



Manual de Gestão

Destinos Turísticos Acessíveis

Ivor AMBROSE | Katerina PAPAMICHAIL | Ana GARCIA | Chris VEITCH

ENAT

Coimbra, 2 Março 2017

“Turismo para Todos”

- ✓ Disponibilidade de produtos, serviços e ambientes turísticos de concepção universal, incluindo pessoas com deficiência, idosos, famílias com crianças pequenas e outras necessidades específicas
- ✓ Toda e qualquer experiência de turismo



Um Manual para gestores de destinos turísticos...

- ✓ Dirigido aos que **desenvolvem e promovem** regiões e cidades portuguesas ou outras atrações turísticas
- ✓ **Sensibiliza e** contribui para o **conhecimento e competências** dos gestores de destino na área do **Turismo Acessível**
- ✓ Visando **beneficiar** visitantes, destinos, comunidades e a economia portuguesa

Turismo para Todos



“O objetivo deste Manual é, em última análise, que todo e qualquer visitante possa desfrutar das experiências únicas que o seu destino tem para oferecer.

Para que tal aconteça, os gestores de destinos turísticos devem estender o seu bom acolhimento a todos os clientes, atendendo às diversas necessidades dos visitantes e proporcionando experiências que possam ser fruídas por todos”.

Responder à procura crescente



- ✓ **634 mil** visitantes portugueses com necessidades específicas
- ✓ **138 milhões** de pessoas na União Europeia com necessidades especiais
- ✓ **1 bilhão** de pessoas com deficiência no mundo
- ✓ e um **número crescente** de seniores a querer viajar

Seniores... 65% do mercado de turismo acessível

- 1 em cada 5 pessoas na Europa tem mais de 60 anos
- Querem viajar e aproveitar a vida
- Na Europa, os seniores viajam 6 a 7 vezes por ano
- Têm mais rendimentos para viagens e lazer
- Procuram um turismo ativo
- Realizam mais visitas ao estrangeiro



Seções do Manual

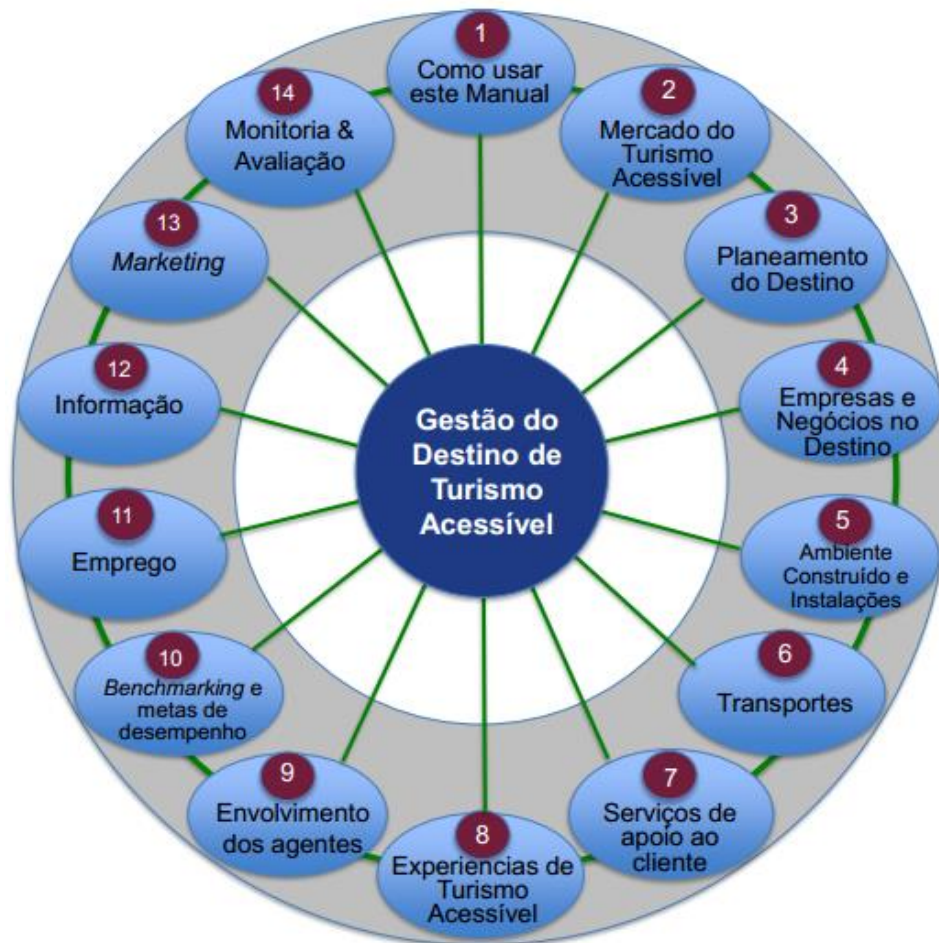


Tabela de conteúdos

1. Como utilizar este manual
2. Mercado de turismo acessível
3. Planeamento do destino
4. Apoio às empresas
5. Ambiente construído e equipamentos
6. Transportes
7. Atendimento ao cliente
8. Criar experiências de turismo acessível
9. Interação com os parceiros
10. *Benchmarking* e objetivos de desempenho
11. Emprego, voluntariado e formação
12. Informação
13. *Marketing* e promoção
14. Monitorização e avaliação

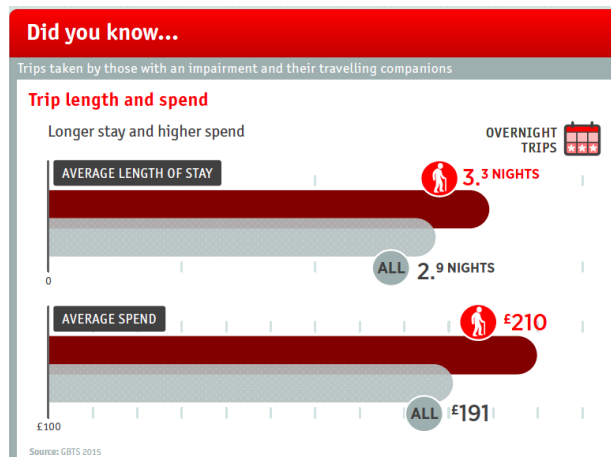
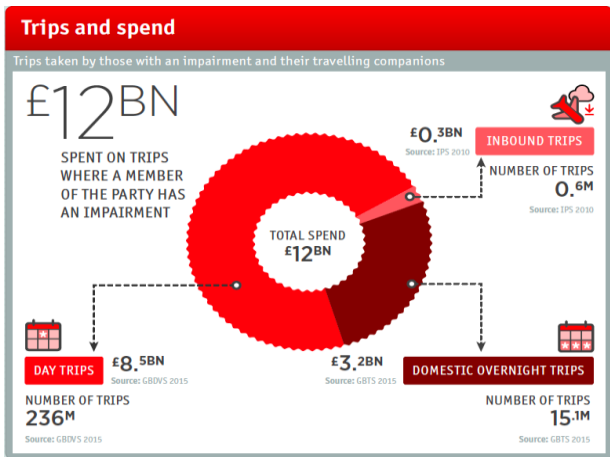


1. Como usar este Manual



2. Mercado de Turismo Acessível

Dados de mercado: Viagens & Gastos, Padrões de viagem, Limitações...



3. Planeamento do destino



O fundamento de qualquer estratégia de turismo acessível é a decisão política de criar um destino turístico acessível e inclusivo para todos os visitantes. Esta decisão deve ser acompanhada por objetivos, planos e ações concretas de modo a estabelecer uma estratégia adequada e orientar o desenvolvimento futuro.

4. Apoio às empresas

Programa “All for All”: desenvolvimento do Turismo Acessível

- Apoio a novas iniciativas
- Parcerias com as DMO's
- Investir na acessibilidade para todos



5. Ambiente construído e equipamentos

- Design Universal
- Normas portuguesas
- Exemplos de boas práticas



5. Ambiente construído e equipamentos

- Design Universal
- Normas portuguesas
- Exemplos de boas práticas



6. Transportes

Acessibilidade durante a viagem...
e no destino



ANZ Aeroportos
de Portugal



7. Atendimento ao cliente

Como posso ajudá-lo?



Sensibilização e formação em acessibilidade e atendimento inclusivo:

Recursos humanos | Vendas & Marketing | Transportes | Contratação pública | Serviço de limpeza | Saúde & Segurança | Conferências, Eventos e Reuniões | Equipamentos & Ambiente construído | *Front of house* | Restaurantes, comida e bebida | Piscina & Praia | Desportos de aventura ...

8. Criar experiências de turismo acessível

- Inovar, adaptar, “inventar”
- Desenvolver produtos turísticos que garantam experiências de turismo acessível satisfatórias
- Envolvimento do grupo-alvo de clientes na conceção e teste dos produtos turísticos
- Trabalhar com operadores turísticos



TourismForAll®



9. Interação com os parceiros

- Organizações locais de pessoas com deficiência
- Arquitetos, designers e planeadores do território
- Operadores e guias turísticos



10. *Benchmarking* e objetivos de desempenho

- Como desenvolver uma estratégia global
 - Conhecer medidas práticas para mudanças numa organização
 - Identificar boas práticas
 - Avaliar os concorrentes
 - Estabelecer um primeiro conjunto de indicadores-chave de desempenho
-
- ❖ Estudos de caso de destinos acessíveis na Europa
 - ❖ Auditorias de destinos

11. Emprego, voluntariado e formação

- Obrigação legal
- Benefícios do emprego de pessoas com deficiência no setor turístico
- Formação prática para o setor cultural



12. Informação

- Organizar a equipa e o conhecimento base
- Sites acessíveis
- Informação sobre a acessibilidade
- Guias de acessibilidade
- Ferramentas para o envolvimento do cliente nos serviços turísticos
- Materiais em formatos alternativos



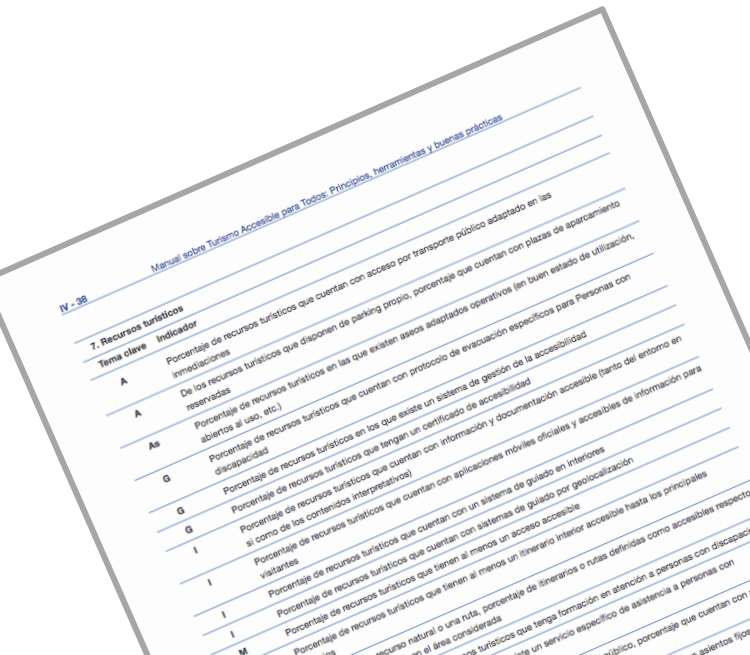
13. Marketing e Promoção

- Não julgue que todas as deficiências são iguais
- Não esconda a informação relativa à acessibilidade
- Forneça detalhes suficientes
- Obtenha *feedback* dos visitantes
- Inclua imagens
- Inclua pessoas com deficiência no *marketing* e publicidade



14. Monitorização e Avaliação

- Compreender o sucesso
- Indicadores-chave para destinos turísticos acessíveis
- Documentos referenciais



15. Anexos

- Recursos on-line

16. Bibliografia

- Outras leituras....

17. Glossário

- Explicando a terminologia

TURISMO DE
PORTUGAL



Boas leituras!

Melhore a acessibilidade no seu destino!

Bom trabalho!

...e não se esqueça de promover o trabalho que faz!