GUIA PRÁTICO

ACESSIBILIDADE PARA EMPRESAS E ESTABELECIMENTOS

Ações simples para acolher melhor, informar com clareza e ampliar a participação de todas as pessoas.



Mobilidade
Acesso físico e cadeirantes



Comunicação
Libras e deficiência auditiva



Visão
Deficiência visual e braille



Neurodiversidade
Autismo e inclusão cognitiva

Pequenas atitudes.
Grandes transformações.

Antes de começar

Acessibilidade é uma prática contínua, construída com pessoas e não apenas para pessoas.

Este guia foi criado para proprietários, gestores e equipes de negócios que desejam receber melhor seus clientes e participar de uma rede colaborativa de acessibilidade no Rio Grande do Sul. Ele oferece um primeiro diagnóstico, melhorias de baixo custo e um caminho de colaboração com o projeto Acessibilidade RS. Não substitui avaliação técnica nem a legislação aplicável.

IDENTIDADE REDE BOLHA

Comunicação direta, informação útil e autonomia. O material adota características do site Rede Bolha: fundo azul-marinho, amarelo de alto contraste, branco, referências ao Rio Grande do Sul, linguagem clara e convites objetivos à participação. A proposta combina conteúdo educativo, serviço gratuito e colaboração comunitária, sem transformar relatos em certificação técnica.

Objetivo

Transformar a leitura em relacionamento: identificar barreiras, registrar avanços, compartilhar informações úteis e aproximar negócios, pessoas com deficiência, entidades e apoiadores do Acessibilidade RS.

ℹ Independência editorial

A Rede Bolha é uma plataforma de comunicação independente, sem convênio, parceria ou endosso oficial da FADERS, do Estado do Rio Grande do Sul ou de qualquer órgão público. As referências ao Selo de Acessibilidade da FADERS neste guia são de caráter informativo, baseadas em dados de acesso público disponíveis em **faders.rs.gov.br**.

Como usar

1. Faça o diagnóstico do negócio.
2. Escolha três melhorias para os próximos 30 dias.
3. Escute clientes e pessoas com deficiência.
4. Registre recursos e limitações com transparência.
5. Acesse o projeto para indicar locais, divulgar ou propor parceria.

Conteúdo

- Experiência acessível em seis dimensões
- Diagnóstico da jornada do cliente
- Checklist do estabelecimento
- Atendimento e comunicação
- Plano de ação de 30 dias
- **Selo de Acessibilidade FADERS**
- Formas de contribuir com o Acessibilidade RS
- Aplicativo ARS (janeiro de 2027)

redebolha.com.br

Acesse a aba **Acessibilidade RS** para conhecer o projeto, indicar locais e contribuir

App ARS disponível em janeiro de 2027 · redebolha.com.br/instalar-ars.html

1. Acessibilidade é experiência completa

A pessoa precisa encontrar, chegar, entrar, circular, compreender, comprar e pedir ajuda com autonomia e segurança.

Definição prática

A Lei Brasileira de Inclusão trata acessibilidade como a possibilidade e a condição de utilizar, com segurança e autonomia, espaços, mobiliários, transportes, informação, comunicação, tecnologias e serviços.

Dimensão	O que observar
Física	Entrada, rota, circulação, balcão, mesas, sanitário e saída.
Comunicacional	Linguagem clara, contraste, legenda, descrição e alternativas.
Digital	Site, redes sociais, cardápio e WhatsApp utilizáveis.
Atitudinal	Equipe respeitosa, disponível e preparada para perguntar como ajudar.
Sensorial	Iluminação, ruído, odores, previsibilidade e possibilidade de pausa.
Operacional	Reserva, fila, pagamento, emergência, reclamação e melhoria contínua.

Transparência gera confiança

- Evite declarar "100% acessível" sem avaliação abrangente.
- Descreva fatos: entrada sem degrau, banheiro acessível, ambiente com música, atendimento por texto.
- Informe também limitações existentes e alternativas disponíveis.

Informação pública: Selo de Acessibilidade FADERS

A FADERS emite um Selo de Acessibilidade para estabelecimentos que avançam em práticas inclusivas. Esta é uma informação pública disponível em faders.rs.gov.br. Veja mais na seção informativa deste guia. *Rede Bolha é independente e não possui relação institucional com a FADERS.*

2. Diagnóstico da jornada

Avalie antes, durante e depois da visita.

Antes da visita

- [ ] Contato e endereço atualizados
- [ ] Informações sobre entrada, banheiro, estacionamento e ruído
- [ ] Fotos atuais da entrada e circulação

Chegada e entrada

- [ ] Calçada e rota desobstruídas
- [ ] Capachos, cabos, vasos e expositores fora da passagem
- [ ] Campainha, interfone e maçaneta alcançáveis

Circulação e permanência

- [ ] Passagens livres
- [ ] Espaço de aproximação no atendimento
- [ ] Assento disponível e iluminação adequada

Comunicação e compra

- [ ] Equipe pergunta antes de ajudar
- [ ] Alternativa por fala, escrita ou mensagem
- [ ] Maquininha aproximada do cliente com privacidade

Saída e retorno

- [ ] Saída clara e desobstruída
- [ ] Procedimento de emergência inclusivo
- [ ] Canal de feedback e resposta registrada

> **Escute quem vive a experiência**
>
> Convide uma pessoa com deficiência, cliente ou organização parceira para percorrer a jornada. Uma rampa isolada não resolve informação ausente, atendimento inadequado ou rota interna bloqueada.

3. Checklist do estabelecimento

Marque S, P, N ou NA. Depois, defina responsável e prazo.

Verificação	S/P/N/NA	Prazo
Divulga recursos e limitações com objetividade.	___	___
Mostra fotos atuais da entrada e circulação.	___	___
Mantém a rota de entrada estável e desobstruída.	___	___
Mantém móveis e mercadorias fora das passagens.	___	___
Oferece ponto de atendimento utilizável e opção de assento.	___	___
Usa textos legíveis e não depende apenas de cor.	___	___
A equipe oferece ajuda sem tocar sem permissão.	___	___
Existe alternativa de comunicação por texto.	___	___
Vídeos têm legenda e imagens relevantes têm descrição.	___	___
A maquininha pode ser aproximada do cliente.	___	___
O sanitário acessível, quando existente, permanece funcional.	___	___
Há responsável e prazo para cada melhoria.	___	___
Clientes podem enviar sugestões por canal acessível.	___	___

Quando chamar profissional habilitado

Rampas, escadas, corrimãos, sanitários, plataformas, elevadores, sinalização tátil, rotas e saídas exigem verificação técnica. A ABNT NBR 9050 estabelece critérios e parâmetros para edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

4. Atendimento e comunicação

Respeito, escuta e autonomia devem aparecer em cada contato.

✓ Faça

- Fale diretamente com a pessoa.
- Pergunte: "Você gostaria de apoio? Como prefere?"
- Dê tempo para comunicação e decisão.
- Descreva o ambiente ou procedimento quando for útil.
- Ofereça alternativas equivalentes sem custo adicional.

✕ Evite

- Tocar, empurrar ou mover a pessoa ou seu recurso sem autorização.
- Falar alto automaticamente.
- Usar o acompanhante como interlocutor sem necessidade.
- Prometer estrutura que o local não possui.
- Tratar acessibilidade como favor.

> **Frases para a equipe**
>
> "Como podemos tornar seu atendimento mais confortável?" | "Qual é a melhor forma de ajudar?" | "Hoje temos esta barreira; posso explicar as alternativas?" | "Obrigado pela sugestão; vamos registrar e retornar até [data]."

Presença digital

- Informe entrada, circulação, sanitário, estacionamento e ambiente sensorial.
- Inclua texto alternativo em imagens e legendas em vídeos.
- Use linguagem direta e bom contraste.
- Mantenha WhatsApp, endereço e horários atualizados.

redebolha.com.br → Acessibilidade RS
Divulgue seu negócio, atualize informações e conecte-se ao projeto

5. Plano de ação de 30 dias

Priorize segurança, autonomia, informação e impacto.

Semana 1: observar

Percorra a jornada, fotografe barreiras, aplique o checklist e escolha um responsável.

Semana 2: corrigir

Remova obstáculos, atualize informações e reorganize o atendimento.

Semana 3: escutar

Converse com clientes e pessoas com deficiência; registre aprendizados.

Semana 4: conectar

Divulgue avanços e limitações com transparência e conecte o negócio ao **Acessibilidade RS** em **redebolha.com.br/acessibilidade-rs/**

Minhas três ações

1. Ação

Responsável

Prazo

2. Ação

Responsável

Prazo

3. Ação

Responsável

Prazo

Indicadores mensais

Barreiras removidas; equipe orientada; informações atualizadas; sugestões respondidas; relatos de maior autonomia; locais e parceiros indicados ao projeto.

Selo de Acessibilidade FADERS

Informação de acesso público · Site oficial: faders.rs.gov.br

ℹ Nota de independência

Rede Bolha é uma plataforma independente, sem convênio ou parceria com a FADERS ou o Estado do RS. As informações a seguir são de acesso público, disponíveis em **faders.rs.gov.br**. Para certificação oficial, consulte a FADERS diretamente.

A **FADERS** (Fundação de Articulação e Desenvolvimento de Políticas Públicas para Pessoas com Deficiência e com Altas Habilidades no Rio Grande do Sul) é referência estadual em inclusão. O **Selo de Acessibilidade FADERS** reconhece formalmente estabelecimentos, empresas e espaços que adotam práticas acessíveis verificadas (informação pública disponível em faders.rs.gov.br).

Níveis do Selo

Selo Bronze	Selo Prata	Selo Ouro
Início da jornada. Primeiras ações de acessibilidade implementadas.	Avanços significativos. Barreiras reduzidas em várias dimensões.	Referência de excelência. Padrão elevado de inclusão verificado.

Destaques públicos — Locais com Selo FADERS

Faculdade CESURG — Marau
Educação Superior · Primeiro Selo Ouro do RS

UETI — União das Etnias de Ijuí
Associação cultural · Primeiro local certificado em Ijuí

Centro de Compras Farroupilha — Farroupilha
Comércio · Selo Bronze

Vinícola Aurora — Bento Gonçalves
Turismo e cultura · Primeira vinícola da cidade com Selo

Canoas — 19 estabelecimentos
Setor público e privado, incluindo Sesc Canoas

Clube Cantegril — Bagé
Lazer e esporte

ℹ Informação de acesso público · Lista completa em **faders.rs.gov.br**

MARCO HISTÓRICO · RIO GRANDE DO SUL

Marau

Primeiro Selo Ouro do RS — Faculdade CESURG

A Faculdade CESURG foi pioneira ao conquistar o nível máximo da certificação, tornando Marau a primeira cidade do RS a receber o Selo Ouro de Acessibilidade.

Como o seu negócio pode conquistar o Selo

Aplique este guia, registre seus avanços e contribua com o mapeamento colaborativo do projeto Acessibilidade RS em **redebolha.com.br/acessibilidade-rs/**. Para informações sobre o processo oficial de certificação pelo Selo, consulte a FADERS diretamente em faders.rs.gov.br.

6. Como contribuir com o Acessibilidade RS

O projeto cresce quando informação, experiência e compromisso circulam.

Como contribuir	O que fazer
Indicar locais	Compartilhe estabelecimentos, serviços e espaços com recursos de acessibilidade.
Atualizar informações	Ajude a corrigir dados e descrever recursos e limitações.
Convidar negócios	Envie este guia e proponha o plano de 30 dias.
Compartilhar experiência	Relate facilitadores e barreiras com informações verificáveis.
Divulgar	Publique nas redes e encaminhe a entidades e grupos pertinentes.
Propor parceria	Ofereça apoio institucional, técnico, comunicacional, voluntário ou financeiro.
Buscar o Selo FADERS	Documente seus avanços e solicite avaliação para o Selo de Acessibilidade.

Acesse e participe

Conheça, compartilhe e participe

Abra a página para conhecer os canais e as formas atuais de contribuição.

redebolha.com.br
aba Acessibilidade RS

Selo FADERS (info pública)

O Selo de Acessibilidade é emitido pela FADERS (faders.rs.gov.br). Negócios certificados podem compartilhar essa conquista com a comunidade do Acessibilidade RS.

Marau está em destaque como referência em acessibilidade no RS.

Transparência

Ao indicar um local, descreva o que foi observado e a data da visita. Não transforme uma experiência individual em certificação definitiva.

Aplicativo ARS — Janeiro de 2027

A Rede Bolha lança em janeiro de 2027 o **Aplicativo Acessibilidade RS** — uma ferramenta colaborativa para encontrar, avaliar e divulgar lugares acessíveis nos **497 municípios** do Rio Grande do Sul. A iniciativa reúne, em um único ambiente, o mapeamento de estabelecimentos, as avaliações de quem vive a experiência e as informações produzidas pela rede.

- **Mapa interativo** — localize espaços acessíveis por região ou tipo de necessidade
- **Avaliações reais** — feitas por pessoas com deficiência, visitantes e estabelecimentos
- **Notícias e atualizações** — acompanhe o movimento de acessibilidade no RS
- **Cadastro gratuito** — para negócios, serviços, entidades e espaços públicos
- **Rede Praia Acessível** — pontos com cadeira anfíbia e guarda-vidas em praias, rios e piscinas

ℹ Plataforma independente da Rede Bolha, sem vínculo com órgãos públicos. As informações não substituem avaliação técnica ou certificação oficial.

▶ Instale agora: **redebolha.com.br/instalar-ars.html**

Referências e compromisso

Consulte as versões vigentes das normas e a legislação local.

- Lei Brasileira de Inclusão — Lei nº 13.146/2015
- Governo Digital — legislação de acessibilidade
- ABNT NBR 9050:2020, versão corrigida 2021
- Sebrae — turismo acessível e pequenos negócios
- FADERS — Fundação de Articulação e Desenvolvimento de Políticas Públicas para Pessoas com Deficiência e com Altas Habilidades no Rio Grande do Sul
- Acessibilidade RS — Rede Bolha

> **Nota técnica**
>
> Material educativo e mobilizador. Para verificar conformidade, dimensões, inclinações, sinalização, sanitários, equipamentos e intervenções construtivas, consulte a norma vigente, a legislação aplicável e profissionais habilitados.

Compromisso do negócio

Nos próximos 30 dias, nosso negócio se compromete a:

1. _____

2. _____

3. _____

Nome **Negócio** **Data**

_____

Acessibilidade se constrói em rede

Comece com uma melhoria concreta. Registre o que aprendeu. Compartilhe informação responsável. Convide mais uma pessoa ou negócio para participar.

◆ *Conhecimento, trabalho e fraternidade em favor da inclusão* ◆

Participar do Acessibilidade RS → redebolha.com.br/acessibilidade-rs/


Sua empresa mais acessível, mais oportunidades!
Pequenas mudanças podem tornar seu negócio mais acessível para pessoas com deficiência e ainda atrair mais clientes, fortalecer sua marca e gerar impacto positivo na sociedade.
BEM-VINDO
AQUI TODAS AS PESSOAS SÃO IMPORTANTES
ACESSIBILIDADE
INCLUSÃO
RESPEITO
OPORTUNIDADES
MAIS NEGÓCIOS
UM MUNDO MAIS ACESSÍVEL COMEÇA COM PEQUENAS ATITUDES
GUIA PRÁTICO DE ACESSIBILIDADE PARA EMPRESAS E ESTABELECIMENTOS
Pequenas atitudes. Grandes transformações.
GRATUITO!
Receba agora seu guia prático!
Com diagnóstico simples, checklist e um plano de ações para melhorar a acessibilidade em apenas 30 dias.
DIAGNÓSTICO SIMPLES
CHECKLIST PRÁTICO
30
PLANO DE AÇÕES EM 30 DIAS
QUER RECEBER ESSE MATERIAL GRATUITAMENTE?
Basta responder
SIM!
Podemos enviá-lo diretamente pelo seu WhatsApp ou, se preferir, pelo seu e-mail.
Conheça nossa iniciativa:
redebolha.com.br
Acesse a aba Acessibilidade RS.
Mais inclusão
Mais negócios
Mais oportunidades
Uma sociedade mais justa
Pequenas atitudes podem transformar vidas!
Vamos juntos construir um mundo mais acessível, inclusivo e acolhedor para todos!
Um grande abraço!
Romário Cruz
Escritor | Porto Alegre, RS