



**attitude**  
is everything

# ACCESS STARTS ONLINE

*A Acessibilidade começa online*

Guia de informação sobre  
acesso a recintos de eventos

# Sobre Attitude is Everything

---

Attitude is Everything é uma instituição de caridade dirigida por pessoas com deficiência com sede no Reino Unido. Desde o ano 2000 que temos dado apoio ao setor da música ao vivo no Reino Unido. Contamos com centenas de voluntários surdos e com deficiência como clientes mistério que nos transmitem as suas experiências em espetáculos e eventos ao ar livre, que utilizamos para fundamentar as nossas recomendações.

Trabalhamos em centenas de recintos e festivais de todo o Reino Unido para ajudá-los a ser mais acessíveis para pessoas surdas e com deficiência.

Registamos recintos e festivais de todas as dimensões na nossa Carta de Boas Práticas, ajudando-os a ser o mais inclusivos possível.

## Sobre A Acessibilidade começa online

---

O objetivo das campanhas 'A Acessibilidade começa online' é possibilitar que os recintos e os festivais ofereçam informação ampla e clara sobre a acessibilidade a potenciais utilizadores surdos e com deficiência.

Esta campanha foi lançada após a nossa pesquisa para o 'Relatório sobre o estado da acessibilidade' de 2016 ter identificado que 52% dos recintos e festivais pesquisados ofereceram informação insuficiente ou nula.

Para ler o 'Relatório sobre o estado da acessibilidade' de 2016, visite:

[www.attitudeiseverything.org.uk/soar](http://www.attitudeiseverything.org.uk/soar)

Este guia foi concebido para ajudar os responsáveis por festivais e eventos ao ar livre a gerar informação de alta qualidade para os públicos de pessoas surdas e com deficiência.

### Onde colocar a informação de acesso

Recomendamos oferecer informação numa página exclusiva que seja fácil de encontrar a partir da página principal do seu site do recinto.

# O que incluir na informação de acesso

---

## 1. Introdução

- Uma a duas linhas em nome do recinto para dar as boas-vindas aos utilizadores surdos e com deficiência.

O texto introdutório é uma oportunidade para comunicar o perfil inclusivo do seu recinto.

## 2. Detalhes de contacto

- Se possível, o nome de uma pessoa de contacto e o seu cargo, como p. ex., 'Responsável de acessibilidade'
- E-mail
- Telefone
- Endereço
- Informe sobre o tempo estimado de resposta

O objetivo é proporcionar o nome de uma pessoa responsável por todas as comunicações relacionadas com o acesso. O facto de as questões específicas de acesso estarem a ser debatidas tranquiliza enormemente os utilizadores e possibilita a continuidade do serviço prestado. Sempre que possível, recomendamos um endereço de correio eletrónico "acesso@" exclusivo, em vez de um genérico "info@". Se não for possível disponibilizar um número de telefone, peça aos utilizadores que facultem o deles para que se possa entrar em contacto com eles. Um endereço postal pode ser útil para enviar qualquer documento necessário para a reserva das instalações. Acreditamos que os utilizadores com dúvidas relacionadas com o acesso devem receber uma resposta no prazo de cinco dias úteis.

## 3. Link para descarregar toda a informação de acesso

- Ofereça um link para descarregar um documento em formato Word.

Isto é realmente útil, em especial para pessoas com deficiência visual que usam leitores de ecrã; dessa forma, elas conseguem descarregar o documento sem ter que voltar para a página de informação sobre acessibilidade.

## 4. Descrição do recinto

- Especifique se há ou não acesso sem escadas à bilheteira, às instalações sanitárias e aos espaços de espetáculos a partir da rua.
- Se a entrada / espaços de espetáculos têm escadas, indique o número de degraus e se as mesmas proporcionam o acesso a um local superior ou inferior, caso tenham apenas um sentido.
- Se houver disponibilidade de uma rampa ou uma entrada alternativa temporária, descreva o seu funcionamento.

Estes dados são essenciais para permitir aos potenciais utilizadores tomar decisões informadas sobre a compra de bilhetes e para planear a sua participação, por exemplo no que diz respeito aos equipamentos relacionados com a mobilidade. Fazer isto corretamente pode reduzir a quantidade de consultas diretas de utilizadores antes de qualquer evento.

## 5. Reserva de instalações acessíveis

- Bilhetes grátis para assistentes pessoais.
  - › Descreva o sistema.

Oferecer bilhetes grátis para permitir que uma pessoa com deficiência venha acompanhada por um assistente pessoal é uma forma de adaptação razoável que permite o acesso ao recinto de pessoas que requerem assistência relacionada com uma deficiência ou com uma doença crónica. Alguns recintos solicitam o envio de comprovativos para justificar um pedido.

- Acesso às plataformas / áreas reservadas com visibilidade do evento.
  - › Especifique se o recinto conta com plataforma ou área de visualização.
  - › Descreva a localização dessas áreas no recinto.
  - › Descreva a localização de lugares oferecidos para utilizadores sem cadeira de rodas e assistentes pessoais.
  - › Indique a distância às instalações sanitárias acessíveis mais próximas.
  - › Descreva como os clientes podem ter acesso a estes pontos.

Se for possível, recomendamos permitir o acesso de um utilizador surdo ou com deficiência, do assistente pessoal e do seu grupo de amigos, à plataforma ou área reservada com visibilidade do evento. Se, por uma questão de disponibilidade de espaço, isto não for possível, implemente um sistema 1 + 1. Deve ser implantado um sistema de controlo para garantir que somente as pessoas surdas e com deficiência que requeiram esta instalação tenham acesso a ela.

- Estacionamento acessível (se aplicável)
  - › Descreva os estacionamentos acessíveis exclusivos do recinto que podem ser reservados.
  - › Se não for possível reservar estacionamento acessível, ofereça informação sobre estacionamentos públicos na secção 'Guia de Viagem'.

## 6. Como solicitar instalações acessíveis

- Descreva o processo
- Descreva os tipos de comprovativos aceites (se necessário)

Contar com um processo para que as pessoas saibam como solicitar as instalações oferecidas tornará a sua implementação mais fácil e rápida. Certifique-se de que todos conhecem este processo e o que oferece.

## 7. Guia de viagem

- Ofereça toda a informação importante sobre:
  - › Estacionamento acessível.
  - › Táxi / embarque e desembarque de passageiros.
  - › Estações ou pontos de transporte públicos acessíveis mais próximos.

Indique a distância até ao estacionamento público acessível mais próximo e ofereça informação sobre as restrições das zonas de estacionamento e locais de estacionamento especialmente destinados a pessoas com deficiência (cartão IMT). Considere a localização de pontos para desembarque de passageiros e pontos de transporte público mais acessíveis ao seu recinto e descreva o trajeto, incluindo as distâncias.

## 8. Horários de abertura do recinto

- Horário de abertura del local
  - Ofereça toda a informação importante relativa aos dias e horários de abertura e horários de abertura para os espetáculos, ou indique se os horários são específicos para os espetáculos.
- Chegada ao recinto
  - Descreva as condições que os utilizadores encontrarão ao chegar ao recinto: quem os orientará, quem devem procurar se tiverem dúvidas, etc.
  - Descreva as opções de entrada antecipada para utilizadores que o tenham solicitado por motivos de acessibilidade (p. ex., para evitar movimentar-se entre multidões).
- Levantar os bilhetes e as credenciais de acesso.
  - Descreva o trajeto de acesso da entrada até à bilheteira.
  - Descreva o que os utilizadores devem apresentar para levantar os bilhetes e as credenciais de acesso.

Os utilizadores poderão estar particularmente ansiosos com a chegada, especialmente se tiverem que levantar uma credencial. Descrever o processo previamente alivia esta situação e reduz as dúvidas diretas dos utilizadores.

## 9. Instalações sanitárias

- Descreva a disposição das instalações sanitárias acessíveis.
- Descreva o trajeto e a distância de todas as plataformas ou áreas de visualização exclusivas das instalações acessíveis mais próximas.

Recomendamos situar as plataformas e as áreas de visualização num lugar com melhor oferta de instalações sanitárias acessíveis. Todos os espaços internos devem ser inspecionados para garantir que cumprem as orientações de melhores práticas, pelo que é necessário que o projeto de construção inclua as instalações sanitárias.

## 10. Clientes com necessidades médicas

- Declare que são bem-vindas as pessoas que necessitam de trazer equipamentos médicos ou medicamentos, alimentos ou bebidas devido a uma condição médica.
- Convide as pessoas a entrar em contacto com a organização em caso de dúvidas ou preocupações.
- Descreva os serviços instalados no lugar ou quem contactar em caso de emergência.

O pessoal do recinto deve receber instruções sobre as políticas e os procedimentos disponíveis. Todos os recintos têm a obrigação legal de estabelecer sistemas que garantam o acesso de pessoas com os produtos e equipamentos médicos necessários. É importante que o trabalho da organização quanto às condições dos recintos não seja questionada pelo pessoal do recinto de forma inadequada, p. ex., pessoal da entrada perguntar porque alguém com diabetes do tipo 1 quer entrar no recinto com uma bebida com glicose ou impedir a entrada de uma pessoa com uma caneta de adrenalina (EpiPen) para a eventualidade de sofrer um choque anafilático.

### 11. Acesso ao espetáculo

- Descreva todos os serviços oferecidos: melhorias de audição como anéis magnéticos, sistemas com tecnologia de transmissão por infravermelho ou móveis / Língua Gestual Portuguesa (LGP) / Legendas / Audiodescrição / Espetáculos que respeitem as pessoas com necessidades especiais.
- Se não estiverem disponíveis, indique a situação atual.

Promover o acesso ao espetáculo significa que os utilizadores com deficiência auditiva ou visual poderão tirar o máximo proveito dos recintos.

### 12. Presença de cães-guia

- Descreva a política e as instalações disponíveis.

Garanta que os utilizadores que utilizam cães-guia sabem que os seus animais são bem-vindos ao evento.

### 13. Luzes estroboscópicas

- Descreva a política do recinto.

Recomendamos aos organizadores de eventos que implementem uma política livre de luzes estroboscópicas, visto que sua presença, com ou sem advertências, representa um risco significativo para pessoas propensas a sofrer convulsões relacionadas com esta iluminação. As advertências devem, no mínimo, ser oferecidas antes e durante o evento.

### 14. Outras informações

- Mencione quaisquer outros serviços ou instalações que possam ser importantes como, por exemplo, a presença de bares com balcões rebaixados.


# Próximos passos

---

## Convoque uma reunião da equipa

- Dedique algum tempo para avaliar o acesso ao seu evento.
- Inclua as pessoas responsáveis pelo site, pelo atendimento aos clientes e pela produção no local.
- Utilize este documento como agenda de discussão.

## Crie uma página de informação de acesso exclusiva no seu site

- Recomendamos chamá-la 'Informação de acessibilidade' juntamente com uma imagem apropriada, como o símbolo internacionalmente reconhecido da cadeira de rodas: 
- É melhor que seja uma página independente, em vez de uma secção de FAQ (perguntas mais frequentes).
- Conclua com o formulário de 'A Acessibilidade começa online' a usar no seu site.

Se desejar entrar em contacto com a Attitude is Everything, envie um e-mail para [info@attitudeiseverything.org.uk](mailto:info@attitudeiseverything.org.uk)

# ACCESS STARTS ONLINE



## Attitude is Everything

Endereço: 54 Chalton Street, Londres, NW1 1HS

Web: [www.attitudeiseverything.org.uk](http://www.attitudeiseverything.org.uk)

 [@attitudetweets](https://twitter.com/attitudetweets)

 [/attitudeiseverything](https://www.facebook.com/attitudeiseverything)

 [@attitudeiseverythinghq](https://www.instagram.com/attitudeiseverythinghq)

N.º de registo: 6397532

Instituição de caridade N.º: 1121975

