



# ACESSIBILIDADE EM BARES E RESTAURANTES

**ab**rasel

# SUMÁRIO

1 - Introdução .....	<b>3</b>
2 - O que é acessibilidade? .....	<b>4</b>
3 - Por que investir em acessibilidade? .....	<b>5</b>
4 - Elementos-chave para um Restaurante Acessível .....	<b>6</b>
4.1 - Entrada e Saídas: .....	<b>6</b>
4.2 - Circulação Interna: .....	<b>6</b>
4.3 - Sanitários Acessíveis: .....	<b>7</b>
4.4 - Comunicação e Sinalização: .....	<b>8</b>
4.5 - Atendimento Inclusivo: .....	<b>8</b>
5 - Benefícios da Acessibilidade .....	<b>10</b>
6 - Dicas Práticas para Começar .....	<b>11</b>
7 - Conclusão .....	<b>12</b>
8 - Referências .....	<b>14</b>





## INTRODUÇÃO

A acessibilidade em restaurantes não é apenas uma obrigação legal, mas também um compromisso com a inclusão, o conforto e o bem-estar de todos os clientes.

Este material tem como objetivo orientar gestores e proprietários de estabelecimentos sobre como criar um ambiente acessível para os clientes em sua diversidade, incluindo pessoas com deficiência, promovendo uma experiência positiva e inclusiva.



## 02 O QUE É ACESSIBILIDADE?

É a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.



03

## POR QUE INVESTIR EM ACESSIBILIDADE?

### **Garantir a inclusão social**

Proporciona igualdade de acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

### **Melhoria na Experiência do Cliente:**

Ambientes acessíveis são mais agradáveis para todos os usuários.

### **Cumprimento Legal:**

Atende às normas da Lei Brasileira de Inclusão (LBI) e da ABNT NBR 9050.

### **Aumento de Receita:**

Atrai um público diversificado e fideliza clientes.



04

## ELEMENTOS-CHAVE PARA UM RESTAURANTE ACESSÍVEL

### 4.1 - Entrada e Saídas:

- Rampas com inclinação adequada, corrimão e piso antiderrapante.
- Portas com largura mínima de 80 cm.
- Em caso de imóveis tombados pelo patrimônio ou que inviabilize rampas com inclinação adequada, avalie a instalação de plataformas elevatórias.

### 4.2 - Circulação Interna:

- Mesas de altura padrão (75 cm) com espaço livre embaixo para acomodação de cadeiras de rodas.
- Evitar banquetas altas como única opção de assento. Ofereça cadeiras com apoio para braços e encosto.

- Mesas distribuídas de forma a permitir a circulação de cadeiras de rodas ou andadores.
- Possibilitar o acesso aos diferentes espaços do local.
- Evite que os balcões de pagamento sejam acessados somente por pessoas consideradas na posição de pé com estatura normativa. Caso não seja possível uma reforma, ofereça este tipo de serviço na mesa do cliente.



#### **4.3 - Sanitários Acessíveis:**

- Porta de fácil manuseio, com largura mínima de 80 cm.
- Vaso sanitário com abertura frontal.
- Vaso sanitário elevado.
- Instalação de barras de apoio laterais em altura e posições adequadas.
- Espaço de giro de 1,50 m dentro do sanitário para manobras de cadeiras de rodas.
- Torneiras de acionamento fácil, como alavancas ou sensores automáticos.
- Optar pela instalação inclinada do espelho, para que tanto o cliente na posição de pé ou sentado, consiga usufruir do mesmo.
- Interruptor de luz e utilitários como papel higiênico em altura mais baixa.
- Campainha de emergência próxima ao vaso sanitário.

#### 4.4 - Comunicação e Sinalização:

- Cardápios acessíveis: em braille, letras ampliadas, ou versões digitais acessíveis a leitores de tela.
- Sinalizar o QR Code em alto relevo ou em braille.
- Sinalizações visuais e táteis para indicar acessos e saídas de emergência.
- Disponibilize um funcionário para a comunicação em libras.
- Disponibilize informações em redes sociais ou site sobre as condições de acessibilidade disponíveis no local.



#### 4.5 - Atendimento Inclusivo:

- Treinamento da equipe para atender clientes com necessidades específicas.
- Ofereça aos funcionários capacitação em comunicação básica em Libras, há diversos cursos online e gratuitos.
- Ofereça auxílio na adaptação do ambiente conforme necessário, como reposicionar mobiliário ou guiar clientes.

- Ofereça canudo para clientes que necessitam deste auxílio para ingerir bebidas, é possível unir acessibilidade e sustentabilidade.
- Caso o local tenha playground ou espaço kids, invista em brinquedos acessíveis e brincadeiras que estimulem diferentes sentidos.
- Capacite os monitores do playground, se for o caso, para incluir crianças com deficiência nas brincadeiras.
- Permita que um adulto entre com a criança com deficiência do playground quando houver necessidade.
- A terminologia correta é "pessoa com deficiência", portanto, não utilize pessoa especial, excepcional, com problema, portador de deficiência ou deficiente.
- Ao atender um cliente com deficiência, se dirija diretamente a ele e não ao seu acompanhante. Caso a pessoa com deficiência não se comunique verbalmente, o acompanhante irá respondê-lo.
- Se surgir alguma dúvida de como ajudar um cliente com deficiência, o melhor jeito de resolver é perguntando diretamente a ele, sem constrangimento.
- Não infantilize o cliente com deficiência.
- Tenha sempre em mente que todos os clientes devem ter a oportunidade de usufruir do espaço com autonomia e segurança.





05

## BENEFÍCIOS DA ACESSIBILIDADE

### **Fidelização:**

Clientes valorizam estabelecimentos inclusivos.

### **Diferenciação no Mercado:**

Estar à frente em inclusão aumenta a reputação do restaurante.

### **Valorização da Marca:**

Demonstração de responsabilidade social e compromisso com a comunidade.



06

## DICAS PRÁTICAS PARA COMEÇAR



Realize um levantamento inicial para identificar barreiras arquitetônicas e comunicacionais.



Consulte especialistas em acessibilidade, incluindo pessoas com deficiência, para adequar o espaço.



Promova treinamentos periódicos para a equipe.



Divulgue as melhorias realizadas para atrair clientes e informe a comunidade.



## 07

## CONCLUSÃO

A acessibilidade não se limita a permitir a entrada em um espaço; ela significa oferecer a possibilidade de permanência, conforto e pleno usufruto do local por todas as pessoas, independentemente de suas condições ou necessidades específicas. Mais do que rampas ou adaptações pontuais, acessibilidade é um compromisso amplo e contínuo, que possibilita a inclusão social.

Tratar a acessibilidade como prioridade não é um favor ou concessão, mas o cumprimento de um direito fundamental. Além disso, investir em inclusão, seja no estabelecimento ou na contratação de pessoas com deficiência, é uma decisão estratégica que reflete diretamente no retorno financeiro dos estabelecimentos. A diversidade promove inovação, criatividade, soluções mais eficientes para os desafios do dia a dia, amplia a base de clientes, fideliza consumidores e fortalece a reputação do local.

A inclusão é um passo em direção a uma sociedade mais justa e igualitária, onde todos, sem exceção, possam participar e contribuir plenamente. Tornar esse compromisso uma realidade é, ao mesmo tempo, um ato de responsabilidade social e o compromisso com a cidadania.





## 07

## REFERÊNCIAS

Lei 13.146, 6 de julho de 2015 - Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

AcessibiliBAR: iniciativa que certifica estabelecimentos acessíveis com um selo de reconhecimento, promovendo inclusão e destacando quem faz a diferença.

Se o seu estabelecimento é acessível, entre em contato:



**@accessibilibar**



## **ACESSIBILIDADE EM BARES E RESTAURANTES**

**TEXTO:** Adriana Lara

**COLABORAÇÃO:** Aline Castro

**IMAGENS:** Freepik e Shutterstock

**PROJETO GRÁFICO:** Paulo PSilva

**DIAGRAMAÇÃO:** LFI Propaganda

**abrase**l