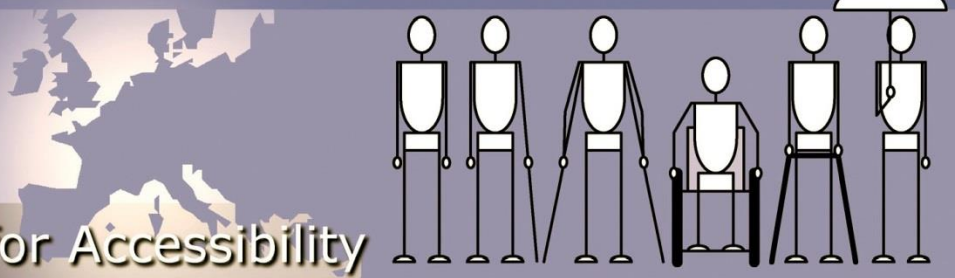
2013

ECA

European Concept for Accessibility



Design for All em progresso, da teoria à prática

ECA 2013

Conceito Europeu de Acessibilidade

Versão Portuguesa

Esta publicação foi produzida com o apoio financeiro da
Info-Handicap – Conseil National des Personnes Handicapées (Luxemburgo)

Impressum

Texto Francesc Aragall
Peter Neumann
Silvio Sagramola
Com o apoio dos Membros da EuCAN

Tradução Portuguesa ProAsolutions.pt
Nuno Peixoto e Rafael Montes

Coordenação Silvio Sagramola

Ilustrações Os respetivos autores

Capa Nathalie Gaudron
Com a devida autorização para utilização dos símbolos antropométricos de "Diseño para todos: un conjunto de instrumentos"
© Francesc Aragall – Graphic Design
por Beppe Benenti – Benenti Design

© 2013 EuCAN – European Concept for Accessibility Network
c/o Info-Handicap Luxemburgo

Internet www.eca.lu
www.proasolutions.pt

ISBN 978-2-919931-72-9

Lay-out Nathalie Gaudron

Reprodução autorizada, garantindo que a fonte é mencionada.
Visite o website para consulta de informação acerca dos procedimentos de tradução.

Índice

Índice **4**

Prefácio **6**

Editores 6

Ministro da Família e da Integração do Luxemburgo 7

EIDD – Design for All Europe 8

Ministério Federal de Transportes, Construção e Desenvolvimento Urbano da Alemanha 9

1. Introdução **11**

Breve análise dos Pré-requisitos do Design for All 12

2. Diseño for All na prática – Como ser bem sucedido **13**

2.1 O pensamento através do Design for All 13

2.2 Desafios 13

2.3 Riscos 14

2.4 Áreas a considerar 15

2.5 A necessidade de um consultor competente 15

3. A importância do bom aconselhamento – Como identificar um bom consultor . **16**

4. Fatores de sucesso – O que um bom consultor deve facultar **18**

4.1 Compromisso dos decisores 18

4.2 Coordenação e continuidade 19

4.3 Networking e participação 19

4.4 Planeamento estratégico 20

4.5 Gestão do conhecimento e qualificação 20

4.6 Otimização de recursos 20

4.7 Comunicação e marketing 21

5. Avaliação do sucesso – O que um bom consultor deve ter em conta 22
5.1 Indicadores para a avaliação do sucesso 22
5.2 Ferramentas para análise de dados subjetivos e intangíveis 24

6. Casos de estudo 25
6.1 Estratégia de Acessibilidade da cidade de Paderborn 25
6.2 Estratégia de Acessibilidade do Município de Novi Sad para 2012-2018 27
6.3 O Parque do Danúbio 29
6.4 O Processo de Design for All 31
6.5 O consultor precisa de estar envolvido desde as etapas iniciais de um projeto 34
6.6 Abordagem Design for All no desenvolvimento dos Planos de Soluções Integradas de Acessibilidade dos municípios Portugueses 36
6.7 Incremento da sensibilização e compromisso com o Design for All no setor de Instalações sanitárias 39
6.8 Design for All em ambientes residenciais: Serviço de consultoria num ambiente de exposição itinerante 42
6.9 La CASA AGEVOLE (la casa habitável), uma construção realizada a partir de Ideias baseadas na filosofia do "Design for All" 45
6.10 NIDONDOLO – Ferramenta lúdica e de reabilitação – Tudo em Um 47
6.11 Adaptação de um espaço residencial através de pequenas obras 49
6.12 Berlín – Design for All em desenvolvimento 51
6.13 Workshop "eMpower no Luxemburgo - Municipios que capacitam os cidadãos 53

7. Possível caminho a seguir 56
Registo Internacional de consultores de Design for All 56

8. Referências 57

9. Editores, Autores e Colaboradores 59

Prefácio

Editores

Quando estamos em contacto com outras pessoas, seja num contexto profissional ou na nossa vida privada, é inevitável que em determinado momento a conversa se direcione para o Design for All.

Na maioria das vezes, as pessoas são muito entusiastas quanto à importância de promover a ideia de uma sociedade inclusiva, mas quando se trata de "traduzir o entusiasmo em ações concretas" tomamos consciência de que estamos muito longe de um conhecimento comum do que é o Design for All.

Para a grande maioria das pessoas que conhecemos, muitos deles ativistas e portadores de algum tipo de incapacidade, Design for All significa que "pessoas portadoras de deficiência ou pessoas idosas necessitam de uma envolvente acessível" para serem capazes de participar na sociedade e, portanto, o Design for All significa "acessibilidade para pessoas portadoras de deficiência ou idosos". Temos que admitir, contudo, que um crescente número de pessoas acredita que é também necessário mudar o design de produtos e serviços.

Logicamente a discussão volta-se então para as condições que têm que ser criadas para implementar o Design for All. A promoção do ECA para Administrações, desde 2008, tem demonstrado ser bastante bem sucedida e estamos positivamente surpreendidos por verificar que cada vez mais pessoas têm conhecimentos acerca dos "Sete Fatores Interdependentes de Sucesso" – em teoria! "Em teoria" porque o desafio que prevalece é como utilizar esses fatores de sucesso num dado contexto.

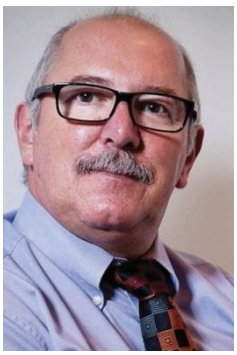
É por esta razão que decidimos publicar este documento ECA, que se foca nos designers e consultores. Não é tarefa dos designers ou consultores descrever o seu papel e a diferenciação que o seu envolvimento contribui para um projeto?

Por isso, esta publicação tem como objetivo ajudar os designers e consultores a analisar o conhecimento sobre o papel que têm que desempenhar quando aconselham os seus clientes e também para ajudar os clientes a avaliarem se os seus consultores seguem os princípios de uma abordagem Design for All.

Quando preparamos esta publicação e pedimos aos membros do EuCAN (European Concept for Accessibility Network) para descreverem como abordam o Design for All, confirmamos que, do nosso ponto de vista, existem "vários caminhos que vão dar a Roma" e que seria impossível fornecer "valores absolutos", mas estamos convencidos de que aquilo que vai encontrar nesta publicação está muito próximo daquilo que se espera de um bom designer.

Francesc Aragall

Peter Neumann



Silvio Sagramola

Ministro da Família e da Integração do Luxemburgo

'Enfatizar a importância de destacar as questões da deficiência como parte integrante das estratégias relevantes do desenvolvimento sustentável'

(Preâmbulo da Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência)

Nenhum conceito é válido a não ser que possa ser posto em prática. Isto é certamente verdade para o conceito de "Design for All".

Alterar as nossas envolventes e torná-las acessíveis a todos é um desafio enfrentado por qualquer um que pretenda promover a igualdade entre cidadãos nas sociedades modernas. Isto requer uma profunda reflexão sobre o nosso património arquitetónico. Estamos perante uma tarefa difícil, que não pode ser cumprida sem consultar os indivíduos envolvidos. Eles têm um vasto e valioso conhecimento e experiência para partilhar connosco.

Durante os últimos 20 anos, muito foi alcançado por homens e mulheres no campo da acessibilidade. Existem numerosos exemplos de conquistas no domínio público e privado. Todavia, a experiência tem demonstrado que continuam a persistir muitas barreiras. Assim, temos que ser perseverantes nos nossos esforços, de forma a criar um mundo no qual ninguém se sinta excluído e todos possam beneficiar em pleno dos seus direitos humanos.

Esta é a razão pela qual eu felicito e apoio a publicação desta brochura e agradeço a todos os que contribuíram para a sua realização.

Apreciem a leitura!

Marc SPAUTZ
Ministro da Família e da Integração
Grão-Ducado do Luxemburgo

EIDD – Design for All Europe

A população europeia está a envelhecer e a tornar-se cada vez mais diversificada: em vez de celebrar estas conquistas, muitos vêem-nas como prenúncios de catástrofe. Como pagaremos pensões e lidaremos com mais população que não consegue lidar com a envolvente artificial, pensada de forma inconsciente e construída à pressa, e usufruir de tudo o que dela faz parte (produtos, serviços, comunicações, estratégias…)? Como irá a diversidade cultural e étnica conviver com um continente de tradições pretensiosas?

Embora a resposta mais comum a este e outros desafios sejam a retração, a redução de custos e o receio por parte da maioria dos decisores públicos e privados, estes podem e devem ser a fonte de um impulso renovado para um sistema socioeconómico cuja janela de oportunidade está rapidamente a ser fechada por uma crise económica que atingiu a Europa mais intensamente do que alguém queira (ou se atreva) admitir, e que se recusa a ir embora, apesar dos prognósticos de eminentes economistas, uma vez que as soluções por eles propostas são fatores que contribuem para a sua persistência: mais das mesmas velhas receitas fracassadas só podem piorar as coisas.

No entanto, existem alternativas brilhantes para os modelos fracassados do passado. A principal é o Design for All, o foco do trabalho persistente realizado nos últimos vinte anos pelo EIDD – Design for All Europe e pelos seus membros de (até agora) 23 países europeus.

Todavia, o Design for All tem focado os seus esforços no trabalho de campo, enfrentando inúmeros desafios, oferecendo soluções criativas e inovadoras e, logo de seguida, lançando-se para enfrentar o próximo desafio, muitas vezes falhando ao não registar, por escrito, o seu trabalho deixando que outros se apropriem dos benefícios. Temos atribuído menos importância aos registos escritos que ao trabalho efetivamente realizado.

Mas um trabalho bem realizado também necessita de um registo documental: o Design for All é uma solução para as atuais angústias socioeconómicos, com tal efervescência que merece amplamente a fama, notoriedade e emulação que só pode advir da sua disseminação massiva. Este livro e os seus autores fazem uma valiosa contribuição para este esforço determinado.

Pete Kercher
Embaixador, EIDD – Design for All Europe

Ministro Federal dos Transportes, Construção e Desenvolvimento Urbano da Alemanha

O máximo grau possível de mobilidade e a máxima liberdade de movimentos – na envolvente imediata assim como no espaço público em geral – são exigências fundamentais do nosso tempo. A inclusão social e uma convivência harmoniosa na sociedade são difíceis de imaginar, se estas exigências não forem atendidas. Atualmente, estas questões estão a atrair cada vez mais as atenções, em particular devido à evolução demográfica e às decisões políticas, no que respeita às pessoas com mobilidade condicionada, que vão contra a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (UNCRPD - United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities).

No sentido de implementar esta Convenção, o Governo Federal tem desenvolvido um plano de ação que é constantemente atualizado.

Uma política de construção, habitação e desenvolvimento urbano sustentáveis é de considerável importância neste contexto. No interesse de um "Design para Todos", necessitamos, por exemplo, de forma significativa de mais alojamentos parcial ou totalmente acessíveis e preparados para pessoas idosas. Uma coisa é clara: todos e cada um de nós deve poder continuar a viver num ambiente familiar e na sua própria casa enquanto for possível. Por isso, é fundamental que, ao contrário do passado, os alojamentos e os espaços públicos - através da reflexão individual consciente e de uma estratégia demográfica a longo prazo - sejam projetados em conformidade, de uma forma natural e rotineira.

Cumprir os critérios de Design for All no design e de design e planeamento, exige, sem dúvida, um elevado nível de conhecimento técnico. Consolidar competências é, portanto, uma ajuda valiosa: a indústria, o setor de produtivo, o mundo académico, autoridades e governos devem unir esforços e atuar de forma concertada. Esta brochura publicada pelo European Concept for Accessibility fornece orientação fidedigna.

Os meus especiais agradecimentos a todos os envolvidos pela sua dedicação. Espero que esta publicação seja ativamente utilizada e forneça a todos os leitores conhecimento valioso. Desejo para a vossa rede, todo o sucesso no futuro.

Dr Peter Ramsauer
Membro do Parlamento Alemão
Ministro Federal dos Transportes, Construção e
Desenvolvimento Urbano da Alemanha
© BMVBS / Frank Ossenbrink

1 Introdução

Existe um consenso generalizado de que o ambiente construído, os sistemas de transportes, as ferramentas de informação e comunicação, os produtos e serviços – em suma, a vida quotidiana – têm de ser desenhadas de forma que permitam ao máximo número de pessoas participar na sociedade. Ninguém deve ser excluído ou discriminado devido à falta de profissionalismo, criatividade ou boa vontade dos prestadores de serviços/fornecedores, devendo ser impostas severas sanções sempre que ocorra exclusão ou discriminação deliberada.

No entanto, conforme referido no projeto "Build-for-All"[1], é óbvio que "Boas intenções não são suficientes", e muitas vezes a razão para a existência de más soluções na implementação da acessibilidade para todos é a falta de conhecimento. Outras razões podem ser encontradas na limitação dos recursos disponíveis, variabilidade de prioridades, planeamento anual, ou outras que possam constranger os decisores a escolher entre um conjunto de possibilidades.

Por outro lado, a aplicação da acessibilidade no sentido da abordagem do Design for All em novos projetos é certamente mais fácil do que adaptar, modificar ou reabilitar o que já existe. Redesenhar infraestruturas existentes, serviços ou outras instalações destinadas a uso público é um desafio que exige profundas alterações, negociação e planeamento (por exemplo, a inclusão da acessibilidade na reabilitação integrada nos programas regulares de manutenção).

O termo Design for All e outros termos que representam abordagens semelhantes estão a ser cada vez mais utilizados por todo o tipo de agentes, mas, infelizmente, há uma enorme margem para a interpretação individual do que realmente significam estas abordagens e da sua correta implementação.

Porém, esta publicação NÃO incidirá sobre definições, e o Design for All será o único termo utilizado ao longo do documento. Esta publicação visa exclusivamente fornecer conselhos práticos para a implementação bem sucedida do Design for All nos setores público e privado.

Esta publicação tentará abordar:

• Como os consultores podem responder corretamente às expectativas dos clientes (administrações públicas, bem como empresas privadas) que procuram soluções de Design for All.

• A forma como esses clientes podem verificar se o seu consultor está a seguir uma abordagem válida do ponto de vista do Design for All.

Nos últimos dez anos, muitas publicações e projetos (Fig. 1) têm explicado o porquê de a abordagem do Design for All não poder continuar a ser associada a grupos isolados da população e que o Design for All, indiscutivelmente, diz respeito a todos e a cada um de nós.

Hoje em dia, o termo Design for All aparece com muita frequência, mas infelizmente nem todas as estratégias que se autodenominam de como tal respeitam as regras para a sua correta implementação, prevalecendo a necessidade de assinalar os elementos que fazem a diferença entre consultoria" e "consultoria em Design for All".

[1] *Projeto-piloto Europeu para divulgação de intervenções e políticas referentes à deficiência, apresentado no âmbito do convite à apresentação de propostas de projetos transnacionais VP/2004/008, ver os parceiros do "Build for All" 2007.*

- Novembro 2003: Lançamento do ECA 2003
- Março 2004: CE adotou a Diretiva 2004/17/CE e 2004/18/CE (DfA na contratação pública)
- Maio 2004: EIDD publicou a Declaração de Estocolmo sobre Design for All
- Setembro 2008: Lançamento do ECA para Administrações
- 2009 CoE: Recomendação para alcançar a plena participação através do Design Universal
- Fevereiro 2010: A Design for All Foundation criou os Prémios Internacionais da Design for All Foundation
- Dezembro 2010: Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência formalmente ratificada pela CE
- Dezembro 2010: CE criou o Prémio Cidade Europeia Acessível
- Agosto 2012: A ZVSHK criou o Prémio Internacional de Produto "Design for All nas instalações sanitárias"
- Novembro 2013: Lançamento do ECA 2013

Figure 1: *Seleção de marcos europeus fundamentais para o desenvolvimento do Design for All desde 2003*

Análise breve dos Pré-requisitos do Design for All

- A consultoria em Design for All deve ser baseada no verdadeiro **pensamento através do Design for All** - tendo em mente uma abordagem global e não apenas uma solução unidimensional para um determinado problema. Portanto, a consultoria em Design for All deve ser baseada no trabalho em equipa, orientada para o utilizador e com um método de trabalho desenvolvido para evitar erros e perda de oportunidades (Capítulo 2.0).
- A implementação do Design for All requer **consultores qualificados** (Capítulo 3.0).
- Todo o processo Design for All deve seguir uma linha clara e transparente com base em **fatores de sucesso** (Capítulo 4.0).
- As soluções baseadas no Design for All devem ser controláveis através de uma **avaliação de sucesso** bem definida (Capítulo 5.0).
- As expectativas da sociedade evoluem, ao mesmo tempo que conceitos e tecnologias avançam e uma correta implementação do Design for All permite **adaptações em direção às próximas etapas**.

2 Design for All na prática - Como ser bem sucedido

2.1 O pensamento através do Design for All

Frequentemente os clientes que procuram consultoria para a implementação do Design for All não estão conscientes de que o sucesso de novas ações ou conquistas depende da conexão ou interligação de tais ações com outras iniciativas existentes ou novas iniciativas que surgirão. Referimo-nos à noção de "cadeia de serviços", baseada na ideia de evitar soluções de acessibilidade "isoladas" e o estimular com uma forma de pensamento holístico.

Outros problemas podem resultar do desenvolvimento de iniciativas que têm determinados grupos-alvo em consideração, enquanto outros grupos de potenciais beneficiários são esquecidos ou ficam mesmo em desvantagem.

O pior cenário seria tomar uma iniciativa com as melhores intenções que resultasse em acusações de discriminação direta ou indireta.

É uma realidade que a falta de recursos pode ter como consequência a restrição das escolhas ou limitações nas prioridades. No entanto, tais limitações ou prioridades não devem ter impacto sobre futuras adaptações. A identificação das prioridades deve ser baseada num design centrado no utilizador e na identificação de prioridades envolvendo todas os agentes interessados (Capítulo 3.2), com o objetivo de garantir que são dadas respostas às necessidades mais urgentes.

Podem surgir situações inesperadas, forçando a alterações nos planos iniciais. Nesses casos, o trabalho que foi realizado deve, pelo menos, deixar espaço para a correta implementação das ideias iniciais numa etapa posterior.

2.2 Desafios

Qualquer projeto, produto ou serviço com base no Design for All é desenvolvido a partir de um desafio ou necessidade concreta. Transformar esse impulso numa solução que possa satisfazer com sucesso necessidade requer um processo de desenvolvimento apropriado. O "modelo em cascata" (figura 2) é uma forma útil de descrever o processo de Design for All.

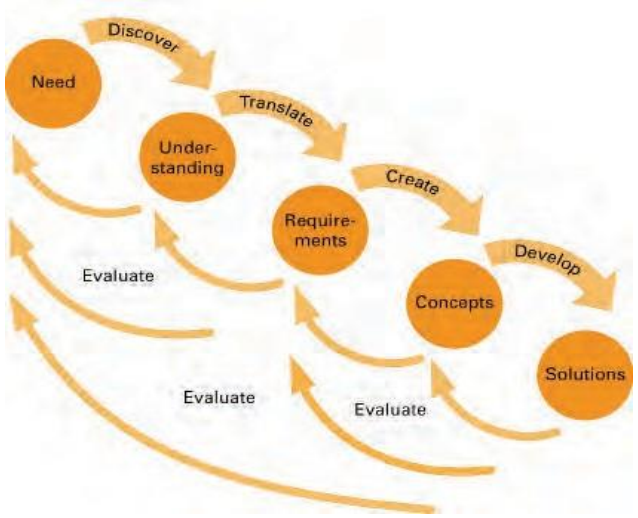


Ilustração: *Processo de Design for All ("modelo em cascata") (Knigge ref para Clarkson et al, 2007).*

Sempre que possível, todas as partes interessadas (peritos, bem como utilizadores finais) devem estar envolvidas em todas as fases do processo de design - começando com a fase de descoberta e de interpretação (descobrindo as necessidades do utilizador, criando ideias, identificando oportunidades e requisitos, etc), até à fase de criação e desenvolvimento (definição de conceitos, desenvolvimento de soluções, introdução no mercado, etc.)

Esse envolvimento não deve considerar os utilizadores apenas como atores passivos que validam o projeto, deve antes incentivá-los a contribuir com a sua própria experiência e criatividade.

Uma abordagem de Design for All promissora é sempre construída com base em parcerias sólidas entre a equipa de consultores, todas as partes interessadas e uma representação equilibrada de todos aqueles que serão beneficiados, exerçam influência sobre o projeto ou sejam por este influenciados. O objetivo desta abordagem é criar um processo de desenvolvimento cooperativo no qual todos os parceiros se sintam comprometidos como co-proprietários das soluções acordadas.

A escolha das partes interessadas a envolver pode ser uma questão complexa, especialmente quando um grupo é demasiado dominante ou se um ator chave não está representado. Isso geralmente acontece quando o processo de design não é suficientemente holístico e não inclui a auscultação necessária com as pessoas que deveriam implementa-lo ou mantê-lo. Também é comum esquecer os grupos de utilizadores que podem ser negativamente afetados pela solução definida (por exemplo, peões vs ciclistas).

Uma vez configurada e consolidada com sucesso uma comunidade colaborativa, com sorte, podem surgir, dentro do grupo, propostas de novos temas a considerar ou novos membros a convidar. Um bom consultor em Design for All não hesitará em promover esta dinâmica como fonte de melhoria e inspiração que podem influenciar positivamente os processos de inovação.

2.3 Riscos

Soluções que não são baseadas na abordagem Design for All correm o risco de acabar por não serem realmente eficazes e, por isso, necessitarem de novas adaptações. Isto não só irá ter uma influência negativa sobre a apreciação da competência do consultor e do decisor, como, no final, irão ser mais dispendiosas e menos atrativas para o cliente.

Os utilizadores finais não irão beneficiar com soluções ineficazes e certamente vão reclamar da falta de qualidade.

A importância crescente de instrumentos legais contra a discriminação, por outro lado, irá criar o risco de sanções e punições, uma vez que as organizações defensoras dos direitos humanos vão exercer o seu direito de levar os casos a tribunal. Para além das implicações financeiras destas situações, o custo reputacional será uma ameaça considerável.

2.4 Áreas a considerar

Seria um erro acreditar que o Design for All é limitado apenas a determinados setores (ver Neumann et al. 2013). Como referido no capítulo 2.1, o desafio consiste na adoção do "pensamento através do Design for All", o que significa que o Design for All afeta todas as áreas de uma organização, como por exemplo o Conselho de Administração, o Planeamento, o Marketing, Comunicação, Financeiro, Produção, Prestação de Serviços, Atendimento ao Cliente, etc. (ver o capítulo 4 sobre os Fatores de Sucesso).

2.5 A necessidade de um consultor competente

A fim de desenvolver ou executar um projeto com base no Design for All, o cliente pode tomar decisões por si só ou contratar consultoria externa. Contratar um consultor apropriado fornece ao cliente conhecimentos e recursos com os quais obterá um projeto bem-sucedido. Este aconselhamento e apoio podem ajudar a otimizar as oportunidades.

Investir em bons consultores pode ajudar a evitar erros dispendiosos, gerir riscos, economizar tempo e melhorar os resultados globais do investimento. Além disso, um bom consultor fornece orientação, confiança e apoio para ajudar a atingir objetivos de longo prazo.

3 A IMPORTÂNCIA DO BOM ACONSELHAMENTO - Como identificar um consultor adequado

Escolher um bom consultor é um aspeto crucial do planeamento de um projeto de Design for All. Contratar um consultor que não seja adequado para os desafios do Design for All e para as necessidades do cliente é um risco que deve ser evitado através de uma pesquisa exaustiva.

Existem alguns fatores-chave a considerar antes de estabelecer uma relação contratual com um consultor (ver Murray 2012):

1) Competente e confiável

Um bom consultor deve ser alguém em que se confie para se fazer o que é necessário ser feito. Ela ou ele também deve ser competente na área de Design for All e desejar que o cliente tenha sucesso. Para além disso, um bom consultor tem - idealmente - muitos anos de experiência de gestão de diferentes projetos de Design for All e está disposto a investir em manter-se atualizado. Ele ou ela deve fornecer referências sobre os trabalhos por si desenvolvidos.

2) Eficaz

Um bom consultor deve ser experiente nas políticas e práticas de Design for All, de forma a ser capaz de fornecer ao cliente informação eficaz, precisa e útil. Um bom consultor tem em conta o planeamento a longo-prazo, assim como a resolução imediata de problemas como uma parte essencial de uma consultoria eficaz.

Ela ou ele procura cumprir os prazos e com os objetivos de longo-prazo.

3) Positivo e enfático

Um consultor competente deve ser capaz de ter entusiasmo, interesse pessoal e profissional em ser consultor. Ela ou ele deve ouvir com atenção, tentando compreender todos os aspetos inerentes aos problemas expressos pelo cliente.

Um consultor adequado também deve seguir os princípios do comportamento eticamente aceitável.

4) Transparente

Um consultor competente deve explicar, de forma responsável, os seus métodos de trabalho e os custos relacionados, devendo ainda realçar a sua própria competência.

Um bom consultor deve estar ciente dos recursos que o cliente está disposto a alocar ao projeto. Mesmo que exista, em geral, uma atitude positiva para a implementação do Design for All, a falta de conhecimento e a pouca visibilidade das boas práticas neste campo podem tornar os clientes relutantes no seu envolvimento. A crescente pressão social e as restrições legislativas no sentido da não-discriminação apoiam a implementação do Design for All, mas muitos clientes ainda sentem desconforto quando têm de contratar consultores. Este sentimento pode até ser reforçado quando os profissionais que não possuem conhecimentos em Design for All sustentam a desconfiança para com os consultores em Design for All.

5) Altamente qualificado

Um consultor competente deve compreender o enquadramento, o processo e evolução do cliente e dos seus objetivos. O consultor tem a responsabilidade de se certificar que o processo de Design for All abrange o mais amplo âmbito possível e cobre o máximo de necessidades do utilizador. Deve também ter a responsabilidade de aconselhar o cliente a investir os recursos disponíveis da forma mais satisfatória. Independente da quantidade de recursos disponíveis, o resultado deve sempre resultar numa situação ganha-ganha tanto para os beneficiários de uma determinada iniciativa como para o cliente do consultor.

Um consultor deve ter conhecimento sobre a legislação relevante, diretivas, normas, etc, assim como sobre os potenciais parceiros e partes interessadas afetadas pelo projeto de Design for All.

6) Cooperante e com boa rede de contatos

Um consultor competente necessita conhecer aprofundadamente o efeito das interações e processos que ocorrerão e deve ser capaz de utilizar os instrumentos apropriados e redes de conhecimentos de uma forma criativa e produtiva.

O processo de Design for All é baseado na cooperação dinâmica e no trabalho em equipa e um bom consultor não hesitará em solicitar auxílio, a fim de garantir a melhor implementação possível deste processo. Esse apoio pode estar disponível dentro ou fora do contexto profissional e o consultor não hesitará em trabalhar em rede, a fim de fornecer as melhores soluções.

"Se pensa que é caro contratar um profissional para fazer o trabalho, espere até contratar um amador. "
(Red Adair)

4 Fatores de sucesso - O que um bom consultor lhe deve facultar

Deve ser reconhecido que, hoje em dia, as ações isoladas para apadrinhar ou desenvolver um processo de Design for All não são eficientes. O sucesso, em última análise, depende do profissionalismo, da coerência das atividades e da definição de fatores comuns que fornecem um potencial máximo para a melhor implementação possível das iniciativas.

Um bom consultor deve estar ciente desses Fatores de Sucesso para apoiar um projeto de Design for All e deve ser capaz de, com base nesses fatores, preparar o cliente para elaborar e executar um plano de ação conceptual.

Como foi já identificado no "ECA para Administrações"[2] podem ser definidos sete Fatores interdependentes para o Sucesso:

1. Compromisso dos decisores
2. Coordenação e continuidade
3. Networking e participação
4. Planeamento estratégico
5. Gestão do conhecimento e qualificação
6. Otimização de recursos
7. Comunicação e marketing

Devido ao seu papel essencial, não só para os projetos novos, mas também para projetos de Design for All existentes e em desenvolvimento, é importante para um bom consultor adquirir e comunicar o conhecimento aprofundado de cada um destes sete fatores de sucesso, como de seguida se apresenta:

4.1 Compromisso dos Decisores

Apesar da diversidade dos sistemas sociais, económicos ou políticos, a implementação de qualquer processo de Design for All geralmente terá maior hipótese de sucesso se for de interesse generalizado.

Na maioria dos países europeus, os políticos, responsáveis de administrações ou gestores sénior não podem assumir o risco de liderarem projetos importantes que não atendem a uma necessidade concreta. Esta necessidade pode ser ditada por motivos financeiros, sócio-culturais e ecológicos e é, nesse caso, uma questão de experiência e competência dos decisores quando se trata de perceber a forma como a necessidade poderá ser traduzida em ação.

[2] *Aragall, F./ Neumann, P. & S. Sagramola (2008): ECA for Administrations. Luxemburgo*

A responsabilidade pela qualidade do processo de Design for All é partilhada pelos intervenientes e decisores a qualquer nível que tenha impacto sobre o desenvolvimento, implementação e monitorização de políticas e estratégias. Isto significa que quanto mais alta a posição hierárquica ocupada na estrutura de gestão pelo "decisor comprometido", maiores são as hipóteses de outros Fatores de Sucesso terem um impacto efetivo. Inversamente, se ocupa uma posição hierárquica mais baixa, maior é o risco de não ser capaz de garantir a sustentabilidade das ações.

4.2 Coordenação e continuidade

Os gestores de empresas ou dos municípios comprometem-se com a criação do processo de Design for All principalmente através da nomeação de uma pessoa comprometida ("zelador") que desenvolve este trabalho, entre outras tarefas. A médio e longo prazo, as estruturas têm que ser desenvolvidas de forma que possam funcionar sem depender desses indivíduos comprometidos. Para garantir a sustentabilidade do processo de desenvolvimento e que se trabalhe nessa temática de uma forma profissional, é útil nomear uma unidade de trabalho dedicado ou um coordenador com recursos (financeiros) adequados no âmbito da gestão.

O papel do coordenador consiste principalmente - numa base contínua - na criação e manutenção do trabalho em rede (networking), acompanhamento das estratégias e ações definidas no âmbito do plano do processo de Design for All e armazenamento e transmissão do conhecimento acumulado, produzido durante o processo.

Quanto mais alta a posição do coordenador na estrutura, maiores os impactos da comunicação interna e externa. No entanto, o coordenador tem de garantir a continuidade do processo de Design for All, para que a dinâmica não se perca ao longo dos anos. A missão do coordenador não deve ser prejudicada pela diminuição do compromisso das partes interessadas ou com a perda de todos os esforços e recursos alocados ao longo do percurso.

4.3 Networking e participação

Todas as partes interessadas devem ser convidadas a participar desde o início do processo de Design for All. Na verdade, em alguns casos, se uma delas estiver ausente, será preferível suspender o processo até que o seu envolvimento seja garantido. Com o objetivo de identificar quais as partes interessadas a ser convidados, deve-se assegurar a diversidade e inclusão.

Os interessados poderão, por exemplo, ser os utilizadores finais do ambiente construído (funcionários, visitantes externos), assim como os responsáveis pela manutenção, pelos requisitos legais e pelas fontes de financiamento públicas ou privadas (por exemplo, políticos, funcionários, voluntários), e outros peritos que tragam algum *input* para determinadas áreas (por exemplo, arquitetos, engenheiros, consultores, planeadores, artesãos, terapeutas, etc.)

Por razões práticas, e devido à diversidade de possíveis atores (gestores, políticos, funcionários, voluntários e peritos externos), pode ser mais eficaz criarem-se (sub-)redes diferentes.

O coordenador (ver capítulo 4.2) deve garantir a cooperação eficiente dentro da(s) rede(s) com base em regras claras para a participação. O princípio do consenso teria que ser uma questão-chave para garantir tanto o sucesso do projeto de Design for All como o reconhecimento dos resultados alcançados.

O erro habitual no trabalho em rede é convocar entidades demasiadamente tarde para a participação no processo, com a única finalidade de confirmar e validar os passos seguintes.

As partes interessadas, especialmente os utilizadores finais, devem ser envolvidas no projeto desde o início, dando-lhes a oportunidade de co-criação do projeto.

A riqueza do conteúdo do projeto e os resultados finais dependem em grande medida destes fatores.

4.4 Planeamento estratégico

Em seguida, deve ser elaborado um plano de ação estratégico conceptual - incluindo todas as estratégias, recursos, horizontes temporais (curto, médio, longo prazo), coordenação e ações concretas a serem realizadas, com metas bem definidas para facilitar o acompanhamento. Deve ser o mais detalhado e exato quanto possível e deverá ser avaliado no final do processo.

No entanto, um plano de ação estratégico não deve ser rígido. Deve permitir a flexibilidade, a fim de garantir que todos os interessados participem ativamente no processo. Desde as grandes metas iniciais até às ações detalhadas, todos os elementos do plano devem ser objeto de negociação com o objetivo de alcançar um consenso a cada passo.

Por outro lado, qualquer progresso feito, ou conhecimento adquirido sobre o tema e circunstâncias ou oportunidades de mudança são suscetíveis de provocar a necessidade de uma mudança de estratégia, um reescalonamento das ações, e uma realocação de recursos.

Para garantir o sucesso do processo de Design for All e de todas as ações é necessário fazer-se constantes avaliações e atualizações do plano estratégico (ver Capítulo 5).

4.5 Gestão do conhecimento e qualificação

Uma gestão do conhecimento adequada deve garantir - de uma forma regular - a transferência de know-how adquirido, de uma forma eficiente, cuidada e aberta. Os conhecimentos adquiridos pelos níveis de gestão podem ter a necessidade de informações suplementares sobre casos semelhantes enfrentados por outras administrações ou empresas e com a experiência de peritos externos, a fim de evitar "reinventar a roda". A participação em redes nacionais ou internacionais que lidam com uma determinada matéria é, portanto, outra boa oportunidade para a partilha de conhecimento e experiência. Durante todo o processo, todos os interessados devem ser capazes de adquirir uma base sólida de conhecimentos comuns.

Por último, todas as partes envolvidas num processo de Design for All devem apostar em manter-se atualizados através do desenvolvimento profissional contínuo e da participação em conferências relevantes.

4.6 Otimização de recursos

Os gestores de projetos têm que fornecer e alocar os recursos necessários para concluir todas as fases do processo de Design for All. Podem ser recursos financeiros, humanos ou técnicos.

Por vezes é a disponibilidade de recursos ou a possibilidade de obtenção de apoio financeiro que ativa o lançamento de um projeto e, embora os recursos inesperados sejam sempre bem-vindos, a continuidade do projeto deve ser garantida desde o início, de forma que não se corra o risco de interrupção do projeto caso esses recursos se esgotem inesperadamente.

Por vezes não é o financiamento, mas uma (re) alocação criativa de recursos humanos e/ou económicos, ou apenas o aproveitamento de oportunidades, que permite execuções concretas ao longo do projeto.

4.7 Comunicação e marketing

Geralmente os resultados de um projeto de Design for All, assim como o próprio processo serão comunicados e "vendidos" dentro e fora do círculo do decisor (comunicação interna e externa). Dentro desse processo, a reputação do cliente e das partes interessadas também pode ser incrementada. Um bom consultor deve ter conhecimento sobre esse processo e sobre os seus elementos.

Uma parte crítica do processo de Design for All é identificar e selecionar o grupo-alvo ou mercados apropriados, nos quais os clientes partilham necessidades e comportamentos de utilizador semelhantes. Embora falemos do Design for All, seria um erro direcionar um produto ou serviço para tentar chegar a todos e acabar por não aliciar ninguém.

Geralmente os mercados-alvo são grupos de indivíduos que podem ser identificados por aspetos distintos e aparentes, como segmentações geográficas (local, região climática, etc.) ou segmentações socioeconómicas/demográficas (sexo, idade, salário, etc.). Para além deste tipo de segmentações, os analistas de mercado definiram uma abordagem de segmentação de com base em necessidades de forma a identificar grupos-alvo de menor dimensão e melhor definidos.

É importante saber como considerar todos esses aspetos dentro dos grupos-alvo, a fim de incluí-los ao definir o sumário do projeto de Design for All. Além disso, também é importante conhecer alguns preconceitos e equívocos ("argumentos-assassinos") sobre o conceito de Design for All e a sua abordagem, tais como:

• "O envolvimento dos utilizadores demora muito tempo e é muito caro."

• "Estamos já a tratar disso e sabemos tudo sobre isso."

• "As ONGs locais das pessoas com deficiência já estão a aconselhar-nos sobre isso."

• "Esses segmentos populacionais (podem ser as pessoas mais velhas, crianças, pessoas com deficiência, imigrantes, etc.) são muito pequenos aqui."

• "Nós não temos dinheiro para fazer esse tipo de coisas."

• "Nunca nos foi pedido para fazer uma coisa dessas."

O consultor ou o líder do projeto deve ser capaz de fornecer respostas a estes argumentos.

5 Avaliação do sucesso[3] - O que um bom consultor deve ter em conta

Um consultor competente não só deve estar ciente da existência dos Fatores de Sucesso (Capítulo 4), mas também da avaliação eficaz e contínua do sucesso num projeto de Design for All.

Qualquer projeto deve ser baseado em metas e objetivos muito claros. Por forma a ser capaz de avaliar os resultados futuros e a fim de evitar que o processo retroceda ou que evolua para a obtenção de compromissos antagónicos, um bom consultor deve certificar-se que os indicadores de avaliação objetivos e subjetivos são definidos no início do projeto. No entanto, o contexto social, aspetos contextuais como limitações económicas genéricas, preocupações ambientais, campanhas políticas ou quaisquer outros acontecimentos inesperados podem também influenciar os resultados.

Os indicadores típicos para as empresas são o aumento de vendas e o lucro, mas estes podem ser complementados por outros indicadores focados na Responsabilidade Social Corporativa, na publicidade ou na reputação, entre outros.

Os indicadores para as administrações públicas devem ser o interesse público e - cada vez mais - a aceitabilidade social. A eficiência dos projetos deve ser medida avaliando a capacidade de resposta às necessidades dos cidadãos e as regras de coesão social.

5.1 Indicadores para a avaliação do sucesso

Impacto Económico	O Retorno do Investimento (ROI) é um indicador frequentemente utilizado para avaliar o desempenho económico e que consiste em dividir o valor do lucro pelo valor do investimento (também pode ser multiplicado x 100 para obter a percentagem). Nas empresas privadas o crescimento das vendas é um índice fácil e barato de medir. É imediato e pode ter valores quase instantâneos, o que permite também originar reações rápidas. No entanto, um crescimento de vendas que não acompanha o crescimento da margem de lucro pode ser perigoso. Consequentemente, é importante ter atenção na análise deste indicador. A quota de mercado pode ser difícil de medir, nos sectores onde não existem agências de pesquisa de mercado com base em painéis de consumidores ou painéis de distribuidores. No entanto, a importância deste indicador, mesmo que não esteja correto ou seja subjetivo, é relevante: a fim de realmente crescer, o aumento das vendas deve estar acima do crescimento do mercado; caso contrário, a quota e, a longo prazo, a competitividade vão-se perdendo.

[3] *Ver Aragall, F. & J. Montana 2012*

Crescimento de um grupo específico de clientes	Se um projeto se destina a aumentar a atratividade de serviços específicos para o segmento da população com idade mais avançada, pode-se calcular se este grupo de clientes efetivamente aumentou. Deve ser tido em conta que, em certos casos, o grupo a ser avaliado não é facilmente estimável. Como exemplo: ao aumentar a acessibilidade de um edifício seria um erro contar apenas o número de utilizadores de cadeira de rodas, uma vez que muitas outras pessoas beneficiarão e nem todas as limitações ao nível da mobilidade são visíveis.
Crescimento do número de clientes regulares	A lealdade dos clientes é um bom indicador quando se oferece algo no qual o fator repetição é considerado. A possibilidade de calcular o número de novos clientes devido a recomendações de clientes anteriores é também um bom indicador.
Crescimento dos índices de satisfação	Inquéritos estruturados com o objetivo de analisar o nível de satisfação do consumidor ou utilizador podem abrir caminho para o aperfeiçoamento.
Diminuição do número de reclamações	A diminuição do número de reclamações pode indicar um aumento da qualidade oferecida, sendo sempre aconselhável analisar as reclamações, pois são uma excelente ferramenta para o aperfeiçoamento.
Aumento do sucesso de novos produtos comercializados	Se uma empresa lança regularmente novos produtos no mercado, a comparação dos produtos mais recentes com os anteriores pode fornecer dados relevantes.
Criação de novas linhas de negócio	Existem vários exemplos de empresas que, após terem envolvido os utilizadores no processo de design e estabelecendo com eles o diálogo, descobriram novas oportunidades de negócio.
Novos serviços ligados a produtos existentes	Também é possível que a escuta ativa aos clientes permita que a empresa descubra serviços adicionais que podem ser fornecidos.

5.2 Ferramentas para análise de dados subjetivos e intangíveis

Cobertura da imprensa (recortes de imprensa)	É aconselhável comparar o perfil da empresa na imprensa antes e após o lançamento de um produto ou serviço. No entanto, é necessário verificar também quão positivos esses artigos são.
Melhoria do perfil da organização	Ou seja, a percentagem de pessoas que tomam conhecimento sobre a organização de forma espontânea ou devido a uma sugestão.
Imagem na comunicação social	Os meios de comunicação social são muito influentes na criação da opinião pública. Não só para ler sobre si próprio, mas também para servir-se ativamente desses meios que podem fornecer dados de valor inestimável sobre a sua própria imagem.
Imagem de marca e reputação corporativa	Item especialmente relevante para as grandes organizações públicas e privadas. A informação sobre a imagem pública é geralmente recolhida através de inquéritos. Todos se devem recordar de empresas ou políticos que ainda sofrem de uma má reputação, apesar de os problemas por eles causados acontecerem num passado distante.
Aumento de propostas de colaboração	Se os projetos forem tendo sucesso, é muito provável que mais organizações sugiram a realização de atividades em parceria.
Melhoria do ambiente de trabalho	Se os projetos de uma organização tiverem sucesso e significado, isso vai afetar positivamente o ambiente de trabalho.
Maior envolvimento dos fornecedores	Da mesma forma, envolvendo os próprios fornecedores no desenvolvimento de um projeto irá torná-los mais cooperantes. Outro aspeto a ser considerado é a contribuição para o progresso social. Isso pode não ser contabilizável em números, embora seja claro que a redução da exclusão social, a promoção da igualdade e o respeito pela diversidade são valores que podem trazer uma contribuição muito positiva.

6 Casos de estudo

Nas páginas seguintes, um conjunto de artigos de designers, consultores e assessores que atuam em diferentes âmbitos, fornecem uma visão geral de produtos e serviços com base numa abordagem Design for All.

A amplitude de possibilidades para a implementação do Design for All varia desde a elaboração de planos de acessibilidade holísticos para as cidades, até produtos e serviços genéricos assim como soluções técnicas muito específicas ou tecnologias de apoio.

Haverá sempre espaço para melhorias e, como as expectativas das pessoas evoluem constantemente, o Design for All tem de ser considerado como um processo sem fim, em que os únicos limites para a criatividade e engenho são a falta de ações concertada e de conhecimento.

6.1 Estratégia de Acessibilidade da cidade de Paderborn

A cidade histórica de Paderborn (ca. 150 mil habitantes[4]) localizada na Região da Renânia do Norte -Vestefália, na Alemanha, desenvolveu um plano integrado de ação estratégica para o centro da cidade. Entre outras (comércio, transportes, turismo, lazer, habitação, etc), estão incluídas medidas específicas para desenvolver a acessibilidade, através do redesenho de percursos e ruas que ligam espaços públicos, espaços privados, locais históricos e parques. O objetivo é instituir Paderborn como uma cidade amiga do cidadão e do turista.

A autoridade pública de construção da cidade contratou a empresa Neumann Consult (www.neumann-consult.com) como consultor externo para desenvolver o plano de ação estratégico para a acessibilidade do centro da cidade.

Para a cidade de Paderborn, foram seguidas pelo consultor as seguintes etapas de análise por forma a cumprir o contrato:

- desenvolvimento de um formulário de auditoria, procedente de normas relevantes, regulamentos e da larga experiência prática do consultor externo
- auditorias de acessibilidade no terreno, de acordo com o formulário de auditoria desenvolvido
- registo fotográfico
- realização de percursos pela cidade com as diferentes agentes envolvidos, recrutados através de anúncios em jornais e através de associações de consumidores
- entrevistas com especialistas e com os agentes envolvidos
- reuniões com os funcionários públicos e autoridades públicas envolvidas

[4] *Ver www.paderborn.de*

Foto: Percurso pela cidade de Paderborn com os agentes envolvidos *(© NeumannConsult 2012)*

Posteriormente, os dados recolhidos durante a fase de análise foram avaliados e os resultados foram compilados numa lista, divididos em barreiras com 3 níveis de dificuldade e 3 níveis de priorização de intervenção. Os resultados foram apresentados e explicados a um grupo de funcionários públicos e à Câmara Municipal. Foi recolhido feedback a fim de promover um diálogo entre todos para o sucesso da implementação da acessibilidade no planeamento e desenvolvimento da cidade. Desta forma, o projeto gerou um processo contínuo de implementação dos resultados do estudo de acessibilidade.

Graças ao plano de ação estratégico, que incluiu recomendações de ação e orientações práticas, é possível às autoridades públicas priorizar as tarefas de acordo com os recursos económicos disponíveis, para que possam otimizar os resultados.

Além disso, o compromisso e o envolvimento futuro da cidade permite que ocorra o debate sobre novas ideias para outros projetos, principalmente na área de marketing e comunicação das conclusões decorrentes do projeto.

Autores:
Sonia Carpinelli (NeumannConsult) e
Eckhard Döring (Cidade de Paderborn)

6.2 Estratégia de Acessibilidade do Município de Novi Sad para 2012-2018

Desde 2007, o 'Centre Living Upright' tem sensibilizado as autoridades locais da cidade de Novi Sad, Sérvia, a fim de iniciar o processo de criação de uma envolvente acessível. A organização insistiu na necessidade de abordar esta questão de uma forma multidisciplinar, holística e sistemática, utilizando o conceito de Design for All e utilizando os 7 Fatores interdependentes de Sucesso (FIS - de acordo com as recomendações da EuCAN).

No final de 2010, foi criada a Equipa Local de Acessibilidade, e o seu coordenador nomeado por decisão do Presidente da Câmara Municipal, com a tarefa de elaborar a Estratégia de Acessibilidade Local. Os membros da equipa foram selecionados, seguindo recomendações da Câmara Municipal, de empresas públicas locais, de administrações e de organizações da sociedade civil, com base na sua competência e capacidade de contribuir para a resolução dos problemas.

Logo que a Equipa de Acessibilidade foi criada, os representantes do 'Centre Living Upright' realizaram uma série de sessões de formação para todos os membros, incluindo colaboradores próximos de decisores e os próprios decisores. O principal objetivo foi o de nivelar as diferenças do nível de conhecimentos e consciencialização sobre a acessibilidade e Design for All

Foto: *Conferência de imprensa com o Presidente da Câmara Municipal, por ocasião da conclusão do documento de Estratégia (© Počuč de 2012)*

Foto: *Reunião da Equipa de Acessibilidade Local (© Počuč, 2012)*

Durante o processo de elaboração de estratégia, a equipa organizou um conjunto de ações de formação e reuniões de trabalho com os cidadãos, tendo sido criados três grupos-chave, cada um abordando um dos 3 temas estratégicos importantes: 1. Espaço público e transportes públicos; 2. Instalações destinadas a uso público; e 3. Informação e comunicação. O tema horizontal que foi abordado por todos os grupos foi: Acesso aos Serviços / acessibilidade dos serviços.

No trabalho em grupo, todos os temas foram identificados e analisados do ponto de vista da acessibilidade, através de uma análise SWOT, após a qual foram definidas e desenvolvidas as orientações estratégicas e as metas.

Nesta fase, foi dada a oportunidade de participar no processo a todos os agentes interessados, incluindo as instituições, organizações e cidadãos de Novi Sad. Assim, o trabalho foi divulgado com sucesso, e foi alcançada uma ampla participação no processo de desenvolvimento. Além disso, o consenso foi alcançado entre o público em geral sobre as questões identificadas e os objetivos propostos no plano.

Objetivos estratégicos chave:

- Permitir a utilização sem limitações e de forma independente do espaço público e dos transportes públicos por parte de TODOS os cidadãos, independentemente sua idade e das suas capacidades físicas, sensoriais e intelectuais;
- Fornecer a todos os cidadãos, independentemente das suas capacidades físicas, sensoriais, intelectuais ou da idade, igualdade de oportunidades para utilizar todas as instalações públicas na cidade de Novi Sad em igualdade de condições;
- Permitir a todos os cidadãos a igualdade de acesso à informação pública, comunicação e serviços, sem discriminação e baseada nas suas capacidades e conhecimentos.

Estes objetivos estratégicos genéricos foram transformados em objetivos específicos, tarefas e atividades. Além disso, os recursos adequados foram garantidos, bem como os métodos e técnicas para monitorizar e avaliar o sucesso da implementação da estratégia.

Uma vez concluído o esboço de Estratégia de Acessibilidade, foi dada a oportunidade aos cidadãos e público em geral, de analisar o texto da estratégia antes de sua adoção oficial pela Assembleia Municipal.

A Estratégia de Acessibilidade foi oficialmente aprovada pela Assembleia Municipal de Novi Sad, a 30 de Março de 2012, e abarca um período de 7 anos (de 2012 a 2018).

Tendo em mente os objetivos definidos, a implementação da Estratégia, representa atualmente um desafio para a cidade, bem como a hipótese de criar impacto sobre a "causa" dos problemas e criar uma mudança duradoura na área de acessibilidade.

Autor:
Miodrag Počuč

6.3 O Parque do Danúbio

Ao adotar a Estratégia de Acessibilidade 2012-2018, a Assembleia Municipal de Novi Sad tomou a decisão de prosseguir as suas atividades para criar uma envolvente acessível. Entre outros temas, o documento da Estratégia prevê que durante os trabalhos de reconstrução do espaço público existente na cidade, a acessibilidade deve ser proporcionada a todos os potenciais utilizadores desse espaço. Tendo em conta que uma parte significativa da documentação técnica foi finalizada numa fase anterior (antes da Estratégia ser aprovada), tal implica um controlo preliminar dos projetos e a sua alteração, a fim de impedir a criação de novas barreiras no espaço público.

Em meados de 2012, a empresa pública local para Construção e Desenvolvimento da Cidade, que está responsável pela maior parte dos investimentos da cidade, procedeu à reconstrução do Parque do Danúbio, no centro da cidade. Uma vez que o parque é protegido, os representantes do Instituto para a Proteção do Património Cultural eram os responsáveis pela emissão de licenças para iniciar as obras. No entanto, previamente à emissão das licenças, estes queriam ter certeza de que o projeto proposto, além de todos os outros critérios, proporcionava um nível adequado de acessibilidade para todos os cidadãos, de acordo com a Estratégia de Acessibilidade recentemente aprovada. Entraram em contato com a Equipa Local de Acessibilidade para obtenção de aconselhamento.

Fotos: *Antes: vista inicial sobre a entrada do Parque do Danúbio (© Rudić Počuč, 2012.)*

Tendo examinado a documentação técnica previamente preparada para a reconstrução do Parque do Danúbio, os membros da Equipa de Acessibilidade da cidade de Novi Sad verificaram que a solução proposta era inadequada, que algumas normas não foram respeitados e que a acessibilidade e os critérios de Design for All não eram cumpridos. Se tal projeto tivesse sido executado teria existido um sério risco de reclamações subsequentes, ou mesmo ações judiciais por parte dos cidadãos. Também é bastante provável que fosse necessária uma nova reconstrução, que teria exigido financiamento adicional.

Tendo isto em consideração, a fim de garantir uma maior acessibilidade do Parque do Danúbio, em vez de realizar as obras previstas foi pedido à empresa para a Construção e Desenvolvimento da Cidade que alterasse a documentação técnica do projeto existente, tendo em conta as necessidades de todos os cidadãos.

Foto: *Trabalhos de reconstrução da entrada do Parque do Danúbio (© Rudić Počuč, 2012)*

Foto: *a entrada do Parque do Danúbio atualmente (© Rudić Počuč, 2012)*

Depois de alterarem a documentação do projeto e de recebidas as autorizações necessárias, a implementação no terreno foi iniciada. Foi construído um novo percurso que liga e dá continuidade ao parque, com um declive gradual, foram utilizados materiais de construção adequados, foram colocados corrimãos e iluminação.

A reconstrução da entrada para o parque é um exemplo positivo da utilização da Estratégia de Acessibilidade da Cidade e da alteração de um projeto de execução que já havia sido finalizado, tendo sido orientado na direção correta. Algumas estruturas da Câmara Municipal reconheceram o problema e estavam cientes das pessoas que deveriam contactar. A solução foi encontrada graças à colaboração de um conjunto de empresas públicas com a Equipa Local de Acessibilidade.

No entanto, a revisão de todos os projetos em curso e as possíveis alterações daqueles que não estão de acordo com os critérios de Design for All ainda representam um desafio para o Município uma vez que ainda não existe um modelo claro e eficiente para o seu controlo.

Autor:
Bojana Rudic Počuč

6.4 O Processo de Design for All

Foto: *A construção do NAC não é apenas sustentável por ter baixo consumo de energia, mas também pela sua usabilidade para todos (© Philippe Van Gelooven, 2013)*

Dados técnicos:

Projeto: Novo Centro Administrativo (NAC) para serviços municipais, serviços sociais, biblioteca, esquadra da polícia, tribunal, academia de arte & musica, serviço da Cruz Vermelha e um bistrô.

O edifício do NCA é considerado o edifício administrativo mais sustentável da Flandres.

Localização: Bélgica, 3530 Houthalen-Helchteren (reconversão de antiga mina).

Equipa de Design & Construção: Holistic Architecture 5015, Arcadis, Cordeel, Creando e Kumpen.

Consultoria de Acessibilidade: Toegankelijkheidsbureau vzw (TGB), Kermt Belgium.

A TGB foi convidada pelo município para se juntar à equipa de construção na fase preliminar. O município também atribuiu um mandato oficial a um representante do "conselho de utilizadores" para acompanhar o projeto de construção. Da parte da TGB, foram escolhidos 3 especialistas em acessibilidade: um especialista em mobilidade, um arquiteto e um designer de produto.

Os projetos foram debatidos várias vezes entre o(s) designer(s), o representante da comunidade e, muito importante, o líder do projeto para a fase de construção. O processo de realização de várias reuniões com todas as partes interessadas foi um dos fatores-chave para o sucesso. Uma vez que estava já disponível um projeto preliminar, os arquitetos tiveram receio que o conceito e design da arquitetura fosse negativamente influenciado pelos consultores de acessibilidade - um dos desafios para os consultores de acessibilidade, portanto, foi como contrapor sugestões à arquitetura.

Por exemplo: como podemos desenhar uma porta para instalações sanitárias visível (especialmente para pessoas com deficiência visual), quando o arquiteto quer uma porta que seja quase invisível?

Simplesmente colocando apenas uma maçaneta vermelha numa faixa de madeira mais larga, em combinação com sinalização com design elegante.

Foto: *Alguns acréscimos simples para, de uma forma estética, tornar a porta mais visível e reconhecível como sendo a entrada para as instalações sanitárias. (© TGB, 2013)*

Foto: *Escadas equipadas com corrimãos duplos contínuos e iluminação adequada. Cores contrastantes e pavimentos táteis para salientar os degraus. (© TGB, 2013)*

Devido à abordagem holística, as melhorias propostas pelos designers foram muito fáceis de integrar. Através do processo, os arquitetos aprenderam que DFA é também uma parte da abordagem holística e deve ser integrado na fase de conceito.

Antes e durante a fase de construção todos os detalhes de acabamento foram discutidos, todas as especificações técnicas para a acessibilidade (tais como elevadores, corrimãos, ...) tiveram que ser aprovadas pela TGB antes de serem adotadas. Várias reuniões forma realizadas no local de obra com o líder do projeto e com o construtor para se fazerem ajustes atempadamente, se necessário (por exemplo, foi discutida a colocação correta de barras de apoio com o fornecedor dos sanitários).

Fase de entrega: ocorreu uma inspeção final com o conselho de utilizadores e o líder do projeto da fase de construção. Foi aprovada a proposta de vários pequenos acertos pelo município e seguiram-se os ajustes necessários. Apesar da orientação cuidada durante todo o processo de conceção e construção, continuou a ser muito difícil garantir a filosofia DFA.

Por exemplo: durante a fase de construção da sala técnica, o telhado veio a transformar-se num miradouro turístico, mas os elevadores não chegavam ao telhado. Portanto, a vista do miradouro é transmitida por uma webcam para uma tela num piso inferior acessível.

Características do Design for All - alguns exemplos

Acessibilidade para o público e funcionários - Segundo a lei de acessibilidade na Bélgica apenas os espaços públicos têm de ser acessíveis. Neste edifício as pessoas com incapacidades também podem ser facilmente integradas como funcionários.

Instalações sanitárias acessíveis - Foram integradas cabines acessíveis em todas as instalações sanitárias femininas e masculinas. Em alguns casos, existem apenas instalações sanitárias acessíveis e são utilizadas por todos.

Circulação - Todos portas de entrada principais abrem deslizando automaticamente. As portas internas, existentes em percursos de circulação podem ser operadas automaticamente pressionando um botão. Os elevadores têm dimensões maiores do que o exigido legalmente, pelo que, torna-se fácil fazer uma rotação de 360 °. As escadas possuem corrimãos de ambos os lados e existe também um segundo conjunto de corrimãos a uma altura inferior.

Segurança e evacuação - Todos as escadas têm cadeiras de evacuação para pessoas com mobilidade condicionada. É fornecida formação para a utilização dessas cadeiras durante exercícios de simulação de incêndio.

Balcões, secretárias de atendimento e salas de reuniões – Todos os balcões de atendimento e secretárias são desenhados de forma a poderem ser acedidos e utilizados - quer pelos funcionários quer pelos clientes- de ambos os lados. Cada balcão de atendimento possui um mecanismo de indução magnética (sistema sonoro que transmite informação, recebida pelos aparelhos utilizados pelas pessoas com dificuldades de audição).

Acústica - Foi prestada atenção especial para a acústica de todo o edifício. O hall de entrada é um grande espaço aberto com dupla altura, mas quando se entra no hall, todos os sons são silenciados.

Foto: *O átrio é amplo, mas os materiais selecionados, com especial atenção para a acústica e usabilidade para todos, fornecem ao espaço uma sensação de sala-de-estar: todos são bem-vindos. (© TGB,2013)*

Autores:
Caroline Delveaux & Marcel Wijnker Gabinete de Acessibilidade
(Toegankelijkheidsbureau vzw)

6.5 O consultor precisa de estar envolvido desde as etapas iniciais de um projeto

Esta é uma situação bem conhecida, em que o consultor de Design for All é envolvido demasiadamente tarde num projeto de construção e a sua missão é avaliar o projeto em termos de acessibilidade antes da sua versão final.

Os problemas são muitos:

• O consultor não faz parte da equipa inicial, é entendido como um auditor externo ou supervisor. Esta situação coloca-o, desde início, com um papel negativo. Esta situação requer dele ainda mais tato ao assinalar problemas no projeto existente.

• Foi investido muito trabalho para alcançar o estado atual do projeto. Não vão ser aceites alterações significativas, mesmo que os erros sejam óbvios. É fácil arranjar boas desculpas e se bem argumentadas são difíceis de rebater; modificações radicais não podem ser realizadas por razões financeiras e falta de tempo!

• O Design for All tem sido levado em conta, mas a falta de competência efetiva neste domínio tem levado a soluções que são legalmente corretas, mas discriminatórias e de difícil utilização em situações do dia-a-dia.

• As alterações aceites, que por necessidade, são soluções de compromisso, não se integram bem na conceção global e não atendem às necessidades de todos os utilizadores. Isso resulta, no final, num parceiro frustrado.

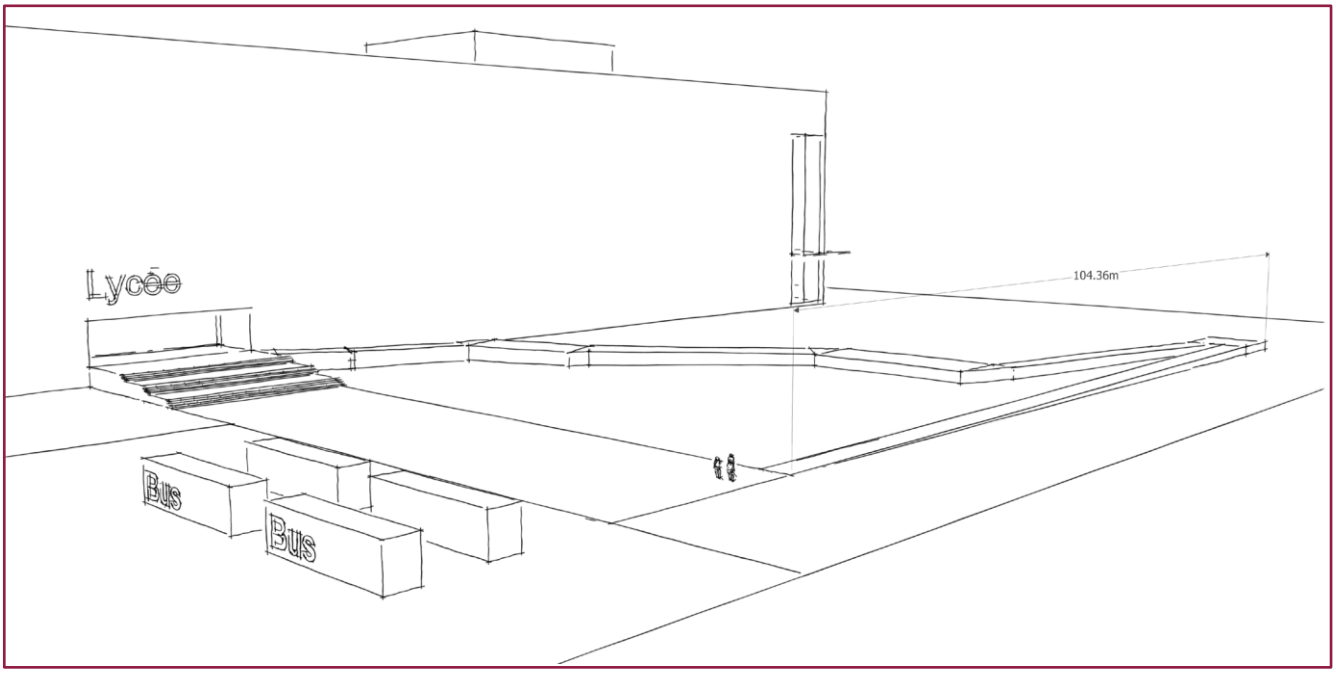


Figura: *Percurso dez vezes mais longo para ser usado por estudantes portadores de deficiência (Adapth, 2007)*

Caso de estudo: Uma escola

Os alunos chegam de autocarro. Eles só precisam de andar 25m até à entrada da escola. Os líderes do projeto orgulhosamente explicam que conseguiram incluir um bom percurso em rampa com apenas 1% de declive para utilizadores de cadeiras de rodas, para evitar os quinze degraus na entrada do edifício. O consultor de Design for All tem dificuldade em explicar que não é justo que um aluno com deficiência tenha que se deslocar quase 250m para entrar na escola, sujeito às condições climatéricas, como chuva ou neve.

Este último argumento convenceu os líderes do projeto a colocarem um elevador na entrada da escola que teve custos muito elevados.

Autor:
France Rolland

6.6 Abordagem Design for All no desenvolvimento dos Planos de Soluções Integradas de Acessibilidade dos municípios Portugueses

A ProAsolutions.pt - Lda tem uma vasta experiência como empresa consultora no desenvolvimento de uma abordagem Design for All para o desenvolvimento de "Planos Municipais de Soluções Integradas de Acessibilidade (PMSIA)". Assim sendo, apresentamos os mais recentes desenvolvimentos verificados em Portugal do ponto de vista do "Capítulo 4 Fatores de Sucesso - O que um bom consultor lhe deve facultar".

Graças à consultoria em Design for All, houve uma mudança de mentalidade dos decisores nos municípios portugueses em relação à abordagem para o desenvolvimento dos PMSIA, dado que não deve ser limitada à eliminação de barreiras arquitetónicas para pessoas com incapacidades físicas, mas sim preparar os municípios para se tornarem acessíveis a todos, tendo em conta a diversidade humana e as suas diferentes necessidades. Compreender que a abordagem Design for All pode levar a importantes melhorias para o bem-estar do cidadão aumentou o compromisso dos decisores.

Como consultores tínhamos que saber se já existiam estruturas organizacionais que trabalhassem em questões de acessibilidade nos municípios. O município da Lousã tem um provedor para pessoas com deficiência e o município de Viana do Castelo tem um "Gabinete Cidade Saudável". Estas estruturas foram envolvidas na coordenação dos PMSIA e garantiram a sua continuidade. Embora experientes em questões de acessibilidade, faltava-lhes conhecimento específico em Design for All. Com ferramentas de formação e de gestão, podem apoiar a implementação dos PMSIA de uma forma mais eficiente devido ao seu conhecimento e influência local. O município de São Brás de Alportel não tinha essa estrutura, por isso recomendou-se a nomeação de um líder para a criação de um "Grupo de Trabalho", que incluísse os departamentos municipais competentes e as partes interessadas externas.

A Proasolutions.pt incentivou os municípios a aderirem a uma rede internacional, a fim de obterem e compartilharem conhecimento sobre Design for All / Desenho Universal com outros municípios. Os municípios de Seia e Penedono juntaram-se à "Network for Excellence Towns and Cities for All". É essencial a participação cívica, e é fundamental que este processo seja gerido por organizações independentes de forma a garantir que os dados sociais não sejam influenciados por questões políticas ou técnicas. Por isso, foi realizada uma parceria com a Universidade do Porto.

A ProAsolutions.pt é o órgão técnico com a responsabilidade final pelos PMSIA que é uma ferramenta de planeamento estratégico que permite o planeamento de ações integradas do ponto de vista de Design for All, tendo em conta a via pública, edifícios públicos/serviços, transporte, comunicação e acessibilidade à Web.

É importante ter consciência das necessidades específicas de cada município. Municípios que têm um importante setor turistico como Viana do Castelo, Penedono, Macedo de Cavaleiros, Lousã e Penacova, desenvolveram "Planos de Acessibilidade Setoriais de Turismo" que propõem ações que asseguram que todos os elos da cadeia de serviços turísticos são desenhados para todos. Celorico de Basto e Lousã, devido ao seu património cultural e natural, desenvolveram projetos específicos de Design for All.

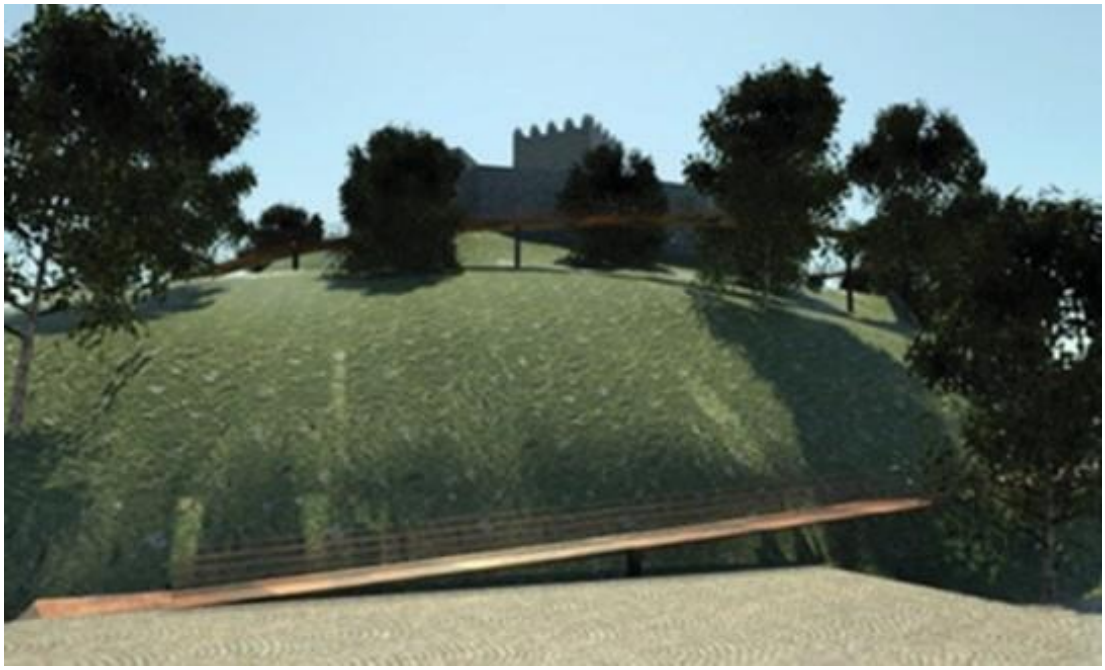


Foto: *Projeto de arquitetura holística para melhorar a Acessibilidade para Todos no Património Cultural e Natural utilizando soluções facilmente reversíveis – Município de Celorico de Basto (© ProAsolutions.pt Lda, 2012)*

Temos recomendado formação para o maior número de funcionários municipais, ministrando formação em temas como Design for All, acessibilidade e apresentação das melhores práticas e casos de estudo. Para os decisores, as atividades de formação focam-se na gestão e implementação de Design for All, baseada no "ECA para Administrações" (Aragall, Neumann & Sagramola, 2008) e também a acessibilidade nos processos de contratação pública, com base no "Build-for-All - manual de Referência" (parceiros do Build-for-All, 2007). Este processo é essencial para promover o Design for All nos procedimentos e serviços aos cidadãos, promovendo uma gestão mais eficiente do conhecimento.

A otimização de recursos é essencial em tempos de crise financeira. O consultor deve auxiliar os municípios a alocar, de forma otimizada, os recursos humanos, financeiros e materiais. Uma ferramenta que deve ser recomendada aos municípios é o uso de software livre, nomeadamente SIG "open source", que permite a gestão de informação de acessibilidade, de forma que os municípios compreendam quais as ações a executar no sentido de resolver as questões de acessibilidade, quais as intervenções de manutenção ou administração direta ou ainda que investimentos são necessários. Uma vez que Portugal beneficia de fundos europeus, o consultor deve apoiar os municípios a apresentar candidaturas a esses fundos, no sentido de financiarem atividades e projetos para implementação do Design for All.

Além de se juntarem à "Network for Excellence: Towns and Cities for All", que dá aos municípios a possibilidade de comunicarem e promoverem as suas iniciativas em Design for All, mais uma ferramenta de comunicação e marketing é o uso de novas tecnologias. Ferramentas (como o AWGis) foram desenvolvidas com o objetivo de permitir que os cidadãos obtenham informações sobre o estado atual da acessibilidade na sua cidade, para saber que ações de Design for All têm sido implementadas, para fornecer *inputs* à necessidade de melhorias de Design for Al, para aceder a fóruns na web para troca de informações sobre acessibilidade e ainda a um sistema de *routing*.

Foto: *Sistema de routing AWGis: calcula e indica, em tempo real, percursos adaptados às necessidades de cada indivíduo, tendo em conta as condições de acessibilidade, cruzando dados de GPS e o estado da acessibilidade da via pública, edifícios públicos, equipamentos turísticos e transportes públicos (©ProAsolutions.pt Lda, 2013)*

Autores:
Rafael Montes & Nuno Peixoto

6.7 Incremento da sensibilização e compromisso com o Design for All no sector de instalações sanitárias

A Associação Alemã de Sanitários, Aquecimento e Ar Condicionado (Zentralverband Sanitär, Heizung, Klima – ZVSHK) lançou uma série de iniciativas dirigidas aos seus 50.000 membros no setor de instalações sanitárias, a fim de torná-los mais sensíveis ao conceito de Design for All, às mudanças necessárias que dele advêm, e incentivá-los a colocar essas mudanças em prática. Um elemento crucial para o sucesso deste projeto foi a inclusão de consultores externos[5] que forneceram a moldura teórica e apresentaram o tema às empresas de uma forma cativante e acessível, ajudando-os a desenvolver e testar ideias.

Forneceram informações básicas sobre Design for All, desafiaram os empresários a compararem-se com os seus concorrentes, inspiram-nos a pensar a partir da perspetiva do utilizador e apoiaram-nos em atividades de acompanhamento. Esta abordagem integrada é útil para as empresas que pretendam implementar o conceito do Design for All a cada etapa do processo - da consultoria, planeamento e investimento ao trabalho de manutenção e melhoramentos.

Figura: *Emblema do Prémio ZVSHK (© ZVSHK 2013)*

O projeto centra-se numa competição comercial internacional, o prémio ZVSHK para a "Instalação Sanitária Design for All". A equipa de consultores externos contribuiu com os seus conhecimentos nas seguintes áreas:

Fornecer informação - explicando as vantagens para o consumidor, mas também destacando as vantagens para as empresas

• Definindo os critérios setoriais específicos de Design for All para a competição

• Transmitindo o tema de uma forma facilmente compreensível, usando exemplos e explicações claras

• Apresentando e discutindo os critérios em workshops, beneficiando adicionalmente da aprendizagem sobre a implementação bem-sucedida de Design for All noutros setores

• Artigos e entrevistas em publicações da ZVSHK.

[5] *Estas iniciativas ZVSHK fazem parte de uma co-operação com a Associação Alemã de Design for All, EDAD, com o apoio adicional de uma série de especialistas da área - Peter Neumann (NeumannConsult), Dagmar Lautsch-Wunderlich (Lautsch-Wunderlich-Architects), Mathias Knigge (grauwert).*

Sugerir um desafio - focar no utilizador durante o processo de desenvolvimento, sendo este o objetivo principal da competição

• Criando o conceito para a competição e organizando o processo de candidatura

• Comunicando em rede e entrando em contato com os potenciais participantes, incluindo a cobertura na imprensa e em plataformas internacionais

• Nomeando um pré-júri e o júri principal internacional

• Moderando as sessões do júri e estando presentes na cerimónia de entrega de prémios

Fornecer inspiração - projetos com parceiros externos mostram como o Design for All se pode tornar um fator de diferenciação útil e atraente

• Criando o conceito e desenvolvendo o workshop Generationenwechsel (A próxima geração – Instalações Sanitárias do Futuro) na Universität der Künste Berlin, UdK (Universidade de Artes de Berlim)

• Comunicando os resultados numa publicação, artigos e palestras, e durante formações para a área comercial de produtos sanitários

• Conceptualizando e participando no projeto de pesquisa Badlabor 2030 (laboratório de Instalações Sanitárias 2030) na Hochschule für Gestaltung Offenbach, HFG (Academia de Arte e Design de Offenbach)

• Presença, participação em palestras e apresentações na feira mundial de instalações sanitárias ISH 2015

Fornecer apoio - comunicando o interesse no aumento de atividades de Design for All e oferecendo consultoria aos membros da associação ZVSHK

• Criando conceitos e executando sessões de formação e consultoria para a tomada de decisões estratégicas e processos de desenvolvimento (incluindo Design for All, sensibilização e envolvimento do utilizador final).

Conclusão: Contributo de peritos externos para o desenvolvimento das capacidades e competências do ZVSHK em áreas específicas. Os assuntos foram discutidos a um nível altamente profissional, mas apresentados de uma forma acessível e cativante. As atividades de networking com os peritos foram um bónus adicional – comunicaram-se atividades, aproximaram-se empresas e auxiliaram-se os decisores e os jurados. As atividades de competição e ações conjuntas foram um sucesso, atraindo 55 participantes internacionais, sendo recebidas de forma muito positiva por todo o setor de instalações sanitárias. A ZVSHK encontra-se a planear outro concurso para o prémio na ISH 2015, que irá beneficiar do desenvolvimento destas atividades.

Foto: *Júri e vencedores do prémio na ISH 2013 em Frankfurt, (© ZVSHK 2013)*

Autores:
Mathias Knigge (grauwert / EDAD) e
Matthias Thiel (ZVSHK)

6.8 Design for All em ambientes residenciais: Serviço de consultoria num ambiente de exposição itinerante

Figura: *Logotipo do projeto 'Wohnen im Wandel' (adaptado da versão alemã) (© S. Kesting, 2012)*

Em 2009, a Câmara de Artes e Ofícios de Munique, Alemanha, juntamente com dez parceiros iniciou o INTERREG IVA-Project "Wohnen im Wandel". O seu objetivo era recolher e divulgar informação sobre a vida confortável e acessível, considerando o conceito de "Design for All" no contexto da evolução demográfica na Europa.

Pessoas de todas as idades e artífices de artigos pertinentes foram sendo abordadas utilizando um conjunto de instrumentos e meios de comunicação. Um dos instrumentos foi uma exposição itinerante que consistiu em 13 telas expositoras, normalmente acompanhadas por um consultor, e brochuras informativas. Este artigo tenta dar uma breve visão sobre as experiências do trabalho de consultoria realizado de 2010 a 2013.

A exposição pode ser utilizada gratuitamente por entidades, empresas locais ou regionais para auxiliar iniciativas e realização de feiras ou dias de informação. Todas as telas expositoras podem ser facilmente transportados no porta-bagagens de um automóvel e montá-las não demora mais do que 30 minutos.

Além de uma tela com o título, foram projetados seis painéis com imagens de pessoas com idades entre os 28 e os 74 anos, de forma a alargar o potencial público-alvo para as questões de acessibilidade e para comunicar a ideia de que o "design for all" não está relacionado apenas com a idade e a deficiência, mas traz benefícios para as pessoas em todo o tipo de situações ao longo da vida.

Outros seis painéis informativos mostram desenhos de uma sala virtual num ambiente residencial privado imaginário. São identificados pontos-chave para uma vida acessível e são recomendadas soluções básicas fáceis de alcançar, a fim de aumentar a acessibilidade e o conforto.

Em 2013, a versão original foi atualizada com um expositor adicional mostrando formas de combinar modificações de acessibilidade com melhorias de eficiência energética.

Os visitantes da exposição acorrem quer por interesse geral mas também trazem perguntas específicas sobre situações reais do seu ambiente social ou construído, dependendo de como o evento foi divulgado. O consultor que acompanha a exposição está em contato direto com os visitantes, a maioria dos quais são habitantes locais e de idade avançada (60% têm 60+ anos).

Um importante fator de sucesso da exposição é a capacidade de comunicar os benefícios do "design for all", sem resvalar para produtos para séniores ou pessoas portadoras de deficiência. Uma sugestão com algum sucesso consiste em descrever as soluções de "design for all" como estando na moda, sendo desejáveis e concretizáveis, e tentar relacionar com produtos já em utilização ou soluções adaptadas ao ambiente do cliente. Chuveiros modernos acessíveis, produtos premiados ou o conceito Smartphone-app podem ser usados como exemplos fáceis de compreender.

Foto: *Conversa com o consultor na exposição itinerante "Wohnen im Wandel" no Sparkasse MSLO, Hiltrup Branch, Fevereiro de 2012. O consultor Sr. Wilken (Sparkasse, à esquerda) com os clientes. (© Kesting 2012)*

No entanto, se a exposição não tiver presentes os consultores ou se for apenas apoiada por pessoal sem formação, os visitantes geralmente não compreendem na totalidade o alcance e valia na exibição, pois relacionam o seu conteúdo apenas com a deficiência. Sendo que nenhum visitante se sente ligado a essas questões.

É necessário um consultor especializado para explicar e capacitar o visitante sobre a abordagem holística do "design for all" e os benefícios pessoais, não só para o visitante, mas para todos os seus familiares ou outros potenciais utilizadores. É essencial para a aceitação e compreensão do "design for all" que se explique verbalmente uma e outra vez.

Ao falar sobre alterações físicas de um edifício de habitação, é importante dizer que não há necessidade de preparar todas as divisões para uma potencial incapacidade no futuro. A acessibilidade e o "design for all" iniciam-se na tomada de consciência, e não com um elevador de banho.

É mais importante o sentido de oportunidade, por exemplo, de uma reforma planeada ou de uma alteração de eficiência energética, para preparar a estrutura do edifício para ajustes fáceis, rápidos e baratos no sentido de uma "acessibilidade plena" quando se torne necessária no futuro, mas poderá também beneficiar, desde logo, do aumento do conforto a partir de soluções de "design for all".

Através da utilização de produtos disponíveis, o consultor pode mostrar muitas soluções simples, úteis e discretas e assim reduzir a barreira mental do cliente por ter que redesenhar ou ajustar de forma agradável o seu ambiente.

Normalmente, alguns visitantes encontram-se num dilema com um familiar que precisa de cuidados, e que volta do hospital para casa nos dias ou semanas seguintes. São necessários conselhos rápidos e muitas vezes precisam de ser feitas intervenções temporárias. Tais situações não podem ser resolvidas durante a exposição. O consultor apenas menciona algumas opções gerais e encaminha o visitante para um serviço público de assistência, onde pode ser fornecida ajuda adicional através da marcação de uma visita domiciliária.

Os visitantes mais jovens (30+ / 40+ anos) pedem geralmente recomendações específicas para os seus pais ou outros familiares, mas recusam-se a aceitar as soluções de "design for all" como um benefício para a sua própria vida. Até agora, a exposição não conseguiu chegar a este potencial grupo-alvo. Mesmo as pessoas mais velhas com os seus 60 anos fazem o típico comentário "... nós não somos tão velhos ainda, obrigado". Precisam de ser desenvolvidas outras abordagens para comunicar os benefícios usando os expositores, especialmente para os mais jovens. Entretanto, é função do consultor contactar com essas pessoas, tentando lidar com os equívocos.

No final de uma conversa, os clientes costumam pedir informações para levar consigo, e um conjunto de contactos de potenciais projetistas ou artífices especializados para desenvolver as ideias propostas em soluções reais. O consultor, então, fornece um folheto e recomenda o site www.wohnen-im-wandel.de, que fornece uma base de dados com especialistas locais e informações adicionais sobre o apoio financeiro e normas aplicáveis. Dar esta informação suplementar é essencial para aumentar os resultados bem-sucedidos dos conselhos; porém a maioria dos visitantes com 70+ dizem que não usam a internet.

A exposição itinerante tem sido bem-sucedida como um meio para informar e para entrar em contato com as pessoas. O aconselhamento personalizado pode ser apoiado e complementado pelos stands expostos e as imagens provocam discussões interessantes e frutíferas. Mas no final, cabe ao consultor dar vida à informação. Somente através do bom aconselhamento será possível convencer as pessoas de que as soluções de "design for all" têm um benefício sustentável para eles e vai aumentar a sua qualidade de vida, independentemente da sua idade.

Autor:
Simon Kesting, Designer, PgDip

6.9 LA CASA AGEVOLE (A casa habitável), uma construção realizada a partir de ideias baseadas na filosofia do "Design for All"

Dentro do complexo da Fundação Santa Lúcia, em Roma, está situada a casa habitável, um modelo experimental de habitação projetado seguindo os princípios do Desenho Universal. Concebida e idealizada pelo arquiteto Fabrizio Vescovo, é um conceito de casa para designers, arquitetos e engenheiros e uma ferramenta de formação para os participantes do curso de pós-graduação "Desenhar para Todos sem Barreiras", coordenado pelo mesmo arquiteto. A Casa Habitável é uma casa protótipo concebida como um modelo de desenho espacial de acordo com as normas e critérios que eliminam barreiras arquitetónicas. Resultado da pesquisa de novas tipologias de habitação, a casa foi projetada para satisfazer um vasto âmbito de utilizadores e não se destina apenas a pessoas idosas ou pessoas portadoras de deficiência.

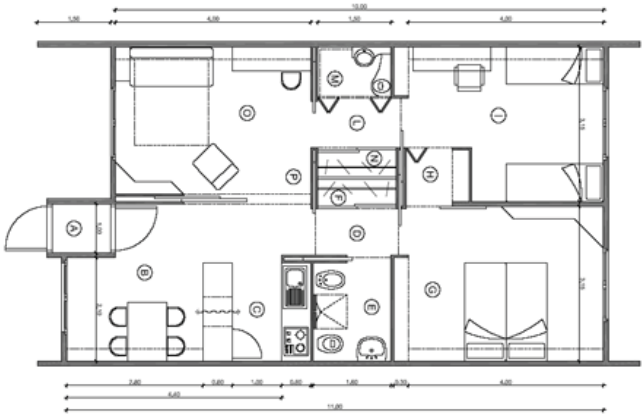


Figura: LA CASA AGEVOLE, layout. *(©Fabrizio Vescovo)*

Foto: LA CASA AGEVOLE, cozinha *(©Fabrizio Vescovo)*

O layout pode ser usado e organizado de acordo com diferentes tipologias e tamanhos, de forma a poder adaptar-se a pessoas com diversas necessidades: estudantes, jovens casais, pessoas idosas e pessoas portadoras de deficiência. A acessibilidade, os espaços alcançáveis e acessórios, a utilização segura, um ambiente confortável e um design de boa qualidade fazem da Casa Habitável um workshop experimental para testar soluções para o uso do espaço. (Brevet n. RM2004U000208).

Dados do projeto:

Local: Fundação Santa Lúcia IRCCS, Via Ardeatina n.306, Roma, Itália

Designer: Arquiteto Fabrizio Vescovo

Cliente: Região de Lazio

Ano: 2004

Numa área interna de 60 metros quadrados foram instalados - hall de entrada, sala de estar, sala de jantar, cozinha, 2 quartos, 2 casas de banho, roupeiros e armários.

Não existem corredores e cada divisão tem acesso duplo para facilitar a mobilidade dentro da casa. Existem várias tipologias de portas, predominantemente de correr.

Foto: *LA CASA AGEVOLE, roupeiro. (© Fabrizio Vescovo)*

Foto: *LA CASA AGEVOLE, casa-de-banho pequena. (© Fabrizio Vescovo)*

Todas as divisões foram desenhadas e equipadas de forma simples, mas funcional, utilizando elementos standart e não os destinados a algum grupo específico de utilizadores. A crença de que espaços amplos são necessários para a mobilidade em cadeira de rodas pode ter como consequência a adoção de soluções para portas, corredores, entradas, instalações sanitárias e cozinhas, de dimensões demasiado grandes, o que reduz o tamanho dos quartos e áreas de estar.

No entanto, se observarmos as dimensões e movimentos de uma cadeira de rodas damo-nos conta de que parte do espaço de giro e de aproximação aos acessórios pode ser conseguida com uma área livre de 70cm ao nível do solo. Muitas das soluções e ideias da Casa Habitável são baseadas nesta simples constatação.

Mais especificamente, os layouts das duas casas de banho, geralmente concebidos para satisfazer as necessidades específicas dos utilizadores, mostram que com tamanhos reduzidos ainda é possível conseguir espaço utilizável por um grande número de utilizadores. A funcionalidade e a natureza inclusiva desta habitação experimental foram pensados para reforçar a abordagem do Desenho Universal.

Componentes, tais como portas, sanitas, ajudas técnicas e equipamentos, foram selecionados a partir de modelos comummente utilizados. A partir de um desenho cuidadoso, evitando a seleção de componentes e acessórios especiais, reduzindo os espaços e evitando tecnologias complexas, é possível criar um apartamento com alto nível de usabilidade e a consequente redução de custos.

Graças a estas características a Casa Habitável é uma ferramenta de formação para os participantes no curso de pós-graduação "Desenhar para Todos sem Barreiras", que teve início em 1992 na Faculdade de Arquitetura da Universidade de Roma "La Sapienza". O projeto de formação foi concebido e é dirigido pelo arquiteto Fabrizio Vescovo. Entre a equipa de professores estão alguns dos principais especialistas no campo da acessibilidade, com um conhecimento geral sobre os desenvolvimentos ocorridos a nível internacional.

Autora:
Daniela Orlandi, arquiteta

6.10 NIDONDOLO – Ferramenta lúdica e de reabilitação – Tudo em um

Desenhado por Mitzi Bollani – produzido por LEURA srl

Nidondolo é um agradável jogo de movimento, adequado para crianças de todas as idades, assim como para adultos. É um exemplo concreto de um produto "Design for All", encomendado pela Associação ASBI (Spina Bifida Association Italy), uma vez que as suas crianças não conseguiam brincar de forma independente em parques infantis públicos e nenhuma empresa tinha disponíveis no mercado brinquedos adequados.

Envolvimento de Participantes: Mitzi Bollani aceitou o desafio, envolvendo um pequeno grupo de trabalho - crianças com espinha bífida, para elaborar este projeto. O jogo tinha que assegurar divertimento e velocidade e tinha que ser utilizado facilmente por crianças com mobilidade condicionada sem a ajuda de um adulto.

O Nidondolo assemelha-se a uma grande taça, mais concretamente um ninho, que gira, vira e baloiça, com o mínimo movimento de quem o utiliza. O seu nome deriva de uma combinação de duas palavras italianas: Nido="ninho" e Dondolo="baloiço". As crianças conseguem entrar nele de forma autónoma, podem ser colocadas dentro, podem aceder gatinhando, e uma vez dentro do baloiço brincar deitadas, sentadas...

***Fotos**: Nidondolo no Galleana's Park – Piacenza - Itália e a designer Mitzi Bollani a conversar com as crianças para recolher as suas opiniões, (© Arch. Mitzi Bollani - May 2007)*

***Foto**: Nidondolo no Galleana's Park – Piacenza - Itália com uma menina com autismo, integrada no grupo de brincadeiras.(© Arch. Mitzi Bollani - Maio 2007)*

ACESSO PARA TODOS e não só para crianças com limitações de atividade. O Nidondolo é um novo jogo que funciona de formas diferentes e, por esse motivo, atrai todas as crianças, facilitando a sua integração e as brincadeiras em grupo.

O Nidondolo não discrimina no seu design: uma criança com incapacidade, sentada ou deitada no Nidondolo, é como qualquer outra criança. O Nidondolo está testado para uma carga de 500kg e gira fácil e rapidamente mesmo com a carga máxima. Este aspeto surpreendeu e agradou às crianças que, depois de testarem o protótipo, disseram: **"Agora NÓS tomamos conta dos outros!"**

UTILIDADE PARA TODOS: o Nidondolo desenvolve um crescimento psicológico e motor adequado na criança, porque fortalece a "propriocepção": a capacidade de o nosso corpo ter a perceção de si mesmo em relação ao mundo exterior. Também é um desafio, porque permite que 25 ou mais crianças brinquem de forma segura em conjunto e ao mesmo tempo numa área muito reduzida (400x400cm, semelhante às dimensões de um quarto).

Há muito poucos jogos de movimento para bebés abaixo de 1 ano e o Nidondolo, com o seu tamanho reduzido de 80cm de diâmetro, é uma ferramenta importante para a tomada de consciência do corpo, da coordenação e interação.

Fotos: *Nidondolo no Parque Sasso Marconi – Bologna – Itália – Congresso Anual da ASBI – Associação Espinha Bífida, Itália (© Arch. Mitzi Bollani - Maio 2006)*

Testado e usado em Neuropsiquiatria Pediátrica, o Nidondolo, com o seu pequeno formato, é uma ferramenta útil em terapias, graças aos seus 3 movimentos livres de rotação, baloiço e giratório.

Nos hospitais, o jogo satisfaz as necessidades dos pacientes mais jovens, mesmo os mais debilitados fisicamente, pois não requer qualquer esforço físico.

Fotos: *Nidondolo na Ala Pediatrica do Hospital "Niguarda" em Milão 2012 e na Ala Neuropsiquiatrica do Hospital – "Guglielmo da Saliceto" em Piacenza 2009, (© Arch. Mitzi Bollani)*

Também pode ser utilizado por adultos na recuperação funcional dos seus membros inferiores e como uma ferramenta de treino em alguns desportos, como o rugby.

Autora:
Mitzi Bollani

6.11 Adaptação de um espaço residencial através de pequenas obras

Este caso refere-se a uma renovação parcial de um apartamento de um padre idoso, de forma a permitir que ele tenha acesso à casa-de-banho, a qual que tinha dificuldades em utilizar. A casa paroquial fica localizada num complexo classificado como monumento, no centro histórico de Milão. Com idade avançada, o utilizador enfrentava dificuldades diárias, particularmente em tomar banho de forma autónoma e segura, devido aos seus problemas de locomoção, articulação e coordenação. O objetivo principal do consultor foi o de melhorar a acessibilidade e facilidade de utilização da divisão, de forma a conseguir uma casa-de-banho com níveis mais elevados de usabilidade, compreensão, conforto e manutenção, e ainda levar a cabo as obras num período de tempo relativamente curto. O pedido consistiu em alterar a casa-de-banho de acordo com as necessidades específicas do seu utilizador atual, mas ao mesmo tempo tomando consciência de que o apartamento poderia vir a ser atribuído a outro padre no futuro. Neste sentido, o design solicitado é "for All", dado que as escolhas tinham que centra-se num resultado funcional e estético que fosse também compatível com outros utilizadores.

Fotos: *Vista inicial da casa-de-banho, (© Isabella Tiziana Steffan, 2012)*

PROCESSO

A Eur-Erg-Arquiteta Isabella Tiziana Steffan, do Studio Steffan, em Milão, foi contactada como perita reconhecida no campo do Design For All, por ter elaborado o planeamento e supervisão dos trabalhos da Igreja de Milão, pela Fundação "Opera Aiuto Fraterno". A instituição tem trabalhado desde há vários anos na área da assistência e cuidados a padres idosos ou doentes. Nestes casos, é necessário levar a cabo uma avaliação profunda, tendo em conta algumas avaliações funcionais e tecnologias existentes. A solução mais compatível com o utilizador foi identificada devido a uma análise correta dos problemas e expectativas do padre, informações dos seus médicos e fisioterapeutas, bem como uma auditoria do edifício e características estruturais do complexo classificado como monumento (para as instalações em geral, e em particular para conseguir um chuveiro ao nível do solo).
A Onlus Foundation (www.portale.siva.it) auxiliou na avaliação de certos elementos, entre eles a tampa da sanita tecnológica. A equipa tentou alcançar um uso mais apropriado do espaço, equipamento mais adequado, materiais anti-derrapantes e contrastes cromáticos.

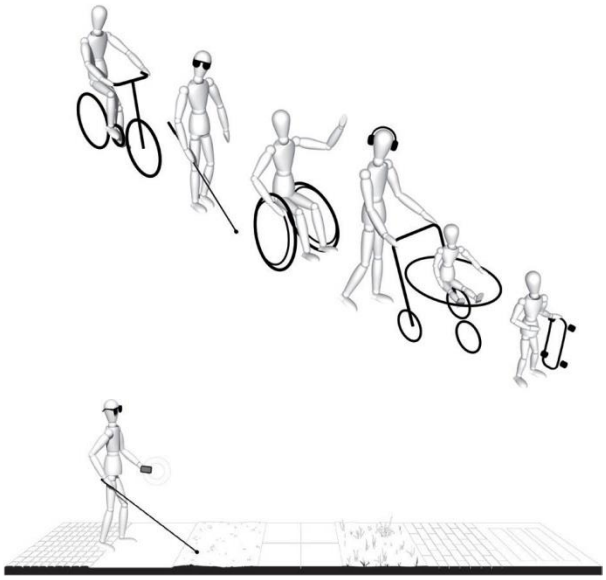
Fotos: *A casa-de-banho após as obras: a continuidade de materiais e cores, bem como o nível do piso na área do chuveiro, aumentam o espaço utilizável (© Isabella Tiziana Steffan, 2012)*

Para se obter um resultado efetivo para a projeto, baseado em informações reais e concretas, foram utilizadas diferentes ferramentas e métodos de avaliação: a F.A.M. (Medida de Avaliação Funcional) para a observação de comportamentos e para a avaliação funcional global; o modelo OTIPM para avaliar as competências motoras e procedimentais; o Índice Bartel (uma medida de atividades da vida quotidiana com 10 itens) que, especialmente na área da reabilitação, fornece uma pontuação indicativa sobre a capacidade do indivíduo para comer, vestir-se, fazer a higiene pessoal, lavar-se, usar a sanita, etc. Em outras situações, a equipa utilizou a metodologia ICF (Classificação Internacional da Funcionalidade, Incapacidade e Saúde) para a avaliação do ambiente no qual a pessoa vive e que papel tem a envolvente na definição da situação de incapacidade. Atualmente, o padre que vive no apartamento está satisfeito, especialmente com o chuveiro, a harmonia e agradabilidade do ambiente. O promotor das obras está satisfeito, porque o ambiente não tem imagem "hospitalar" e pode, portanto, ser bem aceite também por futuros hóspedes que podem não apresentar estes dificuldades em particular.

Em casos semelhantes, foi possível obter benefícios fiscais. De facto, as tecnologias vulgarmente conhecidas como "domótica" são consideradas um recurso adicional e um apoio para pessoas com incapacidades físicas, motoras ou sensoriais, pela lei de região da Lombardia n. 23/99 (para promoção da compra de tecnologias com vista a expandir as capacidades de uma pessoa pela melhoria da acessibilidade no ambiente doméstico). A Autoridade Fiscal Italiana faculta, assim, a oportunidade de acesso a deduções fiscais (dreceto legge n. 201/2011, art.4).

Autora:
Isabella Tiziana Steffan

6.12 Berlim - Design for All em desenvolvimento



Ilustrações: *Berlin-design for all – Edifícios Públicos e Espaço Público ao ar livre Acessíveis, (© Ingeborg Stude, 2013)*

Design for All é uma designação que estabelece um novo padrão em Berlim. Nestes tempos de mudanças demográficas, o Design for All é um imperativo social.

Berlim, cidade vencedora do Access Award 2013, fez progressos nesta área.

"Preocupações" isoladas foram substituídas por redes. Nos grupos de trabalho há um diálogo contínuo entre os peritos e os indivíduos com as suas necessidades extraordinariamente diversas.

Uma construção sem barreiras não pode existir sem o desenvolvimento de enquadramentos legais apropriados e normas de implementação. Mas é igualmente importante fornecer feedback dessas normas, fornecer as interpretações, e abordá-las como um exercício integrado. Os manuais Belin-Design for All (http://www.stadtentwicklung.berlin.de/bauen/barrierefreies_bauen/en/handbuch.shtml) tiveram um impacto decisivo precisamente por fornecerem informação, divulgarem conhecimento, e promoverem a aplicação consistente de regulamentos para a construção sem barreiras.

A construção sem barreiras é atualmente um objetivo assumido e um requisito para todos aqueles a quem são adjudicados contratos do Estado Federal de Berlim para desenvolver um "conceito sem barreiras" na base daquelas linhas orientadoras.

Questões sobre O QUE tem que ser feito, por QUEM e QUANDO estão agora resolvidas. O conceito será capaz de delinear o processo de planeamento desde as fases iniciais. A tarefa é acompanhada da fase de conceção até ao detalhe através das diferentes fases do processo de planeamento. Isto vai promover um compromisso mais profundo com o tema da construção sem barreiras. Vai também exigir que todas as partes envolvidas nos projetos de construção lidem com esta questão, e permitir que elas como consequência aprendam.

Atualmente, o Design for All requer um conhecimento completo e especializado, que não foi ensinado em escolas ou universidades.

Mesmo hoje em dia, há poucas opções para uma formação especializada em design sem barreiras. E, porém, há já muitos peritos altamente formados nesta área.

Estes indivíduos devem ser integrados nos processos de planeamento. A sua contribuição pode ser usada de uma grande variedade de formas dependendo do tamanho, complexidade ou dificuldade dos projetos, que poderá, por exemplo, envolver questões de preservação histórica.

O mais importante é que os parceiros no projeto se reúnam nas etapas mais iniciais da fase do desenho. Acredito que um processo de planeamento ideal deve sempre envolver uma equipa de consultores. Consistirá numa equipa de planeadores, peritos em Design for All, de gabinetes de gestão e planeamento urbano (isto é, clientes e contratadores), e peritos dos grupos que são mais afetados pelo design, focados em tipos específicos de incapacidade ou outras necessidades específicas desse projeto. Contudo, as preocupações com a gestão de recursos humanos podem colocar limitações severas neste processo.

Como resultado, as consultas e inspeções necessárias de forma urgente podem ser levadas a cabo pelas freguesias de forma cada vez menos frequente.

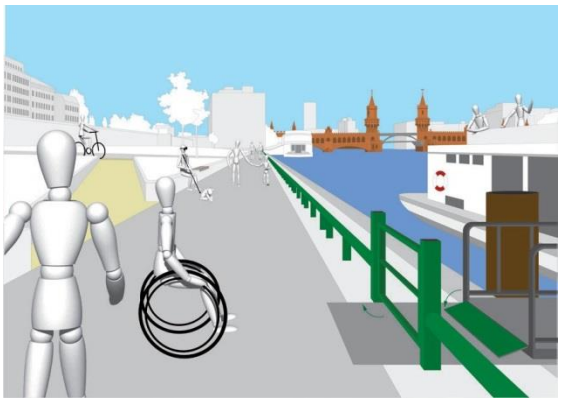
Gerir projetos sem conhecimento especializado pode rapidamente levar a más decisões ou falta de qualidade. A cooperação entre construtores, planeadores e consultores terá uma influência significativa sobre o sucesso dos resultados. Porém, em grande medida, resultados positivos exigem mais o estabelecimento de inferências das normas aplicáveis aos edifícios e códigos legais e a incorporação destes num conceito de design mais alargado, do que uma simples adesão a parâmetros específicos.

O principal objetivo deve ser o de juntar forças e abordar cada tarefa específica com imaginação e empatia para com todos os futuros utilizadores. As novas normas alemãs DIN 18040 deixam espaço à criatividade. Contudo, este potencial só pode ser totalmente concretizado com um conhecimento sólido e bem fundamentado.

A construção sem barreiras, por si só não garante o Design for All. Os equipamentos, produtos e serviços são igualmente vitais. No meu ponto de vista, as questões mais críticas hoje em dia referem-se à forma como as cidades fornecem orientação e informação. Estas áreas necessitam de desenvolvimento adicional.

Berlim deu um passo em frente com o seu projeto de sistema de orientação "m4guide". Em coordenação com outro projeto europeu, o seu objetivo é satisfazer as necessidades das pessoas com dificuldades de visão e pessoas idosas para a navegação pedestre ao ar livre. Têm que ser realizados e avaliados os processos de compreensão de design, para um exemplo de como as redes são interdependentes.

Outros problemas enfrenta o "Round table – Barrier-free Tourism", um fórum fundado no ano passado presidido pelo Secretário Permanente Para a Construção e Habitação. O seu objetivo é colmatar as lacunas remanescentes.



Ilustrações: *Berlin-design for all – Edifícios Públicos Acessíveis e Espaço Público ao ar livre, (© Ingeborg Stude, 2013)*

Quem em Berlim garante, por exemplo, que os mercados de Natal não têm barreiras? Quem assume a responsabilidade de verificar que os portos do ferry são totalmente acessíveis? Os problemas são extremamente complexos. Porém, só pelo facto de possibilitar que uma pessoa idosa se sente confortavelmente num ferry-boat e viajar por Berlim, faz deste um objetivo válido e importante.

Autor:
Ingeborg Stude

6.13Workshop “eMpower no Luxemburgo – Municípios que capacitam os cidadãos”

O workshop "Empower - Municípios que capacitam os cidadãos" teve lugar no Luxemburgo de 9 a 14 de Maio, no âmbito do Programa da União Europeia Grundtvig. O workshop ilustrou as possibilidades e potencialidades dos municípios adotarem a abordagem do Design for All nos espaços públicos urbanos, nos transportes e nos postos de trabalho.
Esta experiência de formação foi conduzida pelo *Centre National Info – Handicap*: desde 1993 esta associação local lida com a promoção de políticas de acessibilidade **no** Luxemburgo e tem vindo a trabalhar no sentido do reconhecimento dos direitos das pessoas portadoras de deficiência.
Seguindo a abordagem de Design for All, o workshop reuniu uma equipa de trabalho e de produção de ideias que englobava pessoas com *backgrounds* diferentes do ponto de vista da incapacidade. A equipa também incluiu três participantes portadores de deficiência (um utilizador de cadeira de rodas, uma pessoa surda e uma pessoa cega) que participaram no intercâmbio de conhecimentos e experiências, através da apresentação das melhores práticas e de posteriores discussões em mesa redonda. A sua participação garantiu a troca permanente de conhecimento e experiências sobre a acessibilidade em diferentes locais com base no seu próprio ponto de vista: testaram pessoalmente a usabilidade dos espaços e da comunicação. Além disso, a apresentação das melhores práticas e as subsequentes mesas redondas foram a fora de refletirem juntos em relação às diferentes necessidades das pessoas.

Fotos: *Funcionários da carpintaria e da receção do serviço de manutenção do município (© Lorenzo Lucchini, 2013)*

Dois exemplos de integração de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho (que envolve especificamente uma pessoa invisual e uma outra em cadeira de rodas), foram apresentados na sede dos serviços de manutenção de áreas verdes da cidade do Luxemburgo.

A visita ao Castelo de Schengen e o cruzeiro do rio Mosela permitiu aos participantes experimentarem em primeira mão bons exemplos de turismo acessível.
A utilização do transporte público local e regional para as deslocações diárias ofereceu a possibilidade de testar diretamente a acessibilidade dos meios de transporte ferroviários e rodoviários públicos assim como alguns exemplos de design e planeamento.

Fotos: *Tecnologias para melhorar a mobilidade das pessoas em cadeiras de rodas: carrinhas e autocarros com rampa para superar o desnível entre a plataforma e o meio de transporte (© Lorenzo Lucchini, 2013)*

A interação entre os municípios e as associações locais foi mostrada durante a visita à Estação Central de Luxemburgo e à estação ferroviária de Belval-Université: os participantes do workshop puderam atestar o bom nível de acessibilidade, apesar de se depararem com alguns problemas surgidos durante os testes aos espaços e sistemas de comunicação de participantes portadores de deficiência.

Fotos: *estação de comboio. Algumas soluções para facilitar a mobilidade de todas as pessoas: informação tátil no pavimento, elevadores para chegar a cada plataforma da estação, corrimãos duplos e sinais cromáticos e táteis sobre os degraus. (© Isabella Tiziana Steffan, 2013)*

Estas visitas geraram comentários positivos em diferentes contextos e os debates produziram um grande volume de "alimento para o pensamento" no âmbito da acessibilidade: o aumento do número de turistas decorrente da melhoria das condições de acessibilidade nos espaços públicos e meios de transporte e do impacto económico positivo relacionado com as melhorias na acessibilidade.

Os workshops clarificaram a necessidade do envolvimento das administrações públicas e consultores experientes, assim como a importância da coesão da rede de associações. Além disso, foram identificados outros elementos relevantes, tais como a troca de ideias e intervenções de design e a prática do marketing de comunicação.

A acessibilidade e inclusão social resultam do desenvolvimento de ações coordenadas e sinérgicas: cumprindo a abordagem de Design for All, o Luxemburgo criou um ciclo virtuoso de competências que liga especialistas, associações de pessoas portadoras de deficiência e decisores no âmbito de um processo participativo.

Foto: *conferência pública sobre a abordagem de Design for All nos municípios; comunicadores do Município, da Info-Handicap, e participantes do workshop (© Isabella Tiziana Steffan, 2013)*

A implementação da acessibilidade no Luxemburgo foi conduzida pelo empenho e o apoio estratégico fornecido pelo Centro Nacional Info-Handicap. O grande esforço no sentido da melhoria da acessibilidade começou em 1995 a partir da necessidade de melhorar a acessibilidade dos comboios e estações ferroviárias: A Info-Handicap iniciou uma colaboração com a Sociedade Nacional de Sistemas Ferroviários do Luxemburgo (Société des Chemins de Fer Luxembourgeois - CFL), a fim de fazer valer o direito à acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência.

Em 2003 a Info-Handicap criou um grupo denominado MEGA (Grupo Multidisciplinar de Peritos em Acessibilidade) para assessoria técnica: reuniu diferentes associações de/para pessoas portadoras de deficiência, como a ADAPTH, conhecida associação que conta atualmente com a consultoria do MEGA para os projetos de Design for All mais complexos. Um dos clientes mais importantes é o CFL para a auditoria dos projetos de reabilitação; enquanto a Info-Handicap lida com a organização de cursos de formação profissional, com foco na receção de turistas portadores de deficiência.

Os fornecedores de serviços públicos confiam na consultoria das associações acima indicadas, devido à sua longa experiência que garante a sua ampla competência no Design for All. Os consultores têm que focar-se não só categorias específicas de deficiências, mas devem basear o seu trabalho na participação do maior número de utilizadores finais e de decisores no processo de design, tendo em conta as suas diferentes necessidades e expectativas não expressas.

Autores:
Isabella Tiziana Steffan, Lorenzo Lucchini

7 Possível caminho a seguir

Registo Internacional de consultores de Design for All

Ao pretender o melhor desempenho, as organizações tentam constantemente melhorar os seus processos e abordagens para desenvolver projetos, com vista a aumentar a sua quota de mercado, melhorar a satisfação do cliente, reduzir custos ou gerir os riscos de forma mais eficiente. A correta aplicação dos princípios do Design for All aumenta as hipóteses de sucesso nestas áreas e pode ajudar a antecipar potenciais problemas que possam surgir durante os projetos. No entanto, é importante saber como implementar estes princípios e utilizar métodos adequados para atingir os resultados desejados.

Dado que não é comum as organizações terem especialistas disponíveis que possam aconselhar sobre todas as áreas do Design for All, é importante estar ciente dos limites das suas competências e recorrer a consultores externos quando necessário.

Com o objetivo de apoiar esta iniciativa e dar-lhe continuidade, seria aconselhável criar um registo internacional de consultores em Design for All, que permitirá aos utilizadores facilmente identificar áreas de atividade, experiência, localização geográfica, idiomas de trabalho, bem como os fatores chave referidos nesta publicação (capítulo 3). Isso permitiria a quaisquer organizações ou indivíduos tomar uma decisão informada no seu processo de seleção.
Também promoveria a colaboração dentro de uma comunidade dinâmica de profissionais.

Autor:
Francesc Aragall, Design for All Foundation

8 Referências

Aragall, F. et al. (2003). The European Concept for Accessibility – Technical Manual. Luxembourg, retrieved from http://www.eca.lu

Aragall, F. & J. Montana (2012). Universal Design: The HUMBLES Method for User-Centred Business. Farnham

Aragall, F., Neumann, P. & S. Sagramola (2008). ECA for Administrations. Luxembourg, retrieved from http://www.eca.lu

Belsky, S. (n.y.). Finding (And Keeping) The Right Advisors For Your Business, retrieved from http://99u.com/articles/7013/finding-and-keeping-the-right-advisors-for-your-business

The Build for All partners (eds.) (2007): The Build for All Reference Manual. Luxembourg, retrieved from http://www.eca.lu

Clarkson, P.J. et al. (eds.) (2007). Inclusive Design Toolkit, Cambridge, retrieved from www.inclusivedesigntoolkit.com

Council of Europe (eds.) (2009): Recommendation CM/Rec(2009)8 of the Committee of Ministers to member states on achieving full participation through Universal Design

Council of Europe (eds.) (2009a): Achieving full participation through Universal Design, (by Mr Søren Ginnerup), Council of Europe Publishing, Strasbourg

EIDD - Design for All Europe (2004). The EIDD Stockholm Declaration on Design for All, Stockholm

Murray, J. (2012). What Makes a Good Business Advisor? Retrieved from http://biztaxlaw.about. com/od/helpfrombusinessadvisors/f/goodadvisor.htm

Norwegian Design Council (ed.) (2010). Innovating with people – The business of Inclusive Design, Oslo

United Nations (ed.) (2006). UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities, retrieved from http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml

Wijk, M. et al. (1996): The European Concept for Accessibility, n.p., retrieved from http://www.eca.lu

9 Editores, Autores e Colaboradores

Francesc Aragall, Presidente da Design for All Foundation, responsável pelo Centro de Design de Barcelona, Consultor da Associação Internacional de Desenho Universal, ex-presidente e membro do EIDD, Design for All Europe e da European Concept for Accessibility Network, embaixador da Cité de Design de Saint Etienne. Perito em Design for All em diferentes países (Singapura, União Europeia, Brasil, Arábia Saudita, entre outros), através da sua empresa ProAsolutions, com sede em Barcelona e Porto, desenvolve projetos em planeamento urbano, políticas, design de produto e estratégia de negócios.

Ms. Mitzi Bollani Arquiteta, Escultora e Designer de Produto. Especialista em Design for All - Acessibilidade, Segurança & Saúde e Segurança Contra Incêndios. Com sede em Piacenza (Itália). Vice-Presidente, UE 2003 (AEPD) Grupo de Peritos sobre Acessibilidade. Consultora na EDF e EBU. Membro do EUCAN. representante EDF para o CEN / BT WG 207 "acessibilidade no ambiente construído" mandato 420. Membro do Júri do Schindler Awards 2012, Membro do Júri da UE no Access City Award 2013. Consultora em Design for All do Edifício Jacques Delors, em Bruxelas (2002) e CESE e CdR.

Sonia Carpinelli formada em arquitetura na Universidade de La Sapienza, em Roma. Posteriormente focou o seu trabalho na área da acessibilidade e Design for All, participando em grupos de trabalho nacionais e internacionais sobre o tema, palestras em cursos de formação sobre acessibilidade, consultoria em design acessível e Design for All. Atualmente trabalha na NeumannConsult na Alemanha, com foco no Desenvolvimento Local e Regional, Consultoria no Turismo e Design for All.

Caroline Delveaux, 1975/05/02 Mestre em arquitetura e experiência de 10 anos em trabalho na área de acessibilidade. Principais atividades no gabinete de acessibilidade: consultora em acessibilidade em edifícios públicos, gestora de projetos para clientes como Total NV, Banco ING, Centro de Visitantes do Parlamento Europeu ... responsável pelo desenvolvimento de projetos e vários cursos de formação, principalmente para arquitetos, designers e serviços técnicos dos governos.

Eckhard Döring Licenciado em engenharia civil, centrando-se no campo da engenharia de tráfego. Entre 1989 e 1991, foi contratado por um escritório de engenharia para o planeamento de estradas em Bielefeld. Desde 1991 tem trabalhado na cidade de Paderborn em diferentes departamentos (planeamento e gestão de tráfego, planeamento de estradas e gestão de construção). Atualmente, é o diretor assistente da Autoridade de Construção de Estradas e Pontes na cidade de Paderborn gerindo o departamento de planeamento e gestão do tráfego.

Simon Kesting (Kesting Projektdesign), Designer & Consultor. Hábil marceneiro, estudou "design de projeto" na Academia de Design & Ofícios de Munique e "Acessibilidade e Design Inclusivo MSc" na Universidade de Salford, Reino Unido. Trabalhou na Câmara de Ofícios de Munique como consultor em vida acessível e confortável, financiado pelo INTERREG IV-Project "Wohnen im Wandel". Desde 2012 é membro do conselho executivo do "Design für Alle - Deutschland e.V. (EDAD)".

Mathias Knigge, Diretor da empresa Grauwert (consultoria em produtos e serviços demograficamente inclusivos), consultor em empresas com grupo-alvo os mais velhos e design for all/design universal. O designer e engenheiro adquiriu um conhecimento profundo como bolseiro de investigação no "sentha" projeto de pesquisa (fundado pela sociedade Alemã de Pesquisa (DFG)/Universidade das Artes de Berlim (UDK)). As suas principais atividades são estudos, formação (sensibilização), testes ao utilizador e desenvolvimento de produtos. É o autor de várias publicações e palestrante em simpósios. Como membro do conselho da EDAD (Design for All - Alemanha) e professor convidado, Mathias Knigge definiu o Design for All como uma resposta razoável de desenvolvimento de produtos para a mudança demográfica.

Lorenzo Lucchini licenciado em Arquitetura pela Universidade Politécnica de Milão em 2011; trabalha na área de Sustentabilidade, Património e Acessibilidade. É membro do ICOM-accessibility WG, membro do Colégio Ingegneri-Architetti CQA (Comissão de Qualidade Ambiental).

Rafael Montes: Sócio e Arquiteto na ProAsolutions.pt Lda, consultor em Design for All aplicado a Projetos de Arquitetura e de espaço público quer em municípios quer em empresas privadas, Delegado da Design For All Foundation, Diretor Técnico do Ctchannel.tv (Arquitetura, Urbanismo e Design de WebTV)

Peter Neumann estudou Geografia, Urbanismo, Direito Público e de Construção, bem como Ciência Política na Universidade de Munique. Diretor da NeumannConsult consultoria, com sede em Munique, na Alemanha, é também fundador e presidente da Design for All - Alemanha (EDAD). Além disso, é membro da Rede Conceito Europeu de Acessibilidade (EUCAN), Vice-Presidente Sénior da EIDD - Design for All Europa e professor convidado em diversas universidades e academias. Em 2003, a Comissão Europeia nomeou-o para o "Grupo de Trabalho da Comissão Europeia de Peritos em Acessibilidade".

Daniela Orlandi: Arquiteto e jornalista em Roma, a trabalhar em Capodarco, "cooperative sociale e integrate", unidade de negócios "Sociale". Gerente do canal temático "without barriers" e consultor em questões de acessibilidade no Contact Center Integrated Superabile of INAIL (www.superabile.it). Atividades de formação e organização dos cursos de "Design for All" para técnicos, engenheiros e arquitetos. Experiência na área de "tourism for all" e produção de manuais de boas práticas para melhorar a qualidade da receção aos turistas com deficiência.

Nuno Peixoto: Sócio e CEO na ProAsolutions.pt Lda, consultor em Design for All aplicado a serviços nos Municípios e empresas privadas, Delegado da Design For All Foundation, sócio e CEO do Ctchannel.tv (Arquitetura, Urbanismo e Design de WebTV), sócio e CEO da Referestratgia Lda.

Miodrag Počuč estudante de doutoramento no Departamento de Tráfego, Faculdade de Ciências Técnicas de Novi Sad. Completou o mestrado em 2010. O seu foco é o campo da aplicação do conceito de "Design for All" na gestão do tráfego. É autor de várias publicações sobre acessibilidade e Design for All. Tem dez anos de experiência neste campo e é ativo na sociedade civil. Projetou e coordenou vários projetos relacionados com a acessibilidade. Atualmente trabalha para o Centro "Living upright", em Novi Sad, como coordenador do programa de acessibilidade. É também coordenador da equipa de acessibilidade da cidade de Novi Sad e consultor ativo no campo da acessibilidade na empresa Adomne.

Bojana Rudić Počuč: Diretora da Adomne, consultora especializada em Acessibilidade e Design for All. Frequenta um mestrado sobre o tema gestão de projetos. Tem sete anos de experiência neste campo e é ativa na sociedade civil. Está também a trabalhar como associada no programa de acessibilidade no Centro "Living upright". Concebeu e coordenou vários projetos relacionados com a acessibilidade. É membro da equipa de acessibilidade da cidade de Novi Sad.

France Rolland, terapeuta ocupacional (ADAPTH asbl): "O consultor de Design for All deve ter uma boa compreensão de todos os aspetos do funcionamento do ser humano e dos fatores ambientais para ajudar a projetar edifícios, onde cada indivíduo possa participar em todas as atividades."

Silvio Sagramola, Diretor do Centro Nacional de Deficiência e de Informação - Info-Handicap Luxemburgo, e Coordenador da Rede Conceito Europeu de Acessibilidade EUCAN. Pela posição que ocupa a nível nacional, Silvio Sagramola está relacionado com uma vasta e ampla rede de organizações, administrações e prestadores de serviços no Luxemburgo e na Europa. O seu foco profissional é encontrar respostas e soluções concretas e eficientes, a fim de apoiar as pessoas no acesso aos seus direitos; neste contexto a promoção da Design for All é um desafio particular.

Isabella Tiziana Steffan arquiteta e Ergonomista Certificada a nível Europeu, proprietária do Studio Steffan com sede em Milão, Itália, desde 1982, com foco em Ergonomia e Design for All. É membro de várias associações a nível nacional e internacional: é co-fundadora da ENAT, membro da EUCAN, delegado da Design for All Foundation, membro da UIA Arquitetura para Todos WG Região 1, membro da ICOM-acessibilidade WG.

Ingeborg Stude graduada em Planeamento Urbano e especialista em construção sem barreiras. É coordenadora de assuntos ministeriais e individuais na área de construção sem barreiras no Departamento para o Desenvolvimento Urbano e do Meio Ambiente de Berlim. Neste cargo, além de ser consultora de arquitetos, planeadores e instituições como a Autoridade Federal para a Construção, em grandes projetos de engenharia civil de Berlim, desenvolveu os princípios fundamentais de planeamento do Desenho Universal em Berlim. Ingeborg Stude tem dado palestras sobre Design for All a nível nacional e internacional. É membro fundadora ativo do Grupo de Trabalho Europeu "Barrier-free City for All".

Matthias Thiel engenheiro industrial qualificado e gere projetos sobre o tema da mudança demográfica na Associação Alemã *Sanitation, Heating and Air Conditioning* (ZVSHK), que representa o setor da canalização na Alemanha. É sua tarefa sensibilizar os 30.000 membros da associação para as alterações demográficas. Só na Alemanha, cerca de 2,5 milhões de instalações sanitárias terão de ser adaptadas para utilização pelas gerações mais velhas até 2030. Um aspeto central é a incorporação dos princípios do "Design for All".

Marcel Wijnker, 1972/11/07, Licenciado, mestre em Design de Produto e frequentou o curso de especialista em mobilidade. As suas principais atividades dentro do gabinete de acessibilidade: responsável pela consultoria em acessibilidade no espaço público, parques infantis, infra-estruturas de transporte público, cartografia da acessibilidade dos centros das cidades e propostas de melhoria. Como designer de produto, faz consultoria em acessibilidade no âmbito de informação de encaminhamento dentro dos edifícios e sinalética em centros de visitantes e destinos turísticos.