



Acolhimento de pessoas com deficiência no sector HoReCa



**Info
Handicap**

Conseil national des
personnes handicapées



Informação

Info-Handicap – Conseil national des personnes handicapées asbl

65, Avenue de la Gare

L-1611 Luxembourg

Telefone: **+352 – 366 466**

E-mail: **info@iha.lu**

Página do site: **www.info-handicap.lu**

Apoiar a Info-Handicap com um donativo:

IBAN LU12 0019 7055 8532 8000

Com o apoio do



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Famille, des Solidarités,
du Vivre ensemble et de l'Accueil

HORESCA
LUXEMBOURG



Elementos essenciais para um acolhimento que faz a diferença

Compreender as **necessidades das pessoas com deficiência** é muito mais do que uma obrigação: é uma oportunidade de oferecer uma experiência verdadeiramente **inclusiva, calorosa e memorável** a todos os seus clientes, quer se trate de hotéis, restaurantes ou cafés.

Gestos simples - adaptar a sua comunicação, facilitar o acesso, criar uma atmosfera acolhedora - podem transformar a vida quotidiana e fazer toda a diferença.

A adoção de uma abordagem inclusiva também melhora a imagem do seu estabelecimento, fideliza os clientes e demonstra o seu desejo de oferecer um **serviço de qualidade a todos**, sem exceção. Trata-se de uma abordagem **humana, positiva e acessível** a todos.



As regras básicas de um acolhimento inclusivo

- **Apresentar-se** sempre.
- Falar **diretamente** com a pessoa em causa e não com o seu cuidador.
- **Oferecer ajuda** antes de atuar, mas nunca impor.
- **Não tocar** na pessoa sem a sua autorização.
- **Não tocar** no equipamento ou no cão-guia sem pedir.
- Mantenha-se **calmo, atencioso e paciente**.
- Certifique-se de que as suas informações são **claramente compreendidas**.

**Adaptar
o acolhimento
a necessidades
específicas**



Como acolher

Pessoas com mobilidade reduzida

- Facultar um **acesso fácil** (rampa, elevador, etc.).
- **Indicar claramente** a presença e o acesso a instalações sanitárias adaptadas (WC PMR).
- Posicionar-se **ao nível** da pessoa para uma conversa mais confortável.
- **Adapte o seu ritmo**: deixe a pessoa deslocar-se ao seu próprio ritmo.
- Manter todas as **áreas livres e acessíveis**.



Como acolher

Pessoas com deficiência visual ou cegas

- Apresentar-se **no início** da conversa.
- Oferecer **orientação** verbal ou física.
- **Descrever** o ambiente, apontar obstáculos ou mudanças de nível.
- Ofereça-se para **ler menus ou documentos** em voz alta.
- Indique sempre **onde está a colocar os objetos e os pratos**. Não os desloque sem aviso prévio.
- Informar a pessoa quando se vai **afastar ou terminar a conversa**.



Como acolher

Pessoas surdas ou com deficientes auditivas

- **Identificar a língua** ou o método de comunicação preferido da pessoa.
- Falar **de frente para a pessoa**, sem exageros, articulando claramente.
- **Evitar esconder a boca** (mão, objeto, máscara opaca).
- **Não grite**: mantenha um tom claro e natural.
- Utilize um **caderno, um tablet ou o seu telemóvel** para escrever, se necessário.
- Utilize **gestos simples ou linguagem corporal** para reforçar a compreensão



Como acolher

Pessoas com deficiências intelectuais

- **Mantenha-se natural** e olhe a pessoa nos olhos.
- Utilize **vocabulário simples** e frases curtas.
- **Seja paciente**: dê tempo à pessoa para compreender e responder.
- Apoie as suas explicações com **gestos**, pictogramas ou ajudas visuais.
- Mantenha um tom **respeitoso**: nunca fale como uma criança.
- Dê informações ou opções uma de cada vez para **evitar uma sobrecarga**.



Como acolher

Pessoas com deficiências invisíveis

Problemas de saúde mental, autismo, doenças crônicas, etc.

- Comunicar com **clareza e suavidade**, mantendo um tom calmo.
- **Explicar as coisas** uma a uma e propor opções gradualmente.
- Ser paciente, **não fazer juízos de valor**, sorrir e ser atencioso.
- **Deixar tempo** para responder ou fazer perguntas.
- **Reduzir as fontes de stress**, se possível (música alta, iluminação agressiva, multidões).
- Acolher os comportamentos atípicos com **abertura de espírito**.



Cada interação é uma oportunidade para criar uma ligação humana.

Um acolhimento inclusivo
é um acolhimento de qualidade para todos.
A sua atenção faz a diferença.



Para mais informações,
visite www.info-handicap.lu