

GUIA DE BOAS PRÁTICAS PARA ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO EM BARES, RESTAURANTES E AFINS NA VIRADA INCLUSIVA

Versão 1



Hospitalidade para todos
é inclusão na prática!

abrase



APRESENTAÇÃO

O **Guia de Boas Práticas de Acessibilidade e Inclusão na Hospitalidade**, criado especialmente para a **Virada Inclusiva 2025**, tem como objetivo **inspirar e orientar** bares, restaurantes, cafés e estabelecimentos gastronômicos de todo o Estado de São Paulo a se **engajarem na campanha Hospitalidade Acessível – Inclusão para Todos!**

Mais do que um material técnico, **o guia é um convite para que cada estabelecimento participe ativamente da Virada Inclusiva**, adotando **atitudes simples e transformadoras** que tornem seus **espaços mais acolhedores, e acessíveis para todas as pessoas.**

Reunindo **orientações práticas, exemplos e reflexões**, o guia busca **estimular uma mudança de mentalidade e fortalecer uma rede comprometida com a diversidade**, o respeito e a inclusão, conectando o setor de alimentação e hospitalidade **ao espírito da Virada, o direito de ser, viver e protagonizar.**

Este é um **documento vivo e colaborativo**, aberto a receber **boas práticas novas, dicas e sugestões** de quem vive a **hospitalidade no dia a dia**. Cada contribuição real será **incorporada nas próximas atualizações**, tornando o guia uma **construção coletiva de aprendizado, empatia e transformação contínua.**

ÍNDICE

1. Bares e restaurantes prontos para receber todos!	04
2. O que é a Campanha Hospitalidade Acessível	07
3. Por que durante a Virada Inclusiva?	10
4. A Diversidade das Deficiências	13
5. Por que acessibilidade importa?	17
6. Os Vários Tipos de Acessibilidade	20
7. Acessibilidade Arquitetônica	23
8. Acessibilidade Digital	27
9. Acessibilidade Comunicacional	31
10. Sugestões de Ações e Ativações para a Virada Inclusiva	35
11. Compromisso com a Inclusão	39
12. Guias e Manuais sobre Acessibilidade e Inclusão no Brasil	41

1. Bares e restaurantes prontos para receber todos!

A hospitalidade acessível começa pela porta de entrada.

A **Virada Inclusiva 2025** representa um **momento simbólico e inspirador** para o setor de alimentação e hospitalidade: **um convite para abrir portas, ampliar olhares e transformar o atendimento em um verdadeiro ato de inclusão.**

Neste contexto, bares, restaurantes, cafés e estabelecimentos gastronômicos são **protagonistas como espaços de convivência, trocas, experiências e encontros**. Torná-los acessíveis significa **muito mais do que eliminar barreiras físicas**: é garantir que **todas as pessoas possam vivenciar plenamente o prazer de estar à mesa.**

1.1 A força da hospitalidade como valor humano

Hospitalidade é acolhimento. É o gesto que **transforma um cliente em convidado** e um espaço comercial em um ambiente de **convivência e respeito**. Quando falamos em **hospitalidade acessível**, falamos de uma prática que **reconhece as diferenças, respeita os limites** e valoriza a **diversidade humana**.

Dica rápida

Comece pelo olhar. Pergunte à sua equipe:
Nosso espaço acolhe todas as pessoas da mesma forma?

Essa simples pergunta pode gerar **reflexões e ações que transformam o atendimento.**

1.2 O impacto da acessibilidade na experiência do cliente

A **acessibilidade amplia o público**, fortalece a **imagem do negócio** e cria **vínculos emocionais com o consumidor**.

Para **pessoas com deficiência**, o simples fato de poder **escolher um restaurante e ser bem atendido** é um ato de **cidadania**.

Para o **estabelecimento**, é a chance de **fidelizar clientes**, gerar **recomendações** e ser reconhecido como um **espaço que faz a diferença**.

Exemplo prático:

Um cardápio acessível em QR Code com leitura por voz não só ajuda pessoas com deficiência visual, como também melhora a experiência de pessoas idosas e turistas.

1.3 Como pequenas ações geram grandes transformações

A **mudança começa por atitudes simples**: uma **rampa ajustada**, uma **mesa com boa circulação**, um **cardápio acessível**, um **atendente que sabe como agir**.

Durante a **Virada Inclusiva**, cada gesto tem **poder simbólico**. É uma demonstração pública de **respeito, inclusão e empatia**.

Ação simples para a Virada:

Reserve uma mesa sinalizada como “Espaço Acessível”, garanta a circulação adequada e treine a equipe para acolher pessoas com deficiência com naturalidade e respeito.

✓ Checklist rápido para inspirar seu estabelecimento:

- A entrada do estabelecimento é acessível e livre de obstáculos?
- O cardápio pode ser compreendido por todos (letras legíveis, versão digital com leitura por voz, etc.)?
- A equipe foi orientada sobre como receber pessoas com deficiência?
- O espaço transmite acolhimento e respeito à diversidade?

Síntese do capítulo:

Bares e restaurantes têm um papel social essencial: acolher, servir e incluir. A Virada Inclusiva 2025 é o momento ideal para transformar esse papel em ação concreta, mostrando que o setor de hospitalidade é, acima de tudo, humano, acessível e comprometido com o direito de todos participarem da vida social.

2. O que é a Campanha Hospitalidade Acessível

A **Campanha Hospitalidade Acessível – Inclusão para Todos!** é uma **iniciativa da Abrasel São Paulo** em parceria com a **Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência**, criada para **mobilizar o setor** de bares, restaurantes, cafés e estabelecimentos gastronômicos de todo o Estado a **participar ativamente da Virada Inclusiva 2025**.

Mais do que uma **ação de visibilidade**, a campanha é uma oportunidade de **colocar em prática o conceito de hospitalidade acessível**, uma hospitalidade que **acolhe, respeita** e reconhece todas as pessoas como **protagonistas da experiência**.

2.1 Origem e propósito

A campanha nasceu do desejo de **transformar a hospitalidade em uma ferramenta de inclusão social**.

Inspirada no tema da **Virada Inclusiva 2025 – “Direito de ser, viver e protagonizar”**, a iniciativa busca **estimular atitudes e boas práticas de atendimento, comunicação e acessibilidade** nos espaços gastronômicos.

Por que essa campanha é necessária?

- Porque ainda há muitas barreiras físicas e atitudinais que limitam a participação plena das pessoas com deficiência na vida social.
- Porque o setor de bares e restaurantes é um dos principais espaços de convivência da sociedade.
- Porque inclusão também é bom para os negócios — amplia o público, fortalece a reputação e humaniza a marca.

2.2 A quem se destina.

A campanha é voltada para:

Bares, restaurantes, cafés e estabelecimentos gastronômicos interessados em aprimorar a experiência de atendimento a todos os públicos;

Profissionais da hospitalidade (gerentes, garçons, cozinheiros, anfitriões e comunicadores);

Empresas e marcas parceiras que desejem apoiar ou divulgar ações inclusivas;

Público em geral, que pode reconhecer e valorizar os estabelecimentos participantes

Atenção!

Não importa o tamanho do negócio, da padaria do bairro ao restaurante premiado, toda iniciativa conta quando o objetivo é tornar a cidade mais acessível.

2.3 Materiais de apoio e reconhecimento dos participantes

Os participantes terão acesso as **peças de divulgação** para atuarem na Campanha Hospitalidade Acessível na Virada Inclusiva, acompanhado de um **manual de utilização** que reúne orientações essenciais.

Cada peça foi criada para apoiar uma **hospitalidade** mais acolhedora, humana e **acessível para todos**.

✓ Checklist rápido para participar da campanha:

- A equipe recebeu e leu o Guia de Boas Práticas?
- O local possui, ao menos, uma ação inclusiva implementada para a Virada?
- As peças de comunicação da campanha estão visíveis no estabelecimento e nas redes sociais?

Síntese do capítulo:

A Campanha Hospitalidade Acessível é uma ponte entre o setor gastronômico e o direito à inclusão. Participar é mais do que uma adesão simbólica, é uma escolha consciente de transformar o atendimento em um ato de respeito, empatia e cidadania.

3. Por que durante a Virada Inclusiva?

Quando a cidade se abre para todos, o setor de hospitalidade precisa estar de portas abertas também.

A Virada Inclusiva é um **movimento cultural e social** que **celebra os direitos, talentos** e a **presença** das **pessoas com deficiência** em **todos os espaços da sociedade**.

Realizada anualmente pela **Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência**, ela **promove atividades simultâneas** em várias cidades de São Paulo, envolvendo **cultura, esporte, lazer, arte e cidadania**.

Em 2025, a Virada ganha ainda mais significado: **celebra os 10 anos da Lei Brasileira de Inclusão (LBI)** e reafirma o lema **“Direito de ser, viver e protagonizar”**.

É o **momento ideal** para que bares, restaurantes e cafés se unam a esse movimento, mostrando que **a hospitalidade também é uma forma de inclusão**.

3.1 A Virada Inclusiva como movimento social e cultural

A Virada é mais do que um evento, é uma **afirmação de valores**.

Ela **mobiliza instituições públicas, organizações sociais, empresas e cidadãos** em torno de um mesmo propósito: **visibilizar e valorizar as pessoas com deficiência**.

Ao participar, o **setor gastronômico amplia sua função social**, tornando-se **parte ativa** de uma **agenda de transformação** que ultrapassa o balcão e **chega à comunidade**.

Você sabia?

Em 2024, a Virada Inclusiva mobilizou mais de 200 municípios paulistas, com mais de 2.000 atividades acessíveis, de shows a feiras, rodas de conversa e eventos gastronômicos.

3.2 A força da participação coletiva

Quando cada estabelecimento faz **um pequeno gesto**, adapta um espaço, treina a equipe, divulga a campanha, **o impacto coletivo se torna enorme**. A **soma de atitudes** individuais transforma a paisagem urbana em **uma rede de acolhimento e pertencimento**.

Durante a **Virada Inclusiva**, cada bar ou restaurante participante torna-se um **ponto de encontro** da cidadania, onde **a inclusão é vivida na prática**.

Ação simples para a Virada:

Crie um momento simbólico durante a Virada: um café inclusivo, uma música ao vivo interpretada em Libras, um prato temático com nome inspirador. Pequenos gestos despertam grandes conversas.

3.3 Como o setor de alimentação pode ser protagonista

A alimentação tem um **poder simbólico** e social: é o que **reúne pessoas**, cria vínculos e **celebra a diversidade**. Ao aderir à **Campanha Hospitalidade Acessível** durante a Virada Inclusiva, o setor se posiciona como **embaixador da inclusão na vida cotidiana**.

Mais do que abrir as portas, trata-se de **criar experiências acessíveis, humanas e memoráveis**. Essa atitude não só fortalece o propósito do evento, como mostra que **o setor corporativo pode, e deve, liderar transformações sociais positivas**.

✓ **Checklist rápido para engajar seu estabelecimento na Virada:**

- A equipe está ciente da Virada Inclusiva e suas datas?
- Há uma ação simbólica ou prática planejada para os dias do evento?
- O local está preparado para receber pessoas com diferentes deficiências?
- A comunicação nas redes sociais inclui a hashtag #ViradaInclusiva2025?

Síntese do capítulo:

A Virada Inclusiva 2025 é mais do que uma celebração, é um chamado à ação. Cada estabelecimento participante contribui para construir uma cidade mais justa e acolhedora, onde a inclusão começa pela porta de entrada.

4. A Diversidade das Deficiências

Cada **pessoa com deficiência é única** e cada deficiência se manifesta de **formas diferentes**. Compreender essa **diversidade** é fundamental para que bares, restaurantes e estabelecimentos de hospitalidade possam criar ambientes verdadeiramente **inclusivos** e **acolhedores**.

Mais do que conhecer classificações, o que importa é **entender como apoiar, atender e acolher** de maneira **simples, respeitosa e sem suposições**.

A inclusão começa quando enxergamos as pessoas, não as limitações.

4.1 Deficiência Física

Envolve alterações no funcionamento motor, mobilidade ou estrutura corporal. Pode incluir:

- cadeirantes;
- pessoas com muletas, bengalas ou próteses;
- pessoas com mobilidade reduzida temporária ou permanente;
- amputações;
- condições como paralisia cerebral.

Como apoiar:

- Garanta um caminho livre e com espaço suficiente.
- Ofereça ajuda apenas depois de perguntar.
- Evite tocar cadeiras de rodas ou equipamentos sem autorização.

4.2 Deficiência Visual

Pode ser total (cegueira) ou parcial (baixa visão, visão borrada, túnel, sensibilidade à luz).

Como apoiar:

- Cumprimente dizendo seu nome.
- Descreva o ambiente quando necessário.
- Ofereça seu braço para conduzir.
- Indique localização de cardápios, mesas e sanitários com clareza.

4.3 Deficiência Auditiva

Vai desde surdez profunda até perdas parciais de audição.

Como apoiar:

- Fale de frente, articulando bem a boca.
- Anote informações quando necessário.
- Utilize gestos naturais.
- Respeite o tempo da comunicação.

4.4 Deficiência Intelectual

Refere-se a limitações no funcionamento intelectual e no comportamento adaptativo, afetando comunicação, compreensão e tomada de decisão.

Como apoiar:

- Use linguagem clara e objetiva.
- Ofereça orientações em etapas curtas.
- Dê tempo para processar informações.
- Evite infantilizar — trate com respeito e naturalidade.

4.5 Deficiência Psicossocial (ou Mental)

Inclui condições como depressão severa, ansiedade incapacitante, bipolaridade e esquizofrenia, que podem afetar interação social, foco e segurança emocional.

Como apoiar:

- Seja acolhedor e mantenha a calma.
- Ofereça ambientes mais tranquilos.
- Evite julgamentos.
- Demonstre disponibilidade e respeito.

4.6 Transtorno do Espectro Autista (TEA)

Condição do neurodesenvolvimento que envolve diferenças sensoriais, de comunicação e interação.

Como apoiar:

- Atenção ao excesso de ruído e luz.
- Permita adaptações no uso do espaço.
- Aceite diferentes modos de comunicação.

4.7 Deficiências Múltiplas

Quando a pessoa apresenta mais de uma deficiência (ex.: física + visual).

Como apoiar:

- Pergunte sempre como ajudar.
- Ofereça tempo e flexibilidade.
- Tenha paciência, especialmente em ambientes cheios.

Ação prática para a Virada

Promova um 'Minuto da Diversidade': cada membro da equipe compartilha algo que aprendeu sobre um tipo de deficiência ou uma atitude inclusiva. Simples, rápido e transformador.

✓ Checklist rápido — Diversidade das Deficiência.

- Sei que existem diferentes tipos de deficiência?
- Evito supor o que a pessoa precisa?
- Pergunto com respeito: 'Como posso ajudar?'
- Considero acessibilidade além do espaço físico?
- Trato todas as pessoas com dignidade e naturalidade?

Síntese do capítulo:

A diversidade das deficiências mostra que não há uma única forma de perceber, se comunicar ou estar no mundo. Cada pessoa vive sua experiência de maneira única — e é essa singularidade que deve guiar nosso atendimento. Mais do que conhecer classificações, o essencial é perguntar, escutar e adaptar com respeito. Quando tratamos cada pessoa com naturalidade, construímos ambientes verdadeiramente acolhedores e inclusivos.

5. Por que acessibilidade importa?

A inclusão é o ingrediente essencial da hospitalidade moderna.

A **acessibilidade** não é apenas uma **exigência legal**, é um valor humano e uma **vantagem competitiva**.

Para bares, restaurantes e cafés, **investir em acessibilidade é investir em pessoas**, garantindo que **todas possam usufruir** plenamente da **experiência oferecida**.

Durante a **Virada Inclusiva 2025**, essa prática ganha visibilidade e se transforma em uma **oportunidade real de conexão com novos públicos, fortalecimento de marca e impacto social positivo**.

5.1 Dados e realidades das pessoas com deficiência

Segundo o **IBGE (Censo 2022)**, mais de **18 milhões de brasileiros** se autodeclararam pessoas com deficiência, sendo cerca de **3 milhões apenas no Estado de São Paulo**. Esse público representa uma **parcela expressiva da população** com **potencial de consumo e influência social**.

No entanto, muitos ainda **enfrentam barreiras diárias** que os **impedem de exercer** plenamente o direito de ir, vir e **participar da vida social**.

Essas **barreiras não são apenas físicas**, envolvem **comunicação, atitude e falta de preparo nos serviços**.

Por isso, **promover acessibilidade é promover cidadania**.

Dado de impacto

92% das pessoas com deficiência afirmam que deixam de frequentar estabelecimentos onde já vivenciaram situações de constrangimento ou falta de acessibilidade.

5.2 Inclusão como diferencial competitivo

Estabelecimentos acessíveis não apenas cumprem seu papel social, **ganham valor de marca**.

A **acessibilidade amplia o público, melhora a reputação**, gera mídia espontânea e **fortalece o vínculo emocional** com os clientes.

Negócios inclusivos são percebidos como **mais éticos, humanos e responsáveis**, atributos valorizados por **consumidores de todas as faixas etárias**.

5.3 Acessibilidade como pilar de sustentabilidade social

Sustentabilidade não se limita ao meio ambiente, envolve também o **impacto social positivo**. Empresas que adotam práticas inclusivas estão contribuindo para o **ODS 10 (Redução das Desigualdades)** e o **ODS 8 (Trabalho Decente e Crescimento Econômico)** da **Agenda 2030 da ONU**.

A acessibilidade é, portanto, **uma estratégia de desenvolvimento sustentável**: melhora a **imagem institucional**, atrai **parcerias** e consolida o **compromisso social do negócio**.

Ação prática para a Virada

Inclua em seu cardápio uma breve frase institucional: “Nosso espaço participa da Campanha Hospitalidade Acessível – Inclusão para Todos. Aqui, a diversidade é bem-vinda.” Esse simples gesto comunica propósito e reforça o alinhamento à Virada Inclusiva 2025.

✓ Checklist rápido – Por que e como investir em acessibilidade:

- Meu estabelecimento está preparado para receber pessoas com diferentes deficiências?
- A equipe compreende a importância da inclusão?
- Há pelo menos uma ação inclusiva implementada para a Virada Inclusiva 2025?
- O compromisso com a acessibilidade é visível na comunicação do espaço e nas redes sociais?
- Considero a inclusão parte da identidade e propósito do meu negócio?

Síntese do capítulo:

A acessibilidade importa porque transforma experiências, amplia oportunidades e fortalece vínculos. Na Virada Inclusiva 2025, cada atitude acessível será um passo concreto em direção a uma sociedade mais justa, empática e participativa, e cada estabelecimento participante será parte dessa virada de mentalidade.

6. Os Vários Tipos de Acessibilidade

A acessibilidade vai muito além das rampas e corrimãos. Ela envolve dimensões físicas, comunicacionais, tecnológicas, sociais e, principalmente, atitudinais — aquela que nasce do olhar, da escuta e da disposição genuína para incluir.

Compreender seus diferentes tipos é o primeiro passo para aplicar o conceito de acessibilidade universal, que busca eliminar barreiras em todos os níveis e permitir que cada pessoa participe da vida social com autonomia, segurança e respeito.

A verdadeira hospitalidade acessível acontece quando o espaço físico encontra a atitude humana.

6.1 O que é acessibilidade universal

A acessibilidade universal é o princípio que garante que todas as pessoas, independentemente de deficiência, idade, condição física, social ou cultural, possam usar, compreender e participar dos ambientes, produtos e serviços com autonomia. Ela integra aspectos arquitetônicos, comunicacionais, digitais, sensoriais e comportamentais, assegurando que ninguém seja excluído — nem por barreiras físicas, nem por falta de preparo.

Exemplos práticos:

- Uma rampa com boa inclinação é tão importante quanto um cardápio legível.
- Uma luz bem posicionada ajuda tanto quem tem baixa visão quanto quem lê o cardápio à noite.
- Um atendimento empático beneficia todos — inclusive quem não tem deficiência.

6.2 Acessibilidade atitudinal: a que transforma

A acessibilidade atitudinal é o coração da mudança de mentalidade. Ela diz respeito às atitudes, comportamentos e práticas que favorecem o respeito, a empatia e a valorização das diferenças. Enquanto as rampas garantem a entrada, é a atitude que abre o coração.

Ela se manifesta quando a equipe:

- Trata todas as pessoas com naturalidade, sem infantilizar ou superproteger;
- Escuta o que o cliente precisa antes de agir;
- Busca aprender continuamente sobre inclusão e diversidade;
- Transforma constrangimentos em aprendizados.

6.3 Outras dimensões complementares

Além das arquitetônica e atitudinal, existem outras dimensões essenciais que se somam à experiência inclusiva:

Acessibilidade comunicacional: linguagem simples, respeitosa e clara.

Acessibilidade digital: sites, redes sociais e cardápios acessíveis a leitores de tela.

Acessibilidade programática: regras e políticas que garantem igualdade de atendimento.

Acessibilidade metodológica: adaptação de cardápios, treinamentos e eventos.

Acessibilidade instrumental: utensílios e equipamentos adaptados que promovem autonomia.

Ação para a Virada

Durante a Virada Inclusiva, promova uma Roda de Sensibilização com a equipe: peça que cada colaborador cite uma barreira que já presenciou e uma atitude que pode torná-la invisível. Esse exercício simples gera empatia e desperta novas formas de acolher.

✓ Checklist rápido – Tipos de Acessibilidade

- Compreendo o que é acessibilidade universal?
- Minha equipe entende que inclusão vai além das adaptações físicas?
- O atendimento demonstra respeito e escuta ativa?
- As barreiras comunicacionais e digitais também são consideradas?
- Existe um compromisso visível com a mudança de atitude?

Síntese do capítulo:

A acessibilidade é múltipla, mas tem um propósito único: garantir o direito de todos participarem plenamente da vida social. A acessibilidade atitudinal é o motor dessa transformação, porque ela dá vida à arquitetura, ao serviço e à comunicação.

7. Acessibilidade Arquitetônica

Espaços que acolhem começam no projeto, mas se transformam na atitude.

A acessibilidade arquitetônica é o **primeiro passo** para garantir que **todas as pessoas possam chegar, circular e permanecer** com **segurança e conforto** em um estabelecimento.

Ela não depende, necessariamente, de grandes obras, muitas vezes, **pequenas adequações e ajustes simples** já são suficientes para **permitir o acesso** e demonstrar **respeito à diversidade**.

Durante a **Virada Inclusiva 2025**, cada adaptação visível é também um símbolo: uma **mensagem pública** de que aquele espaço **está aberto a todos**.

7.1 Entrada e circulação

A entrada é o **primeiro contato do cliente** com o estabelecimento, e, portanto, o **primeiro ponto de inclusão**. **Rampas, corrimãos, portas largas e superfícies niveladas** são **essenciais** para pessoas que utilizam **cadeiras de rodas, andadores** ou possuem **mobilidade reduzida**.

Recomendações técnicas básicas:

- Rampas com inclinação máxima de 8,33% (1:12) e piso antiderrapante.
- Largura mínima de passagem de 0,80 m em portas e corredores.
- Corrimãos em ambos os lados e sinalização visual contrastante.
- Evitar degraus isolados e desníveis sem sinalização.

Ação para a Virada

Se o local tiver um pequeno degrau na entrada, instale uma rampa móvel simples (de borracha, madeira ou alumínio). Ela é barata, prática e faz uma diferença enorme para quem usa cadeira de rodas ou carrinho de bebê.

7.2 Banheiros acessíveis

O banheiro é um dos **pontos críticos de inclusão** em estabelecimentos gastronômicos. Mesmo quando o espaço é pequeno, **é possível adaptar minimamente** um sanitário para torná-lo **mais acessível**.

Orientações essenciais:

- Porta com abertura para fora e largura mínima de 0,80 m.
- Área de giro mínima de 1,50 m para cadeira de rodas.
- Barras de apoio horizontais e verticais junto ao vaso e pia.
- Espelho inclinado e acessórios (sabão, papel, toalhas) ao alcance de 1,20 m.
- Piso antiderrapante e boa iluminação.

Dica prática

Se não houver banheiro acessível, sinalize o banheiro mais espaçoso e organize o ambiente para facilitar o acesso. O importante é demonstrar boa vontade e adaptação possível.

7.3 Mobiliário e layout

A disposição de **mesas, cadeiras e balcões** influencia diretamente na **mobilidade das pessoas com deficiência** ou mobilidade reduzida. Um **layout acessível** é aquele que permite **circulação fluida e independência**.

Boas práticas:

- Deixar ao menos 0,90 m de espaço livre entre mesas.
- Disponibilizar mesas com 75 cm de altura e espaço livre de 70 cm abaixo do tampo.
- Evitar móveis pesados ou fixos próximos à rota de circulação.
- Sinalizar áreas com degraus, mudanças de piso ou obstáculos.

7.4 Iluminação, pisos e sinalização tátil

A acessibilidade também envolve o **ambiente sensorial**: luz, textura, cor e contraste. Esses **elementos são fundamentais** para pessoas com **deficiência visual, baixa visão** ou **limitações cognitivas**.

Recomendações:

- Iluminação uniforme, sem áreas de ofuscamento.
- Pisos firmes, estáveis e antiderrapantes.
- Evitar tapetes soltos e degraus não sinalizados.
- Usar contrastes de cor entre parede, piso e mobiliário.
- Adotar sinalização tátil e visual clara (banheiros, saída, caixa)

✓ Checklist rápido – Acessibilidade arquitetônica:

- A entrada do estabelecimento é livre de degraus ou possui rampa?
- Existe espaço adequado para circulação entre as mesas?
- Há ao menos um banheiro acessível ou adaptado?
- A sinalização é clara, visível e contrastante?
- O piso é firme, nivelado e antiderrapante?
- A iluminação favorece a visibilidade e o conforto de todos?

Síntese do capítulo:

A acessibilidade arquitetônica não é um luxo, é uma condição básica de hospitalidade. Durante a Virada Inclusiva 2025, cada estabelecimento pode mostrar, na prática, que acolher é incluir, e que as boas experiências começam com espaços abertos a todos.

8. Acessibilidade Digital

A inclusão também acontece na tela.

A **presença digital** de um estabelecimento é **parte essencial da sua hospitalidade**.

Sites, cardápios online, redes sociais e aplicativos de delivery são **portas de entrada para o público** e, portanto, **precisam ser acessíveis a todos**.

Durante a **Virada Inclusiva 2025**, comunicar-se de forma inclusiva significa **permitir que pessoas com deficiência também façam parte da experiência**, desde a **escolha** do seu destino até a **avaliação** do atendimento.

8.1 Sites e cardápios digitais acessíveis

Um **site acessível** é aquele que pode ser **compreendido e navegado por qualquer pessoa**, independentemente de suas **habilidades sensoriais, motoras ou cognitivas**.

Recomendações essenciais:

- Use letras legíveis e contraste adequado entre texto e fundo (ex: preto sobre branco, branco sobre azul escuro).
- Evite textos em imagem; prefira texto real para que softwares leitores de tela possam interpretar.
- Todos os links e botões devem ter descrições claras (“Ver cardápio”, “Fazer reserva”, “Localização”).
- Cardápios em PDF devem ser editáveis e com leitura de voz habilitada.
- Inclua versões simplificadas e em linguagem fácil de entender.

Ação prática para a Virada

Se o seu cardápio é apenas visual, crie uma versão em texto (Word, PDF acessível ou no próprio site) e adicione o link com a frase: “Versão acessível do cardápio disponível aqui.”

Isso já é uma grande melhoria para quem usa leitores de tela.

8.2 Publicações com audiodescrição e legendas

Um site acessível é aquele que **pode ser compreendido e navegado por qualquer pessoa**, independentemente de suas habilidades sensoriais, motoras ou cognitivas.

Boas práticas:

- Sempre insira legendas em vídeos publicados nas redes sociais.
- Use descrições de imagem (alt text) em posts e fotos.
- Inclua audiodescrição em vídeos de apresentação e convites.
- Evite o uso excessivo de gifs piscantes ou cores vibrantes que possam causar desconforto visual.

8.3 Comunicação inclusiva nas redes sociais

As **redes sociais** são uma ferramenta poderosa para **ampliar o alcance da campanha** e demonstrar o **compromisso** com a inclusão. O modo como o estabelecimento se comunica pode **inspirar seguidores, gerar empatia e atrair novos públicos**.

Orientações de linguagem e conteúdo:

- Use frases curtas, diretas e em linguagem positiva e respeitosa.
- Evite termos capacitistas (ex: “portador de deficiência”, “vítima de...”). Prefira “pessoa com deficiência”.
- Utilize hashtags da campanha (#HospitalidadeAcessível, #ViradaInclusiva2025, #InclusãoParaTodos).
- Sempre que possível, destaque o compromisso do seu negócio com a acessibilidade.
- Mostre pessoas com deficiência participando ativamente das ações — não apenas como público, mas como parte da experiência.

Ação simbólica

Publique uma foto da sua equipe com o selo da campanha e a legenda: “Participamos da Virada Inclusiva 2025 porque acreditamos que a hospitalidade é para todos.”

✓ Checklist rápido – Acessibilidade Digital:

- O cardápio online é acessível e legível?
- As imagens e vídeos têm legendas ou descrições alternativas?
- O site ou redes sociais utilizam linguagem inclusiva e respeitosa?
- A equipe responsável pela comunicação entende os princípios básicos de acessibilidade digital?
- As postagens da Virada utilizam as hashtags oficiais e reforçam o compromisso com a inclusão?

Síntese do capítulo:

A acessibilidade digital amplia a hospitalidade para além das paredes do estabelecimento. Durante a Virada Inclusiva 2025, ser digitalmente acessível é incluir desde o primeiro clique e garantir que todos possam escolher, participar e celebrar a diversidade com autonomia.

9. Acessibilidade Comunicacional

Falar com todos é a essência da hospitalidade.

A **comunicação** é o **elo mais direto** entre o **atendimento** e a **inclusão**.

Mais do que palavras, ela **envolve atitude, escuta, empatia e clareza**, os pilares da hospitalidade acessível.

Durante a **Virada Inclusiva 2025**, a forma como bares, restaurantes e cafés se comunicam pode ser a **diferença entre o acolhimento e a exclusão**.

A **acessibilidade comunicacional** garante que **todas as pessoas**, independentemente de deficiência auditiva, visual, intelectual, física ou de fala, **possam compreender e ser compreendidas**.

9.1 Linguagem simples e respeitosa

O primeiro passo para uma **comunicação acessível** é o uso de **linguagem clara, direta e sem preconceitos**. Evite termos técnicos, jargões ou **expressões capacitistas**. Prefira frases curtas e palavras objetivas.

Exemplos práticos:

- ✗ "Portador de deficiência" → ✓ "Pessoa com deficiência"
- ✗ "Normal" → ✓ "Pessoa sem deficiência"
- ✗ "Cadeirante" → ✓ "Pessoa que usa cadeira de rodas"

Dica rápida

Sempre fale com a pessoa, não com o acompanhante. Se houver dúvida sobre como ajudar, pergunte com naturalidade: “Posso te auxiliar de alguma forma?”

9.2 Atendimento a pessoas com deficiência auditiva e visual

Cada deficiência requer uma **forma de comunicação adaptada**, e pequenas atitudes podem **fazer toda a diferença**.

Boas práticas para atendimento de pessoas com deficiência auditiva:

- Fale de frente, articulando bem as palavras.
- Mantenha o contato visual e evite cobrir a boca.
- Tenha papel, caneta ou celular à disposição para trocas escritas.
- Aprenda gestos básicos de Libras (como “olá”, “obrigado”, “tudo bem”)

Boas práticas para atendimento de pessoas com deficiência visual:

- Identifique-se ao se aproximar (“Olá, sou José, atendente do restaurante”).
- Ofereça auxílio, mas somente após o consentimento da pessoa.
- Descreva o ambiente de forma breve (“Sua mesa fica à esquerda, há uma cadeira à frente”).
- Leia o cardápio, se solicitado, e descreva o prato de forma simples.

Ação para a Virada

Durante os dias da Virada, escolha um colaborador para ser o “Anfitrião da Inclusão”, alguém preparado para dar suporte e orientar o atendimento às pessoas com deficiência.

9.3 Sinalização inclusiva e pictogramas

A **comunicação visual** é parte da **acessibilidade**. Sinalizações claras, objetivas e bem localizadas **facilitam a orientação e independência dos clientes**.

Recomendações práticas:

- Use letras grandes (mínimo 16 pt) e contraste entre texto e fundo.
- Adote ícones universais e de fácil reconhecimento (banheiro, caixa, saída).
- Posicione as placas a uma altura visível (1,40 m a 1,60 m do piso).
- Evite excesso de informação e poluição visual.
- Sempre que possível, inclua pictogramas acessíveis, como os do padrão da ABNT NBR 9050.

✓ Checklist rápido – Acessibilidade Comunicacional:

- A equipe foi orientada sobre como se comunicar de forma inclusiva?
- Há disponibilidade de materiais visuais claros e bem sinalizados?
- O atendimento considera as diferentes formas de comunicação (fala, escrita, Libras)?
- O vocabulário do estabelecimento é respeitoso e sem termos capacitistas?
- Há alguém identificado como referência de apoio à acessibilidade durante a Virada?

Síntese do capítulo:

A comunicação acessível é o coração da hospitalidade. Durante a Virada Inclusiva 2025, comunicar-se de forma empática e respeitosa é um gesto de cidadania e uma demonstração prática de que a inclusão não precisa de palavras difíceis, apenas de atitudes sinceras.

10. Sugestões Ações e Ativações para a Virada Inclusiva

Quando cada gesto vira um convite à inclusão.

Durante os dias da **Virada Inclusiva 2025**, bares, restaurantes, cafés e estabelecimentos gastronômicos são convidados a transformar suas portas, mesas e cardápios em **espaços de convivência, empatia e celebração da diversidade**.

Este capítulo traz ideias práticas e inspiradoras de ações que podem ser realizadas em diferentes formatos — presenciais, simbólicos ou digitais —, adaptáveis ao tamanho e à realidade de cada negócio.

10.1 Ativações simbólicas

Ações simples que comunicam **valores inclusivos** e **inspiram** o público a refletir sobre **o poder da hospitalidade**.

Exemplos de ações simbólicas:

- Mesa da Inclusão: reserve uma mesa decorada com elementos simbólicos da campanha e a mensagem “Aqui, todos são bem-vindos”.
- Cardápio da Diversidade: inclua uma seção do cardápio dedicada a mensagens inspiradoras sobre respeito e convivência.
- Uniforme da Empatia: equipe com bottons ou crachás temáticos com frases como “Eu pratico a hospitalidade acessível”.
- Brinde da Acolhida: ofereça uma bebida simbólica de cortesia (como água saborizada ou café) a clientes com deficiência durante a Virada.

10.2 Ativações de experiência e convivência

Ações que promovem interação direta entre público, equipe e comunidade, reforçando a vivência da inclusão.

Exemplos de experiências práticas:

- Dia da Empatia: promova uma vivência interna para a equipe, simulando desafios enfrentados por pessoas com deficiência (como vender os olhos ou usar cadeiras de rodas por alguns minutos).
- Música com Libras: convide artistas surdos ou intérpretes de Libras para apresentações ao vivo.
- Degustação Sensorial: organize um momento de degustação às cegas, com audiodescrição dos sabores e texturas.
- Encontro com a Comunidade: convide instituições ou associações de pessoas com deficiência do bairro para um café coletivo de integração.

10.3 Ativações culturais e artísticas

Incluir é também celebrar a diversidade cultural e o protagonismo das pessoas com deficiência.

Exemplos de ações culturais:

- Exposição “Olhares da Inclusão”: use uma parede do estabelecimento para exibir obras de artistas com deficiência da comunidade local.
- Sarau Acessível: evento com poesia, música e relatos de vida, com intérprete de Libras.
- Show da Diversidade: programação musical com artistas com deficiência.
- Contação de histórias acessível: oficina infantil com intérprete e recursos visuais.

10.4 Ações de comunicação e engajamento digital

O engajamento digital é fundamental para ampliar o alcance da campanha e inspirar outros negócios a aderirem.

Sugestões de engajamento online:

- Publique nas redes sociais fotos das ações com as hashtags **#ViradaInclusiva2025** e **#HospitalidadeAcessível**.
- Crie vídeos curtos mostrando a preparação da equipe para a Virada.
- Compartilhe depoimentos de clientes e colaboradores sobre experiências de inclusão.
- Marque **@AbraseSP** e **@ViradaInclusiva** para fortalecer a rede de visibilidade.
- Promova enquetes e posts educativos sobre acessibilidade e hospitalidade.

Exemplo de legenda:

“A inclusão começa pela porta de entrada — e a nossa está aberta! Durante a **#ViradaInclusiva2025**, celebramos a diversidade e mostramos que hospitalidade é, acima de tudo, respeito.

10.5 Ações de legado pós-Virada

Mais importante do que celebrar é dar continuidade ao que foi construído. A Virada Inclusiva termina, mas a jornada pela acessibilidade segue.

Sugestões de continuidade:

- Tornar o treinamento inclusivo parte do onboarding da equipe.
- Implementar adaptações permanentes (rampa móvel, cardápio acessível, sinalização visual).
- Criar um calendário anual de ações inclusivas (Dia Nacional da Pessoa com Deficiência, 3 de dezembro, etc.).
- Estabelecer parcerias duradouras com organizações locais.
- Compartilhar as boas práticas em redes e eventos da Abrasel.

10.6 Plano de ação simplificado para a Virada

- 1 Reunião interna de sensibilização
- 2 Adaptação do espaço e cardápio s
- 3 Divulgação nas redes sociais
- 4 Realização das ações e eventos
- 5 Coleta de feedbacks e registro de resultados

Síntese do capítulo:

A Virada Inclusiva é uma celebração de cidadania, empatia e pertencimento. Cada ação, do gesto simbólico à grande ativação, reforça a mensagem de que a inclusão é um valor vivo, que se pratica no dia a dia. Quando o setor de hospitalidade se une por essa causa, ele não apenas atende melhor, mas também inspira uma nova cultura de convivência.

11. Compromisso com a Inclusão

Um **gesto simbólico** que representa um **compromisso poderoso**.

A **acessibilidade** começa com uma **atitude**.

Ao aderir à **Campanha Hospitalidade Acessível – Inclusão para Todos**, cada estabelecimento assume publicamente o **compromisso de acolher, respeitar e valorizar** todas as pessoas, promovendo **experiências mais humanas e igualitárias**.

11.1 O papel dos estabelecimentos como agentes transformadores da inclusão e acessibilidade

Cada bar, restaurante ou café que participa da campanha é, na prática, um **embaixador da hospitalidade acessível**. Um agente de transformação que **influencia** seus clientes, parceiros e comunidade.

Como fortalecer esse papel:

- Compartilhe nas redes sociais suas boas práticas e aprendizados.
- Envolve fornecedores e parceiros em ações inclusivas.
- Promova eventos e experiências acessíveis ao longo do ano.
- Indique outros estabelecimentos para aderirem à campanha.

Mensagem de inspiração:

A verdadeira inclusão acontece quando o acolhimento deixa de ser exceção e passa a ser parte da cultura. Quando cada gesto, palavra e sorriso reafirmam o respeito à diversidade.”

11.2 Reconhecimento e visibilidade

Os estabelecimentos que se destacarem durante a Virada Inclusiva 2025 poderão ser reconhecidos em canais oficiais da campanha e da Abrasel, ganhando visibilidade em reportagens, publicações e eventos.

11.3 Inspiração contínua

A Campanha Hospitalidade Acessível é um convite permanente à transformação cultural do setor.

Cada ação registrada, cada cliente acolhido e cada colaborador capacitado contribuem para um novo modelo de hospitalidade: mais humano, diverso e consciente.

Mensagem de inspiração:

“Incluir é abrir espaço, oferecer escuta e criar pertencimento. A verdadeira hospitalidade é acessível — porque é feita para todos.

Síntese do capítulo:

Assinar o compromisso é assumir uma causa coletiva. É transformar a hospitalidade em um ato de cidadania e empatia. Mais do que um selo, a Campanha representa um movimento social liderado por quem acredita que acolher bem é incluir de verdade.

12. Guias e Manuais sobre Acessibilidade e Inclusão no Brasil

Esta lista reúne os principais guias, manuais e cartilhas brasileiras sobre acessibilidade e inclusão, voltados tanto à sociedade quanto ao universo corporativo. Pode ser utilizada como apêndice do 'Guia de Hospitalidade Acessível na Virada Inclusiva' ou como material de referência complementar.

12.1 Base Legal e Direitos

Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015)

Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania

→ https://www.cnmp.mp.br/portal/images/lei_brasileira_inclusao__pessoa__deficiencia.pdf

Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência

Nações Unidas Brasil / Presidência da República

→ <https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/pessoa-com-deficiencia/convencao-sobre-os-direitos-das-pessoas-com-deficiencia>

Cartilha dos Principais Direitos da Pessoa com Deficiência (IBDP, 2024)

Instituto Brasileiro de Direito Previdenciário

→ https://www.ibdp.org.br/wp-content/uploads/2025/01/Cartilha-principais-direitos-da-pessoa-com-deficiencia-versa_o-final-28jan25.pdf

12.2 Guias Práticos para Negócios e Atendimento

Cartilha de Letramento sobre Acessibilidade e Inclusão (Grupo Algar, 2024)

Algar Telecom / Instituto Algar

→ <https://www.grupoalgar.com.br/wp-content/uploads/2024/09/Cartilha-de-Letramento-sobre-Acessibilidade-e-Inclusao-para-Pessoas-com-deficiencia.pdf>

Guia Sebrae de Acessibilidade nos Negócios (2023)

Sebrae Nacional

→ <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/guia-de-acessibilidade>

Manual de Atendimento Inclusivo – SENAC/SP (2022)

Senac São Paulo

→ <https://www.sp.senac.br/manual-de-atendimento-inclusivo>

12.3 Educação, Atitude e Sensibilização

As Pessoas com Deficiência e a Cidadania – Fundação FHC

Fundação Fernando Henrique Cardoso

→ <https://fundacaofhc.org.br/publicacao/as-pessoas-com-deficiencia-e-a-cidadania/>

Guia de Direitos da Pessoa com Deficiência Intelectual – Instituto Jô Clemente (IJC)

Instituto Jô Clemente

→ <https://ijc.org.br/paginas/guias-defesa-e-garantia-de-direitos.aspx>

Instituto Rodrigo Mendes – Educação Inclusiva e Respeito se Aprende

Instituto Rodrigo Mendes

→ <https://institutorodrigomendes.org.br>

12.4 Acessibilidade Arquitetônica, Urbana e Sensorial

Brasil Acessível – Cadernos de Acessibilidade Urbana (Ministério das Cidades)

Governo Federal / MDR

→ <https://antigo.mdr.gov.br/images/stories/ArquivosSEMOB/Biblioteca/BrasilAcessivelCaderno02.pdf>

NBR 9050 – Acessibilidade a Edificações, Mobiliário, Espaços e Equipamentos Urbanos (ABNT)

Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)

→ <https://www.abntcatalogo.com.br/norma.aspx?ID=12312>

Cartilha de Acessibilidade – Governo Federal (GOV.BR)

Secretaria de Comunicação / GestaodeConteudo.gov.br

→ https://www.gov.br/gestaodeconteudo/pt-br/manuais-e-tutoriais/diretrizes-para-edicao-de-conteudo/cartilha-de-acessibilidade-gov-br/cartilha_acessibilidade_govbr_v1.pdf

12.5 Comunicação Acessível e Informação

Manual de Comunicação Acessível – Câmara dos Deputados

Câmara dos Deputados

→ <https://www.camara.leg.br/acessibilidade/manual-comunicacao-acessivel.pdf>

Guia UNESCO de Comunicação Inclusiva

UNESCO

→ https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000378041_por

12.6 Políticas e Programas Públicos

Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência – Viver sem Limite

Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania

→ <https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/pessoa-com-deficiencia/viver-sem-limite>

Cartilha de Acessibilidade Cultural – Secretaria da Cultura do Estado de SP

Governo do Estado de São Paulo

→ <https://www.cultura.sp.gov.br/cartilha-acessibilidade-cultural/>

HOSPITALIDADE ACESSÍVEL – INCLUSÃO PARA TODOS

Mais do que um evento, a **Virada Inclusiva** é o **ponto de partida** para uma **transformação duradoura** na forma como acolhemos e **valorizamos as pessoas**.

Com **atitudes simples**, cada estabelecimento pode ser um **agente de mudança**, contribuindo para uma sociedade mais **acessível, empática e diversa**, onde **todos se sintam bem-vindos**.

Este guia é um **documento vivo e colaborativo**, aberto a novas **boas práticas, dicas e sugestões**. Queremos conhecer e compartilhar as ações que estão acontecendo em todo o Estado, **fortalecendo uma rede de hospitalidade** verdadeiramente inclusiva. Envie suas experiências e **inspire outros a fazer parte dessa transformação**.

Essa jornada está só começando.

Em 2026, a **Campanha Hospitalidade Acessível** entra em uma nova fase, **ampliando seu alcance** com ações voltadas à **comunicação** com o público, **capacitação, reconhecimento de boas práticas, empregabilidade, empreendedorismo acessível e engajamento da sociedade civil**. O propósito é claro: **ampliar** o impacto, **qualificar** o setor e **consolidar** uma cultura de inclusão.

A **Virada Inclusiva** é o **impulso inicial** dessa **mudança**.

A inclusão não termina nela. Começa com ela.

PORQUE O BRAILLE É IMPORTANTE.



O Braille é um sistema de leitura e escrita tátil criado em 1825 por Louis Braille, um jovem francês cego que transformou o acesso ao conhecimento para milhões de pessoas. Baseado em combinações de seis pontos em relevo, o Braille permite que pessoas cegas ou com baixa visão leiam e escrevam por meio do tato, de forma autônoma e precisa.

Mais do que um código, o Braille é uma linguagem de independência, dignidade e cidadania e continua sendo essencial mesmo em tempos digitais. Nos ambientes de hospitalidade, como bares, restaurantes e cafés, o uso do Braille representa uma prática simples com impacto profundo.

Cardápios acessíveis, sinalizações em relevo e materiais informativos adaptados demonstram respeito e empatia, garantindo que todos os clientes possam participar plenamente da experiência. Implementar o Braille não é apenas cumprir uma norma, é oferecer acolhimento real, fortalecer a imagem do estabelecimento e contribuir para uma cultura de inclusão.

Ao adotar o Braille, os estabelecimentos se alinham a princípios de ESG (Ambiental, Social e Governança), promovem o direito à comunicação acessível e transformam a hospitalidade em um espaço onde ninguém é deixado de fora.

Em suma, o Braille é mais do que uma ferramenta, é um símbolo de hospitalidade inclusiva e de uma sociedade que escolhe enxergar com o coração.



REALIZAÇÃO:

abrasel

PATROCÍNIO

FastBraille

APOIO INSTITUCIONAL:

Secretaria dos
Direitos da Pessoa com Deficiência



SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS

IDEALIZAÇÃO E CRIAÇÃO:

CONEXÃO
CORPORATIVA