

NETMANAGEMENT®

Livro Branco

Acessibilidade no comércio e no
ponto de venda (POS) – Requisitos,
realidade e perspectivas

Version 1.00
Setembro de 2025
Português

Resumo Executivo

O presente documento analisa as necessidades, oportunidades e desafios relacionados com a acessibilidade no comércio, com especial enfoque nos processos de pagamento no ponto de venda (POS). Examina a interação entre quadros legais, evolução tecnológica e expectativas sociais, apresentando medidas que os comerciantes devem adotar para garantir conformidade, centralidade no cliente e preparação para o futuro.

A conclusão é inequívoca: a acessibilidade não é um custo adicional, mas sim um investimento estratégico. Permite alargar o potencial de clientela, otimizar fluxos de trabalho e reduzir riscos jurídicos. Para que tal se concretize, exige-se um compromisso contínuo que combine ajustamentos técnicos, organizacionais e formativos.

Introdução

Nos últimos anos, a acessibilidade deixou de ser um aspeto periférico para se tornar um pilar das práticas comerciais modernas. A entrada em vigor da Diretiva Europeia da Acessibilidade de Produtos e Serviços (**European Accessibility Act – EAA**), a partir de junho de 2025, e a sua transposição para o ordenamento jurídico português, impõem obrigações concretas aos operadores económicos. Normas semelhantes existem noutras jurisdições:

- **Alemanha:** Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)
- **Estados Unidos:** Americans with Disabilities Act (ADA)
- **Canadá:** Accessibility for Ontarians with Disabilities Act (AODA)
- **Reino Unido:** Equality Act 2010
- **Austrália:** Disability Discrimination Act (DDA)
- **Nova Zelândia:** Human Rights Act

Todas partilham um princípio essencial: as interfaces físicas e digitais devem ser concebidas para serem acessíveis a todos. No contexto comercial, tal implica que tanto os espaços físicos como os sistemas de pagamento sejam utilizáveis por qualquer pessoa, independentemente das suas capacidades.

Inclusão como fator de sucesso

A inclusão não se esgota no cumprimento da lei; é um processo ativo que garante a participação plena e equitativa de todas as pessoas na vida económica e social. Os comerciantes que adotam uma abordagem genuinamente inclusiva fortalecem não só a confiança e lealdade da sua clientela, mas também a sua reputação e posição no mercado.

O envelhecimento da população aumenta a proporção de pessoas com limitações motoras, visuais, auditivas ou cognitivas. Soluções acessíveis deixam, assim, de ser apenas uma obrigação moral para se tornarem um imperativo económico.

Acessibilidade como motor de eficiência

Um sistema concebido para ser utilizado “de olhos fechados” reduz erros, acelera transações e aumenta a satisfação do cliente. Funcionalidades como alto contraste, ícones intuitivos, instruções sonoras e retorno tátil beneficiam não apenas pessoas com deficiência, mas todos os utilizadores em situações de luz deficiente, ambientes ruidosos ou pressa.

Quando bem implementada, a acessibilidade pode mesmo reduzir custos operacionais e aumentar a produtividade.

Desafios técnicos e operacionalidade diária

Soluções SoftPOS e SmartPOS, baseadas em dispositivos móveis, enfrentam desafios particulares:

- Ausência de teclas físicas, eliminando referências táteis
- Dimensões limitadas do ecrã
- Interfaces gráficas não uniformizadas
- Integração parcial ou tardia com tecnologias assistivas (como leitores de ecrã)

Estes fatores reforçam a importância de integrar critérios de acessibilidade desde a fase de conceção. Ajustamentos feitos após o lançamento tendem a ser mais dispendiosos e menos eficazes.

Além disso, decisões técnicas que visam a otimização de processos podem, inadvertidamente, criar barreiras — não só para pessoas com deficiência, mas também para clientes mais idosos ou com limitações temporárias.

Autonomia e independência

A acessibilidade é um pré-requisito para garantir o direito à autonomia, inclusive em operações sensíveis como a introdução de um PIN. Pessoas com deficiência devem poder efetuar pagamentos de forma independente, sem necessitar da assistência de terceiros, mantendo a sua privacidade e dignidade.

O papel da formação do pessoal

A tecnologia só alcança o seu pleno potencial quando apoiada por equipas capacitadas. A formação em acessibilidade deve incluir:

- Sensibilização para diferentes tipos de deficiência
- Assistência preservando a privacidade do cliente
- Conhecimento e utilização de tecnologias assistivas
- Resolução rápida e adaptada a cada situação

Recomenda-se que, em qualquer momento, haja no local pelo menos um colaborador devidamente formado nesta área.

Requisitos específicos por setor

Supermercados e grandes superfícies

- Corredores amplos e desobstruídos
- Caixas a altura regulável
- Anúncio sonoro dos preços
- Carrinhos adaptados a ajudas de mobilidade

Moda e boutiques

- Provadores acessíveis e espaçosos
- Espelhos a diferentes alturas
- Catálogos digitais compatíveis com leitores de ecrã

Cabeleireiros e estética

- Lavatórios adaptados
- Redução de ruído ambiental
- Pagamentos móveis junto à cadeira de atendimento

Restauração e hotelaria

- Ementas em formato ampliado, braille ou áudio
- POS móveis com instruções sonoras
- Mesas acessíveis a cadeiras de rodas

Cafés e bares

- Iluminação de alto contraste
- Balcões com secções rebaixadas
- Chamadas sonoras para recolha de pedidos

Farmácias

- Balcões adaptados
- Sistemas de chamada visual e sonora
- Espaços reservados para transações privadas

Postos de combustível

- Bombas acessíveis a partir de cadeiras de rodas
- Interfaces com botões táteis e numeração em relevo
- Sinalização clara e visível

Transportes e bilheteiras

- Máquinas com assistência vocal
- Comandos táteis e intuitivos
- Pagamento contactless sem necessidade de visão direta

Outros setores

- **Museus:** percursos táteis, audioguias inclusivas
- **Estádios:** zonas de assento acessíveis, pontos de venda adaptados
- **Bancos:** caixas automáticas com instruções sonoras e teclas em braille

Vantagens e desvantagens

Para comerciantes

- ✓ Ampliação do mercado-alvo
- ✓ Maior satisfação e fidelização de clientes
- ✓ Redução de riscos legais
- ✗ Investimento inicial
- ✗ Formação contínua obrigatória

Para clientes

- ✓ Acesso igualitário aos serviços
- ✓ Autonomia e dignidade preservadas
- ✗ Diferença na aplicação das medidas entre estabelecimentos

Plano de Ação em 10 Passos

1. Avaliar a legislação aplicável (EAA, BFSG, ADA, etc.)
2. Realizar auditoria de acessibilidade
3. Escolher sistemas POS compatíveis
4. Integrar feedback tátil, áudio e contraste elevado
5. Formar o pessoal de forma recorrente

6. Garantir comunicação acessível
7. Implementar soluções adaptadas a cada setor
8. Colaborar com associações de defesa de pessoas com deficiência
9. Criar canais de feedback com clientes
10. Comunicar publicamente o compromisso com a acessibilidade

Perspetiva futura

A acessibilidade evoluirá de requisito legal para expectativa mínima do consumidor. Comerciantes que atuarem proativamente colherão benefícios competitivos, protegerão a sua marca e contribuirão para uma sociedade mais inclusiva.

Os sistemas POS tenderão para soluções modulares e personalizáveis, integrando acessibilidade, eficiência e experiência do utilizador de forma natural.