

eduser

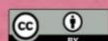
Ementas Acessíveis Multiformato: Uma ferramenta para a inclusão social e a autonomia de todos

Multiformat Accessible Menus: A tool for social inclusion and autonomy for all

Menús Accesibles Multiformat: una herramienta para la inclusión social y la autonomía de todos

HENRIQUE TEIXEIRA GIL, DANIELA SILVA SARAIVA, CÉLIA AGUIAR DE SOUSA

ISSN 1645-4774 | e-ISSN 2183-038X
<https://www.eduser.ipb.pt>



Ementas Acessíveis Multiformato: Uma ferramenta para a inclusão social e a autonomia de todos

Multiformat Accessible Menus: A tool for social inclusion and autonomy for all

Menús Accesibles Multiformat: una herramienta para la inclusión social y la autonomía de todos

HENRIQUE TEIXEIRA GIL¹, DANIELA SILVA SARAIVA², CÉLIA AGUIAR DE SOUSA³

¹ Age.Comm-Instituto Politécnico de Castelo Branco; Castelo Branco; Portugal; <https://orcid.org/0000-0001-9280-8872>; hteixeiragil@ipcb.pt

² Escola Superior de Educação-Instituto Politécnico de Castelo Branco; Castelo Branco; Portugal; <https://orcid.org/0009-0001-9063-5215>; danielafilipassaraiva@gmail.com

³ Escola Superior de Educação e de Ciências Sociais-Instituto Politécnico de Leiria; Leiria; Portugal; <https://orcid.org/0000-0002-5113-9323>; celia.sousa@ipleiria.pt

RESUMO: Diversos estudos comprovam que a acessibilidade à informação ainda não é considerada um direito pleno e garantido nos dias de hoje para pessoas com Necessidades Específicas (NE). De forma a responder a esta necessidade 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 utilizadas 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. Com recurso à análise de conteúdo e a uma análise estatística descritiva constata-se que todas as categorias de análise revelaram valores significativos e de interesse sobre as perceções das pessoas envolvidas no estudo. Os resultados obtidos nesta pesquisa exploratória aferiram que 97% dos inquiridos consideram que os serviços de turismo devem disponibilizar ementas acessíveis para garantir a acessibilidade e a participação de todos. Os dados revelam ainda que a adaptação de ementas em comunicação acessível pode representar uma ferramenta de promoção da inclusão (98%) e autonomia (95%) de pessoas com NE. O instrumento ainda carece de mais investigação; contudo, o estudo indica que poderá possibilitar uma participação plena e efetiva a todas as pessoas, outorgando-lhes a autonomia e independência que lhes conferem dignidade.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação acessível; Design inclusivo; Educação não formal; Inclusão; Ementas acessíveis multiformato.

ABSTRACT: Several studies have shown that accessibility to information is not yet considered a full and guaranteed right for people with Specific Needs. To respond to this need, restaurant menus were adapted using inclusive design, accessible communication, and multiformat (braille, pictographic symbols for communication, QR code with audio and photographs). To validate this resource as a tool for promoting social inclusion and autonomy for people with Specific Needs, this research was based on a multiple case study involving two restaurants in a non-formal education context. The data collection techniques and instruments used were semi-structured interviews (n=1), field notes, *focus groups* with restaurant owners and employees (n=4), and questionnaire for restaurant customers (n=80). Using content analysis and a descriptive statistical analysis, we found that all the categories of analysis revealed significant and interesting values regarding the perceptions of the people involved in the study. The results obtained in this exploratory survey showed that 97% of respondents believe that tourism services should provide accessible menus to ensure accessibility and participation for all. The data also shows that adapting menus in accessible communication can be a tool to promote inclusion (98%) and autonomy (95%) for people with Specific Needs. Despite being an instrument that needs further scientific research, implementing accessible menus in restaurants could enable full and effective participation for all people, regardless of their Specific Needs, granting them the autonomy and independence that give them dignity.

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

RESUMEN: Diversos estudios han demostrado que la accesibilidad a la información aún no se considera un derecho pleno y garantizado para las personas con Necesidades Específicas (NE). Para dar respuesta a esta necesidad, se adaptaron los menús de los restaurantes utilizando un diseño inclusivo, comunicación accesible y multiformato (braille, símbolos pictográficos para la comunicación, código QR con audio y fotografías). Con el objetivo de validar este recurso como herramienta para promover la inclusión social y la autonomía de las personas con NE, esta investigación se basó en un estudio de caso múltiple que involucró a dos restaurantes en un contexto de educación no formal. Las técnicas e instrumentos de recogida de datos utilizados fueron entrevistas semiestructuradas (n=1), notas de campo, grupos focales con propietarios y empleados de los restaurantes (n=4) y cuestionarios para los clientes de los restaurantes (n=80). Utilizando el análisis de contenido y un análisis estadístico descriptivo, comprueba-se que todas las categorías de análisis revelaban valores significativos e interesantes sobre las percepciones de las personas implicadas en el estudio. Los resultados obtenidos en una encuesta exploratoria mostraron que el 97% de los encuestados cree que los servicios turísticos deberían ofrecer menús accesibles para garantizar la accesibilidad y la participación de todos. Los datos también muestran que la adaptación de los menús en comunicación accesible puede ser una herramienta para promover la inclusión (98%) y la autonomía (95%) de las personas con NE. La herramienta aún necesita más investigación, pero el estudio indica que podría permitir la participación plena y efectiva de todas las personas, otorgándoles la autonomía e independencia que les dan dignidad.

PALABRAS CLAVE: Comunicación accesible; Diseño inclusivo; Educación no formal; Inclusión; Menús accesibles multiformato.

1. Introdução

O Observatório da Deficiência e Direitos Humanos registou, em 2020, cerca de 44% de queixas por discriminação em razão da deficiência, sendo esta a área que apresentava mais queixas em Portugal (Pinto & Neca, 2020). Apesar de Portugal apresentar legislação aplicável às matérias de acessibilidade, esta refere-se apenas a barreiras arquitetónicas e de acesso aos espaços físicos. Em particular, o Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto, advoga que “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” (p.2). Não obstante, importa notar que o conceito de acessibilidade deve ser perspetivado de forma global e multifacetada e, em particular, no que respeita à acessibilidade na comunicação e na informação, existem ainda 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 (2006), 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 consiste na adaptação das ementas de dois restaurantes (Restaurante Varanda da Estrela e Restaurante Casa do Clube no concelho da Covilhã) em comunicação acessível. As ementas acessíveis em multiformato apresentam-se como instrumento de inclusão social, uma vez que usam quatro formas diferentes de comunicação e representação da informação: (1) Braille; (2) Símbolos Pictográficos para Comunicação (SPC); (3) Áudio (através da criação de um código QR); (4) fotografia dos pratos.

O presente estudo centra-se, igualmente, na validação de ementas adaptadas em comunicação acessível multiformato através do procedimento técnico de estudo de casos múltiplos que incluirá os dois restaurantes mencionados. O estudo é de natureza qualitativa e pretende descrever se as ementas acessíveis têm impacto na inclusão social e na autonomia das pessoas com Necessidades Específicas (NE) no âmbito do

acesso a serviços turísticos, em particular na restauração. As diferentes formas de comunicação e representação facilitam/potenciam a inclusão de todas as pessoas com NE, uma vez que garantem a acessibilidade dos serviços de restauração e criam, assim, oportunidades de autodeterminação e de participação na tomada de decisões pelas pessoas com NE através da disponibilização de ementas em comunicação acessível multiformato.

2. Turismo para todos: A garantia dos plenos Direitos da Pessoa com Deficiência

A Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (2007) constituiu um marco histórico na promoção, proteção e garantia do pleno e igualitário gozo dos direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência, tal como o respeito pela sua dignidade. Este foi um marco fundamental para o reconhecimento da independência individual das pessoas com deficiência, o que implica a liberdade de fazerem as suas próprias escolhas e, ao mesmo tempo, fomentar maiores índices de autonomia no seu quotidiano. 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 implicam o exercício da 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). Ressalta-se 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 permitam 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 et al. (2010) advogam que a acessibilidade resulta da capacidade de o 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 se coaduna com uma visão de qualidade e de satisfação dos clientes. No entanto, não podemos dissociar acessibilidade e autonomia. Desta forma, os serviços turísticos, e neste caso a restauração, devem procurar garantir ao utilizador as condições adequadas para que este possa realizar qualquer tarefa e atividade autonomamente.

Inicialmente a noção de turismo inclusivo foi formulada de modo a assegurar experiências turísticas a pessoas com deficiência ou incapacidade física, sensorial ou cognitiva (Gouveia et al., 2010). No entanto, no final da década de 80 do século passado, especificamente em 1989, no Reino Unido, surgiu como consequência de um congresso o relatório “Turismo para Todos”, onde constavam recomendações para a indústria do Turismo adotar medidas que tivessem em conta as necessidades de todas as pessoas, especialmente dos grupos que se confrontavam com situações de desvantagem (SNRIPD, 2007). Estas medidas foram progressivamente aceites nos países ocidentais. Em 2006 surgiu a *European Network for Accessible Tourism*, uma rede europeia com o propósito de tornar os destinos, produtos e serviços turísticos da Europa acessíveis a todos os viajantes, além de fomentar a acessibilidade turística de âmbito global (ENAT, 2018).

Em Portugal, o turismo acessível é recente, sendo que apenas com a Estratégia Nacional para o Turismo (PENT, revisão de 2013-2015) se estabeleceu um plano de ação para tornar Portugal um destino acessível a todos. Este plano de ação estabeleceu diretivas estratégicas, de forma a promover a criação de condições de acolhimento de turistas com NE nos serviços turísticos, incluindo alojamento, entretenimento, restauração, entre outros. (Ambrose et al., 2017). Assim, foi instituída uma visão nacional através do programa “All for All”, foram estabelecidas leis e normas nacionais (Norma Portuguesa NP 4523/2014 Turismo Acessível em Estabelecimentos Hoteleiros), houve um investimento na investigação, educação e formação e, foram ainda promovidas estruturas organizacionais e redes locais para a disseminação do turismo acessível (Ambrose et al., 2017).

Perante o reconhecimento da pertinência e da evolução do turismo acessível nacional e internacionalmente, importa apresentar uma breve recolha de estratégias e boas práticas que têm sido desenvolvidas em Portugal. Para além das estratégias institucionais, como é o caso do programa “All for All”, que visa mobilizar a indústria do turismo para, numa atuação concertada, tornar Portugal um destino turístico para todos, existem outras estratégias que devemos reconhecer (Turismo de Portugal, 2023). A título de exemplo, refere-se a Accessible Portugal, que tem promovido esforços e ações pela acessibilidade turística. Esta entidade disponibiliza serviços de consultoria técnica em Acessibilidade, de formação e sensibilização para o setor do Turismo em Acessibilidade e Atendimento Inclusivo, bem como serviços de informação multiformato. Desenvolveu ainda um “Pack Ensino” que integra um jogo de tabuleiro, uma aplicação digital (APP), manuais para professores, diversos materiais de apoio (como por exemplo o alfabeto braille e o alfabeto da Língua Gestual Portuguesa) e um módulo de sensibilização para professores. A Accessible Portugal é ainda responsável pelo desenvolvimento da aplicação “itTUR” que disponibiliza informações sobre as condições de acessibilidade de diversos itinerários para pessoas com mobilidade condicionada (motora e visual) e da plataforma “TUR4all” que divulga informação sobre a Oferta Turística acessível em Portugal. É de referir ainda o projeto BRENDAIT (*Building a Regional Network for the Development of Accessible and Inclusive Tourism*) que consiste na conceção e aplicação de uma metodologia piloto de dinamização da transformação de um território (litoral oeste) num destino turístico acessível e inclusivo, este projeto consistiu na criação de uma parceria regional que envolveu diversos agentes com o objetivo comum de estruturar um modelo de intervenção capaz de superar os principais obstáculos ao desenvolvimento do turismo acessível e inclusivo (Perfil, 2023).

No âmbito da animação turística, a “Hands to discover” disponibiliza serviços de intérpretes profissionais no âmbito da tradução e da interpretação de Língua Gestual Portuguesa e de Sinais Internacionais em serviços turísticos. Devido à evolução do turismo acessível, têm também surgido alguns serviços que visam dar resposta a esta procura, como é o caso da “Tourism for all”, uma agência de viagens vocacionada para um atendimento personalizado de acordo com as NE de cada pessoa, e da “Wide Travel & Events”, uma agência promotora de viagens corporativas, de lazer e de realização e gestão de eventos, também vocacionada para o turismo acessível.

Por sua vez, no que concerne especificamente à acessibilidade na comunicação e informação, têm sido preconizadas pelo Centro de Recursos para a Inclusão Digital (CRID) várias estratégias para garantir o acesso à informação a todas as pessoas. Neste âmbito, têm sido produzidos guiões multiformato para vários serviços públicos, museus e eventos (CRID, 2023). Alguns destes guiões multiformato promovem a acessibilidade da informação do património imaterial, como é o caso do Castelo de Leiria, Castelo de Pombal, Castelo de Porto de Mós, Catedral de Leiria, Grutas da Moeda, m|i|m|o – Museu da Imagem e Movimento, Mosteiro da Batalha, Museu da Arte Popular Portuguesa, Museu da Arte Sacra e Etnologia, Museu de Leiria e Teatro Pedro e Inês. Não obstante, o CRID tem promovido também a acessibilidade da informação de utilidade pública, como são casos de adaptação multiformato da Carta dos Direitos e Deveres do Utente do Serviço Nacional de Saúde, folheto de Cuidados na Praia, folhetos da Saúde e de informação sobre a Vespa Asiática.

Não se pretendendo uma apresentação exaustiva de todas as estratégias e boas práticas desenvolvidas em contexto nacional, estes são apenas alguns exemplos de como um esforço coordenado pode responder às necessidades específicas de cada pessoa. A evolução do turismo acessível vem reforçar o reconhecimento de construção de uma sociedade de todos e para todos. Não obstante, para alcançar este objetivo torna-se necessário criar sinergias entre organismos públicos e privados, para que este seja um compromisso conjunto no desenvolvimento de práticas e políticas que tenham os valores da autonomia e inclusão presentes no desenho e edificação de um futuro mais inclusivo, equitativo e humano. Perante este panorama, e apesar dos esforços supramencionados, ainda 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, nomeadamente a restauração através de ementas acessíveis para todos.

3. A Comunicação acessível multiformato com base num design inclusivo

As ementas acessíveis surgem com uma inspiração multissensorial tendo por base o desenho universal, que visa a acessibilidade comunicacional de serviços e produtos comuns da sociedade para todos. Garcia, Mineiro e Neves (2017, p. 11) advogam 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. Segundo Holmes (2018), o design inclusivo é uma metodologia que permite o acesso a toda a diversidade humana e defende uma visão do design que pretende minimizar a exclusão. De acordo com Puhretmair (2004), a conceção e implementação de um design inclusivo permite a facilidade de acesso e a utilização da informação proporcionada a todas as pessoas com NE. Isso, por sua vez, facilita também a acessibilidade ao turismo para os idosos, que atualmente constituem uma parte substancial da sociedade. 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. Darcy e Buhalis (2011) realçam, no entanto, que apesar de o design inclusivo permitir o acesso a uma grande parte de pessoas com necessidades, é necessário que se verifiquem as necessidades de acesso de forma a desenvolver as atitudes e serviços corretos.

Posto isto, a adaptação de ementas ambiciona remover barreiras na comunicação o que, consequentemente, elimina também barreiras na participação cívica das pessoas com NE. Importa referir que são diversas as estratégias que podem ser utilizadas para remover estas barreiras, nomeadamente, o recurso a uma linguagem simples e clara, integração de recursos visuais, tecnologias assistivas, escuta ativa, etc. Neste sentido, importa referir os Sistemas Aumentativos e Alternativos da Comunicação (SAAC) que dizem respeito a um conjunto de técnicas, estratégias, ajudas, que facilitam a comunicação de pessoas com NE (Ferreira, Ponte & Azevedo, 1999). Os SAAC surgem como uma ferramenta crucial para auxiliar pessoas com dificuldade ou impossibilidade de comunicar verbalmente, permitindo a utilização de símbolos, gestos, softwares e outros recursos.

Ramalhete, Gil e Sousa (2020) afirmam que o uso continuado de SAAC permite oferecer uma resposta adequada às pessoas com NE, desenvolvendo competências comunicativas ajustadas, na medida em que contemplam ajudas técnicas e estratégias de intervenção que melhoram a sua qualidade de vida. Por sua vez, Dlugosz (2015) alega que uma comunicação acessível é um meio que possibilita a todo e qualquer cidadão o acesso ao conhecimento e à informação. Neste sentido, uma comunicação multissensorial e multimodal permite respeitar o ser humano de forma global, oferecendo-lhe múltiplas oportunidades de aprendizagem (Garcia, Mineiro & Neves, 2017). Na perspetiva de Sousa (2011) todas as áreas do desenvolvimento estão relacionadas com o ato de comunicar, uma vez que implica 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 veem as suas possibilidades de desenvolvimento limitadas, o que justifica a preponderância de ações e estratégias como as ementas acessíveis.

A criação e difusão de materiais literários inclusivos tornam possíveis que diferentes públicos tenham acesso à comunicação acessível de forma eficaz, constituindo-se como ato libertador e emancipatório (Yunes, 1995). Esta adaptação de recursos multiformato visa a integração de várias formas de comunicação. De seguida, apresentam-se algumas destas formas de comunicação e que servem também de inspiração para a adaptação das ementas em comunicação acessível, de forma a que estas possam constituir-se enquanto resposta a diversas NE.

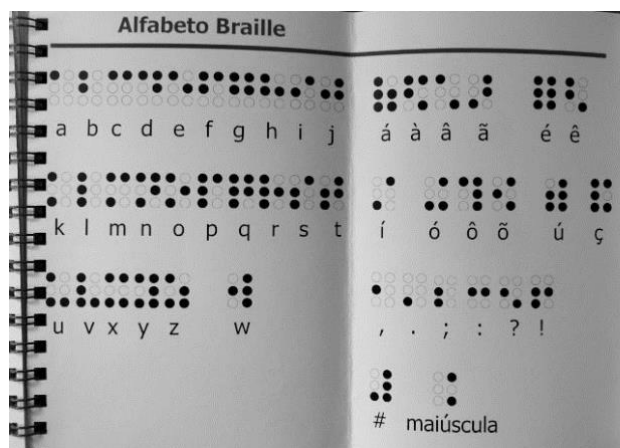
- **Sistema de escrita e leitura em código braille**

O sistema braille é um recurso capaz de traduzir para o tato os vários domínios de significados que a escrita convencional produz (ver Figura 1). A célula braille exhibe nas suas leis e regularidades uma conceção de leitura e escrita capaz de falar a uma mente tátil (Belarmino, 2007). O Braille não é considerado uma língua, podendo ser aplicado às diferentes línguas. Desta forma, permite que as pessoas com deficiência visual leiam e escrevam determinado idioma, sendo que se pode afirmar a existência do código braille aplicado à língua portuguesa (Pina, 2015). Os sistemas de tradução em braille funcionam como importantes amplificadores de uma visão de mundo, que antes era marcada, fundamentalmente, pela experiência quotidiana nas pessoas com deficiências visuais (Belarmino, 2007). A mesma autora refere ainda que esta conquista da escrita se alargou para além das fronteiras e permitiu repensar a cegueira, não como uma realidade paralisante, mas como uma forma de visão. A adaptação em braille torna-se possível através de software específico e de

equipamento de impressão específico.

Figura 1

Sistema de escrita e leitura – Alfabeto braille



Fonte: Caderno de notas da Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal (ACAPO)

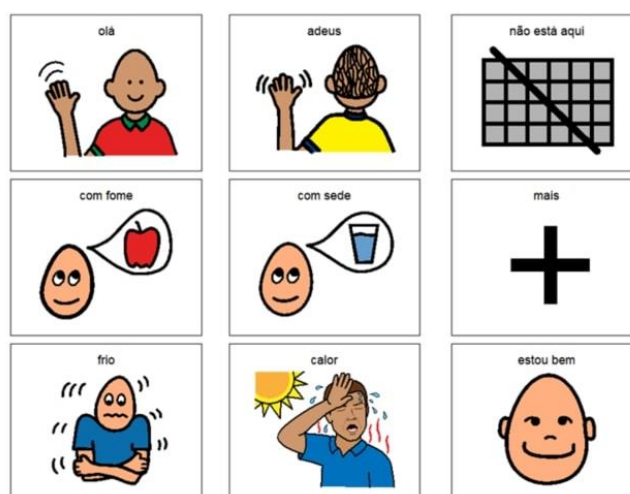
- **Símbolos Pictográficos para Comunicação (SPC)**

Este sistema de comunicação é de origem americana (PCS – *Picture Communication Symbols*) e foi desenvolvido por Roxana Mayer Johnson, terapeuta da fala, em 1983 (ver Figura 2). Este sistema surgiu da necessidade de utilização de um sistema de comunicação que fosse de fácil aprendizagem.

O SPC é um sistema de comunicação alternativo e aumentativo (SAAC) direcionado a pessoas com dificuldades ou impossibilidade de se comunicar verbalmente, seja de forma temporária ou permanente. Este sistema é particularmente útil para indivíduos com deficiências auditivas, motoras, intelectuais ou com perturbações do espectro de autismo (PEA), além de crianças em desenvolvimento que apresentam atraso na fala ou outras dificuldades comunicativas. Os símbolos SPC consistem em imagens maioritariamente iconográficas, com um traço negro sobre um fundo branco e com imagens coloridas ou não. O uso de SPC é indicado para auxiliar pessoas com dificuldades na fala. A utilização de “formas não verbais de comunicação permite que pessoas com dificuldades transitórias ou permanentes se expressem e comuniquem suas necessidades” (Kellermann, et al., 2019, p. 179). Ramalhete, Gil e Sousa (2020) advogam que o SPC é um meio de comunicação facilitador de inclusão. O “Software Boardmaker” permite a adaptação de recursos para SPC, sendo este um programa de computador que cria quadros e recursos especificamente de comunicação aumentativa e alternativa. Importa, contudo, salientar que o SPC se constitui como um dos sistemas disponíveis, o que implica uma maior dificuldade numa aplicação mais abrangente, ao contrário do braille.

Figura 2

Sistema de escrita e leitura – Símbolos Pictográficos para Comunicação



Fonte: Anditec, Tecnologias de Reabilitação Lda.

- **Código QR com áudio**

A sigla QR que deriva do termo “Quick Response” e consiste na possibilidade de leitura e descodificação, por via eletrónica, a grande velocidade. Atualmente é possível aceder à informação armazenada num código QR, de forma livre, podendo este ser lido através de um leitor QR, instalado no tablet ou no smartphone. Esta forma de descodificação permite direcionar o utilizador para um conteúdo específico. Gil e Godinho (2019) afirmam que a utilização do código QR se afigura como natural e intuitivo para as crianças. Através desta ferramenta, foi disponibilizada o áudio com a descrição dos pratos da ementa, que consistiu na gravação da informação de forma falada. Este é um recurso útil para pessoas cegas ou com deficiência visual.

Figura 3

Exemplo de Código QR



Fonte: Elaboração dos autores

- **Imagem/Fotografia**

A imagem consiste numa representação da informação através de uma imagem e/ou fotografia do que se pretende informar, ou até mesmo através de ilustrações. Esta possibilidade permite ao utilizador compreender e visualizar o que se pretende transmitir. O recurso a imagens e/ou fotografias é útil sobretudo para pessoas com dificuldades de visão, que dificulta a leitura de texto. Este pode ser um recurso útil também para pessoas com idade mais avançada e, tendo em conta o aumento do envelhecimento demográfico da população nacional, esta pode ser uma forma de comunicação cada vez mais necessária.

Esta adaptação multiformato (com a integração do braille, do SPC, do código QR com áudio e imagem dos pratos) permite criar oportunidades de leitura acessíveis a todos, reduzindo as barreiras existentes e possibilitando elevada participação de pessoas com várias NE, visando mais autonomia, acesso à informação

e, conseqüentemente, melhoria da sua qualidade de vida (Castelini et al., 2019). Segundo Soler (1999), o multiformato é um método de interesse, uma vez que utiliza os diversos sentidos humanos para captar informações do meio que os rodeia e interrelaciona estes dados a fim de formar conhecimentos multissensoriais completos e significativos. 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. O processo de aprendizagem não formal resulta de a prática da cidadania como a oportunidade de cada sujeito exercer direitos e deveres e de desenvolver a sua capacidade de influência, conforme Hortas e Campos (2014) defendem, permitindo, assim, a necessidade de garantir o exercício de direitos e deveres às pessoas com NE.

Desta forma, quando se fala de uma sociedade inclusiva objetiva-se 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/entre todos os seus intervenientes. É um espaço que promove competências de cidadania, seja pelo respeito das diferenças, seja pela cooperação que reivindica.

3. Metodologia

A metodologia utilizada foi o estudo de casos múltiplos, com o envolvimento de dois restaurantes num estudo descritivo e exploratório e numa abordagem qualitativa. Assume-se que o presente estudo apresenta um design incorporado de casos múltiplos, uma vez que se realizam dois estudos de caso e se adotaram várias unidades de análise (Yin, 2005). Através da utilização do método de estudo de casos múltiplos, pretendeu-se descrever as potencialidades, limitações e propostas de melhoria das ementas adaptadas com base na acessibilidade comunicacional, no âmbito da promoção da autonomia de pessoas com NE. Neste sentido, importa referir que os dois restaurantes envolvidos no estudo, Varanda da Estrela e Casa do Clube, confeccionam ambas refeições convencionais portuguesas. Contudo, um dos estabelecimentos funciona sobretudo sob um regime de petiscos (Casa do Clube) enquanto o outro opta pela disponibilização de pratos completos (Varanda da Estrela). A adaptação das ementas em comunicação acessível multiformato foi realizada na íntegra, em toda a ementa dos dois restaurantes, disponibilizando a informação sobre cada prato nas quatro formas de comunicação.

No que concerne aos procedimentos de recolha de dados, à posteriori da adaptação das ementas em comunicação acessível, foi realizada uma entrevista semiestruturada à técnica especialista da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM), foram registadas notas de campo durante a observação da interação dos jovens utentes da APPACDM com as ementas adaptadas, foram realizados dois *focus groups* 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, por fim, uma resposta aberta. Todos os instrumentos aplicados procuraram descrever as perceções dos participantes sobre as seguintes categorias definidas *a priori*: (1) perceção sobre a adequação da adaptação das ementas acessíveis às necessidades de pessoas com NE; (2) perceção sobre a adaptação das ementas em comunicação acessível para a promoção da inclusão social de pessoas com NE; (3) perceção sobre a adaptação das ementas em comunicação acessível para a promoção da autonomia de pessoas com NE; (4) perceção sobre a disponibilização de ementas acessíveis na restauração para a acessibilidade e a participação das diferentes representações da diversidade humana; (5) potencialidades, limitações e sugestões de melhoria da adaptação das ementas acessíveis multiformato (resposta aberta).

Por sua vez, as técnicas de tratamento de dados implicaram a análise de conteúdo e a 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. De forma a assegurar a fidelidade da pesquisa, a presente análise teve por base as três etapas fundamentais que constituem a análise de conteúdo (Bardin, 2006; Oliveira, 2008; Mozzato & Grzybovski, 2011). Na primeira fase, de pré-análise, foram desenvolvidas operações preparatórias, onde se definiu o corpus de análise, se formulou a questão e os objetivos de investigação e os correspondentes indicadores de análise. Desta forma, foram analisados todos os materiais de análise determinando assim, a

seleção da amostra da pesquisa. A segunda fase concerne à codificação, para agilizar o processo de sistematização dos dados em unidades de análise. Os inquéritos foram categorizados com as iniciais de cada restaurante. Foi ainda definido um número para cada inquérito. Por exemplo, a codificação VE_IQ3, corresponde ao terceiro inquérito recolhido no restaurante Varanda da Estrela, bem como a codificação CC_IQ3 corresponde ao terceiro inquérito recolhido no restaurante Casa do Clube. A última e terceira fase refere-se ao tratamento de resultados onde se procedeu à análise reflexiva e crítica dos resultados significativos adquiridos do conteúdo analisado. Posto isto, e tendo em conta o contexto de análise, foram assumidos como unidades de análise os elementos presentes nas respostas abertas de cada questionário e em concordância com as diferentes temáticas abordadas na presente investigação. Assim, após a recolha foi observada a frequência e ocorrência de índices, elementos explícitos e/ou subjacentes nas respostas de cada inquirido com o objetivo de se identificarem as principais inferências.

Para além disso, para validar este instrumento, no momento subsequente da sua adaptação, contou-se 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). Numa breve caracterização sobre os participantes do presente estudo, importa salientar que os jovens utentes da APPACDM apresentam, na sua maioria, Dificuldade Intelectual e Desenvolvimental (DID). Assumimos no presente estudo a classificação da American Association of Intellectual and Developmental Disabilities (AAIDD, 2013), que perspetiva a DID como uma perturbação com início durante o período do desenvolvimento (antes dos 18 anos) e compreende défices no funcionamento intelectual e adaptativo em diversos domínios (conceptual, social e prático). No que concerne à caracterização da amostra de clientes dos restaurantes, perante os dados recolhidos, podemos aferir que a idade média dos inquiridos é 48 anos, correspondendo assim, a uma faixa etária média da população ativa do contexto nacional. Salienda-se que a amostra foi constituída por indivíduos com idades compreendidas entre os 14 e os 78 anos. Desta forma, pode-se concluir que a presente amostra constitui uma representação heterogénea. Por outro prisma, procurou-se também compreender nesta amostra qual a percentagem de pessoas de cada sexo, sendo que a maior percentagem de inquiridos é do sexo feminino com 58% (n=46), enquanto a percentagem de inquiridos do sexo masculino é ligeiramente mais baixa com 41% (n=33). Não obstante, importa referir que 1% (n=1) dos inquiridos não se identifica com nenhum dos sexos.

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

3.1. 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, a sua validação. As ementas acessíveis apresentam-se como instrumento de inclusão social, uma vez que usaram quatro formas diferentes de comunicação e representação da informação: (1) Braille; (2) Símbolos Pictográficos para Comunicação (SPC); (3) Áudio (através da disponibilização de um código QR); e, por fim, (4) fotografias dos pratos.

Apresentam-se, de seguida, exemplos da adaptação das ementas em comunicação acessível nos dois restaurantes envolvidos na presente investigação (ver Figura 4).

Figura 4

Exemplo de adaptação da ementa em comunicação acessível do restaurante Varanda da Estrela.



Fonte: Elaboração dos autores

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, que garantiu transposição da ementa para braille e assegurou a impressão do material, integrando o braille tátil. Os símbolos SPC foram criados com recurso ao *software* Boardmaker que permitiu aliar as imagens icnográficas ao texto simples e claro. Importa ainda referir que todos os símbolos SPC foram criados de forma a corresponder às especificidades dos pratos que integravam as ementas. Para a criação dos áudios acessíveis através do QR code foi utilizado um *software* de criação de áudio em língua portuguesa para garantir a coesão e coerência entre todos os pratos disponíveis na ementa. Por fim, para o registo fotográfico dos pratos dos restaurantes foi contratado um fotógrafo que durante dois dias se deslocou aos restaurantes envolvidos no estudo para fazer registos fidedignos dos pratos da ementa. No entanto, importa salientar que uma das dificuldades sentidas na produção da ementa acessível multiformato para o restaurante Casa do Clube (Figura 5) foi a luminosidade disponível para os registos fotográficos. Outra dificuldade sentida, transversal às duas adaptações, foi o acesso a símbolos pictográficos representativos de todos os pratos e/ou ingredientes que os compunham.

Figura 5

Exemplo de adaptação da ementa em comunicação acessível do restaurante Casa do Clube.



Fonte: Elaboração dos autores

Como resultado desta adaptação surgem duas ementas completas em comunicação acessível multiformato com o objetivo de garantir a acessibilidade da informação a todos, independentemente das suas NE.

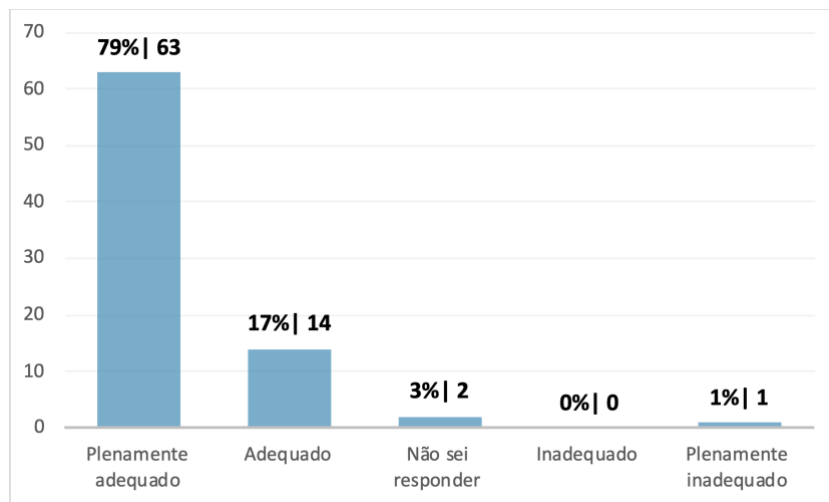
4. Resultados

Tendo em consideração a entrevista semiestruturada e as notas de campo recolhidas na APPACDM, conjugadas com as respostas obtidas nos *focus groups* com os proprietários e colaboradores dos restaurantes e com os inquéritos por questionário dos clientes, recolhemos informação suficiente para confrontar os dados recolhidos.

Refletindo sobre os resultados obtidos através das técnicas de inquérito por questionário, podemos afirmar, no que concerne à adequação da resposta às necessidades de pessoas com NE (Figura 6), que 96% (n=77) dos inquiridos considera que adaptação das ementas acessíveis apresenta adequação face às necessidades de pessoas com NE. Desta percentagem, 79% (n=63) respondeu “Plenamente adequado” enquanto 17% respondeu “Adequado” (n=14).

Figura 6

Percepção dos clientes dos dois restaurantes sobre a adequação da adaptação das ementas acessíveis às necessidades de crianças/jovens e cidadãos com NE.

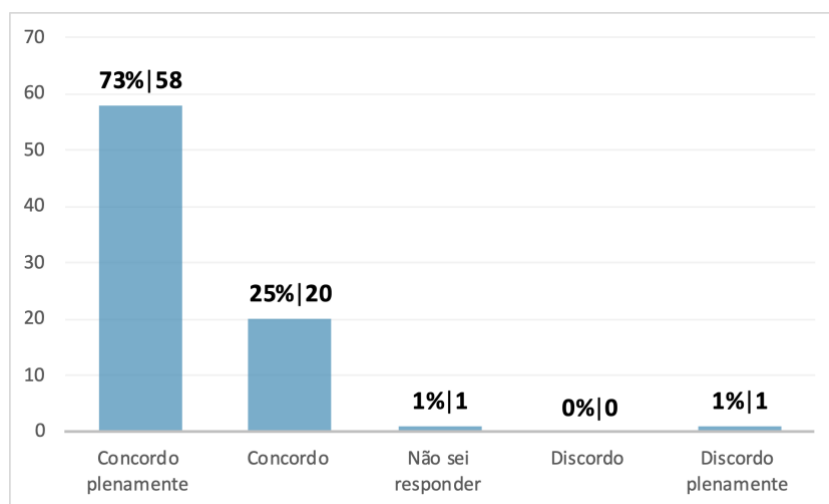


Fonte: Elaboração dos autores

Relativamente à perspectiva dos inquiridos sobre as ementas acessíveis enquanto ferramenta de promoção da inclusão social de pessoas com NE (Figura 7), 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 25% (n=20) respondeu que “Concordam”.

Figura 7

Percepção dos clientes dos dois restaurantes sobre a adaptação das ementas em comunicação acessível para a promoção da inclusão social de crianças/jovens e cidadãos com NE.

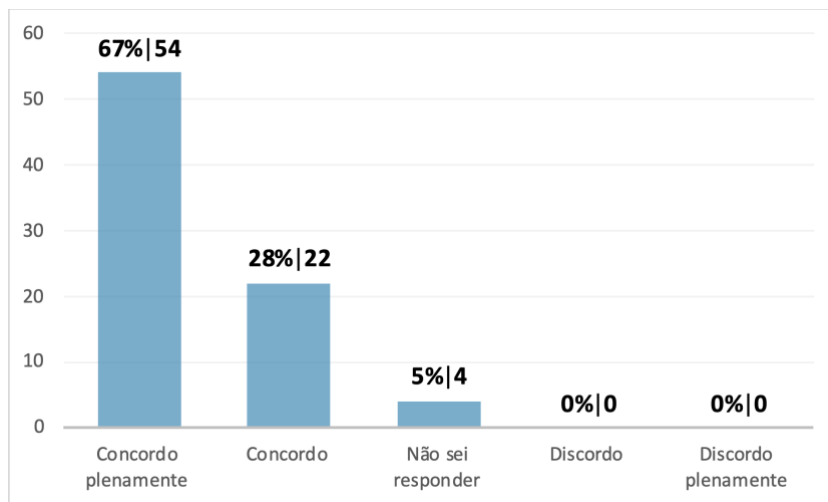


Fonte: Elaboração dos autores

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 a adaptação das ementas acessíveis promove a autonomia de pessoas com NE.

Figura 8

Percepção dos clientes dos dois restaurantes sobre a importância das ementas acessíveis na autonomia de cidadãos com NE.

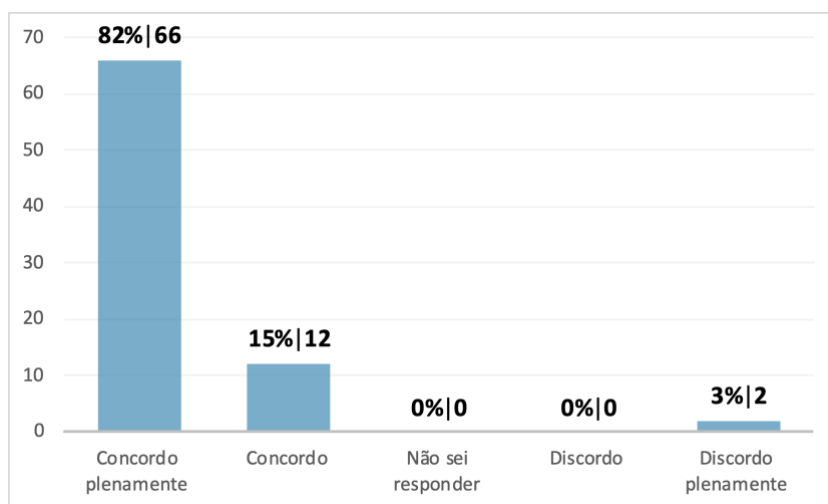


Fonte: Elaboração dos autores

Por fim, quando questionados sobre o impacto da disponibilização de ementas acessíveis na restauração 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”.

Figura 9

Percepção dos clientes dos dois restaurantes sobre a disponibilização de ementas acessíveis na restauração para a acessibilidade e participação das diferentes representações da diversidade humana.



Fonte: Elaboração dos autores

No que concerne aos dados da resposta aberta (Tabela 1) observa-se que, apesar de não existir uma apreciação global da adaptação das ementas em comunicação acessível multiformato, observa-se uma generalização da valorização dos diversos elementos (braille, código QR e fotografias).

Tabela 1

Percepção dos participantes sobre as limitações da adaptação das ementas em comunicação acessível.

Limitações		
Categorias de análise	Nº. de registos	Respostas
Qualidade das fotografias	N=4	CC_IQ76: "As fotografias estão muito escuras." CC_IQ77: "As fotografias estão muito escuras." CC_IQ78: "As fotografias estão muito escuras." CC_IQ79: "As fotografias estão muito escuras, não permitindo uma visualização nítida dos ingredientes." "
Extensão da ementa	N=2	CC_IQ56: "Ementa muito extensa (muitas folhas)." CC_IQ58: "No entanto, a ementa é demasiado extensa e deveria existir uma forma de ter uma ementa mais condensada de forma a não sobrecarregar o cliente."
Legibilidade dos símbolos SPC	N=2	CC_IQ78: "Alguns ícones não ilustram bem os produtos." CC_IQ79: "Alguns ícones têm pouca legibilidade, ou seja, não se percebe claramente o que simbolizam." "
Recursos multiformato a acrescentar	N=2	VE_IQ2: "Sugestão: Ementa audível." CC_IQ67: "Código QR com foto, descritivo do prato disponível em português e inglês."
Valor calórico	N=2	CC_IQ67: "Calorias por prato." CC_IQ68: "Carece de informação das Kcal por prato, muito em voga atualmente."
Alergias e intolerâncias alimentares	N=1	VE_IQ16: "Identificação de alergias e intolerâncias alimentares por parte de crianças/jovens e cidadãos com NE com mais autonomia."
Melhorias na formatação	N=1	VE_IQ34: "Fazer um índice no início da ementa e numerar as páginas."

Fonte: Elaboração dos autores

Contudo, obtivemos várias apreciações no que concerne à pertinência, importância e à necessidade de disponibilização destes recursos nos serviços turísticos de restauração nacionais (Tabela 2).

Tabela 2

Percepção dos participantes sobre as potencialidades da adaptação das ementas em comunicação acessível.

Potencialidades		
Categorias de análise	Nº. de registos	Respostas
Adequação na resposta às diversas NE	N=5	VE_IQ6: "As ementas estão de acordo com as necessidades de todos os cidadãos, nomeadamente com os cidadãos de necessidades específicas." VE_IQ28: "Uma ementa excelente até para cidadãos sem NE. (...) Excelente trabalho, a implementar!" VE_IQ30: "Trabalho muito bem concretizado, não apenas para cidadãos com NE (...) mas também para pessoas com alergias, ou escolhas alimentares específicas. (...) Proposta muito interessante e completa. Parabéns!" CC_IQ56: "Inclusão de diferentes NE" CC_IQ68: "Informação mais clara e acessível a um maior número de clientes"
Autonomia para pessoas com NE	N=4	VE_IQ15: "Desenvolvendo e melhorando a autonomia das mesmas." VE_IQ26: "Pode ajudar bastante na escolha do prato, ao visualizar o aspeto final torna-se muito mais fácil." VE_IQ46: "Não considero haver limitações. Considero um ótimo projeto na promoção da autonomia de crianças/pessoas com NE." VE_IQ47: "Promove autonomia e independência das crianças."
Adequação na resposta às NE visuais	N=3	CC_IQ58: "Estas ementas têm claramente potencialidade e utilidade para deficientes invisuais." CC_IQ63: "A maior potencialidade nesta ementa, na minha opinião, é o braille." CC_IQ64: "Excelente a possibilidade de leitura em braille."
Disponibilização de fotografia dos pratos	N=3	VE_IQ30: "Adicionalmente, a utilização de imagens ilustrativas é bastante apelativa para o geral das pessoas, gerindo as expectativas da refeição e até abrindo outras opções que talvez o nome não fosse suficiente (ex: hambúrguer vegetariano)." CC_IQ56: "Possibilidade de visualizar o prato escolhido." CC_IQ64: "Excelentes fotos para nos dar uma percepção real dos diversos pratos."
Disponibilização de código QR com áudio	N=2	VE_IQ28: "De salientar o código QR com áudio e o aspeto visual da carta." VE_IQ30: "Trabalho muito bem concretizado, não apenas para cidadãos com NE como cegos e surdos"

Potencialidades		
Categorias de análise	Nº. de registos	Respostas
		(Código QR)."
Inclusão social de pessoas com NE	N=2	VE_IQ12: "Importantes para a inclusão e identificação subjetiva com a tradição culinária e inserção da pessoa no contexto social. " VE_IQ15: "Potencia a inclusão de todas as pessoas portadoras de NE"
Gestão do serviço	N=1	CC_IQ68: "Consegue otimizar o tempo dos colaboradores levando-os a perder menos tempo com explicações na carta/ementa."

Fonte: Elaboração dos autores

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, conseqüentemente, potencia a sua autonomia e independência enquanto clientes destes restaurantes. 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 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 dos *focus groups* com os proprietários e colaboradores dos dois restaurantes, pudemos analisar a sua perceção 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 (com a integração de pessoas com NE enquanto clientes, de forma a garantir uma diversidade de NE), contando como amostra os clientes dos restaurantes que frequentaram o restaurante no dia em que foi aplicado o inquérito. Foi também valorizado o aspeto gráfico das ementas da integração das imagens dos pratos 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 groups* trouxesse mais sugestões de melhorias para que a adaptação das ementas em comunicação acessível multiformato consistisse numa resposta completa e 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 caso do restaurante Casa do Clube. No entanto, não foi possível compreender com maior rigor os dados negativos obtidos, ainda que marginais, às respostas fechadas nos inquéritos aplicados no restaurante Varanda da Estrela.

5. Considerações finais

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

No que concerne aos resultados, de uma forma geral, todas as pessoas envolvidas nesta investigação manifestaram a perceção da pertinência e da importância na disponibilização de ementas adaptadas em

comunicação acessível nos serviços turísticos de restauração. 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 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. Estes factos corroboram 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 possibilita 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. Contudo, foi possível perceber que existe ainda a perspetiva de que a adaptação de ementas em comunicação acessível multiformato consiste num recurso dirigido apenas a pessoas com NE. Este preconceito revela a pertinência da sensibilização sobre esta temática uma vez que o multiformato 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 nacional ou até a população sénior, que devido ao aumento da idade assiste também ao aumento de dificuldades sensoriais e/ou motoras.

Desta forma, considerando a perspetiva de Holmes (2018), acredita-se 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. De acordo com Garcia, Mineiro e Neves (2017), acredita-se que a adaptação das ementas em comunicação acessível multiformato consistiu no resultado de ações que permitiram converter os restaurantes num meio mais acessível, permitindo 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 possível confirmar esta premissa.

Não obstante, sendo este um estudo-piloto, uma das limitações que os resultados têm deve-se à amostra de jovens que se inquiriu e que, pela sua idade e eventual inexperiência na restauração enquanto clientes podem ter impactado os resultados desta experiência. Neste sentido, esta ferramenta carece de validação de um estudo multicêntrico (em diversos locais para ampliar a diversidade dos participantes) e/ou amplificado (repetir o estudo em maior escala e com uma metodologia aprimorada, de forma a validar os resultados). Como pista para futuras investigações, acredita-se que teria valor a realização de um estudo comparativo de ementas acessíveis na restauração com outras formas de integração de comunicação acessível, assim como a incorporação de uma amostra por conveniência e a realização de um estudo longitudinal que permitisse avaliar com maior rigor o impacto desta ferramenta.

Referências

- Ambrose, I., Garcia, A., Papamichail, K., & Veitch, C. (2017). *Manual de Gestão de Destinos Turísticos Acessíveis*. Turismo de Portugal, I. P.
- American Psychiatric Association. (APA). (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (5th ed.) Washington, DC: American Psychiatric Association.
- Bardin, L. (2006). *Análise de Conteúdo*. (3^a ed.). Edições 70.
- Belarmino, J. (2007). *Braille e semiótica: Um diálogo relevante*. Biblioteca on-line de Ciências.
- Booth, T., & Ainscow, M. (2002). *Índice para a Inclusão*. Versão portuguesa produzida pela Cidadãos do Mundo com autorização escrita da CSIE.
- Buhalis, D., & Michopoulou, E. (2011). Information-enabled tourism destination marketing: addressing the accessibility market. *Current issues in Tourism*, 14(2), 145-168.

- Castelini, A. L., Sousa, C., Silva, D. R. Q., & Heidrich, R. (2019). Livros Multiformato para Inclusão e Diversidade: Design Universal na leitura acessível a todos/as. Trabalho apresentado em *VIII Conferência Internacional Investigação, Práticas e Contextos em Educação*, 116-124. CRID (2023). *Guiões Acessíveis*. <https://crid.esecs.ipleiria.pt/guioes-acessiveis/>
- CRID. (2023). *Projetos: EMENTAS INCLUSIVAS*. <https://crid.esecs.ipleiria.pt/ementas-inclusivas-2/>
- Darcy, S., & Buhalis, D. (2011). Conceptualising Disability. In S. Darcy, & D. Buhalis (Eds.), *Accessible Tourism: Concepts and Issues* (p. 21-42). Channel View Publications.
- Darcy, S., & Buhalis, D. (2011). Introduction: From Disabled Tourists to Accessible Tourism. In D. Buhalis, & S. Darcy (Ed.), *Accessible Tourism: Concepts and Issues* (pp. 1-15). Channel View Publications.
- Dlugosz, V. P. (2015). A comunicação acessível e o processo de inclusão escolar. *Anais do EVINCI – UniBrasil: Caderno de Resumos – Comunicação Científica*, 1(4), 89-299
- ENAT. (2018). *Mission Statement*. Obtido de ENAT – European Network for Accessible Tourism: <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en>
- Ferreira, M. C., Ponte, M. M., & 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.
- Garcia, A., Mineiro, C., & Neves, J. (2017). *Guia de Boas Práticas de Acessibilidade: Comunicação em Monumentos, Palácios e Museus*. Turismo de Portugal, I. P.
- Gil, H., & Godinho, J. (2019). Aplicação pedagógica do «QR Code» em contexto da Prática de Ensino Supervisionada no 1.º CEB. In García-Valcárcel, A., Gonçalves, V., Meirinhos, M., Patrício, M. R., Rodero, L., Sousa, J. S. C. (Eds). *V Conferência Ibérica de Inovação na Educação com TIC*, 5, Bragança, 7-8 fevereiro – ieTIC2019: Livro de Atas (pp. 177-189). Instituto Politécnico de Bragança.
- 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., & Campos, J. (2014). Educação formal e não formal: entre a formação e a intervenção. *Interações*, 10(29), 1-7.
- Kellermann, C., Vicente, L., Heidrich, R., & Sousa, C. (2019). Pictogramas na literatura inclusiva. In: *V Conferência Internacional para a Inclusão – Livro de atas*. Instituto Politécnico de Leiria. <http://hdl.handle.net/10400.8/5382>
- Mozzato, A., & Grzybovski, D. (2011). Análise de Conteúdo como Técnica de Análise de Dados Qualitativos no Campo da Administração: Potencial e Desafios. *Revista de Administração Contemporânea*, 15(4), 731-747.
- Oliveira, D. C. D. (2008). Análise de conteúdo temático-categorial: uma proposta de sistematização. *Rev. enferm. UERJ*, 16(4), 569-576.
- 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>
- Perfil. (2023). *BRENDAIT* (Building a Regional Network for the Development of Accessible and Inclusive Tourism) <https://www.perfil.com.pt/Brendait/>
- Pina, M. T. M. D. S. (2015). *Adaptação de Obras Literárias Cabo-Verdianas em Multiformato: Um passo no combate à info-exclusão*. Dissertação de mestrado não publicada. Instituto Politécnico de Leiria. <http://hdl.handle.net/10400.8/1751>
- Pinto, C. P., & 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>
- Pühretmair, F. (2004). It's time to make eTourism accessible. *Computers Helping People with Special Needs*, vol. 3118, 272–279.
- Ramalhete, E., Gil, H., & Sousa, C. (2020). Recursos educativos digitais em texto e canção: estudo exploratório em SPC. In J. Moreira, V. Gonçalves, A. Garcia-Valcárcel, & P. Gutiez Cuevas. (Eds), *VI Conferência Ibérica de Inovação na Educação com TIC: ieTIC2020: Livro de Atas* (pp. 52-66). Instituto Politécnico de Bragança.
- Sasaki, R. (1999). *Inclusão: construindo uma sociedade para todos*. WVA, Editora e Distribuidora Lda.
- SNRIPD. (2007) Turismo Acessível, Turismo para Todos: Guia de Referência para Profissionais de Turismo. *Folhetos SNR*, 57. Coordenação da CNAD – Cooperativa Nacional de Apoio a Deficientes. SNRIPD.
- Soler, M. A. (1999). *Didáctica multissensorial de las ciencias: un nuevo método para alumnos ciegos, deficientes visuales, y también sin problemas de visión*. Ediciones Paidós Ibérica.

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.

Turismo de Portugal & ENAT. (2014). *Relatório Técnico: Turismo Acessível*. Reuniões Técnicas Lisboa e Algarve (Vilamoura). Obtido de Turismo de Portugal: <http://business.Turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/Turismo%20Acessível%20-%20Relatório%20ENAT%20-%20Turismo%20de%20Portugal.pdf>

Turismo de Portugal (2012). *Guia de boas práticas de acessibilidade na hotelaria*. Retirado de: https://www.acessibilidade.gov.pt/wp-content/uploads/2020/07/2012_guia_acessibilidade_hotelaria.pdf

Turismo de Portugal. (2016). *Apresentação do programa All for All*. Retirado de: <https://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/apresentacao-all-for-all-set-2016.pdf>

Turismo de Portugal. (2023). *Programa All for All - Portuguese Tourism*. <https://business.turismodeportugal.pt/pt/Conhecer/programas-iniciativas/Paginas/all-for-all-portuguese-tourism.aspx>

Universal Design Institute. (1997). *Universal Design Principles*. Retirado de: https://ada5755c-78f9-4190-b142-e182e3035e56.filesusr.com/ugd/634d48_7a1b48c7879247a59ba059fa0c38dc14.pdf

Yin, R. (2005). *Estudo de Caso. Planeamento e Métodos*. Bookman.

Yunes, E. (1995) Pelo avesso: A Leitura e o Leitor. *Revista de Letras*, 44, 141-150.