



UNIVERSIDADE
E D U A R D O

MONDLANE Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

**PROPOSTA DE UTILIZAÇÃO DE UM MENU NO MÉTODO
BRAILLE NOS RESTAURANTES DO GRUPO TAVERNA NA
CIDADE DE MAPUTO**

SITOE, Gabriel Filipe

Inhambane, 2022

SITOE, Gabriel Filipe

PROPOSTA DE UTILIZAÇÃO DE UM MENU NO MÉTODO BRAILLE
NOS RESTAURANTES DO GRUPO TAVERNA DA CIDADE DE
MAPUTO

Projecto de Desenvolvimento apresentado na Escola Superior de
Hotelaria e Turismo de Inhambane (ESHTI) como um dos
requisitos para obtenção do grau de Licenciatura em Gestão
Hoteleira

Supervisor: Lic. Aldair Mota

Inhambane, 2022

Declaração

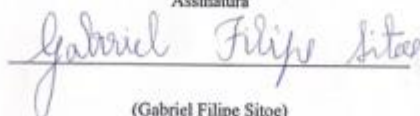
Anúncio fechado por Google

ii

Declaração

Declaro que este trabalho de fim do curso é resultado da minha investigação pessoal, que todas as fontes estão devidamente referenciadas, e que nunca foi apresentado para a obtenção de qualquer grau nesta Universidade, Escola ou em qualquer outra instituição.

Assinatura



(Gabriel Filipe Siteo)

23/12/2022

Siteo, Gabriel Filipe

**Proposta de utilização de um menu no método braille nos restaurantes do Grupo
Taverna da cidade de Maputo**

Anúncio fechado por Google

iii

**Proposta de utilização de um menu no método braille nos restaurantes do Grupo
Taverna da cidade de Maputo**

Projecto de Desenvolvimento avaliado pelo requisito parcial para
obtenção do grau de Licenciatura em Gestão Hoteleira pela
Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane – ESHTI

Inhambane, 10/04/2022

Décia da Conceição Afonso

Categoria, Grau e Nome completo do Presidente

Lic. Alcain Mota

Categoria, Grau e Nome completo do Supervisor

Artur Sávio Desvada Cam

Categoria, Grau e Nome completo do Arguente

[Rúbrica]

Rúbrica

[Rúbrica]

Rúbrica

[Rúbrica]

Rúbrica

Dedicatória

Este trabalho é especialmente dedicado a minha Mãe que sobre chumbo edificou o ser no qual vou me tornando a cada dia da minha vida. E para todos aqueles que devido a limitações dos sentidos vêem sua vida com impossibilidades de realização social.

Agradecimentos

Primeiro agradecer a Deus pelo dom da vida e pela oportunidade de estar a realizar o meu grau de licenciatura, corpo de docentes e toda comunidade da Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane e também agradecer ao meu Supervisor Lic. Aldair Mota por ter aceitado ser o meu supervisor e coordenar o meu projecto de desenvolvimento cooperando em ideias e ajuda diversas.

Agradecer a Associação dos Cegos e Ambliopes de Moçambique – ACAMO pela disponibilidade e ajuda em acesso a informação e a Dona Rosita Malô pela disponibilidade em escrever o menu em Braille.

Agradecer a minha mãe Abelina Armando João Moaine e ao meu pai Filipe Gabriel Siteo, que me apoiam em todos os momentos e em tudo que preciso, a minha avô Elisa Monjane, a minha tia Madalena Elisa João Monjane, ao meu Tio Micas Pequenino que me apoiaram economicamente e emocionalmente durante a minha trajectória na faculdade.

Agradeço as minhas irmãs Carolina Filipe Siteo e Elisa Filipe Siteo por serem quem elas são e por estarem comigo desde sempre e pelo apoio e amor transmitido no nosso dia-a-dia.

Agradeço ao meus amigos Elsa Nhamuxue, Naira Tavares, Larícia Lucas, Evidéncio Buque, Yozkhany José, Constantino Chissumba, Alcídio Nhaca, Dason Chissano e a Maria angelina Mangação por terem estado comigo e me ajudado durante a minha trajectória de vida e carreira estudantil.

E por fim agradeço aos meus familiares, colegas, e a todas as pessoas que fizeram parte da minha história como estudante universitário e contribuíram para o alcance do meu grau de licenciatura.

KHANIMAMBO!

Resumo

O presente Projecto de Desenvolvimento propõe a utilização de um menu no método braille nos restaurantes do Grupo Taverna localizados na cidade de Maputo, com vista a tornar acessíveis e com inclusão para clientes com deficiência visual, dando assim um *upgrade* nos serviços prestados pelos restaurantes do Grupo Taverna, aumentando a segmentação do mercado e tendo uma vantagem competitiva em relação a concorrência. Este projecto tem como um dos objectivos auxiliar os deficientes visuais (cegos ou pessoas com problemas relacionados a visão) a desenvolverem autonomia nas actividades do quotidiano durante os momentos de lazer nos restaurantes do Grupo Taverna, mostrando as dificuldades enfrentadas pelo grupo em questão, para aceder aos serviços prestados no ramo de prestação de serviços de restauração. E para o alcance dos objectivos aplicou-se os métodos de pesquisa bibliográfica e documental com o auxílio do questionário e entrevista semiestruturada para obtenção dos dados no local de estudo. Após a efectivação do desenho do menu no método Braille espera-se, que os restaurantes do Grupo Taverna e outros na cidade de Maputo abracem a causa e utilizem o menu braille, influenciando na inserção dos deficientes visuais no consumo dos serviços e lazer.

Palavras - chave: estabelecimento de restauração e bebidas, inclusão, acessibilidade e braille.

Lista de Abreviaturas e Siglas

ACAMO – Associação dos Cegos e Ambliopes de Moçambique

ADEMO – Associação dos Deficientes de Moçambique

ESHTI – Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

OMS – Organização Mundial da Saúde

OMT – Organização Mundial do Turismo

ONU – Organização das Nações Unidas

PcD – Pessoas com Deficiência

RETBSD – Regulamento de Empreendimentos Turísticos, Bebidas e Salas de Dança

SIA – Símbolo Internacional de acessibilidade

UEM – Universidade Eduardo Mondlane

Lista de Figuras

Figura 1: Exemplo de um menu no método braille.....	13
Figura 2: Símbolos internacionais de acessibilidade	16
Figura 3 e 4: Exemplo de mesas redondas e rectangulares	20
Figura 5 e 6: Localização dos restaurantes do Grupo Taverna	22

Lista de Tabelas

Tabela 1: previsão orçamental para execução do projecto34

Índice

Declaração	ii
Dedicatória.....	iv
Agradecimentos	v
Resumo	vi
Lista de Abreviaturas e Siglas	vii
Lista de Figuras	viii
Lista de Tabelas	ix
I. INTRODUÇÃO.....	1
1.1 Enquadramento	1
1.2. Problematização.....	3
1.3. Justificativa	4
1.2 Objectivos	5
1.2.1. Objectivo geral	5
1.3. Metodologia.....	6
II. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	10
2.1 Conceitualização	10
2.1.1. Estabelecimento de Restauração e Bebidas.....	10
2.1.2. Inclusão.....	10
2.1.3. Acessibilidade.....	11
2.1.4. Braille	11
2.2. Acessibilidade nos restaurantes	13
2.2.1. Símbolo Internacional de Acesso (SIA)	14
2.2.2. Inclusão nos Restaurantes.....	15
2.3. Atendimento as pessoas com deficiência visual nos restaurantes	16
2.3.1. Dificuldades dos deficientes visuais como consumidores nos restaurantes	17
2.3.2. Importância de menu em braille	19
2.3.3. Impactos de inexistência de menu em braille.....	19
2.4. Atributos de um restaurante com acessibilidade e inclusão.....	20
III. DESENVOLVIMENTO DO PROJECTO.....	22
3.1. Apresentação da área de estudo	22
3.1.1. Localização dos restaurantes do Grupo Taverna.....	22
3.1.2. Características dos Restaurantes do Grupo Taverna	23

3.2.	Estudo técnico do problema.....	24
3.3.	Procedimentos e acções concretas para a resolução do problema	25
3.3.1.	Metodologias de atendimento a pessoas com deficiência visual.....	26
3.3.2.	Planeamento e organização do menu no método Braille.....	28
3.3.3.	Elaboração do menu no método braille	28
3.3.4.	Desenho e Escrita do menu em braille	29
3.3.5.	Plano de formação para uso do menu no método braille e atendimento dos deficientes visuais.....	29
3.3.5.1.	Objectivos de formação.....	30
3.3.5.2.	Metodologias da formação	30
3.3.6.	Conteúdo da formação.....	30
3.4.	Resultados esperados	33
3.5.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	34
3.6.	ORÇAMENTO	35
IV.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36
	Apêndices	40
	Anexos.....	45

I. INTRODUÇÃO

1.1 Enquadramento

No âmbito de Trabalho de Culminação do curso é elaborado o presente Projecto de Desenvolvimento com o título “ Proposta de utilização de um menu no método Braille nos restaurantes do Grupo Taverna da cidade de Maputo” com o intuito de obter o grau de licenciatura em Gestão Hoteleira na Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane (ESHTI) da Universidade Eduardo Mondlane (UEM). Na sua plenitude tem como visão o uso de um menu no método Braille nos restaurantes do Grupo Taverna localizados na cidade de Maputo, para apoiar os deficientes visuais no dia-a-dia durante os momentos de lazer, tornando os restaurantes do Grupo Taverna acessíveis e com inclusão.

A sociedade moderna e as novas formas económicas e de organização do trabalho concorreram fortemente para a crescente importância da indústria do Turismo e Hoteleira, de tal modo que hoje não se pode conceber a vida normal sem períodos de lazer e viagens. As férias são uma realidade recente nas sociedades ocidentais, mas a sua completa generalização e democratização só nos dias de hoje se estendem extensivas a grupos ou sectores da população que tradicionalmente ficavam fora dos mercados tradicionais. O sector alargou-se das classes nobres e burguesas nos séculos XIX e primeira metade do século XX para as classes trabalhadoras, para os jovens e para os velhos e, obviamente, também para as pessoas com deficiência, já nos dias de hoje.

Segundo as estatísticas da Organização Mundial da Saúde (OMS, 2017), em Moçambique existem cerca de 721 mil pessoas que sofrem de deficiência visual, total ou parcial, embora dados estatísticos de 2007 do Instituto Nacional de Estatística referem-se apenas a existência de 44.567 pessoas com cegueira total excluindo os Amblíopes (seres com baixa visão). Moçambique conta com uma população estimada em 30.832.244 habitantes segundo o Instituto Nacional de Estatística (INE, 2019). Destaca-se a partir desta que do total de habitantes da arena moçambicana 2.3% da população sofre de deficiência visual onde 0.14% conta com uma cegueira total.

Deficientes visuais encontram grandes dificuldades no dia-a-dia, devido ao facto de que diversas actividades do quotidiano exigem a visão para serem realizadas, e sem esse sentido, indivíduos com deficiência visual necessitam de apoio constante. Devido a globalização todos os sectores de fornecimento de serviços que almejam alcançar uma vantagem competitiva no mercado onde actuam é importante que busquem informações sobre o seu público de modo a tornar o seu produto e serviços acessíveis para todos. A indústria do Turismo e Hoteleira uma vez responsável pela globalização, pela natureza do seu produto tem, assim, que ser acessível a todos sem que nenhum sector ou grupo possa ser discriminado.

O termo acessibilidade refere-se ao *design* e produtos, dispositivos, serviços ou ambientes para pessoas com deficiência. O conceito de *design* acessível e prática de desenvolvimento acessível assegura tanto o “acesso directo” (ou seja, não assistido) como o “acesso indirecto”, o que significa compatibilidade com a tecnologia assistencial de uma pessoa (por exemplo, leitores de tela de computador). (SOUZA e SANTAROSA, 2013)

Com base no conteúdo acima apresentado, torna se pertinente a aplicação da proposta de utilização de um menu no método braille nos restaurantes do Grupo Taverna na cidade de Maputo, visto que estes actuam num ramo em que a acessibilidade de todos os indivíduos é muito importante e valorizada, numa esfera que atende-se a massa de pessoas que o turismo move pelo mundo todo. Além da acessibilidade dos serviços de restauração, a inclusão é de extrema importância para garantir que todos os indivíduos especialmente os portadores de qualquer deficiência destacando a visual sintam-se inseridos no ambiente sociológico.

Desta forma ambiciona-se com este projecto o despertar dos gestores de restaurantes do Grupo Taverna a olharem para a inclusão e acessibilidade dos indivíduos com deficiência visual com importância visto que a deficiência locomotiva tem sido ponto em destaque e atenção em vários estabelecimentos, sendo que com a implementação deste projecto de desenvolvimento vai se tornar um diferencial em relação a concorrência no sector em questão.

Quanto a sua estrutura o projecto apresenta três capítulos: Sendo que o capítulo (I) é referente á introdução, onde são trazidos aspectos de contextualização bem como o âmbito do projecto, o problema identificado, a justificativa da sua elaboração, os

objectivos que norteiam o trabalho e por fim a metodologia usada para a elaboração do projecto. No capítulo (II) arrola-se o enquadramento teórico e no capítulo (III) o desenvolvimento do projecto: a apresentação da área de estudo, o estudo técnico do problema, procedimentos técnicos para a resolução, os resultados esperados onde são expostas as expectativas com a implementação do projecto, o cronograma de actividades e referido o orçamento, as referencias bibliográficas e apêndices.

1.2. Problematização

Os restaurantes fazem parte de uma indústria em constante evolução e diversidade devido a necessidade do homem em satisfazer a sua necessidade e capacidade criativa. É importante destacar nessa área a importância da criatividade e da inovação, visto que o mercado de concorrência esta em alta e muito agressivo, e atender as expectativas dos clientes e um princípio crucial para ir a satisfação das necessidades que este apresenta.

Para Kotler (2000, p. 58) “satisfação consiste na sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação do desempenho (ou resultado) percebido de um produto em relação às expectativas do comprador”.

Com o recente desenvolvimento social, económico e tecnológico da sociedade vem-se tentando empenhar esforços para incluir as pessoas com necessidades específicas e pessoas com deficiência, nas actividades socioeconómicas em igualdade de direitos e oportunidades visto que estes são agentes activos para o melhoramento dos serviços de qualquer área de serviço.

Os estudos de BAKER *et al.* (2002), com consumidores com deficiência visual, demonstraram que a acessibilidade é um problema relevante. Os pesquisadores ponderam sobre a necessidade de um estudo mais aprofundado com a participação de pessoas com deficiência visual com base em suas necessidades, desta forma os profissionais da área de serviços deveriam estar aptos a operacionalizar com mais eficiência o acesso dos consumidores com deficiência visual a bens e serviços.

Para MCKERCHER *et al.* (2003), é necessária a realização de mais pesquisas envolvendo o consumo de serviços de lazer por deficientes visuais, por este ser um campo raramente explorado.

E para dar procedimento a este projecto olha se no esquecimento dado as pessoas com deficiência visual no seu dia-a-dia, durante a realização de suas actividades e no meio social, que por viverem em um mundo escuro são tidas como seres quase inválidos. Na Hotelaria que acessibilidade é um factor de destaque e garante passos avançados em relação a concorrência, é importante observar a importância e a percentagem de indivíduos com deficiência visual como contribuintes activos no desenvolvimento da indústria de serviços de uma determinada região.

Destacando os pontos de acessibilidade e inclusão, surge a seguinte questão: **Até que ponto a proposta de utilização de um menu no método braille vai tornar os Restaurantes do Grupo Taverna na cidade de Maputo acessíveis para clientes com Deficiência Visual?**

1.3. Justificativa

Seybold (2002) afirma que a criação da marca e a experiência do cliente em torno dela são fundamentais para as empresas conquistarem o sucesso com seus produtos ou serviços.

A maioria dos restaurantes nacionais não contam com o uso da tecnologia de assistência ao cliente deficiente visual devido ao alto custo de sustento do mesmo para permitir a acessibilidade por partes desse grupo, optando por profissionais que na sua maioria não disfrutam de formações para lidar com esse tipo ou grupo de clientes, negando assim a esses indivíduos momentos de lazer de guardar na memoria se esquecendo que as boas experiências ou experiências positivas ajudam os clientes a confiar na empresa além de, manter e criar relações.

Alguns estudos apontam que um dos principais problemas que as pessoas com deficiência (PcD) tem a enfrentar, como consumidores em restaurantes, é falta de preparo de operadores de serviços, que tendem a ver tais indivíduos somente como deficientes e são incapazes de perceber-los como consumidores potenciais (HOGG; WILSON, 2004; KAUFMAN, 1995).

Muitas são as dificuldades enfrentadas por pessoas com deficiência visual na vida cotidiana, sendo comuns barreiras como as escadas, os obstáculos nas calçadas, falta de legendas e linguagem de sinais no cinema e na televisão, bem como as limitações

impostas pelos meios colectivos de transporte para pessoas com qualquer outro tipo de deficiência (DAVID *et al*, 2009; SCHIVITZ, 2007).

Numa esfera do contexto actual onde todas acções visam resolver problemas que afectam mais a massa populacional com deficiência locomotiva em detrimentos das outras deficiências patentes na sociedade é imprescindível que os jovens e outros estudiosos do ramo hoteleiro trabalhem para permitir a inclusão e acessibilidade para todos os seres portadores de deficiência assim como não. Com esta proposta, um menu em *braille* vai resolver uma grande problemática na inclusão e acessibilidade dos indivíduos com deficiência visual nos restaurantes do Grupo Taverna da cidade de Maputo por se localizarem nas principais avenidas mais populares da capital do país, permitindo maior acessibilidade dos serviços de lazer por parte dos portadores de deficiência visual.

Espera-se que com a implementação deste Projecto de Desenvolvimento os restaurantes tornem possível a acessibilidade para os serviços de lazer para o grupo de pessoas com deficiência visual permitindo que desfrutem dos espaços com independência e segurança e que estes aumentem os seus ganhos financeiros.

1.2 Objectivos

1.2.1. Objectivo geral

- Propor o uso de um menu no método *braille* nos restaurantes do Grupo Taverna da cidade de Maputo.

1.2.2. Objectivos específicos

- Conceituar e discutir os termos estabelecimento de restauração e bebidas, acessibilidade, inclusão e *braille*;
- Identificar as dificuldades dos deficientes visuais como consumidores nos restaurantes;
- Demonstrar a importância da acessibilidade e inclusão dos deficientes visuais para os restaurantes;
- Apresentar os atributos de um restaurante acessível e inclusivo;

- Desenhar um menu no método *braille* para auxiliar os deficientes visuais a desenvolverem autonomia no exercício das actividades como consumidores.

1.3. Metodologia

Nesta secção, pretende-se explicar os procedimentos metodológicos utilizados, no processo da elaboração do presente projecto de desenvolvimento. Metodologia é tida como maneira concreta como se realiza a busca de conhecimento, ou seja, tudo que fazemos para adquirir o conhecimento desejado de maneira racional e eficiente (DENCKER, 2002).

Marconi e Lakatos (2005, p. 231), afirmam que a metodologia é o “conjunto de métodos e técnicas utilizadas para a elaboração e desenvolvimento de uma pesquisa”. Assim sendo Metodologia é a aplicação de procedimentos e técnicas que devem ser observados para construção do conhecimento, com o propósito de comprovar sua validade e utilidade nos diversos âmbitos da sociedade.

1.3.1. Tipo de pesquisa

De acordo com Silva (2004) esta pesquisa vai se caracterizar da seguinte maneira:

- a) **Quanto a natureza:** é uma pesquisa aplicada que objectiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais.
- b) **Do ponto de vista dos seus objectivos:** é uma pesquisa exploratória com finalidade de proporcionar mais informações sobre o tema possibilitando sua definição e seu delineamento. Assume, em geral, as formas de pesquisas bibliográficas e estudos de caso.
- c) **Do ponto de vista dos procedimentos técnicos:** é uma pesquisa bibliográfica elaborada a partir de material já publicado, com o objectivo de colocar o pesquisador em contacto directo com todo material já escrito sobre o assunto da pesquisa. Junto da pesquisa bibliográfica temos a pesquisa documental que baseia-se em materiais que não receberam ainda um tratamento analítico ou que podem ser reelaborados de acordo com os objectivos da pesquisa.

d) Do ponto de vista de abordagem do problema: é uma pesquisa qualitativa considerando que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objectivo e a subjectividade do sujeito que não pode ser traduzido em números.

1.3.2. Fases da pesquisa

Primeira Fase: escolha do assunto e delimitação do tema

Essa etapa é composta pela escolha do tema de pesquisa, pelo levantamento do material bibliográfico, pela elaboração do problema de investigação e pela delimitação das questões que determinaram os objectivos de estudo, com a investigação das produções bibliográficas relacionadas ao tema e o posterior recolhimento dessas fontes de informação.

Segunda Fase: revisão de literatura

Do ponto de vista dos objectivos utilizou-se uma pesquisa exploratória de carácter:

I. Pesquisa bibliográfica:

A pesquisa bibliográfica é elaborada a partir de material já publicado como livros, jornais, artigos científicos, PDF, boletins, teses, monografias entre outros, com o objectivo de colocar o pesquisador em contacto directo com todo material já escrito sobre o assunto da pesquisa.

II. Pesquisa documental:

Para Gil (2002), a pesquisa documental é aquela realizada a partir de materiais que não receberam tratamento analítico, esta pode ser feita com base em relatórios, anuários, manuais, regulamentos entre outros documentos institucionais tais como: relatório semestral da associação dos cegos e ambliopes de Moçambique.

1.3.3. Fonte de dados

Na realização deste trabalho de culminação do curso serão utilizados dados primários obtidos durante a colecta de dados no campo (questionário), e também dados secundários obtidos em vários livros, documentos e Projectos de Desenvolvimento de

anos anteriores da Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane e artigos disponíveis na internet.

1.3.4. Técnicas e instrumentos de recolha de dados

Segundo Freitas (2013), instrumentos de levantamento de dados é um processo de apuração de informações para comprovar uma problemática levantada, sendo uma ferramenta que faz parte do processo de colecta, levantamento e tratamento das informações. Os instrumentos de colecta de dados usados pelo pesquisador para o alcance dos objectivos traçados são:

1. Questionário:

Para Lakatos (2003) o questionário pode proporcionar uma série de vantagens como por exemplo o grande número de dados que se pode conseguir, atingir maior número de pessoas simultaneamente, abrange uma área geográfica mais ampla, obtém respostas mais rápidas e mais precisas, e será aplicado, aos gestores dos restaurantes do Grupo Taverna da cidade de Maputo que o pesquisador terá acesso. Vide apêndice A.

2. Entrevista semi-estruturada:

Para Lakatos e Marconi (2003), entrevista é a acção e efeito de entrevistar ou ser entrevistado. Trata-se de uma conversa entre duas pessoas ou mais com um fim determinado.

De acordo com RICHARDSON *et al.* (2007), segue um roteiro ou guia criado pelo entrevistador, mas sem se prender rigidamente a sequencia das perguntas. A conversa segue conforme os depoimentos do entrevistado, sem obedecer rigidamente ao roteiro de entrevista, recorrendo se assim a um **Guião de entrevista** e bloco de notas a fim de obter se respostas em torno do assunto com os deficientes visuais na cidade de Maputo. Vide apêndice B.

3. Amostragem:

Para a pesquisa de campo em relação a amostra recorrer-se-á a amostragem não probabilística por acessibilidade ou conveniência, onde serão seleccionados pelo pesquisador os elementos a que terá acesso, admitindo que esses possam, de alguma forma, representar o universo.

Na maioria dos levantamentos,

[...] não são pesquisados todos os integrantes da população estudada. Antes seleccionamos, mediante procedimentos estatísticos, uma amostra significativa de todo o universo, que é tomada como objecto de investigação. As conclusões obtidas a partir dessa amostra são projectadas para a totalidade do universo, levando em consideração a margem de erro, que é obtida mediante cálculos estatísticos. (GIL, 2010, p. 35).

Terceira Fase: recolha e obtenção de dados

Nesta etapa far-se-á a recolha de dados no material que foi organizado na etapa antecedente a esta para uma posterior análise e interpretação. É nesta fase em que o pesquisador terá o contacto com os restaurantes, buscando informações relevantes relacionadas ao tema em questão.

Quarta Fase: análise, interpretação de dados e redacção do projecto

Para a realização desta fase, recorrer-se-á ao método comparativo.

Segundo FACHIN (2001) o método comparativo consiste em investigar coisas ou factos e explicá-los segundo suas semelhanças e suas diferenças e permite a análise de dados concretos e a dedução de semelhanças e divergências de elementos constantes, abstractos e gerais, proporcionando investigações de carácter indirecto. Com o auxílio deste método, será possível confrontar os dados colhidos no campo com as abordagens teóricas dos diversos autores que o pesquisador consultou, para poder se chegar às conclusões.

Quinta Fase: Apresentação dos resultados

Nesta etapa far-se-á a apresentação do trabalho de duas formas, nomeadamente: apresentação escrita, que consistirá na avaliação da componente escrita do trabalho e seguir-se-á a segunda forma de apresentação que será por meio da defesa (apresentação oral) e esta será feita por meio de programa PowerPoint, seguindo a seguinte estrutura: Introdução, Desenvolvimento do projecto, Resultados esperados, Cronograma de actividades, Orçamento, Referências Bibliográficas e Apêndices.

II. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 Conceitualização

2.1.1. Estabelecimento de Restauração e Bebidas

Segundo o Regulamento de empreendimentos turísticos, bebidas e sala de dança (RETBSD, 2016) são estabelecimentos que se destinam a proporcionar ao público, mediante pagamento, alimentos e bebidas para serem consumidos no local.

De acordo com o RETBSD (2016), os estabelecimentos de restauração e bebidas classificam-se de acordo com os seguintes tipos e categorias: restaurante, restaurante típico, bar, snack-bar e cervejaria, pastelaria e salão de chá, café e sorveteria de 1° a 3° classe; pizzaria e catering com classificação única.

Conforme Houasis e Villar (2004), definem restaurante como estabelecimento que se dedica ao negócio de servir ou ainda salão ou aposento onde são servidas as refeições; no entanto para Spang (2003) o restaurante é um estabelecimento comercial que fornece refeição ao público mediante pagamento. Este desenvolve as actividades de produção e venda de refeições.

Entende-se por restaurante o estabelecimento ou comércio que proporciona serviço de alimentação aos clientes. Ele é um espaço público que qualquer pessoa pode ter acesso, entretanto apesar de ser uma entidade pública, seus serviços são cobrados e, portanto não são gratuitos.

2.1.2. Inclusão

O termo inclusão, como sublinha Sasaki, “refere-se à uma modificação da sociedade para que as pessoas com necessidades especiais possam desenvolver e exercer a sua cidadania” (SASSAKI, 2000, p. 82).

O termo inclusão começou a ser usado a partir de 1900, baseado no modelo social da deficiência, e parte do pressuposto de que a sociedade deve se preparar e se adaptar para receber as PcD, incluindo-os, portanto, nos sistemas sociais comuns. Como declara SASSAKI (2003), o processo de inclusão é uma via de mão dupla, dado que tanto as minorias como a sociedade geral devem se posicionar.

O termo inclusão associa-se a restauração visto que hoje em dia a necessidade de lazer em espaços públicos vem aumentando para toda massa populacional incluindo as pessoas com deficiência visual, despertando assim o interesse dos gestores de restaurante a permitir a inclusão desses indivíduos neste meio social a partir de criação de mecanismos e estratégias de inserção deste grupo em destaque.

2.1.3. Acessibilidade

A acessibilidade pode ser compreendida como o ato de tornar fácil o acesso de todas as pessoas a todos os lugares, de maneira segura e autónoma. Segundo o Decreto 5.296/2004, Art. 8, Inciso I, acessibilidade pode ser compreendida como:

Condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida. (BRASIL, 2004).

A acessibilidade está fortemente relacionada ao *design* universal, que é o processo de criação de produtos que são utilizáveis por pessoas com a maior variedade possível de habilidades, operando na maior variedade possível de situações. Trata-se de tornar as coisas acessíveis a todas as pessoas (com ou sem deficiência) (PUPO; MELO; FERRÉS, 2006).

A acessibilidade não deve ser confundida com a usabilidade, que é a medida em que um produto (como um dispositivo, serviço ou ambiente) pode ser usado por usuários especificados para atingir objectivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto especificado de uso (NICHOLL e BOUERI FILHO, 2001).

Com base nos conceitos acima dispostos conclui-se que o termo acessibilidade refere se a criação de métodos com vista a possibilitar o uso de um espaço, produto ou serviços por todos indivíduos portadores de deficiência assim como não, garantindo independência e satisfação do usuário.

2.1.4. Braille

O Braille é um sistema de escrita universalmente aceito, usado por e para pessoas cegas, e é constituído de um código de 63 caracteres, cada um composto de um a seis pontos em relevo, dispostos em uma matriz ou célula (também chamada de cela) de seis

posições. Esses caracteres em Braille são gravados em linhas no papel e lidos passando os dedos levemente sobre o manuscrito. Louis Braille, que ficou cego aos três anos de idade, inventou o sistema em 1824, quando estudava na Instituição Nationale des Jeunes Aveugles (Instituto Nacional para Crianças Cegas), em Paris (MELLOR, 2006). Vide anexo A onde consta o alfabeto *braille*, a direcção de escrita em uma célula, a utilização do sinal de letras maiúsculas e a utilização de sinais numéricos e datas.

Além do código literário em Braille, existem outros códigos que utilizam a célula Braille, mas com outros significados atribuídos a cada configuração. O Código Nemeth de Matemática e Notação Científica em Braille (1965) fornece uma representação em Braille dos muitos símbolos especiais usados em material matemático e técnico avançado. Há também códigos especiais em Braille ou modificações para notação musical, taquigrafia e, é claro, muitas das linguagens mais comuns do mundo (LORENCINI *et al.* 2019).

Escrever em Braille à mão é possível por meio de um dispositivo chamado de ardósia, que consiste em duas placas de metal articuladas juntas para permitir que uma folha de papel seja inserida entre elas. Algumas ardósias têm uma base de madeira ou uma placa de guia na qual o papel é fixado. A parte superior das duas placas de metal, a placa de guia, tem janelas do tamanho de celas; em baixo de cada uma delas, na placa inferior, há seis pequenos buracos no padrão de pontos em Braille. Uma caneta é usada para pressionar o papel contra os buracos para formar os pontos em relevo. Uma pessoa usando Braille escreve da direita para a esquerda. Quando a folha é virada, os pontos ficam voltados para cima e são lidos da esquerda para a direita (GRIFIN e GERBER, 2003 citados por LOPES e SPINILLO, 2008).

Braille também é produzido por máquinas especiais com seis chaves, uma para cada ponto na célula Braille. A primeira máquina de escrita em Braille, o escritor do Salão Braille, foi inventada em 1892 por Frank H. Hall, superintendente da Escola de Illinois para cegos.

Uma forma modificada deste dispositivo ainda está em uso hoje, como aconteceu mais tarde, em dispositivos semelhantes. Uma inovação para imprimir em Braille é uma máquina de gravação eléctrica semelhante a uma máquina de escrever eléctrica, e o processamento electrónico de computadores é agora rotineiro (BARROS, 2014).



Figura 1: exemplar de um menu no método braille

Fonte: Mosana Cavaloanti (2015)

2.2. Acessibilidade nos restaurantes

A Organização Mundial do Turismo (2013) relativamente a restauração recomenda que devem as unidades hoteleiras acolher também as seguintes recomendações: “ deve ser previsto um número suficiente de restaurantes, *snack* -bares, cafés e bares no território com instalações acessíveis, que tenham em conta a facilidade de acesso e terno, o mobiliário projectado para ser usado por utilizadores de cadeiras de rodas, balcões com diferentes alturas, com menus de leitura fácil, em *Braille* ou em formatos alternativos (Web ou aplicativos para computadores portáteis), instalações sanitárias acessíveis.

De acordo com o disposto acima em relação a acessibilidade, em referência aos deveres dos estabelecimentos de restauração e bebidas em questões de acesso as pessoas com deficiência visual, deve se atender a seguintes requisitos básicos:

- Ter piso táctil de alerta e direccional, onde for necessário;
- Ter funcionário capacitado para atender pessoas com deficiência;
- Dispor de cardápio em Braille.

A convenção da ONU sobre os Direitos das pessoas com Deficiência (2008):

Pessoas com deficiência são aquelas que tem impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interacção com diversas barreiras,

podem obstruir sua participação plena e efectiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

Tipos de Deficiência

Segundo o guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria (2012) citado por Pereira (2014), as deficiências classificam-se como: deficiência auditiva, deficiência motora, deficiência intelectual e a deficiência visual. Vide o anexo F sobre os tipos de deficiência.

Deficiência visual: Deficiência visual ou perda visual é a perda ou diminuição grave e irreversível da função visual que não é corrigível com lentes ou cirurgia, e que interfere com as tarefas do dia-a-dia. A perda visual pode ser súbita e grave ou ser o resultado de uma deterioração gradual, em que objectos a grande distância se tornam cada vez mais difíceis de ver. A condição causa à pessoa dificuldades em realizar actividades do dia-a-dia, como conduzir veículos, ler, socializar ou deslocar-se a pé. A deficiência visual engloba todas as condições em que existe comprometimento da visão. A Organização Mundial de Saúde classifica a deficiência visual em seis graus de acordo com a acuidade visual da pessoa. Quando a perda de visão é parcial denomina-se visão subnormal. A visão subnormal pode ser ligeira, moderada ou grave (CASTRO, 2008).

Quando a perda de visão é total ou quase total se denomina cegueira. A cegueira divide-se em cegueira profunda, quase total e total. A maior parte dos cegos possui alguma função visual e percebe luzes, sombras e movimento. Só uma pequena percentagem é que não possui nenhuma sensação visual (CASTRO, 2008).

2.2.1. Símbolo Internacional de Acesso (SIA)

Para Olimpia (2021), o símbolo internacional de acesso (SIA) indica a existência de equipamentos, mobiliário e serviços para atender pessoas com deficiência.

Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU), o SIA deve indicar a acessibilidade aos serviços e identificar espaços, edificações, mobiliários e equipamentos urbanos onde existem elementos acessíveis ou utilizáveis por pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. Esta sinalização deve ser afixada em local visível ao público, sendo utilizada principalmente nos seguintes locais quando acessíveis:

- 1) Entradas;

- 2) Áreas e vagas de estacionamento de veículos;
- 3) Áreas de embarque e desembarque de passageiros com deficiência;
- 4) Sanitários;
- 5) Área de assistência para resgate;
- 6) Áreas de refúgio, saídas de emergência;
- 7) Áreas reservadas, para pessoas em cadeiras de rodas.

A abaixo ilustra-se os sinais de acessibilidade mais aplicados a nível internacional usados nos estabelecimentos públicos com atendimento as pessoas com deficiência como ilustra a figura 2.



Figura 2: símbolos internacionais de acessibilidade

Fonte: adaptada <https://hotcore.info/babki/acessibilidade-logo.htm> acessido 30/11/2022

2.2.2. Inclusão nos Restaurantes

Estudo desenvolvidos por Baker et al (2007) afirmam que muito mais do que suprir a necessidade de alimentação quando se escolhe um bar ou restaurante, busca-se uma experiencia. Isso é comum a todas as pessoas. Entretanto bares e restaurantes que pretendam ser inclusivos, aumentando seu alcance do público, precisam ter ser ambiente e pessoal preparado para esses clientes.

De acordo com o pressuposto acima, um restaurante inclusivo deve apresentar as seguintes características:

- Disponibilizar barras de apoio e apresentar rotas acessíveis;
- Mesas e balcões acessíveis;
- Iluminação adequada e relaxante;
- Instalações sanitárias adequadas;
- Boa comunicação e sinalização;
- **Uso do menu Braille;**
- Pessoal bem treinado.

2.3. Atendimento as pessoas com deficiência visual nos restaurantes

Muitos aspectos das ofertas de bens e serviços nos restaurantes devem ser modificados para atender plenamente os consumidores com deficiência visual com vista a garantir a inserção desses indivíduos no meio social.

Woodliffe (2004) chama atenção para a necessidade de se fornecer várias alternativas para os consumidores, não uma única oferta padronizada, enquanto Kaufman (1995) defende que se deve manter ofertas de bens e serviços que possam ser flexibilizadas para atender a demandas especiais.

Em pesquisa sobre ambientes de varejo e pessoas com deficiência visual, Amaro et al. (2008) alertam para o facto de que esses indivíduos preferem lugares com pouco ruído e sem música ambiente, de forma a favorecer sua localização e movimentação, pois os deficientes visuais são mais capazes de se guiar pelos sons do que os videntes (DIAS; PEREIRA, 2008).

Ambientes muito cheios ou com mercadorias desarrumadas também são inadequados para deficientes visuais, porque a principal diferença cognitiva entre cegos e videntes diz respeito ao modo como eles se movimentam e sua percepção do espaço (DAVID et al., 2009).

O momento de pagar pelas compras traz inquietações para os consumidores com deficiência visual, uma vez que essas pessoas não ter controle visual sobre as cédulas que dão e recebem de troco, bem como sobre o valor digitado no caso de pagamento com cartões de débito ou crédito (AMARO et al, 2008).

Baker et al (2007) asseveram que a inclusão de pessoas com deficiência visual em ambientes de varejo depende das mudanças no atendimento, no espaço físico, no sortimento de produtos e mesmo na postura dos demais consumidores.

Constata-se assim a importância de se ter um menu no método braille nos restaurantes e a importância de um pessoal que presta o serviço treinada como forma de garantir satisfação e segurança do cliente durante o seu consumo. A satisfação vai combinar com sensação de independência e confiança por parte do cliente com deficiência visual quanto na escolha do restaurante para mais momentos de lazer assim como para a recomendação para os demais tornando se alguém fiel para o estabelecimento.

2.3.1. Dificuldades dos deficientes visuais como consumidores nos restaurantes

A busca pela comodidade ou por prazer, para almoçar durante a semana ou para relaxar nos momentos de lazer, os restaurantes e bares foram incorporados ao cotidiano dos indivíduos. Este crescimento exige, por parte dos empresários e administradores, um acompanhamento constante das tendências do mercado, buscando identificar as demandas e as melhores formas de atendê-las. Em relação ao marketing muito se tem discutido sobre os restaurantes e bares e as estratégias de atrair e fidelizar o cliente, mas a necessidade eminente de tornar cada empreendimento acessível a clientes com necessidades especiais ainda causa pouca repercussão.

Muitas são as dificuldades enfrentadas por pessoas com deficiência visual na vida cotidiana, sendo comuns barreiras como nas escadas, obstáculos nas calçadas, falta de legendas e linguagem de sinais no cinema e na televisão, bem como as limitações impostas pelos meios coletivos de transporte (DAVID *et al*, 2009; SCHIVITZ, 2007).

Segundo estatísticas da OMS Moçambique conta com o total de 721 mil pessoas que sofrem de deficiência visual, grupo este que tem sofrido até para encontrar serviços de saúde especializado.

Alguns estudos apontam que um dos principais problemas que as pessoas com deficiência visual tem a enfrentar, como consumidores em ambientes de varejo, é falta de preparo de vendedores e operadores de serviços, que tendem a ver tais indivíduos somente como deficientes e são incapazes de percebê-los como consumidores potenciais (HOGG; WILSON, 2004; KAUFMAN, 1995).

Para Kaufman-Scarborough (2007) as pessoas com deficiência visual desejam ser vistas como clientes potenciais quando entram em um restaurante. Infelizmente acontece justamente o contrário: os provedores de serviço são incapazes de percebê-las como consumidores.

Siu (2010) aponta que são muitos os obstáculos enfrentados por pessoas com deficiência visual para se locomover nas ruas em centros urbanos. Pessoas com deficiência, assim como todos os indivíduos, têm necessidades que precisam ser supridas com o consumo (RUDELL & SHINEW, 2006), porém, a falta de acessibilidade impede que essas pessoas possam consumir.

Algumas dificuldades que os deficientes visuais passam como consumidores nos restaurantes podem ser vistas abaixo:

- Falta de cardápios em braile;
- Cardápios em braile com informações incompletas (ausência de preços, por exemplo);
- Falta de sinalização tátil no chão (principalmente para informar obstáculos, escadas, etc,...);
- Falta de sinalização tátil indicando a entrada do estabelecimento;
- Falta de espaço para locomoção entre as mesas;
- Falta de pessoal treinado;
- Som muito alto dificultando a comunicação;
- Iluminação intensa.

2.3.2. Importância de menu em braille

Garantir a acessibilidade é tarefa de todos os estabelecimentos comerciais de modo a garantir liberdade para toda pessoa portadora de deficiência. Este acto garante a expansão do público alvo e diferenciação quanto a concorrência. Muitos são os casos em que deficientes visuais estando no restaurante ou no shopping pedem o menu e são oferecidos papel em branco, demonstração essa de falta de preparo dos estabelecimentos para atender ao quesito de acessibilidade, dado que é importante o estabelecimento ter existência de um menu no método braille pois este vem:

- ❖ Proporcionar independência ao cliente;
- ❖ Criar liberdade na escolha dos pratos;
- ❖ Facilitar o acesso a informação sobre os pratos e preços;
- ❖ Melhorar a confiança e a autonomia do cliente;
- ❖ Fidelização de um grupo a mais para o restaurante que pode aumentar a cota de benefícios do restaurante;
- ❖ Maior oportunidade de satisfação e reconhecimento do restaurante por acessibilidade e inclusão;
- ❖ Criar uma vantagem competitiva no mercado;
- ❖ Permite a prestação do serviço de forma confortável e independente;

2.3.3. Impactos de inexistência de menu em braille

O braille é um recurso que ajuda muitas pessoas com deficiência visual a ter acesso a vários artigos, obras literárias, científicas entre outras. Os estabelecimentos de varejo que se preocupam com a expansão do seu público podem adoptar a esta prática de menu e ganhar uma vantagem competitiva, em contrapartida os estabelecimentos que não tomam em conta tais factos estão sujeitos:

- Fraca acessibilidade dos deficientes visuais aos restaurantes;
- Inibição de liberdade;
- Exclusão dos deficientes nos restaurantes;

- Dependência dos garçons ou acompanhantes;
- Fraca diferenciação em relação a concorrência;
- Desvantagem competitiva;
- Pouca abrangência.

2.4. Atributos de um restaurante com acessibilidade e inclusão

Defendida por teóricos e praticantes, a acessibilidade pressupõe autonomia para as Pessoas com deficiência (BAKER, 2006; BAKER, STEPHENS; HILL, 2002). E o atendimento foi apontado por BABIN et al. (2005) como uma importante restrição ao consumo de serviços de lazer.

A literatura preconiza que os consumidores privilegiam restaurantes com ambientes agradáveis, que tenham iluminação e música adequadas as suas preferencias (BABIN et et., 2005). A importancia da iluminação em ambientes de varejo também apareceu em pesquisas como a de Carvalho e Motta (2000). A ambiência é fundamental para os deficientes visuais, principalmente no que se refere a intensidade ideal de luz e som em restaurantes.

Estudos desenvolvidos por Maria et al. (2011) apontam que os grupos de foco mostraram que o “formato da mesa” é relevante para pessoas com deficiência visual, e o atributo correspondente recebeu os níveis: (a) redonda; (b) rectangular.



Figura 3 e 4: Exemplo de mesas redondas e rectangulares

Fonte: www.servircomrequinte.francobachot.com.br acedido 30/11/2022

A dificuldade para chamar o garçon mostrou-se muito relevante para os estudos desenvolvidos onde a pesquisa correspondente ao atributo "acesso ao garçon", que

recebeu os níveis: (a) um botão para chamar o garçon; e (b) prestez a de algum funcionário.

Diversos estudos académicos focados em restaurantes investigam a influência do nível de ocupação desses estabelecimentos na satisfação dos clientes (EROGLU; MACHLEIT, 1990; TSE, SIN; YIM, 2002). A avaliação feita por uma pessoa do nível de ocupação de um restaurante depende de características sócio-culturais do consumidor (KIM; WEN; DOH, 2009). Segundo Maria *et al* (2011),

é possível perceber que pessoas com deficiência visual em geral preferem locais cheios simplesmente porque ficam camufladas. Essa necessidade de se ocultar talvez advenha da dificuldade que a população tem em lidar com pessoas com deficiência visual. Cabe ressaltar que, para alguns sujeitos, os restaurantes mais vazios também tem suas vantagens, como a facilidade de locomoção e a possibilidade de se conversar mais confortavelmente, sem a preocupação com o ruído excessivo.

Salazar e Farias (2006), por exemplo, discorrem sobre a importância da localização para restaurantes. O atributo “localização” mostrou-se relevante na escolha de um restaurante pelas pessoas com deficiência visual, tendo sido caracterizado por meio dos níveis: (a) restaurante em shoppings; e (b) restaurantes na rua.

Muitos estudos apontam a importância de diversos outros aspectos em restaurantes que não a comida (PAULA; DENCKER; POHL; BOLLINI; FAJARDO, 2009). Todavia para um restaurante atrair consumidores a comida deve ter boa qualidade (KIVELA, 1997).

Estudos desenvolvidos por Maria *et al* (2011), em relação aos restaurantes verifica se que, examinando as falas dos sujeitos, foi possível notar que a experiência com a comida propriamente dita está relacionada a autonomia: é importante que os pratos dos restaurantes sejam apresentados de tal maneira que os deficientes visuais consigam comer sozinhos. O atributo “comida” recebeu os níveis: (a) padronizada; e (b) arrumada como relógio.

III. DESENVOLVIMENTO DO PROJECTO

3.1. Apresentação da área de estudo

3.1.1. Localização dos restaurantes do Grupo Taverna

Os restaurantes do Grupo Taverna – Restaurante Taverna Avenue localiza-se na Cidade de Maputo na avenida *Mao Tse tung*, 1100 esquina com a avenida Armando Tivane na baía de Maputo. O restaurante Taverna View localiza-se no Jardim do centenário na av. Marginal. O restaurante taverna doce localiza-se na avenida marginal: triunfo. São restaurantes tipicamente Portugueses, preocupados em manter a sua excelência em bem servir, qualidade no atendimento e do produto.



Figura 5: Restaurante Taverna View

- Fonte: <https://www.google.com/search?q=restaurante+taverna+view> acedido: 30/11/2022.



Figura 6: Restaurante Taverna Doce

Fonte: <https://www.google.com/search?q=restaurante+taverna+doce&tbm> acessido 30/11/2022

3.1.2. Características dos Restaurantes do Grupo Taverna

O hábito de comer fora está cada vez mais fortalecido no cotidiano dos moçambicanos devido ao auto desenvolvimento da internet. Estes espaços são frequentados pela praticidade (falta de tempo e/ou habilidade para cozinhar) e pelo prazer (pela possibilidade de provar sabores diferenciados, usufruir de um ambiente agradável ou estar entre amigos), nos intervalos de trabalho e também em momentos de lazer.

Os restaurantes concorrem fortemente para satisfazer os seus clientes sobre prisms que estão além da degustação da refeição, onde tem se a questão do layout, do serviço prestado, da iluminação e do ambiente para estes satisfaçam na sua totalidade aquilo que são os quesitos para um restaurante de referencia para todo tipo de nicho de clientes.

Durante a pesquisa de campo pode se constatar que os restaurantes do Grupo Taverna buscam essencialmente fornecer os seus produtos e serviços para todo público contando com as seguintes características:

- Início da actividades 07h00;
- Fim das actividades 23h00;
- Cardápio típico português;
- Fornecimento de variados tipos de doces nacionais e internacionais;
- Iluminação ambiente;

- Piso tátil;
- Uso de rampas;
- Uso de escadas;
- Uso de mesas redondas e retangulares;
- Boa sonoridade;
- Estacionamento para os clientes.
- Existência de balneários para pessoas com deficiência;
- Boa disposição do layout dos equipamentos;

3.2. Estudo técnico do problema

Segundo as estatísticas da Organização Mundial da Saúde (OMS, 2017), em Moçambique existem cerca de 721 mil pessoas que sofrem de deficiência visual, total ou parcial, embora dados estatísticos de 2007 do Instituto Nacional de Estatística referem-se apenas a existência de 44.567 pessoas com cegueira total excluindo os Amblíopes (seres com baixa visão). Moçambique conta com uma população estimada em 30.832.244 habitantes segundo o Instituto Nacional de Estatística (INE, 2019). Destaca-se a partir desta que do total de habitantes da arena moçambicana 2.3% da população sofre de deficiência visual onde 0.14% conta com uma cegueira total.

Durante a realização do estudo de campo, do número total de deficientes visuais existentes no território moçambicano foram entrevistados 105 deficientes visuais na cidade de Maputo onde 90% dos entrevistados tem domínio da leitura no método braille e na mesma 28% destes são estudantes do nível superior, 60% trabalhadores ou comerciantes e 12% desempregados.

A questão do layout e da acessibilidade é um ponto de análise por parte dos clientes quando estes buscam por um momento de lazer e distração. Com o crescimento globalizado da informação através da internet tem sido como tarefa dos restaurantes apresentarem um layout que seja favorável para todos os grupos de clientes permitindo assim um espaço adequado para o fornecimento de serviços. O layout e a acessibilidade dos restaurantes está internamente ligado a disposição e o tipo de material que o estabelecimento apresenta, o tipo de mesas, o uso de rampas e das escadas, o tipo de portas usada na entrada, a localização dos balneários e o uso de dispositivos de assistência ao cliente com deficiência .

Os restaurantes do Grupo Taverna não apresentam nenhum dispositivo de assistência ao cliente com deficiência visual (falta de um menu em braille) e quanto ao seu layout estes possuem a sua disposição mesas com o formato circular e rectangular adequadas para o uso e locomoção dos deficientes visuais (área livre para circulação entre as mesas e largura mínima de 0,90m segundo SEBRAE 2015), não apresentam sinalizações dispondo somente de rampas e escadas para o acesso aos seus serviços e não contam com profissionais com habilidades e técnicas de atendimento a deficientes visuais.

Com base nas observações e experiências, os deficientes visuais entrevistados no campo apontam que durante a visita aos restaurantes da cidade de Maputo, nenhum restaurante apresentava um menu no método braille como forma de inclusão a pessoas com deficiência visual. Durante as entrevista realizadas no campo, constatou-se que restaurantes do Grupo Taverna:

1. Não apresentam um menu no método braille para atender aos deficientes visuais que se fazem presentes no restaurante;
2. Não dispõe de um colaborador ou servente de mesa dotado de conhecimentos e habilidades para lidar com o atendimento aos deficientes visuais usando as técnicas necessárias.

3.3. Procedimentos e acções concretas para a resolução do problema

Com vista a resolver os problemas detectados e melhorar os serviços prestados nos restaurantes do Grupo Taverna propõe-se a colocação de sinalizações (acção em curso visto que os restaurantes do Grupo Taverna já detem de um plano de sinalização) e o uso de um menu no método Braille com vista a atender as necessidades de acessibilidade por parte dos deficientes visuais com base nas metodologias de atendimento a pessoas com deficiência visual.

Com o objectivo de tornar o restaurante do Grupo Taverna na cidade de Maputo acessível e com inclusão para pessoas com deficiência visual os procedimentos e acções concretas para a resolução do problema cingem somente no uso e aplicação do menu no método braille desenhado tendo como base o menu principal usado pelos estabelecimentos em questão, observando a organização e a tipologia de pratos existentes sem excluir a atenção de qualquer eventualidade que possa existir para a alteração do mesmo em relação aos pratos e preço.

Os procedimentos e acções concretas para a resolução do problema cingem somente no uso e aplicação do menu no método braille pois durante a pesquisa de campo pode se verificar que os restaurantes do Grupo Taverna apresentam um layout acessível para os deficientes visuais, apresentam boa disposição dos matérias, falando concretamente do uso de mesas rectangulares e redondas permitindo assim uma boa comunicação e locomoção dos clientes durante o período de lazer, apresentam rampas e escadas, um piso táctil, qualidade de som e uma iluminação adequada (culminando em um ambiente agradável).

Com o intuito de permitir compreensão a cerca do menu no método braille desenhado para o restaurante do Grupo Taverna para a prestação de serviços aos deficientes visuais, os colaboradores, serão submetidos a uma formação para o alcance dos objectivos estabelecidos visando a aquisição de conhecimento teórico e prático, habilidades e atitudes sobre o atendimento aos deficientes visuais no restaurante para permitir melhor praticidade na implementação e garantir a satisfação do nicho em segmentação.

3.3.1. Metodologias de atendimento a pessoas com deficiência visual

Ferrés (2006) citado por Cumbane (2021), afirma que o turismo acessível pode ser definido como uma iniciativa que visa incluir a maior parte possível da população nas actividades consideradas genericamente de turismo e ou lazer. Para a implementação de um turismo acessível é necessário que se promova o processo de inclusão social, que acontece quando a sociedade é ajudada a modificar seus sistemas de lazer e turismo para que todas as pessoas, com ou sem deficiência, possam participar juntas e activamente de suas actividades nos mesmos locais, desfrutando de momentos de lazer em ambientes comuns (SASSAKI, 2003).

Outro factor muito importante para a satisfação das pessoas com deficiência é a maneira com que estas são tratadas nos estabelecimentos. Então, inicia-se agora uma lista de instruções que devem ser utilizadas nos equipamentos de alimentação, pois colaboram para a satisfação e um atendimento correcto e de qualidade (BRASIL, 2009). Deste modo, apresentam-se algumas formas de atendimento as pessoas com deficiência visual:

- Atender directamente a pessoa com deficiência, perguntando em que pode ajudá-la, comunicando-se directo com a PcD e não com o seu acompanhante, caso haja;
- Permitir a entrada do deficiente visual com o cão guia sem ter que levá-lo a um gerente, ou algo similar. Deve haver um lugar reservado para ele e para o animal e ambos devem ser tratados com naturalidade;
- Providenciar um cardápio impresso em Braille com o nome do prato, ingredientes utilizados no preparo e o preço;
- Oferecer o serviço de prioridade a esse público;
- Realizar a capacitação de pelo menos um funcionário para que ele saiba utilizar a língua brasileira dos sinais, LIBRAS. Na impossibilidade de uso dessa linguagem e na ausência de intérprete, o funcionário deve procurar utilizar recursos como a mímica, gestos, expressão corpóreo-facial, perguntar se o cliente faz leitura labial e continuar falando bem devagar e sempre de frente ao surdo. Além disso, a escrita é outra saída (frases curtas, objectivas e sem duplo sentido ou metáforas);
- Ao falar com uma pessoa em cadeira de rodas, procurar situar-se de frente e na mesma altura da pessoa, sentando-se, por exemplo;
- Se um deficiente visual, cego, precisar de ajuda para se locomover dentro do restaurante, deve-se dar o braço para que ele possa acompanhar o movimento ou, ficando à sua frente, possibilitar que siga seus passos. Esta segunda técnica deve ser mais usada em casos de lugares estreitos. Além disso, deve-se manter uma comunicação verbal constante, avisando quais os obstáculos que vêm à frente. É importante que se fale em tom baixo, pois eles são cegos e não surdos. Sempre se deve avisar quando a prestação do serviço for finalizada e o atendente estiver se retirando;
- Nunca mexer no “material” do deficiente sem pedir a permissão do mesmo.

No caso do deficiente intelectual, deve-se falar de forma simples, tentando identificar o principal problema e adaptando a linguagem à dificuldade da PcD. Caso necessário, deve-se falar bem devagar. Adolescentes e adultos não devem ser tratados como

crianças, cada faixa etária deve ser atendida com atitudes que correspondam às suas respectivas idades.

Quando a PcD tiver alguma “anomalia”, não se deve olhar fixamente para ele. Também é importante que não sejam feitas perguntas de como o fato ocorreu, como ele ficou assim. Caso ele queira se expressar, escute, mas não dê muita ênfase ao assunto.

3.3.2. Planeamento e organização do menu no método Braille

Torre (2002) citado por Cumbane (2021), afirma que a organização do menu pode ser feita a curto prazo, devendo se levar em consideração os factores importantes: a rentabilidade que o proprietário obtenha na venda do seu produto, o produto deve ser de agrado da clientela, os custos directos e indirectos inerentes a produção dos pratos. Existem outros factores que afectam o planeamento do menu: disponibilidade de determinados alimentos, a cozinha e o seu equipamento, capacidade pessoal, variedade de pratos servidos, apresentação atraente dos alimentos e nutrição.

3.3.3. Elaboração do menu no método braille

Para o processo de elaboração e apresentação do menu no método braille para os restaurantes do Grupo Taverna, irá desenhar-se um menu exemplar para facilitar a apresentação.

O processo de desenho do menu no método braille para os restaurantes do Grupo Taverna vai seguir-se os padrões, estratégias e políticas dos restaurantes de modo a se criar um menu que vai satisfazer as necessidades do público em questão com base nas características e ideologias dos restaurantes.

Este processo também vai incluir a observação das metodologias de atendimento a pessoas com deficiência visual visto que este vai auxiliar no momento da realização da formação ao pessoal da sala ou os prestadores de serviços como forma de se inserir ou familiarizar com as técnicas de atendimento para saber respeitar e entender melhor o cliente deficiente visual garantindo assim um momento de laser privativo, autónomo e independente.

O menu a ser desenhado será de fácil compreensão pelos colaboradores visto que vai se basear no menu usado pelos restaurantes, diferenciando se apenas por ser apresentado para os deficientes visuais. De forma a se garantir transparência dos serviços mantendo

o marketing do restaurante o menu no método braille será actualizado com base nas modificações ou actualizações de pratos e o custo destes periodicamente.

3.3.4. Desenho e Escrita do menu em braille

Para a execução do projecto de desenho do menu no método braille nos restaurante do grupo taverna na cidade de Maputo, será necessário uma colaboração entre a ACAMO (associação dos cegos e amblíopes de Moçambique) e o grupo de restaurante taverna com o intuito de se administrar um ordenado de deficientes visuais a prestarem o serviço de produção escrita dos menus em braille seguindo padrões e políticas dos restaurantes. Durante a produção seguir-se-á regras, padrões e políticas dos restaurantes de modo que obtenha-se um menu baseado no tipo de restaurante e cardápio que satisfaça o público alvo.

Com o intuito de habilitar e dotar os colaboradores ou serventes de mesa dos restaurantes do grupo taverna com conhecimentos sobre como prestar os serviços de atendimentos aos deficientes visuais vai se recorrer a ACAMO e a ADEMO (Associação dos Deficientes de Moçambique) de forma que possam trazer instruções e informações detalhadas acerca dos anseios sociais e necessidades de realização social dos deficientes visuais, do ponto de vista sobre a acessibilidade dos serviços de lazer a nível provincial assim como os processos de atendimento.

3.3.5. Plano de formação para uso do menu no método braille e atendimento dos deficientes visuais

O presente projecto ambiciona o desenho de um menu o método braille para auxiliar os deficientes visuais a ganharem autonomia durante os momentos de lazer nos restaurantes do grupo taverna na cidade de Maputo, espelhando se nos termos de referencia acerca da acessibilidade e da inclusão nos restaurantes para garantir o desenvolvimento de técnicas em atendimento aos deficientes visuais, elabora-se o seguinte plano de formação que objectiva habilitar e dotar os colaboradores e os serventes de mesa com conhecimentos e técnicas de atendimento padronizados e focalizados aos consumidores com deficiência visual.

Com as técnicas apresentadas no plano de formação os colaboradores e os serventes de mesa estarão habilitados e instruídos com competência sobre as técnicas de atendimento a pessoas com deficiência visual nos restaurantes do grupo taverna garantindo assim

uma boa prestação de serviços, satisfação das expectativas dos clientes, retenção de clientes pelo diferencial de mercado e um aumento nos ganhos dos estabelecimentos.

3.3.5.1. Objectivos de formação

O plano de formação apresenta os seguintes objectivos:

- Assegurar o cumprimento e incorporação de acções concretas para a resolução do problema;
- Capacitar os colaboradores e serventes de mesa de modo a ganharem competência em relação a leitura do sistema braille em menus;
- Habilitar e instruir os colaboradores e serventes de mesa em matéria de atendimento aos deficientes visuais.

3.3.5.2. Metodologias da formação

Metodologias de formação é combinação de métodos e técnicas a serem usadas na formação. Neste sentido, serão recorridos os seguintes métodos: métodos demonstrativos; métodos participativos; incidente crítico e métodos activos.

Os métodos activos utilizam as seguintes técnicas: exercícios práticos; observações dos formandos; simulações e jogos pedagógicos. As simulações e os jogos pedagógicos são as técnicas mais representativas do método activo já que possibilitam aos participantes que construam o conhecimento (conceitos, princípios), a partir da discussão de uma experiência vivida. É a técnica por excelência da Aprendizagem pela Experiência.

3.3.6. Conteúdo da formação

O quadro abaixo apresenta a descrição do conteúdo da formação, que engloba 4 temáticas, a sua duração e objectivos. Este irá decorrer num período 5 dias úteis em regime laboral com uma duração diária de 3 horas para um grupo de 8 pessoas divididas em 6 serventes de mesa e 2 gestores de restaurante.

Quadro 1: Conteúdo programado para a formação

Temáticas	Conteúdos	Carga horária		Objectivos
		Teoria	Prática	
Introdução aos conceitos básicos	Restauração; Acessibilidade e Inclusão na restauração; atendimento e menu braille	3	0	Compreender os objectivos e conceitos da formação
Métodos e técnicas de atendimento a deficientes visuais	Dificuldades dos deficientes visuais durante o período de lazer nos restaurantes; deficientes visuais como consumidores em restaurantes	2	1	Conhecer as dificuldades dos deficientes visuais e compreender os métodos e técnicas e procedimentos de atendimento aos deficientes visuais
Apresentação do menu no método braille	Técnicas de como apresentar o menu em braille aos deficientes visuais	1	2	Saber lidar com o instrumento ideal para o atendimento aos deficientes visuais nos restaurantes
Interação social e assistência técnica aos deficientes visuais	Regras de protocolo ao atendimento e formas de assistência aos consumidores com deficiência	1h30min	1h30min	Conhecer as regras protocolares de atendimento e formas de dar assistência aos deficientes visuais

	visual			nos restaurantes
Total		06h30min	04h30min	-----
<p>Após a efectivação da formação, os formandos serão capazes de prestar um serviço com excelência com base nas metodologias de atendimento aos clientes deficientes visuais, ganharão habilidades e domínio na assistência aos clientes com deficiência visual quando estes se apresentam no restaurante e terão domínio de uso do método braille para leitura do menu a ser desenhado.</p>				
<p>Coordenador e co - formador : Gabriel Siteo</p> <p>Formador: ACAMO¹- Associação dos Cegos e Amblíopes de Moçambique</p>				

Fonte: Autoria própria (2022)

Características da formação

- Metodologias activas;
- Formador com domínio da leitura em braille;
- Uso do método braille;
- Realização e crescimento profissional;

¹ ACAMO – Associação dos cegos e Ambliopes de Moçambique;

3.4. Resultados esperados

Após a realização do projecto de Desenho de um menu no método braille para os restaurantes do Grupo Taverna, espera-se que sejam alcançados os seguintes resultados:

- Os restaurantes do Grupo Taverna passem a usar o menu no método braille para atender aos deficientes visuais quando estes se fazem presentes no estabelecimento;
- A acessibilidade e inclusão sejam características primordiais para estes estabelecimentos para qualquer nicho;
- Melhoria dos serviços em relação a acessibilidade e inclusão na hotelaria e turismo;
- O atendimento as pessoas com deficiência visual seja melhorada a nível de inclusão e acessibilidade nos serviços de lazer para os estabelecimentos de restauração na cidade de Maputo;
- Motivar os provedores de serviços no ramo da hotelaria a seguir com o uso de técnicas e métodos de atendimento as pessoas com deficiência a nível regional;
- Introdução de atendimento especializado e único as pessoas especiais na hotelaria;
- Introdução de métodos e tecnologias assistivas na hotelaria para o atendimento a todo público em geral.

3.5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

O cronograma de actividades é o planeamento temporal da duração das actividades e procedimentos/acções para a resolução do problema.

Quadro 2: Cronograma de actividades

Etapas	Descrição de actividades	Duração de actividades (2023)			
		Fevereiro	Março	Abril	Maiο
Primeira	Apresentação, avaliação e negociação do projecto de desenho de menu no método braille para os restaurantes do Grupo Taverna				
Segunda	Planeamento e organização de um menu no método braille				
Terceira	Apresentação dos menus em braille e formação dos colaboradores				
Quarta	Palestras e acompanhamento da aplicação dos métodos de atendimento as pessoas com deficiência visual				
Quinta	Avaliação e acções corretivas do projecto				

Fonte: Autoria própria (2022)

3.6. ORÇAMENTO

A previsão orçamental para se efectivar o presente projecto de desenvolvimento é de dezoito mil e novecentos e sessenta e quatro meticais representados em **18.964, 00MT** em algarismo, este que engloba todos matérias e recursos necessários para a materialização do plano de acção.

Tabela 1: Previsão orçamental para execução do projecto

Descrição	Referencia	Quantidade	Valor	
			Unitário	TOTAL
Esferográfica	Bic	10	25. 00	250. 00
Blocos de nota	Papel e grafia	10	45.00	450. 00
Papel	A4	20	02. 00	40. 00
Formadores	-----	01	10 000. 00	10 000. 00
Menu exemplar	Braille	03	500. 00	1 500. 00
Lanche ²	-----	10	450. 00	4 500. 00
Água e doces		10	50. 00	500. 00
Subtotal				17 240. 00
Contingências (10%)				1 724. 00
TOTAL				18 964. 00

Fonte: Autoria própria (2022)

² Lanche: vide a cotação no anexo F;

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- UBIERNA José Antonio Juncà; *Acessibility in the Tourism environment – Urban and Natural environment, mobility and transport for Universal Tourism.*, Course on accessible tourism of the “Real Patronato de Prevención y de Atención a personas com minusvalía” organizado pela Alpe, Espanha, 1998;
- BABIN, B.; LEE, Y.; KIM, E.; GRIFFIN, M. Modeling consumer satisfaction and word-of-mouth: restaurant patronage in Korea. *Journal of Services Marketing*, v.19, n. 3, 2005, p.133-139;
- BAKER, S. Consumer normalcy: Understanding the value of shopping through narratives of consumers with visual impairments. *Journal of Retailing*, v. 82, n. 1, 2006, p.37-50;
- CARNEIRO, R; RIBEIRO, M. *A inclusão indesejada: as empresas brasileiras em face da lei de cotas para pessoas com deficiência.* In: encontro da associação nacional dos programas de pós-graduação em administração, 32, 2008, **Anais...** Rio de Janeiro: Anpad, 2008;
- DENCKER, Ada de F. M. *Métodos e técnicas de pesquisa em turismo. 6 ed.* São Paulo: Futura, 2002;
- FILHO, A. G. *Avaliação da acessibilidade em hotéis.* 2013. 242f. Tese (doutoramento em arquitetura e urbanismo) – curso de pós – graduação em arquitetura e urbanismo, faculdade de arquitetura da universidade federal de baia, salvador, 2013;
- GIL, António Carlos (1999). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.* 5ª ed São Paulo;
- HOLLAND, J.; KAUFMAN-SCARBOROUGH, C. How consumers with disabilities perceive “welcome” in retail servicescapes: a critical incident study. *Journal of Services Marketing*, v. 21, n. 3, 2007, p. 160-173;
- KOTLER, P.; KELLER, K. *Administração de Marketing.* 12. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2006;

- Ministério do Turismo. *Turismo acessível: introdução a uma viagem de inclusão*. Volume I. Brasília: Ministério do Turismo, 2009;
- PEREIRA, V. S. Guimarães: *considerações sobre o turismo acessível* (mestrado em turismo e desenvolvimento de negócios) – curso de mestrado em turismo e desenvolvimento de negócios, instituto superior de ciências empresariais e do turismo, Porto 2014;
- Relatório semestral 2017: *associação dos cegos e ambliopes de Mocambique*. Pdf;
- RUDDLELL, J. SHINEW, K. *The socialization process for women with physical disabilities: the impact of agents and agencies in the introduction to an elite sport*. Journal of leisure research, v. 38, n. 3, 2006, p. 421-444;
- SANTOS, W. Pessoas com deficiência: nossa minoria. *Revista de Saúde Coletiva*, v. 18, n. 3, 2008. p. 501-519;
- SASSAKI, R. *Inclusão e no lazer e turismo: em busca da qualidade de vida*. São Paulo Áurea, 2003;
- SASSAKI, R. *Inclusão e no lazer e turismo: em busca da qualidade de vida*. São Paulo: Áurea, 2003;
- SCHIVITZ, T. *Acessibilidade: um passo para a hospitalidade nos meios de hospedagens*. Trabalho de conclusão de curso em Hospitalidade. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Orientação: Manoela Carrillo Valduga. 2007;
- Seybold, Patrícia B. (2002), *A revolução do cliente*, São Paulo: Makron;
- NIEVES, Sanchiz Pons Alpe, *Tourism for all*, , Espanha 1998;
- Ministério do Turismo, *Turismo e acessibilidade: manual de orientações*. Coordenação – Geral de Segmentação. 2. Ed. Brasília: Ministério do Turismo, 2006;
- ZANCANARO, Leonardo Bueno; PARREIRA, Fábio José; BERTOLINI, Cristiano; SILVEIRA, Sidnei Renato; ULBRICHT, Vânia Ribas.

Desenvolvimento de um cardápio em Braille para bares e restaurantes. EDUCA - Revista Multidisciplinar em Educação, Porto Velho, v. 7, n. 17, p. 119-131, Jan./dez., 2020. DOI: <http://doi.org/10.26568/2359-2087.2020.4347>. Disponível em: <http://www.periodicos.unir.br/index.php/EDUCA/issue/archive>. e-ISSN: 2359-2087;

- ZANCANARO, Leonardo Bueno; PARREIRA, Fábio José; BERTOLINI, Cristiano; SILVEIRA, Sidnei Renato; ULBRICHT, Vânia Ribas. Desenvolvimento de um cardápio em Braille para bares e restaurantes. **EDUCA - Revista Multidisciplinar em Educação**, Porto Velho, v. 7, n. 17, p. 119-131, Jan./dez., 2020. DOI: <http://doi.org/10.26568/2359-2087.2020.4347>. Disponível em: <http://www.periodicos.unir.br/index.php/EDUCA/issue/archive>.
- <https://hotcore.info/babki/acessibilidade-logo.htm> acessido: 30/11/2022;
- <https://servircomrequinte.francobachot.com.br> acessido: 30/11/2022.
- <https://www.google.com/search?q=restaurante+taverna+doce> acessido 30/11/2022;
- <https://www.google.com/search?q=restaurante+taverna+view> acessido: 30/11/2022.

Legislação

- Decreto n.º 53/2008 30 de Dezembro, Aprovado pelo Conselho de Ministros: *“Regulamento de Construção e Manutenção dos Dispositivos Técnicos de Acessibilidade, Circulação e Utilização dos Sistemas de Serviços e Lugares Públicos à Pessoa Portadora de Deficiência Física ou de Mobilidade Condicionada”*
- Decreto n.º 53/2008 de 30 de Novembro. (Aprova o **Regulamento de Construção e Manutenção dos Dispositivos Técnicos de Acessibilidade, Circulação e Utilização dos Sistemas de Serviços e Lugares Públicos a Pessoa Portadora de Deficiência Física ou de Mobilidade Condicionada**- Boletim da República 4º Suplemento I Série- 52); Assembleia da república de Moçambique.

2 Apêndices

Apêndice A: Questionário para o gestor do restaurante Grupo Taverna



UNIVERSIDADE
EDUARDO

MONDLANE Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

UTILIZAÇÃO DE UM MENU NO MÉTODO BRAILLE NOS RESTAURANTES DO GRUPO TAVERNA NA CIDADE DE MAPUTO

Questionário

Gestor do Restaurante do Grupo Taverna

Caro gestor do restaurante do Grupo Taverna, este questionário é destinado a fins académicos, no âmbito do trabalho de pesquisa da disciplina de seminário de fim do curso de licenciatura em Gestão Hoteleira, ministrada na Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane. Têm em vista a colecta de dados sobre a inclusão e acessibilidade nos serviços de lazer em restaurantes. A sua colaboração é fundamental para o sucesso desta pesquisa.

1. A quanto tempo o restaurante opera?

2 anos__ 5 anos__ 10 anos__ 15 anos__ 20 anos__ Mais de 20 anos__

2. Como são atendidos os deficientes visuais no restaurante?

Excelente__ Bem__ Razoável__ Medíocre__

3. Acha que o restaurante é acessível para pessoas com deficiência visual?

Sim__ Não__ Se sim, justifique a sua

resposta:_____

4. O restaurante conta com uma preparação para atender e satisfazer os deficientes visuais?

Sim__ Não__

5. O restaurante conta com um profissional para lidar directamente com os deficientes visuais?

Sim__ Não__

6. Realiza-se capacitação dos colaboradores da sala para atender as pessoas com deficiência visual?

Sim___ Não___

Apêndice B: guião de entrevista para os deficientes visuais



UNIVERSIDADE
EDUARDO

MONDLANE Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane

UTILIZAÇÃO DE UM MENU NO MÉTODO *BRILLE* NOS RESTAURANTES DO GRUPO TAVERNA NA CIDADE DE MAPUTO

Guião de entrevista

Deficientes visuais

Caro participante, este guião de entrevista é destinado a fins académicos, no âmbito do trabalho de pesquisa da disciplina de seminário de fim do curso de licenciatura em Gestão Hoteleira, ministrada na Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane. Têm em vista a colecta de dados sobre a inclusão e acessibilidade nos serviços de lazer em restaurantes. A sua colaboração é fundamental para o sucesso desta pesquisa.

A. Dados do entrevistado

Nome: _____;

Idade: 15-20 anos (___); 20-30 anos (___); 30-50 anos (___); 50-75 anos (___);

Profissão: _____.

B. Questões

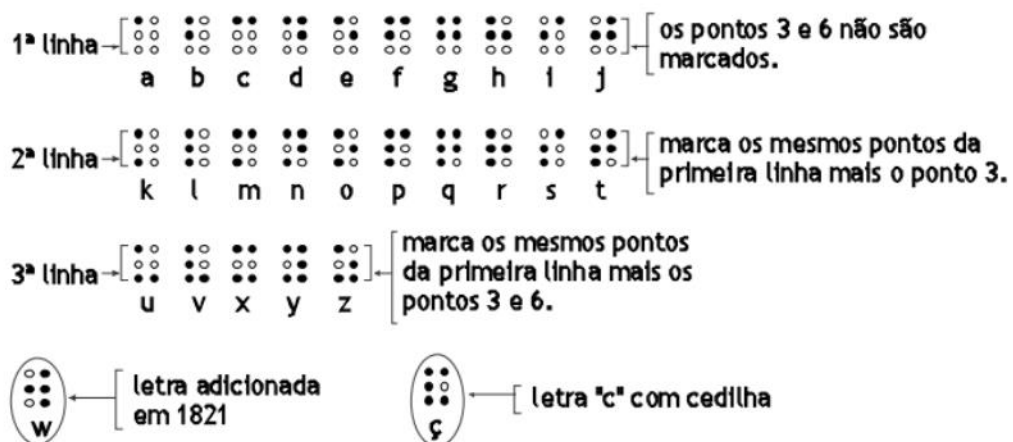
1. Já esteve em um restaurante?
2. Achou o restaurante acessível?
3. Com que frequência frequenta um restaurante?
4. Quando ou em que circunstâncias busca por um restaurante?
5. Como se sente em relação ao atendimento?
6. Lhe foi oferecido um menu no método *braille*?
7. Gostaria que os restaurantes adoptassem os menus em *braille*?
8. Quando que considera um restaurante acessível?
9. Como gostaria de ser atendido em um restaurante?

10. O que procura em um restaurante?

Quais as dificuldades que enfrenta quando se faz num restaurante?

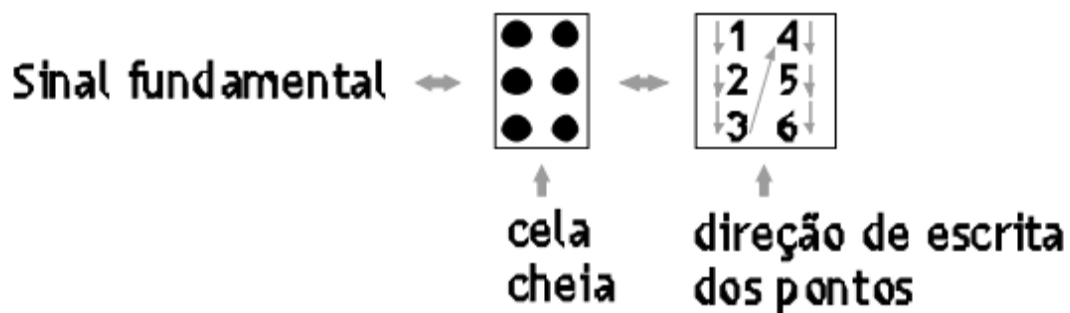
Anexos

Anexo A: alfabeto em braille



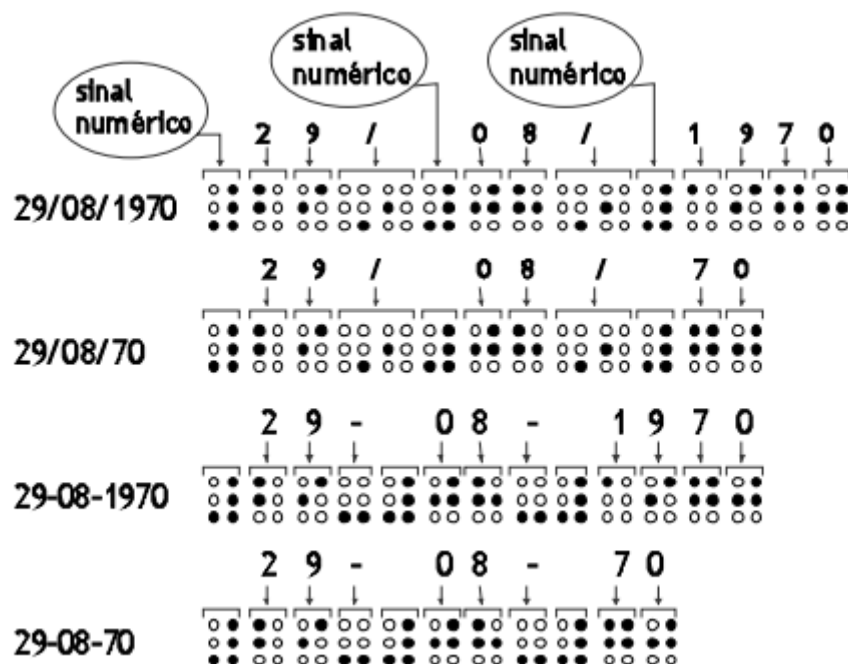
Fonte: Lopes e Spinillo (2008)

Anexo B: direcção de escrita em célula braille



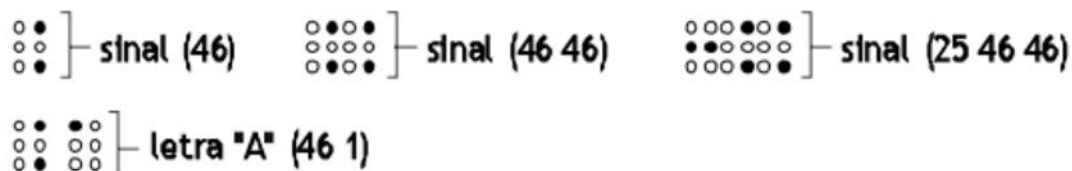
Fonte: Lopes e Spinillo (2008)

Anexo C: utilização do sinal de maiúsculas em braille



Fonte: Lopes e Spinillo (2008)

Anexo D: utilização do sinal numérico e datas em braille



Fonte: Lopes e Spinillo (2008)

Anexo E: conceito de deficiência e tipos de deficiência

Deficiência

Segundo o decreto n.º 53/2008 de 30 de Dezembro da legislação Moçambicana, pessoa portadora de deficiência ou de mobilidade condicionada é qualquer cidadão ou indivíduo com capacidade física limitada de acesso e utilização dos sistemas de serviços e lugares públicos.

De acordo com a Classificação Internacional das Deficiências, Actividades e participação: um manual da dimensão das incapacidades e da saúde (CIDDM-2),

concebe a deficiência como uma perda ou anormalidade de uma parte do corpo (estrutura) ou função corporal (fisiológica), incluindo as funções mentais.

Tipos de Deficiência

Segundo o guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria (2012) citado por Pereira (2014), as deficiências classificam-se como:

- a. **Deficiência auditiva:** é a incapacidade total ou parcial em ouvir uma das consequências mais graves da deficiência auditiva. É a dificuldade de comunicação que provoca deficiências no desenvolvimento ao nível da fala e da língua, provocando assim graves dificuldades na compreensão oral. Esta pode ser congénita ou adquirida.
- b. **Deficiência motora:** resulta de uma disfunção física ou motora, a qual poderá ser congénita ou adquirida por doença ou acidente. Este tipo de deficiência poderá ser temporária ou permanente, e assumir mais ou menos gravidade. Pode decorrer de lesões neurológicas, neuromusculares ou ortopédicas afectando o indivíduo no que diz respeito à sua mobilidade e coordenação motora.
- c. **Deficiência intelectual:** é a designação que caracteriza os problemas que ocorrem no cérebro e levam a dificuldades de aprendizagem, de capacidade para pensar abstractamente como memória, categorização, aprendizagem e solução de problemas, capacidade linguística ou de comunicação são afectadas.
- d. **Deficiência visual:** Deficiência visual ou perda visual é a perda ou diminuição grave e irreversível da função visual que não é corrigível com lentes ou cirurgia, e que interfere com as tarefas do dia-a-dia. A perda visual pode ser súbita e grave ou ser o resultado de uma deterioração gradual, em que objectos a grande distância se tornam cada vez mais difíceis de ver. A condição causa à pessoa dificuldades em realizar actividades do dia-a-dia, como conduzir veículos, ler, socializar ou deslocar-se a pé. A deficiência visual engloba todas as condições em que existe comprometimento da visão. A Organização Mundial de Saúde classifica a deficiência visual em seis graus de acordo com a acuidade visual (AV) da pessoa. Quando a perda de visão é parcial denomina-se visão subnormal. A visão subnormal pode ser ligeira, moderada ou grave (CASTRO, 2008).

Quando a perda de visão é total ou quase total se denomina cegueira. A cegueira divide-se em cegueira profunda, quase total e total. A maior parte dos cegos possui alguma função visual e percebe luzes, sombras e movimento. Só uma pequena percentagem é que não possui nenhuma sensação visual (CASTRO, 2008).

Anexo F: Cotação

CATIÇA ABDUL AZIZO ALIGY
Fornecimento de Bens e Serviço Catering
Cell: 824119730/848667327
Nuit: 102495780
Bairro: Chalambo 2
Inhambane

COTAÇÃO 2080
13. Dezembro 2022
NUIT:
Morada Inhambane

Exmo Sr. *Gabriel Filipe*

Em conformidade com o pedido de V. Excia. Temos o prazer de remeter nota de preços porque podemos Fornecer os artigos abaixo mencionados.

Quant.	Designação	Preço Unitário	Valor Total
10	Lanche reforçado	450 00	4 500 00
10	Águas minerais e doces	50 00	500 00
TOTAL			5 000 00

At: Cinco mil milhões

Agradecemos o favor das suas ordens subservevemos com subida estima e consideração
N. Confirmar 30 dias antes.

De V. Excia
CATIÇA A. A. ALIGY
Nuit: 102495780
Contacto: 824119730/848667327

Fonte: Catixa catering, 2022