



TORNAR A HOSPITALIDADE MAIS INCLUSIVA NO CAMINHO DE SANTIAGO

PORQUE É QUE A ACESSIBILIDADE É IMPORTANTE

O Caminho de Santiago recebe **milhares de viajantes** todos os anos, incluindo **pessoas com deficiência** que querem participar nesta experiência incrível. No entanto, muitos hotéis, restaurantes e prestadores de serviços ao longo do percurso **não são totalmente acessíveis**, o que dificulta a viagem destes peregrinos. O projeto INCASA realça a necessidade de as empresas **darem um passo em frente** e criarem um ambiente mais inclusivo que beneficie tanto os viajantes como as comunidades locais.

QUAL É O PROBLEMA?

Muitos alojamentos e restaurantes têm **barreiras físicas**, como escadas, portas estreitas e casas de banho inacessíveis. Muitas vezes, o pessoal não tem **formação** para ajudar os hóspedes com deficiência e há pouca informação fiável disponível sobre as características de acessibilidade. Estes desafios **desencorajam** a visita de pessoas com deficiência, limitando a sua experiência e reduzindo potenciais oportunidades de negócio.

COMO É QUE AS EMPRESAS PODEM BENEFICIAR?

- **Mais acessibilidade significa mais clientes** - aumenta as receitas e a reputação.
- Melhor serviço **para todos** - mudanças simples melhoram a experiência de hóspedes com deficiência, viajantes mais velhos e famílias.
- Cumprir as normas internacionais - o alinhamento com as diretrizes de acessibilidade **posiciona as empresas** como inovadoras e inclusivas.
- Melhorar o legado do Caminho - tornar a peregrinação verdadeiramente aberta a todos reforça o seu **impacto** cultural e social.

O QUE É QUE PODE SER FEITO?

1 Tornar os espaços mais acessíveis

Pequenas mudanças podem fazer uma grande diferença. A instalação de rampas, o alargamento das portas, a oferta de lugares acessíveis e a disponibilização de casas de banho adaptadas podem melhorar significativamente a experiência dos hóspedes. Os hotéis devem ter **pelo menos** um quarto totalmente acessível com características como barras de apoio e chuveiros com rodas.

2 Formar o pessoal em matéria de sensibilização para a deficiência

Os funcionários **devem saber** como ajudar os hóspedes com diferentes deficiências. A formação deve abranger a comunicação respeitosa, o manuseamento de auxiliares de mobilidade e a compreensão das várias necessidades. Ajustes simples - como oferecer-se para ler um menu em voz alta ou guiar um hóspede com baixa visão - são muito úteis.

3 Fornecer informações claras sobre a acessibilidade

Os hóspedes precisam de saber o que esperar **antes** de chegarem. Os hotéis e restaurantes devem listar as suas características de acessibilidade nos websites e plataformas de reserva, utilizando linguagem e símbolos claros. Ter pessoal disponível para responder a perguntas sobre as opções de acessibilidade também ajuda os hóspedes a planear a sua visita com confiança.

4 Criar um ambiente mais inclusivo

A inclusão tem tanto a ver com **atitudes** como com infra-estruturas. As empresas hoteleiras podem colaborar com organizações de deficientes, recolher feedback dos viajantes e implementar políticas que garantam que todos os hóspedes se sintam bem-vindos. A oferta de serviços flexíveis, como a adaptação às necessidades dietéticas ou o ajuste dos níveis de iluminação e ruído para hóspedes sensíveis aos sentidos, pode ter um grande impacto.