

# ALL FOR ALL PROGRAM – portuguese tourism





## ESTRATÉGIA TURISMO 2027

Promover o “turismo para todos, numa ótica inclusiva:

- Sensibilização e capacitação das empresas e entidades para o “turismo para todos”;
- Projetos de melhoria de infraestruturas, equipamentos e recursos turísticos.

# ALL FOR ALL – Portuguese Tourism – Apresentação





## HOTÉIS ACESSÍVEIS

5 dicas para chegar a mais clientes



## 1. QUARTOS ADAPTADOS

- Espaços amplos que permitam a livre circulação, podendo remover algum mobiliário, de acordo com a necessidade do cliente;
- Portas largas (> 80 cm), que podem ser de correr, e cantos arredondados no mobiliário;
- Acesso ao varão do roupeiro e aos cabides e aos comandos dos equipamentos;
- A altura da cama recomendada: 45-50 cm de altura;
- Os armários com portas de correr ou serem de fácil abertura.



## 1. QUARTOS ADAPTADOS



Áreas de circulação sem obstáculos



Portas de correr



Varão que pode ser rebaixado



## 2. INSTALAÇÕES SANITÁRIAS

- Barras laterais nas instalações sanitárias, que poderão ser amovíveis;
- Banco de apoio na banheira ou chuveiro e barras de apoio;
- Piso antiderrapante nas áreas escorregadias, com diferentes texturas e cores contrastantes;
- Existência de corda de alarme a uma altura acessível;
- Verificar condições de acesso a toalhas, chuveiro, apoio para gel e champô, espelho até à base do lavatório.



## 2. INSTALAÇÕES SANITÁRIAS

### Cadeira auxiliar de banho



Barras rebatíveis, que podem ser guardadas em nicho na parede



Barras amovíveis



Fotos: Hotel Villa Batalha





### 3. SERVIÇOS COMPLEMENTARES ACESSÍVEIS

- A deslocação no interior da unidade hoteleira deve ser facilitada, permitindo o acesso a todos os serviços disponibilizados, como o restaurante, os quartos, a piscina, o ginásio, o spa, as salas de conferências, as instalações sanitárias, os elevadores, etc;
- A rede de espaços e percursos acessíveis deve permitir ao cliente usufruir com autonomia, e tanto quanto possível, da diversidade de ambientes e serviços disponíveis no estabelecimento hoteleiro.



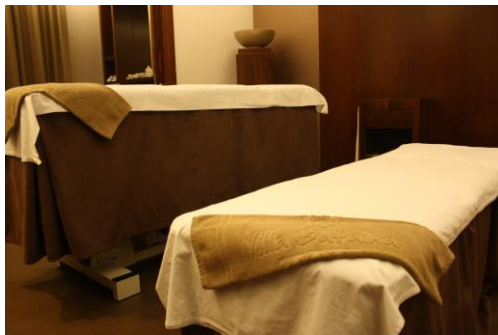
### 3. SERVIÇOS COMPLEMENTARES ACESSÍVEIS



Piscina exterior  
acessível por rampa  
ou elevador de  
transferência



Piscina interior  
acessível por rampa ou  
por elevador de  
transferência



Spa acessível –  
marquesas que  
rebaixam  
permitindo a  
transferência





## 4. ATENDIMENTO INCLUSIVO

- No check-in, existência de balcão rebaixado ou disponibilização de uma mesa de atendimento, para garantir um melhor acolhimento dos clientes;
- No ato da reserva e do check-in recolher toda a informação possível junto do cliente sobre as suas limitações e necessidades específicas, para ajustar melhor o seu serviço às expectativas do cliente;
- Disponibilizar informação sobre o acesso a produtos de apoio (ex: baterias para cadeira de rodas elétrica, canadianas, serviços de intérprete de língua gestual, serviços de assistência pessoal);
- Disponibilizar informação sobre espaços públicos, transportes e atividades turísticas acessíveis na envolvente da unidade hoteleira.



## 4. ATENDIMENTO INCLUSIVO



Receção com espaço sem obstáculos e acesso vertical facilitado por elevador acessível



Informação sobre os serviços e áreas da unidade hoteleira em Braille



Sinalética clara e acessível



## 4. ATENDIMENTO INCLUSIVO

- Assegurar formação dos colaboradores, principalmente daqueles que interagem diretamente com os clientes – front-office, serviços de bar e restauração, ginásio, spa, piscina, room-service, entre outros;
- Mobilização do Gestor/Diretor de Hotel é também crucial;
- O pacote formativo "Turismo Inclusivo - competências de atendimento para pessoas com necessidades especiais" é desenvolvido em 4 módulos de 25 horas cada – base, alojamento, restauração e bebidas e outros serviços.



## 5. WEBSITE ACESSÍVEL

- Garantir a acessibilidade à Internet aos utilizadores que possuam algum tipo de necessidade específica, no que se refere aos mecanismos de navegação e de apresentação dos sites, à operação com software e com hardware;
- Confirmar a acessibilidade do site através do ACCESS MONITOR.



## 5. WEBSITE ACESSÍVEL

Material diverso nos idiomas de Inglês, Castelhana e Francês.

FOTOGRAFIAS

MAPA DO SITE CONTACTOS POLÍTICA DE PRIVACIDADE FICHA TÉCNICA

co-financiamento

Certified Accessibility

Copyright © 2011 MCCB. Todos os direitos reservados.

ENAT  
European Network for Accessible Tourism

Working together to make Tourism in Europe Accessible for all

Supported by the European Commission

Select edition: English [EN]

Skip to content Skip to search Help

About Membership News Events ENAT Code of Good Conduct Resources Projects Accessible Cities Themes Forum Press Contact

You are at: Home

Listen

Search

Search

Welcome

Welcome to the Website of ENAT - the European Network for Accessible Tourism.

ENAT is a non-profit association for organisations that aim to be 'Ironrunners' in the study, promotion and practice of accessible tourism. You may be an expert or new to the area - in either case you are welcome!

By leveraging the knowledge and experience of the network, our members are improving the accessibility of tourist information, transport, infrastructure, design and service for visitors with all kinds of access needs, providing models of excellence in accessible tourism for the whole of the tourism industry.

Members Area

Email

Password

Login

Don't have an account yet? Sign up now!

Selecciona idioma

Tecnología de Google Tradutor

Are you a member?

The world's premier source of news, articles and information on accessible, Inclusive Tourism for All!

Latest ENAT Members

InfoAccess CraigGolan  
Sharon Chang  
AmazingPeru AmazingPeru  
PerAnders Olm  
PANAGIOTIS KORELLAS

Join now!

President's Message

The 27th of September 2016, World Tourism Day, is particularly significant since, for the first time, the...





## APOIO À GESTÃO





## Vídeo ALL FOR ALL - DESTINO

