesso a diversos serviços comuns do dia-a-dia para todas as pessoas, isto é, a sociedade tem de se adaptar à individualidade e à heterogeneidade. Desta forma, as respostas sociais e turísticas devem procurar adaptar-se a novos desafios, nomeadamente quando se trata de públicos específicos.

No âmbito do turismo acessível, Gouveia, Mendes e Simões (2010) advogam que a acessibilidade resulta da capacidade do meio (espaços, edifícios e/ou serviços) proporcionar a todos a oportunidade de uso, de uma forma direta, imediata e mais autónoma possível. Os autores referem ainda que o meio deve adaptar-se às necessidades das pessoas, pois o inverso, não coaduna com uma visão de qualidade e de satisfação dos clientes.

No entanto, não podemos dissociar acessibilidade e autonomia. Desta forma, os serviços turísticos devem procurar garantir ao utilizador as condições adequadas para que este possa realizar qualquer tarefa e atividade autonomamente (Gouveia, Mendes, & Simões, 2010). No presente contexto, a participação na sociedade e a autonomia das pessoas com NE são, nos dias de hoje, direitos que ainda não se veem contemplados como plenos e garantidos. Perante este panorama, urge a necessidade de fomentar o reconhecimento da importância de uma sociedade capaz de disponibilizar serviços com uma resposta efetiva e eficaz a todas as pessoas e, em particular, os serviços turísticos, no âmbito de ementas acessíveis para todos.

DESIGN INCLUSIVO E COMUNICAÇÃO ACESSÍVEL MULTIFORMATO

A ementas acessíveis surgem com uma inspiração multissensorial com um Desenho Universal, que visa a acessibilidade comunicacional de serviços e produtos comuns da sociedade a todos e para todos. Mineiro (2017, p. 11) afirma que o Design Universal é um “instrumento privilegiado para a concretização da acessibilidade e, por extensão, de promoção da inclusão social”. No entanto, de acordo com Buhalis e Michopoulou (2011) aplicar o design universal não garante uma acessibilidade total. Os autores advogam que se devem usar os princípios desta filosofia, mas importa perceber também os requisitos das pessoas com NE e criar um design que conjugue estes dois caminhos. Surge assim o conceito de Design Inclusivo. Goltsman, citado por Holmes (2018), afirma que o design inclusivo permite projetar uma diversidade de formas de participação para que todos tenham um sentimento de pertença.

Neste sentido, a adaptação de ementas ambiciona remover barreiras na comunicação, o que conseqüentemente elimina barreiras na participação. Os Sistemas Aumentativos e Alternativos da Comunicação (SAAC) dizem respeito a um conjunto de técnicas, estratégias, ajudas, que facilitam a comunicação de pessoas com NE (Ferreira, Ponte & Azevedo, 1999). Mineiro (2017) alega que uma comunicação multissensorial e multimodal permite respeitar o ser humano de forma global, oferecendo-lhe múltiplas oportunidades de aprendizagem. Neste âmbito, Sousa (2011) também advoga que todas as áreas do desenvolvimento estão relacionadas com o ato de comunicar, uma vez que exige uma combinação de competências cognitivas, sensoriais, sociais e motoras. As pessoas com NE quando sujeitas a serviços e produtos comuns da sociedade que não garantem a acessibilidade comunicacional, limitam as suas possibilidades de desenvolvimento, o que justifica a preponderância de ações e estratégias como as ementas acessíveis.

Neste sentido compreendemos a importância de uma educação não formal, nomeadamente, na opinião de Gohn (2006), a educação não formal encontra-se relacionada com os processos de partilha de experiências e acontece, principalmente, nos espaços e ações coletivas quotidianas. Assim, a educação não formal acontece em ambientes de ação construídos coletivamente e com a participação voluntária dos envolvidos (Bruno, 2014). Hortas e Campos (2014) afirmam ainda que o processo de aprendizagem não formal, resulta da prática da cidadania como a oportunidade de cada

sujeito exercer direitos e deveres, e de desenvolver a sua capacidade de influência. Revelando assim, a necessidade de garantir o exercício de direitos e deveres às pessoas com NE. Assim, quando falamos de uma sociedade inclusiva objetivamos uma cidadania que engloba todas as pessoas, independentemente das suas condições físicas, intelectuais, sociais ou culturais. Uma sociedade inclusiva é um espaço que promove interação, partilha e colaboração de todos os seus intervenientes. É um espaço que promove competências de cidadania, seja pelo respeito das diferenças, seja pela cooperação que reivindica.

METODOLOGIA

A metodologia utilizada foi o estudo de casos múltiplos, com a com o envolvimento de dois restaurantes, tratando-se de um estudo descritivo e exploratório, numa abordagem qualitativa. No que concerne aos procedimentos de recolha de dados, foi realizada uma entrevista semiestruturada dirigida à técnica especialista da APPACDM, foram registadas notas de campo durante a observação da interação dos jovens utentes da APPACDM com as ementas adaptadas, foram realizados dois *Focus Group* com os proprietários e colaboradores dos restaurantes e, por fim, foi aplicado um inquérito por questionário aos clientes dos restaurantes, com quatro respostas fechadas através de uma escala de likert com cinco opções e uma resposta aberta. Todos os instrumentos aplicados procuraram descrever as perceções dos participantes sobre as seguintes categorias definidas à priori: i) adequação da adaptação das ementas acessíveis às necessidades de pessoas com NE; ii) adaptação das ementas em comunicação acessível para a promoção da inclusão social de pessoas com NE; iii) adaptação das ementas em comunicação acessível para a promoção autonomia de pessoas com NE; iv) disponibilização de ementas acessíveis nos serviços de turismo para a acessibilidade e participação das diferentes representações da diversidade humana; v) potencialidades, limitações e sugestões de melhoria da adaptação das ementas acessíveis multiformato (resposta aberta).

Por sua vez, as técnicas de tratamento de dados envolveram a análise de conteúdo e foi feita ainda uma análise estatística dos resultados. De notar que, não se pretendeu uma análise estatística exaustiva sobre os resultados obtidos, optando-se por uma estatística descritiva para complementar alguns dados e reflexões, dado que a investigação foi de carácter qualitativo. Mais se informa, que para validar este instrumento contamos com quatro grupos diferentes de participantes: jovens utentes da APPACDM (n=25), equipa técnica da APPACDM (n=1), proprietários e colaboradores dos restaurantes (n=4) e clientes dos restaurantes envolvidos (n=80).

Em suma, estabeleceu-se como objetivo que o processo de investigação análise a validade do recurso à adaptação de ementas de restaurantes em comunicação acessível enquanto instrumento de promoção da inclusão social e da autonomia de pessoas com NE.

ADAPTAÇÃO DE EMENTAS ACESSÍVEIS MULTIFORMATO

O objeto de estudo da presente investigação consistiu na adaptação das ementas de dois restaurantes em comunicação acessível, e posteriormente, objetiva-se a sua validação. As ementas acessíveis apresentam-se enquanto instrumento de inclusão social, uma vez que usam quatro formas diferentes de comunicação e representação da informação: i) Braille; ii) Símbolos Pictográficos para Comunicação (SPC); iii) Áudio (através da criação de um código QR); iv) Fotografias dos pratos.

Apresenta-se de seguida, exemplos da adaptação das ementas em comunicação acessível nos dois restaurantes envolvidos na presente investigação (Figura 1).

Figura 1

Exemplos de adaptação da ementa em comunicação acessível dos restaurantes envolvidos.



A adaptação das ementas em comunicação acessível multiformato foi possível através de colaboração com o Centro de Recursos para a Inclusão Digital (CRID) do Instituto Politécnico de Leiria.

RESULTADOS E TRATAMENTO DE DADOS

Tendo em consideração a entrevista semiestruturada e as notas de campo recolhidas na APPACDM, conjugadas com as respostas obtidas no *Focus Group* com os

proprietários e colaboradores dos restaurantes e com os inquiridos por questionário dos clientes possuímos agora informação suficiente para confrontar os dados recolhidos.

Refletindo sobre os resultados obtidos através das técnicas de inquérito por questionário, podemos afirmar que no que concerne à adequação da resposta às necessidades de pessoas com NE, 96% (n=77) dos inquiridos considera que adaptação das ementas acessíveis sustentam uma adequação às necessidades de pessoas com NE. Desta percentagem, 79% (n=63) respondeu “Plenamente adequado” enquanto 17% respondeu “Adequado” (n=14). Relativamente à perspectiva dos inquiridos sobre as ementas acessíveis enquanto ferramenta de promoção da inclusão social de pessoas com NE, 98% (n=78) dos participantes considera que adaptação das ementas acessíveis promove a inclusão social de pessoas com NE. Sendo que 73% dos inquiridos (n=58) responderam que “Concordam plenamente” e outros 25% (n=20) respondeu que “Concorda”. Por sua vez, quando questionados sobre a importância das ementas acessíveis na autonomia de cidadãos com NE, 67% (n=54) dos inquiridos “Concordam plenamente” que a adaptação das ementas dos restaurantes promove a autonomia de pessoas com NE, enquanto 28% (n=22) “Concorda”. Estes valores mostram que uma percentagem total de 95% (n=76) dos inquiridos considera que adaptação das ementas acessíveis promove a autonomia de pessoas com NE. Por fim, quando questionados sobre o impacto da disponibilização de ementas acessíveis nos serviços de turismo para a promoção da acessibilidade e participação das diferentes representações da diversidade humana, 97% (n=78) dos 80 inquiridos considera pertinente. Destas respostas, 82% (n=66) “Concorda plenamente” e 15% (n=2) “Concorda”. No que concerne aos dados da resposta aberta observamos que apesar de não existir uma apreciação global da adaptação das ementas em comunicação acessível multiformato, observamos uma generalização da valorização dos diversos elementos (Braille, código QR e fotografias). Contudo, obtivemos várias apreciações no que concerne à pertinência, importância e à necessidade de disponibilização destes recursos nos serviços turísticos nacionais.

Não obstante, e confrontando estes dados com os dados recolhidos na entrevista à técnica especialista da APPACDM, podemos aferir que foi considerada uma adaptação em comunicação acessível multiformato bem conseguida. Em particular, quando questionada sobre as potencialidades deste recurso a técnica valorizou a forma intuitiva como os jovens integrados na APPACDM fizeram a leitura das ementas através da comunicação em SPC, o que consequentemente, habilita a sua autonomia e independência enquanto clientes destes serviços turísticos. Compreendemos também que a valorização do sistema de comunicação em SPC se deve às características dos jovens utentes da APPACDM, uma vez que, na sua maioria, apresenta DID. Não obstante, na interação do grupo de jovens integrados na APPACDM, foi ainda possível aferir que para a utilização do recurso de áudio disponível através de código QR, implica que a pessoa possua um tablet ou um smartphone próprio para aceder a este recurso. Perante esta interação foi possível também compreender a necessidade de correção de alguns símbolos SPC, de forma a evitar a confusão entre alguns ingredientes e garantir uma correta e rigorosa leitura deste sistema de escrita.

Por sua vez, através da realização do *Focus Group* com os proprietários e colaboradores dos dois restaurantes pudemos analisar a sua percepção sobre o instrumento. No que concerne à apreciação da pertinência da disponibilização deste recurso no restaurante, foi manifesta a sua valorização e a intenção de integrar este recurso no futuro destes restaurantes. A sua pertinência foi corroborada pelo caso de uma cliente cega do restaurante Varanda da Estrela, tendo sido salientada a pertinência do sistema de escrita em Braille. Não obstante, o estudo não contou com uma amostra por conveniência, contanto como amostra os clientes dos restaurantes que frequentam o restaurante no dia em que foi aplicado o inquérito. Foi também valorizado o aspeto gráfico das ementas através e a potencialidade de sensibilização da sociedade para as questões atinentes às NE. No que concerne às propostas de melhoria, era esperado que a realização dos *Focus Group* trouxesse mais sugestões de melhorias para que a adaptação das ementas em comunicação acessível multiformato consistisse numa resposta completa a ainda mais inclusiva. No que concerne ao apuramento de alguns dados obtidos através dos inquéritos aos clientes, pudemos compreender que as respostas sequenciais dos inquéritos que apontaram como limitação a baixa luminosidade das fotografias, resultou do efeito de grupo. No entanto, não nos foi possível compreender com maior rigor os dados negativos obtidos, ainda que marginais, às respostas fechadas nos inquéritos aplicados no restaurante Varanda da Estrela.

DISCUSSÃO E CONCLUSÕES

Gouveia, Mendes, & Simões (2010) referem que a acessibilidade resulta da capacidade do meio (espaços, edifícios e/ou serviços) proporcionar a todos a oportunidade de uso, de uma forma direta, imediata e mais autónoma possível. Referindo ainda, que o meio deve adaptar-se às necessidades das pessoas, pois o inverso, não coaduna com uma visão de qualidade e de satisfação dos clientes. Face todas as barreiras que as pessoas com NE enfrentam devido à falta de acessibilidade de diversos serviços públicos e privados, consideramos que urge a necessidade de uma mudança do paradigma para não continuarmos a ser autores de várias condicionantes do seu quotidiano. A adaptação de ementas acessíveis multiformato visa assim, colmatar algumas barreiras.

No que concerne aos resultados, de uma forma geral, todas as pessoas envolvidas nesta investigação manifestam a percepção da pertinência e da importância da disponibilização de ementas adaptadas em comunicação acessível nos serviços turísticos. De notar que, é considerada por alguns inquiridos a utilidade deste recurso para todas as pessoas e não, exclusivamente, para cidadãos com NE. O que nos incita à reflexão sobre como uma resposta a necessidades específicas de um grupo-alvo pode, per se, constituir-se numa resposta mais adequada para toda a sociedade. O que corrobora a perspetiva de Sasaki (1999) e de Booth e Ainscow (2002) sobre o processo de inclusão, uma vez que este resulta de um conjunto de processos intermináveis, de uma procura de adaptação da sociedade, que a habilite dar resposta, com sucesso, a todos e para todos. Na perspetiva destes autores, uma sociedade inclusiva está sempre em movimento e é um processo que contribui para a construção de um novo tipo de

sociedade através de transformações constantes nos ambientes físicos, mas também nas mentalidades de todas as pessoas.

Não obstante, foi possível perceber que existe ainda a perspectiva que a adaptação de ementas em comunicação acessível multiformato consiste num recurso dirigido apenas a pessoas com NE. O que revela a pertinência da sensibilização sobre esta temática uma vez que esta ferramenta pode consistir numa resposta a outros grupos de pessoas como é o caso de pessoas com baixa literacia, turistas estrangeiros que não dominam a língua ou até à população sénior, que devido ao aumento da idade assiste também ao aumento de dificuldades sensoriais e/ou motoras.

Posto isto, e considerando a perspectiva de Holmes (2018), acreditamos que a utilização de um design inclusivo permitiu projetar uma diversidade de formas de participação para que todos tenham um sentimento de pertença quando visitam estes estabelecimentos turísticos. Nomeadamente, e de acordo com Mineiro (2017), acredita-se que a adaptação das ementas em comunicação acessível multiformato consistiu no resultado de ações que permitiram converter um meio mais acessível, habilitando a participação de todos. Isto porque, segundo Sousa (2011), todas as áreas do desenvolvimento estão relacionadas com o ato de comunicar, assim, a garantia de uma comunicação acessível promove o desenvolvimento pessoal de pessoas com NE, mas também da própria sociedade através da inclusão das diferentes representações na diversidade humana.

Em suma, pretendeu-se com a presente investigação validar formas de adaptação de ementas em comunicação acessível multiformato enquanto instrumentos de promoção de inclusão social e de autonomia para pessoas com NE. Podemos afirmar que ao longo do processo de investigação foi-nos possível confirmar esta premissa.

Não obstante, sendo este um estudo-piloto, esta ferramenta carece de validação de um estudo multicêntrico ou amplificado. Como pista para futuras investigações acreditamos que teria valor a realização de um estudo comparativo da disponibilização de ementas acessíveis em serviços turísticos confrontando com outras formas de integração de comunicação acessível nos serviços, a integração de uma amostra por conveniência e a realização de um estudo longitudinal que permitisse avaliar com maior rigor o impacto desta ferramenta.

REFERÊNCIAS

- Bruno, A. (2014). Educação formal, não formal e informal: da trilogia aos cruzamentos, dos hibridismos a outros contributos. *Medi@ções*, 2(2), 10-25.
- Ferreira, M. C., Ponte, M. M., e Azevedo, L. M. (1999). *Inovação Curricular na Implementação de meios Alternativos de Comunicação em Crianças com Deficiência Neuromotora Grave*. Secretariado Nacional da Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência.

- Gohn, M. G. (2006). Educação não formal, participação da sociedade civil e estruturas colegiadas nas escolas. *Ensaio: avaliação das políticas públicas de educação*, 14(50), 27-38.
- Gouveia, P., Mendes, D., & Simões, J. (2010). *Turismo Acessível em Portugal. Lei, Oportunidades económicas, informação*. Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.
- Holmes, K. (2018). *Mismatch: How Inclusion Shapes Design*. MIT Press.
- Hortas, M. J., e Campos, J. (2014). Educação formal e não formal: entre a formação e a intervenção. *Interacções*, 10(29), 1-7.
- Mineiro, C. (Coord.) (2017). *Guia de Boas Práticas de Acessibilidade: Comunicação em Monumentos, Palácios e Museus*. Turismo de Portugal, I. P.
- Organização das Nações Unidas (2007). *A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência*. Ministério Público Portugal.
<https://www.ministeriopublico.pt/instrumento/convencao-sobre-os-direitos-das-pessoas-com-deficiencia>
- Pinto, C. P., e Neca, P. (2020) *Pessoas Com Deficiência Em Portugal: Indicadores De Direitos Humanos 2020*. Observatório da Deficiência e Direitos Humanos do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa.
<http://oddh.iscsp.ulisboa.pt/index.php/pt/2013-04-24-18-50-23/publicacoes-dos-investigadores-oddh/item/483-relatorio-oddh-2020>
- Sousa, C. (2011). A Comunicação Aumentativa e as Tecnologias de Apoio. In Ministério da Educação e Ciência (Ed.), *A Acessibilidade de Recursos Educativos Digitais* (pp. 51-63). Ministério da Educação e Ciência.
- Booth, T. e Ainscow, M. (2002). *Índice para a Inclusão*. Versão portuguesa produzida pela Cidadãos do Mundo com autorização escrita da CSIE. Tradução: Ana Benard da Costa e José Vaz Pinto
- Sasaki, R. (1999). *Inclusão: construindo uma sociedade para todos*. WVA.
- Buhalis, D., & Michopoulou, E. (2011). Information-enabled tourism destination marketing: addressing the accessibility market. *Current issues in Tourism*, 14(2), 145-168.