ESTE QUESTIONÁRIO AJUDA-O A ACEDER AO NÍVEL DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO RAMO DE HOTELARIA E DA RESTAURAÇÃO E COMO FORNECER UM MELHOR SERVIÇO PARA PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA.

Indicar uma única resposta para cada pergunta. Se não souber responder, por favor indique a resposta “Não sei”.

Veja, por favor, que existe mais do que uma resposta correta para cada pergunta. Algumas dessas perguntas são incorretas, por isso responda com atenção.

1. Um cliente com incapacidade visual chega à receção do hotel com um guia/assistente e deseja reservar um quarto. Isso requer o preenchimento de um formulário de *check-in* que o cliente não é capaz de fazer sozinho. O que deve fazer?
A) Deve-se oferecer para completar o formulário por ele e o cliente só assina.
B) O formulário deve ser entregue ao guia/assistente para completar e assinar.
C) Não sei.

2. À mesa de um restaurante, há dois clientes com incapacidade visual que desejam pedir um prato? O que deve fazer o empregado?

A) O empregado deve sugerir algo da ementa e esperar pela confirmação dos clientes.

B) O empregado deve ler a ementa completa, oferecer a ementa em formatos alternativos e permitir ao cliente escolher.

C) Não sei.

3. Alguém que tem uma incapacidade auditiva pode ser acompanhado por um intérprete de língua gestual. O que deve fazer quando um cliente com este tipo de incapacidade chega ao hotel?

A) Deve falar com o intérprete porque consegue comunicar diretamente com eles, verbalmente (i.e. utilizando a voz).

B) Deve falar com o cliente porque é a pessoa com quem deve comunicar.

C) Não sei.

4. As pessoas com incapacidade auditiva baseiam a comunicação nos movimentos dos lábios. Como pode ajudá-los?

A) Deve falar muito lentamente e em voz alta.

B) Deve falar com uma voz um pouco mais alta mas com um discurso normal.

C) Não sei.

5. Pessoas que têm incapacidades de discurso podem ter problemas em completar as suas frases. Quando uma pessoa não consegue acabar as frases, o que deve fazer?

A) Deve deixá-la acabar as frases sozinha para evitar dúvidas e mal-entendidos.

B) Deve interrompê-la e propor-lhe várias palavras para completar a frase e esperar pela confirmação do cliente com um movimento de cabeça.

C) Não sei.

6. Uma pessoa que não fala, deseja pedir uma bebida no bar. Qual é a forma de comunicação mais eficaz?

A) Utilizar gestos, por exemplo, apontar várias garrafas e indicar com os dedos as quantidades.

B) Indicar a bebida no menu.

C) Não sei.

7. As pessoas em cadeira de rodas estão a um nível mais baixo do que as outras pessoas? Como deve um rececionista entregar documentos a uma pessoa em cadeira de rodas?

A) O rececionista deixa inclinar-se discretamente em cima do balcão e entregar os documentos.

B) O rececionista deve contornar o balcão e entregar os documentos à pessoa.

C) Não sei.

8. As pessoas com dificuldades de aprendizagem dificilmente entendem os números, incluindo, por exemplo, grandes quantias de dinheiro. O que deve ser feito se um cliente pedir para chamar uma limusina cara em vez de um simples táxi?

A) Deve explicar que o custo de uma limusina é muito superior ao custo de um táxi, sem influenciar a decisão do cliente.

B) Deve tentar dissuadi-lo porque sabe que não será capaz de pagar.

C) Não sei.

9. Uma pessoa com dificuldades de aprendizagem dificilmente entende simples indicações. O que fazer se uma pessoa chega com um amigo e sabe que tem que transmitir-lhes informações bastantes complicadas?

A) A informação deve ser transmitida ao amigo que será depois capaz de comunicar mais facilmente com o cliente incapacitado.

B) Deve fazer as indicações da forma mais simples e tentar passá-las diretamente ao cliente.

C) Não sei.

10. Uma pessoa com dificuldades de aprendizagem pede uma garrafa de álcool embora esteja sozinho à mesa. Como deve comportar-se o empregado?

A) O empregado deve recusar o pedido de forma a manter o cliente afastado dos problemas.

B) O empregado deve-se comportar da mesma forma do que com os outros clientes.

C) Não sei.

11. Um dos seus clientes tem uma incapacidade visual. O comando da televisão é sempre entregue aos clientes na receção. O que deve fazer se se tratar de um cliente cego?
A) Não deve ferir os sentimentos do cliente informando-o que existe uma televisão no quarto já que não vai utilizá-la.
B) Deve informá-lo sobre a televisão, como se se tratasse de um cliente como os outros e fornecer informações relativas ao comando da TV.
C) Não sei.

12. Espaços públicos como hotéis e restaurantes devem estar preparados para servir clientes com incapacidades, incluindo símbolos fáceis de entender. Que tipo de sinais gráficos são entendidos de forma mais clara pelos deficientes auditivos?
A) Os símbolos gráficos frequentemente utilizados.
B) Indicações claras em, pelo menos, duas línguas.
C) Não sei.

13. Que tipo de solução pode ajudar mais eficientemente um cliente com incapacidade verbal num hotel ou num restaurante?
A) Várias indicações visuais claras – inscrições, símbolos ou planos.
B) Uma equipa competente e educada.
C) Não sei.

14. Um hotel ou um restaurante deve estar preparado para fornecer serviços e um lugar especial para uma pessoa em cadeira de rodas. Qual destas soluções é a correta?

A) O lugar especial para clientes com cadeira de rodas deve ser indicado da forma mais clara com símbolos gráficos que podem ser vistos ao longe e estarem reservados para eles.

B) O cliente deve ser capaz de tomar uma decisão sobre qualquer lugar mesmo que não seja muito acessível.

C) Não sei.

15. Um cliente com dificuldades de aprendizagem pode, por vezes, ter dificuldade em entender indicações de forma a ser independente para encontrar o quarto. O que pode ser feito para ajudá-los?

A) Deve guiar o cliente até ao quarto sempre que estiver um pouco desorientado.

B) Deve oferecer a cada cliente um mapa com indicações claras e simplificá-las em linguagem simples.

C) Não sei.

16. Um cliente com incapacidade visual necessita de chegar ao quarto e precisa que alguém o guie. O que deve ser feito?

A) O cliente deve seguir o guia e segurá-lo pelo braço/ombro para ajudá-lo.

B) O guia deixa o cliente ir á frente e segura-o pelo braço para dirigir os movimentos.

C) Não sei.

17. Num restaurante, um cliente com incapacidade visual pergunta pela casa de banho que não consegue encontrar sozinho. O que fazer nessa situação?

A) O membro da equipa deve indicar a direção e a distância. Depois assegure-se que o cliente a encontre sozinho.

B) O membro da equipa deve acompanhar o cliente até à porta da casa de banho, oferecer-se para esperar e reconduzi-lo à mesa.

C) Não sei.

18. Qual é a melhor forma de preparar o hotel ou o restaurante para servir os clientes com dificuldades auditivas?

A) Todos os membros da equipa devem ser formados em língua gestual para comunicar fluentemente com estes clientes.

B) Alguns membros devem receber uma formação básica e noutras formas de comunicação não-verbal.

C) Não sei.

19. Uma pessoa com incapacidade auditiva necessita de obter informações pelo telefone. Como pode ajudá-lo neste sentido?

A) As melhores condições devem ser conseguidas, como o silêncio, o som do telefone, etc.

B) Deve ajudar a passar a informação que lhe é transmitida por telefone e escrevê-la para o cliente.

C) Não sei.

20. Um cliente que não fala deseja chamar um táxi. Como pode ajudá-lo?

A) Deve chamar o táxi por telefone depois de verificar com o cliente o destino.

B) Deve passar o telefone ao cliente para ele próprio chamar o táxi.

C) Não sei.

21. Uma pessoa com uma bengala tem dificuldades em servir-se no *buffet* porque tem as duas mãos ocupadas. O que devem fazer os membros da equipa para ajudar neste tipo de situação?

A) Um membro deve perguntar ao cliente se precisa de ajuda no *buffet*, acompanhá-lo e colocar os alimentos no prato.

B) O membro da equipa chega à mesa do cliente e pergunta se precisa de ajuda, apresenta as ementas, e vai ao buffet buscar o que foi pedido pelo cliente

C) Não sei.

22. Em alguns casos, quando o acesso físico não é fornecido, os membros da equipa devem ajudar uma pessoa em cadeira de rodas. O que pode ser feito de forma a ajudar o cliente a ultrapassar a barreira de três degraus entre a receção e o restaurante?

A) Dois membros devem levantar a cadeira com o cliente e subir os degraus.

B) Uma pessoa deve levantar a parte de trás da cadeira e empurrá-la; a outra pessoa deve segurar do outro lado.

C) Não sei.

23. Um cliente com problemas de força nas mãos senta-se à mesa de um restaurante e deseja jantar. O que deve fazer o empregado?
A) O empregado deve propor ajuda ao cliente para cortar a carne e servir as bebidas.
B) O empregado deve sugerir ao cliente que traga com ele um amigo que seja mais competente para ajudá-lo no jantar.
C) Não sei.

24. O quarto de hotel de um cliente com problemas de aprendizagem é protegido por um sistema de segurança com um bloqueio digital. As instruções para o utilizar são bastante complicadas e o cliente não é capaz de utilizá-lo. Como deve o membro da equipa ajudá-lo?
A) O membro da equipa deve impedir a possibilidade de o cliente utilizar o sistema mesmo se este tiver uma abertura de emergência.
B) O membro da equipa deve explicar de forma clara ao cliente como o sistema funciona e avisar também que o sistema não é fácil de utilizar.
C) Não sei.

25. Um cliente com uma incapacidade chega a um hotel ou a um restaurante. O membro da equipa já sabe como fornecer os serviços a estes clientes. Como se deve comportar o membro da equipa?
A) O membro da equipa deve-se aproximar do cliente e pedir se necessita de alguma ajuda e se for o caso, que tipo de ajuda.

B) O membro da equipa deve-se aproximar do cliente e ajudá-lo sem fazer nenhuma pergunta.
C) Não sei.

26. Um cliente com incapacidade visual pode não conseguir ler as instruções de emergência que, por vezes, estão disponíveis nos hotéis. Para a segurança do cliente, é importante que ele saiba estas indicações. Qual é a melhor forma de o fazer?
A) Ler em voz alta o conteúdo das instruções de emergência e assegurar-se de que o cliente entendeu.
B) Preparar uma versão impressa em *braille* das instruções e colocá-la no quarto do cliente.
C) Não sei.

27. Um cliente com dificuldades auditivas poderá não ser capaz de ouvir um sinal sonoro de emergência. Que soluções alternativas podem ser utilizadas de forma eficiente para transmitir a informação?
A) Utilizar um sistema de alarme sonoro e visual (luz) e um sistema de vibrações.
B) Dar a informação diretamente ao cliente.
C) Não sei.

28. Uma pessoa com dificuldades verbais que teve um acidente pode ter dificuldades em descrever a sua condição. Como pode resolver a situação?

A) Deve oferecer um papel e uma caneta para que ele possa escrever a informação.
B) Se a pessoa se encontrar em boa condição, deve tentar descrever a situação verbalmente com os gestos.
C) Não sei.

29. Numa situação de emergência, por exemplo, um incêndio, as luzes estão inativas. Como deve ajudar os clientes com dificuldades de mobilidade (e.g. utilizar bengalas)?
A) Deve perguntar ao cliente se necessita de ajuda para se movimentar de um lugar para o outro.
B) Deve movimentar a pessoa.
C) Não sei.

30. Um cliente com dificuldade de aprendizagem foi informado sobre a emergência (o incêndio) mas não sabe o que fazer. O que deve ser feito nesta situação?
A) Deve explicar de forma clara e calma as indicações de emergência e mostrar a saída de emergência.
B) Deve evacuar a pessoa do edifício sem dar nenhuma explicação.
C) Não sei.

Obrigado pelas suas respostas.

Ferramentas de controlo: chave

Nº Pergunta	Resposta			Nº Pergunta	Resposta		
	a	b	c		a	b	c
1	1	-1	0	16	1	-1	0
2	0	1	0	17	0,5	1	0
3	-1	1	0	18	0	1	0
4	-1	1	0	19	0	1	0
5	1	-1	0	20	1	-1	0
6	0	1	0	21	1	1	0
7	0	1	0	22	-1	1	0
8	1	-1	0	23	1	-1	0
9	0	1	0	24	-1	1	0
10	-1	1	0	25	1	-1	0
11	-1	1	0	26	1	0	0
12	1	0	0	27	0,5	1	0
13	1	0,5	0	28	1	0	0
14	0,5	1	0	29	-1	1	0
15	1	0	0	30	-1	1	0

Classificação máxima: 30 pontos

Resultados:

28-30 pontos – Um alto nível de competência;

25-27 pontos – Nível satisfatório de competência, alguns pontos da formação DEVEM ser úteis;

22-24 pontos – NÍVEL MUITO INSATISFATÓRIO, NECESSIDADE DE FORMAÇÃO;

15-21 pontos – NÍVEL BAIXO DE COMPETÊNCIA, FORMAÇÃO REQUERIDA;

Menos de 14 pontos – NÍVEL MUITO BAIXO DE COMPETÊNCIA, UMA FORMAÇÃO INTENSIVA É MESMO NECESSÁRIA!