

Ação de Capacitação

“Turismo Acessível, Turismo para Todos”

Parceiros da Rede Portuguesa
de Geoparques Mundiais
UNESCO (e Aspirantes)

23 de março 2023



Índice

- Conceitos: Acessibilidade | Turismo Acessível | Design Universal | Tipologias de limitação
- Contexto normativo internacional e nacional
- Tendências da procura e oportunidades de negócio
- Programa ALL FOR ALL
- Ferramentas técnicas do Turismo de Portugal disponíveis para a capacitação dos agentes turísticos (recomendações, produtos de apoio, boas práticas):
 - Guia prático – Acessibilidade no Alojamento Turístico
- Boas práticas nacionais:
 - Hotel Villa Batalha, Batalha
 - Moinho do Maneio, Penamacor
 - Restaurante Mosteiro do Leitão, Batalha

Acessibilidade

- A acessibilidade deve ser encarada como uma característica do ambiente ou de um objeto que permite a qualquer pessoa estabelecer um relacionamento com esse ambiente ou objeto, e utilizá-los de uma forma amigável, cuidada e segura. (Decreto-Lei 163/2006, de 8 de agosto).
- O conceito de acessibilidade é, portanto, mais amplo, não se limitando às barreiras físicas, mas incluindo também a barreiras comunicacionais, psicológicas, sociais e outras.
- A garantia de acessibilidade constitui uma condição fundamental para a qualidade de vida das pessoas, sendo imprescindível para o pleno exercício dos direitos e dos deveres de todos os cidadãos. Um destino acessível, no sentido lato do termo, é aquele que permite que todos os visitantes utilizem e desfrutem dos seus equipamentos e serviços de maneira não discriminatória.

Turismo Acessível

- Fruição da atividade turística (produtos, serviços, ambientes turísticos) de forma independente, com equidade, dignidade e segurança.
- Por todas as pessoas, com deficiência ou não, incluindo os que possam apresentar temporariamente limitações de mobilidade, de audição, de visão, cognitivas e psicossociais
- Envolve um processo de colaboração entre as partes integrantes da atividade turística

Design Universal

- Design Universal (Universal Design) - concepção de produtos e ambientes para utilização por todos, na maior abrangência possível, sem necessidade de grandes adaptações ou design especial.
- O objetivo do Design Universal - simplificar a vida a todos, tendo como público-alvo todas as pessoas, qualquer que seja a idade, morfologia ou capacidades.
- Teve origem nos E.U.A, consistindo numa abordagem de design, refletindo uma nova maneira de entender as necessidades de todos. Na Europa, é denominado Design For All.

O Design Universal é o meio para criar produtos, serviços e ambientes confortáveis, sustentáveis e seguros para Todos! Ou seja... **Design Universal é apenas BOM SENSO!**

Design Universal

- **Princípio 1 - Utilização equitativa**

O design é útil e comercializável para pessoas com diferentes capacidades.

- **Princípio 2 - A flexibilidade na utilização**

O design engloba uma ampla variedade de preferências e capacidades individuais.

- **Princípio 3 - Utilização simples e intuitiva**

O uso do design é fácil de entender, independentemente da experiência do utilizador, os seus conhecimentos, as suas competências linguísticas ou os seus níveis de concentração.

- **Princípio 4 - Informação perceptível**

O design comunica eficazmente a informação necessária ao utilizador, independentemente das condições ambientais ou capacidades sensoriais do utilizador.

Design Universal

- **Princípio 5 - Tolerância para o erro**

O projeto minimiza os riscos e as consequências adversas de ações acidentais ou não intencionais.

- **Princípio 6 - Baixo esforço físico**

O design pode ser utilizado de forma eficiente e confortável e com um mínimo de fadiga.

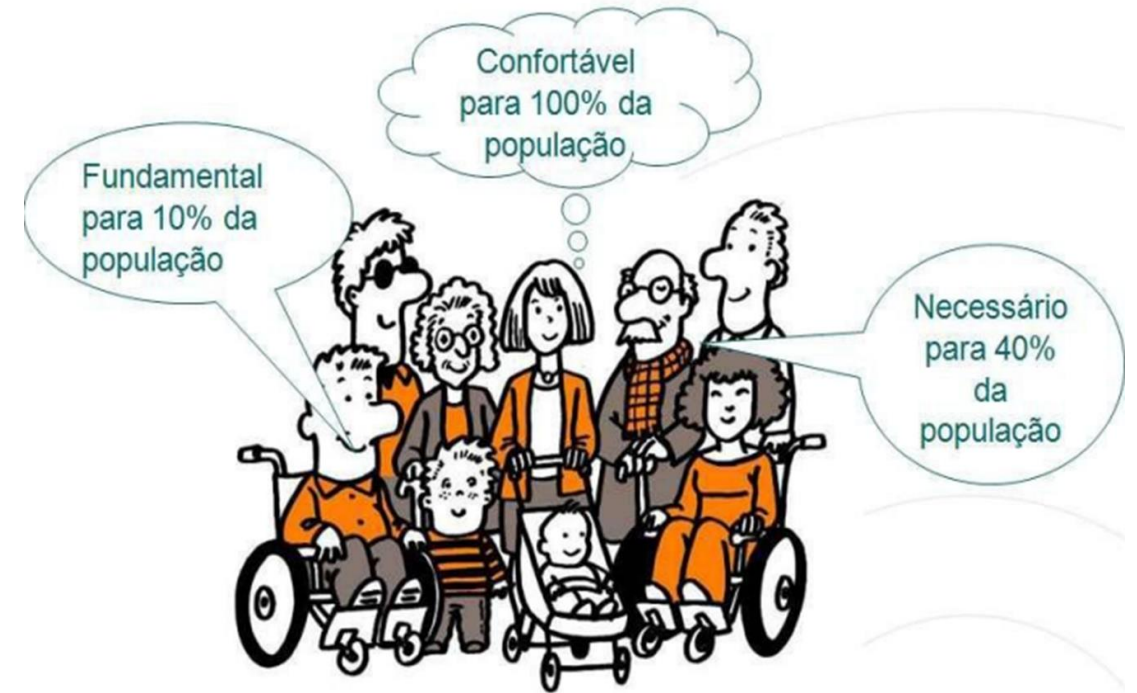
- **Princípio 7 - Tamanho e espaço para aproximação e uso**

Tamanho apropriado e espaço são fornecidos para a aproximação, alcance, manipulação e uso, independentemente da morfologia do corpo do utilizador, postura ou mobilidade.

Design Universal

Com a aplicação dos 7 princípios do Design Universal:

- O retorno do investimento será maior, pois o design funcionará para todos os potenciais utilizadores/clientes;
- O uso espacial é otimizado para cada área funcional;
- O produto/serviço /espaço pode ser igualmente atrativo.



Tipologias de limitação

Grávidas e Crianças pequenas	Pessoas com Doenças Crónicas	Seniores
Pessoas com Deficiência	Pessoas Obesas	Pessoas com alergias
Pessoas de alta/baixa estatura	Transporte de grandes volumes e de trolleys	Iliteracia ou desconhecimento do idioma



Tipologias de limitação

Pessoas com deficiência:

motora, visual, auditiva e intelectual;

Seniores em que o processo de envelhecimento vai conduzindo à diminuição progressiva das suas capacidades, perturbando ou diminuindo, não apenas as suas capacidades físicas (mobilidade, força, resistência, equilíbrio), mas também as suas capacidades sensoriais (visão, audição) e as suas capacidades intelectuais/cognitivas (compreensão, memória, atenção, raciocínio, orientação no espaço e no tempo);

Pessoas com sequelas de diversas patologias (cardíacas, respiratórias, neurológicas, oncológicas, etc.): patologias que a medicina já consegue controlar, mas que podem deixar limitações nas capacidades das pessoas, nomeadamente ao nível motor, visual, auditivo e psicológico;

Pessoas com características físicas excecionais, nomeadamente em termos de estatura (nanismo e gigantismo), de peso (grandes obesos), que podem beneficiar do ajustamento dos requisitos da oferta turística;

Pessoas com redução pontual na sua mobilidade devido a acidentes, grávidas em final de gestação ou deslocação com crianças de colo ou com carrinhos de bebé, também elas podendo beneficiar do ajustamento das condições de acessibilidade e de serviço;

Pessoas com alergias e intolerâncias alimentares e respiratórias, requerendo cuidados especiais por parte da oferta de serviços turísticos (alojamento e alimentação), ainda que de natureza diferente das necessidades dos grupos anteriores.



Contexto normativo internacional

Acessibilidade e Inclusão

- **Código de Ética para o Turismo (OMT, 1999, artº7º):** “a possibilidade de aceder, direta e pessoalmente, à descoberta das riquezas do planeta, é um direito aberto a todos os habitantes do mundo. A participação cada vez mais alargada no turismo nacional e internacional deve ser considerada como uma das melhores expressões possíveis do crescimento contínuo do tempo livre, e não deve ser obstaculizada.”
- **Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência (ONU, 2006, art.º 30º),** ratificada por Portugal em 2009
- **Relatório Mundial sobre as Pessoas com Deficiência (OMS, 2011)**
- **Recomendações sobre Turismo Acessível para Todos (OMT, 2013)**
- **Norma ISO 21542:2011** - Acessibilidade e usabilidade dos espaços construídos e sua envolvente
- **Norma Europeia EN 17161:2019** - Design for All – Acessibilidade seguindo uma aproximação no Desenho para Todos nos produtos, bens e serviços – Alargar a variedade de utilizadores.
- **Diretiva Comunitária 2019/882** - European Accessibility Act
- **Norma ISO 21902:2021** – Turismo e serviços relacionados - Turismo acessível para todos. Primeira Norma Internacional dedicada ao Turismo Acessível

Contexto normativo nacional

Acessibilidade e Inclusão

- **Constituição da República Portuguesa** - Capítulo III - Direitos e deveres sociais, artigo 71.º.
- **Lei Constitucional n.º 1/97** - A Língua Gestual Portuguesa é reconhecida como língua oficial na quarta revisão da Constituição da República Portuguesa.
- **Resolução do Conselho de Ministros n.º 97/99** - Estabelece regras relativas à acessibilidade pelos cidadãos com necessidades especiais aos conteúdos de organismos públicos na Internet.
- **Decreto-Lei n.º 307/2003** - Aprova o cartão de estacionamento de modelo comunitário para pessoas com deficiência condicionadas na sua mobilidade. Ver Decreto-Lei n.º 128/2017, de 9 de outubro, que altera o cartão de estacionamento de modelo comunitário. Ver Lei n.º 48/2017 que estabelecendo a obrigatoriedade de as entidades públicas assegurarem lugares de estacionamento para pessoas com deficiência, altera o Decreto-Lei n.º 307/2003.
- **Lei n.º 38/2004** - Define as bases gerais do regime jurídico da prevenção, habilitação, reabilitação e participação da pessoa com deficiência.
- **Decreto-Lei n.º 163/2006** - Aprova o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais, revogando o Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de maio.

Contexto normativo nacional

Acessibilidade e Inclusão

- **Lei n.º 46/2006** - Proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde.
- **Decreto-Lei n.º 74/2007** - Consagra o direito de acesso das pessoas com deficiência acompanhadas de cães de assistência a locais, transportes e estabelecimentos de acesso público, revogando o Decreto-Lei n.º 118/99, de 14 de abril.
- **Resolução da Assembleia da República n.º 56/2009** - Aprova a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada em Nova Iorque em 30 de março de 2007.
- **Decreto do Presidente da República n.º 71/2009** - Ratifica a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada em Nova Iorque em 30 de março de 2007.
- **Resolução da Assembleia da República n.º 102/2014** - Recomenda ao Governo o cumprimento da legislação sobre acessibilidades e medidas mais eficazes para a eliminação de barreiras arquitetónicas.
- **Resolução da Assembleia da República n.º 103/2014** - Visa a eliminação das barreiras arquitetónicas pela garantia do direito de todos os cidadãos à mobilidade e à acessibilidade.
- **Norma Portuguesa de Qualidade sobre a Acessibilidade em Estabelecimentos Hoteleiros** - Dirigida aos estabelecimentos hoteleiros contemplando todos os requisitos para um serviço turístico acessível. Em vigor desde Julho de 2014.

Contexto normativo nacional

Acessibilidade e Inclusão

- **Decreto-Lei n.º 125/2017** - Altera o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais.
- **Decreto-Lei n.º 126/2017** - Oficializa o sistema Braille em Portugal.
- **Resolução da Assembleia da República n.º 111/2017** - Recomenda ao Governo que promova uma campanha nacional de sensibilização para o cumprimento da lei da acessibilidade.
- **Decreto-Lei n.º 83/2018** - Define os requisitos de acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis de organismos públicos, transpondo a Diretiva (UE) 2016/2102.
- **Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2021-2025**: resulta da proposta apresentada pelo grupo de trabalho criado pelo Despacho n.º 15/MTSSS/2019, de 29 de julho, do Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.
- **Norma Portuguesa ISO 21902:2022 – Turismo Acessível**

Turismo Acessível

Característica transversal a todas as formas de turismo



Cadeia Turística – uma abordagem sistémica



Turismo Acessível

Potencial da Procura

- Em 2050, 22% da população mundial terá + 60 anos
- 138 milhões pessoas com necessidades específicas na UE (dados 2012)
- UE - 45% pessoas com necessidades específicas viajou (dados 2012)
- UE - 783 milhões de viagens, previa-se um crescimento para cerca de 862 milhões de viagens no ano de 2020 (dados 2012)
- Viajam, em média, com 1,9 acompanhantes (dados 2012)
- UE27 - Reino Unido, a França, a Alemanha, a Itália e a Espanha são os países com o maior número de pessoas com necessidades de acesso, todos acima de 10 milhões (dados 2012)
- EU - O valor bruto direto do Turismo Acessível foi de cerca de 352 mil milhões de €; com o efeito multiplicador, o valor bruto total ascendeu a cerca de € 786 mil milhões (dados 2012)
- No mundo, mil milhões de pessoas com algum tipo de limitação (dados 2011)
- Portugal – 18% população com algum tipo de limitação | 10% com deficiência (Census 2011)

Turismo Acessível

Potencial da Procura

Clientes fiéis ao destino;
Mais viagens ao longo do ano = redução da sazonalidade

População sénior = gastos mais elevados =
rendimento disponível e desejo de viajar

Nº pessoas que viajam e que possuem algum tipo
de limitação continua a aumentar

ATIVIDADE TURÍSTICA - Porquê tornar acessível?

Aumento da qualidade da oferta turística

Oportunidade de negócio

Maior competitividade

Melhor sustentabilidade financeira

Mais responsabilidade social

Fidelização do cliente

Diferenciação dos destinos regionais

Posicionamento de Portugal – destino que sabe RECEBER BEM

Estratégia Turismo 2027

ESTRATÉGIA
TURISMO
2027

1

**VALORIZAR O
TERRITÓRIO**

2

**IMPULSIONAR
A ECONOMIA**

3

**POTENCIAR O
CONHECIMENTO**

4

**NETWORKING E
CONECTIVIDADE**

5

**PROMOVER
PORTUGAL**

FOCUS NAS PESSOAS

Receber bem em Portugal não é mero marketing; é cultura, é atitude, identidade!

As pessoas são um ativo único e transversal!

Turismo – uma atividade de pessoas para pessoas!

Estratégia Turismo 2027

Linha de atuação: **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

Plano Turismo + Sustentável 20-23

Em alinhamento com a Estratégia Nacional de Turismo 2027 e com os objetivos do Fundo Ambiental, o Turismo de Portugal implementou o **Plano Turismo + Sustentável 2020-2023** que reflete o compromisso de reforçar o papel do Turismo em Portugal, na construção de um mundo melhor para todos.

EIXO I • ESTRUTURAR - Acessibilidade para todos

A acessibilidade nos territórios é uma das prioridades da atividade turística. Só uma oferta inclusiva, e acessível a todos, permite alcançar o pilar da sustentabilidade social e reforçar a competitividade dos negócios e dos destinos turísticos.



Plano Turismo + Sustentável 20-23

- Desenvolvimento de ferramentas técnicas e implementação de projetos regionais de turismo acessível
- Aplicação de critérios de acessibilidade na análise das candidaturas apresentadas às Linhas de Apoio Financeiro
- Aumento anual do número de praias distinguidas no Programa Praia Acessível, Praia para Todos
- Implementação da 1ª edição do Programa Festivais Acessíveis e Prémio Festival + Acessível



MISSÃO

**BEM RECEBER TODOS
&
RESPEITAR AS DIFERENÇAS**

Programa ALL FOR ALL – Portuguese Tourism



ÁREAS DE ATUAÇÃO

ADAPTAÇÃO DA OFERTA

Eliminar barreiras físicas

Eliminar barreiras de comunicação

Eliminar barreiras atitudinais

CAPACITAÇÃO DOS RECURSOS

Conhecimento para saber identificar e responder às necessidades específicas dos turistas

PROMOÇÃO DO DESTINO

Construir a notoriedade do destino

Promover a oferta turística acessível



Programa ALL FOR ALL

Adaptação da oferta

Financiamento de projetos

Linha de Apoio ao Turismo Acessível

- 121 projetos apoiados
- 14,4 milhões de euros de incentivo
- EQUIPAMENTOS CULTURAIS | ALOJAMENTO | ANIMAÇÃO TURÍSTICA | TRANSPORTE | PRAIAS ACESSÍVEIS

Programa Valorizar – Valorização Turística do INTERIOR – Aviso 2

- 8 projetos apoiados
- 925.800 mil euros de incentivo
- EQUIPAMENTOS CULTURAIS | INFORMAÇÃO TURÍSTICA | TRANSPORTE | PRAIAS ACESSÍVEIS



Iniciativas para a adaptação da oferta turística

- Novos requisitos de acessibilidade - Portaria de Classificação dos Estabelecimentos Hoteleiros, Aldeamentos e Apartamentos turísticos (alteração em preparação)
- Investimento em acessibilidade como qualificador no financiamento a Projetos e Eventos (nova abordagem, após linha de apoio dedicada à acessibilidade)
- Programas estruturantes: Programa Praia Acessível, Praia para Todos! (desde 2005); Programa Festivais Acessíveis (2022)
- Norma Portuguesa ISO 21902 Turismo Acessível (abril 2022)





ROTA DO ROMÂNICO

Home Monuments Experiences Gallery The Route Current News

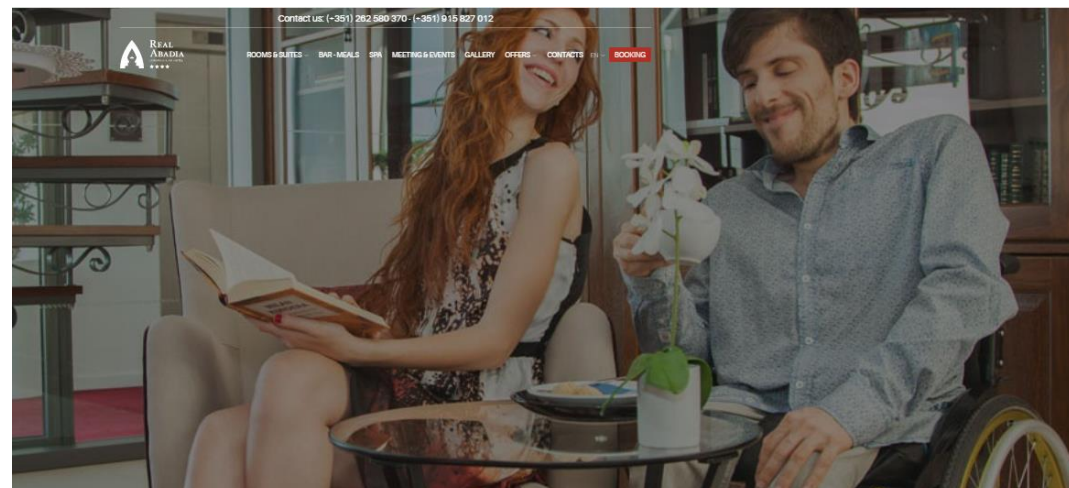
Home · Experiences · Touristic Programs · Heritage For All | Disabled People

2 Days | Heritage For All | Disabled People

In order to allow everyone, including those with limited mobility, to have access and enjoy the Route of the Romanesque, we designed this program in close collaboration



canyoning



ACCESSIBLE TOURISM

The common areas and hotel rooms have been meticulously designed to meet individual needs including those guests with disability. Regular trainings are conducted aiming broadening the knowledge of those who are in direct contact with those guests. The hotel continues investing in technology, equipment and strategies that increase the autonomy of our guests as well as improving service quality by qualifying the staff. "Accessible Tourism" is considered as a set of infrastructures, equipments and services that enable all people, with or without limitations to stay at our hotel and participate in all

Travelling is for all!

Portugal 4all Senses offers a range of accessible travel opportunities for individuals with reduced mobility, slow walkers and those with visual impairment. Watch our movie and feel inspired!



ACCESSIBLE TOURISM

Tourism is for everyone,
live the best experiences.



Have an unique and unforgettable experience in our country.
We provide opportunities and make dreams come true. We offer you the most



Accessibility on public transport

[ABOUT](#)

[FEEDBACK FROM USERS](#)

Airports

All Portuguese airports have specially adapted toilet facilities and transfers for **people with special requirements**. When required, passengers can also access MyWay, a personalised assistance service for passengers with reduced mobility. This service includes mechanised mobility facilitators, escalators and travelators, lifts, appropriate signage and guidance, as well as staff trained for this purpose, guaranteeing full assistance.



Programa Praia Acessível, Praia para Todos!



Época balnear 2022

**233 zonas balneares acessíveis
(costeiras e fluviais)**



Norma Portuguesa ISO 21902

GUIA INTERPRETATIVO DA NORMA PORTUGUESA ISO 21902 TURISMO ACESSÍVEL

- Recomendações e requisitos para a promoção da acessibilidade nos equipamentos, serviços e espaços





Programa ALL FOR ALL

Capacitação dos recursos

Capacitação

- Módulo Turismo Acessível (25h) nos cursos das Escolas de Hotelaria e Turismo do Turismo de Portugal (desde 2018)
- Formação executiva online regular – ACADEMIA DIGITAL
- Ciclo de Webinars sobre Turismo Acessível (peritos e boas práticas nacionais e internacionais)
- Novos Guias Práticos (alojamento, eventos, animação turística, praias)
- Novas ferramentas - APP <https://guestaccess-nest.pt/home>



Conteúdos técnicos

Portal Business

Boas práticas em alojamento - Reciclagem de Cartões com Componentes Eletrónicos

Sustentabilidade



Boas práticas de acessibilidade - animação turística

Turismo acessível



Boas práticas de acessibilidade - alojamento turístico

Turismo acessível



Boas práticas de acessibilidade - eventos

Turismo acessível



Boas práticas de acessibilidade - restauração

Turismo acessível



Boas práticas de acessibilidade - monumentos e museus

Turismo acessível



- GUIAS DE BOAS PRÁTICAS

Conteúdos técnicos

Portal Business

Quinta Nova dos Machados
Turismo acessível





Viagem Medieval Acessível - Município de Santa Maria da Feira
Turismo acessível



VIAGEM MEDIEVA
EM TERRA DE SANTA MARIA DA FEIRA



ReadSpeaker
Turismo acessível



Centro de Interpretação da Batalha do Vimeiro
Turismo acessível



Centro de Interpretação da
BATALHA DO VIMEIRO



Casa Fernando Pessoa
Turismo acessível



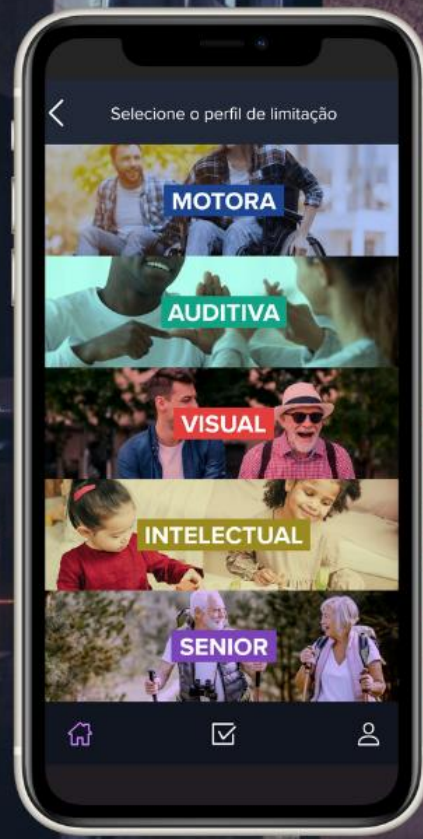
Casa Fernando Pessoa



"Praia para Todos" - Praia de Albarquel
Turismo acessível



- HISTÓRIAS DE SUCESSO



Accessible
Tourism for
everyone

GuestAccess

<https://guestaccess-nest.pt/home>



Programa ALL FOR ALL

Promoção do destino

Reconhecimento Internacional

- Prémio “Destino Turístico Acessível 2019” – OMT (1ª edição) - distinção que destaca as iniciativas realizadas no destino turístico, bem como o esforço para manter e aumentar o nível de acessibilidade já alcançado
- Convite a jornalistas e operadores de turismo acessível, em parceria com as regiões turísticas (2021)
- Convite para participação em *networks* internacionais para dar visibilidade às boas práticas nacionais
- Membro da ENAT – European Network for Accessible Tourism
- Turismo de Portugal distinguido com 1.º prémio da ISTO pelo Programa All for All (Out 2022) - Enquadrado no âmbito do turismo justo e sustentável para todos





Iniciativas Nacionais

- Prémio Nacional de Turismo – Categoria Turismo Inclusivo
- Prémios de Turismo regionais
- Promoção internacional: visitas de jornalistas; influenciadores; operadores turísticos
- Media/Conteúdos digitais para promover a oferta acessível em Portugal



Promoção da Oferta Turística Acessível



visit Portugal

BEJA / QUA.02 ▶ 21 °C/12°C

CONTACT Tem algo a enviar? Envie-nos a mensagem

SOBRE PORTUGAL | A SABER | REGIÕES | O QUE FAZER? | O QUE PROCURA? | RECORDAR E F

Home > Experiências > Turismo Acessível

Turismo Acessível

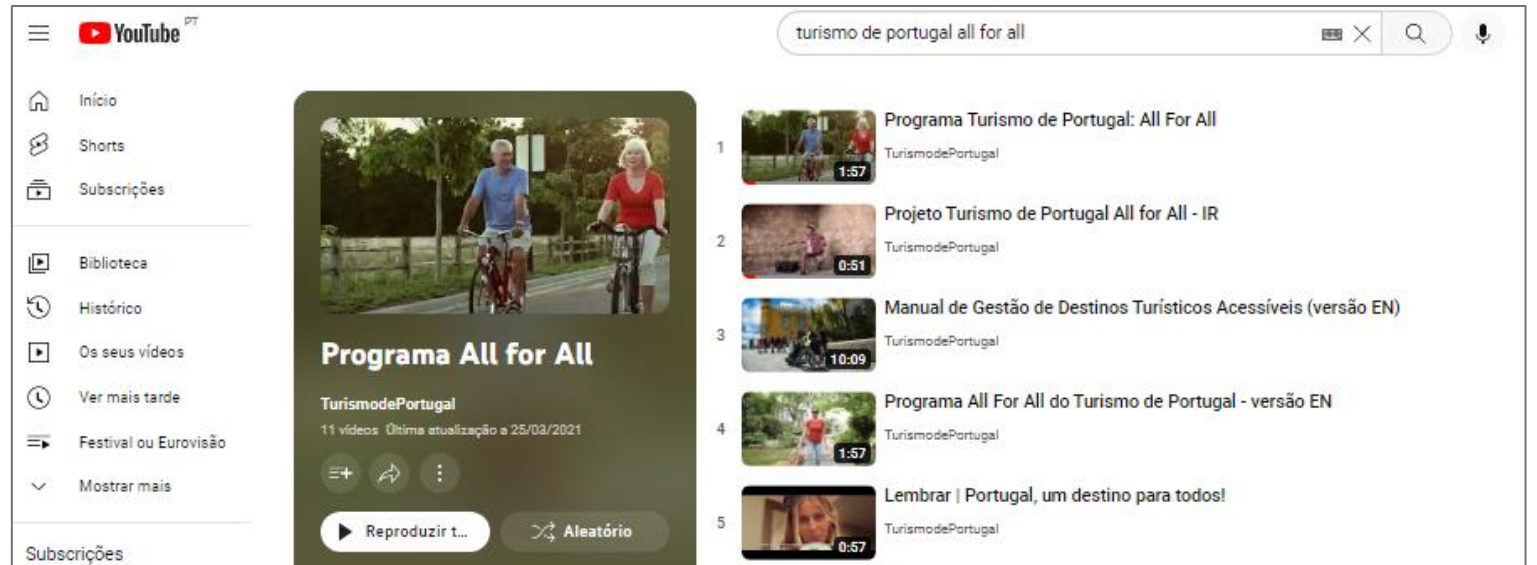
SOBRE INFORMAÇÃO ÚTIL

Fazer férias em Portugal, visitar cidades, viajar pelo país para conhecer o património ou passar uns dias relaxantes à beira-mar está ao alcance de todos.

Portugal é reconhecido como um país com um bom clima, uma grande diversidade de pontos de interesse a curta distância entre si e uma oferta variada de atividades e serviços turísticos, preparado para receber todos os visitantes de igual forma, com a habitual simpatia e amabilidade.



Em particular, a pensar em quem necessita de uma atenção especial ou tem maiores dificuldades de deslocação, preparámos itinerários em 20 cidades, com indicações de acessibilidade sugerindo percursos que permitam uma circulação segura, para poder visitar confortavelmente as principais atrações de cada lugar, assim como informação sobre as diversas **praias acessíveis** existentes na costa portuguesa.



YouTube PT

turismo de portugal all for all

Inicio
Shorts
Subscrições

Biblioteca
Histórico
Os seus vídeos
Ver mais tarde
Festival ou Eurovisão
Mostrar mais

Programa All for All

TurismodePortugal
11 vídeos Última atualização a 25/03/2021

Reproduzir t... Aleatório

- 1 Programa Turismo de Portugal: All For All TurismodePortugal 1:57
- 2 Projeto Turismo de Portugal All for All - IR TurismodePortugal 0:51
- 3 Manual de Gestão de Destinos Turísticos Acessíveis (versão EN) TurismodePortugal 10:09
- 4 Programa All For All do Turismo de Portugal - versão EN TurismodePortugal 1:57
- 5 Lembrar | Portugal, um destino para todos! TurismodePortugal 0:57



Blog Notícias Eventos Newsletter

Português

Participe | Iniciar sessão

TUR4all Destinos TUR4all Procurar recursos turísticos Experiências acessíveis

INICIO QUEM SOMOS O QUE FAZEMOS TUR4ALL ORGANIZE A SUA VIAGEM CONTACTO

Procurar

A plataforma de recursos turísticos acessíveis para todos



Descubra todos os recursos turísticos ou **adicione um novo**

Categoria País

Procurar



DIA NACIONAL DAS ACESSIBILIDADES 20. OUT 2022

CELEBRE UMA DATA DE MUDANÇAS

Catarina Oliveira (@especialersobredos)

Com a ANP Percurso de Lisboa

O Presidente da República

COOPERAÇÃO & SINERGIAS

- Estratégia Nacional para a Inclusão de Pessoas com Deficiência 2021-2025 (todas as dimensões da vida humana)
- Estrutura de Missão para a Promoção da Acessibilidade
- Estratégia Nacional de Promoção da Acessibilidade e Inclusão em Museus, Palácios e Monumentos
- Programas Regionais de Turismo Acessível (escala territorial)
- TUR4ALL – Accessible Portugal; Acesso Cultura; Instituto Cidades e Vilas com Mobilidade





Guia Prático: Acessibilidade no Alojamento Turístico

Como tornar a oferta de alojamento e de restauração acessível?

Aspetos infraestruturais:

Estacionamento, acesso ao estabelecimento, mobilidade no interior do estabelecimento turísticos ou do restaurante, instalações sanitárias adaptadas, utilização dos serviços disponibilizados pelo alojamento turístico

Possíveis constrangimentos:

falta de recursos financeiros, falta de informação, condicionamentos infraestruturais, etc.

Soluções:

Adaptação de áreas disponíveis para atendimento personalizado; nivelamento temporário do piso; aluguer de produtos de apoio quando necessário; retirada de peças de mobiliário sem evidente utilidade; candidaturas a apoios financeiros europeus e nacionais

Como tornar a oferta de alojamento e de restauração acessível?

Na ótica do serviço:

Conhecimento sobre as respostas corretas para satisfação das necessidades específicas destes clientes; Relação interpessoal com os clientes sem paternalismos

Possíveis constrangimentos:

falta de recursos financeiros, falta de conhecimento sobre ações de formação

Soluções:

Utilização do Guia Prático: Acessibilidade no Alojamento Turístico; Participação dos colaboradores e Diretores em ações de formação sobre Turismo Acessível; Recurso às novas tecnologias; Técnicas decorativas

Como tornar a oferta de alojamento e de restauração acessível?

Bom senso

- Estabelecer metas e prioridades
- Simplificar
- Procurar informação

Valorizar

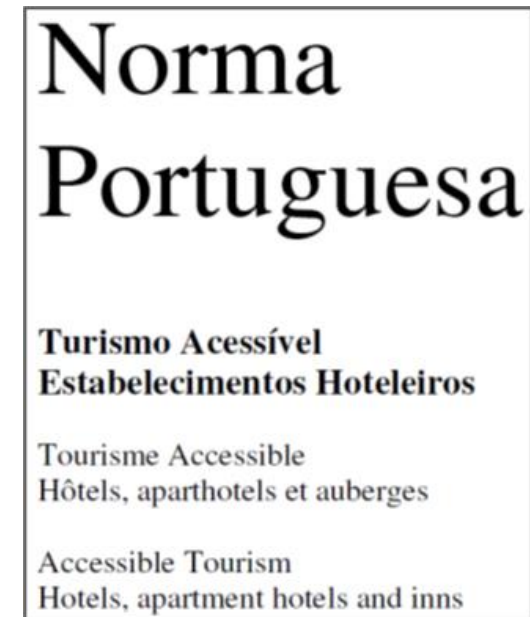
- Evidenciar o que já é acessível
- Apostar na diferenciação

Divulgar

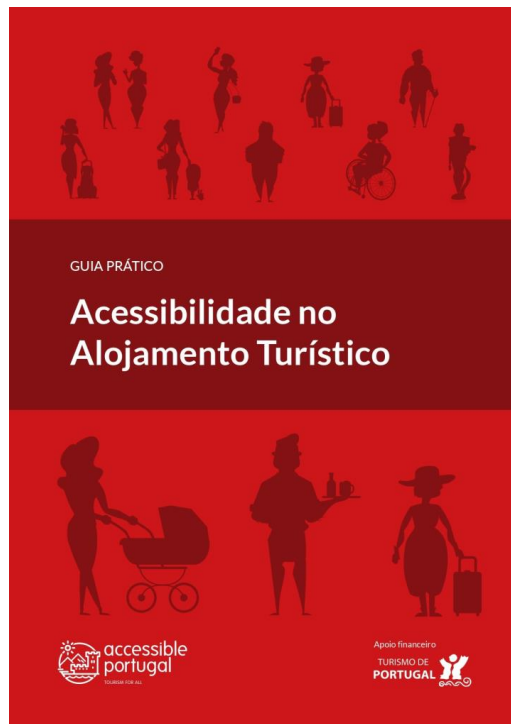
- Dar conhecimento sobre a acessibilidade da sua oferta
- Diversificar canais

Alojamento Turístico Acessível | Restauração Acessível

- **Legislação específica sobre a acessibilidade** aplicável à construção de espaços públicos, equipamentos coletivos e edifícios públicos e habitacionais. – DL 163/2006
- **Guia Prático: Acessibilidade no Alojamento Turístico** (elaborado pela Associação Accessible Portugal e apoiado pelo Turismo de Portugal): Guia digital com informação técnica e recomendações para a prestação de serviços a clientes com necessidades específicas por profissionais dos estabelecimentos turísticos e da restauração, com referência às condições de acessibilidade das várias valências e serviços
- **Norma Portuguesa de Qualidade sobre a Acessibilidade em Estabelecimentos Hoteleiros** (promovida pelo Turismo de Portugal e pelo Instituto Português da Qualidade): Dirigida aos estabelecimentos hoteleiros contemplando todos os requisitos para um serviço turístico acessível, onde se inclui a restauração. Em vigor desde Julho de 2014.



Guia Prático: Acessibilidade no Alojamento Turístico



Disponibilizar aos profissionais dos Estabelecimentos Turísticos e da Restauração a **informação técnica e recomendações** que permitam uma melhor interação com os clientes com necessidades específicas



Maior sensibilização e conhecimento das necessidades destes clientes, assegurando a utilização integral de todas as valências existentes nos estabelecimentos turísticos e nos restaurantes



Guia com informação de fácil assimilação e que valoriza a **acessibilidade na ótica do serviço**, com vista à mudança de atitude

Guia Prático: Acessibilidade no Alojamento Turístico

Importante Ferramenta de Gestão

Sistema de avaliação da resposta do ET/ restaurante face às necessidades específicas

Conhecer os pontos fracos no atendimento

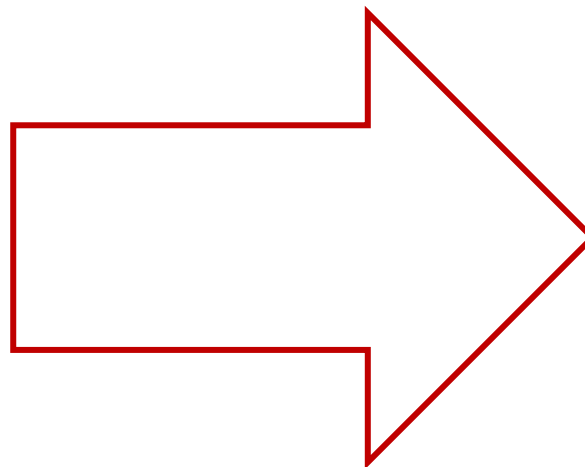
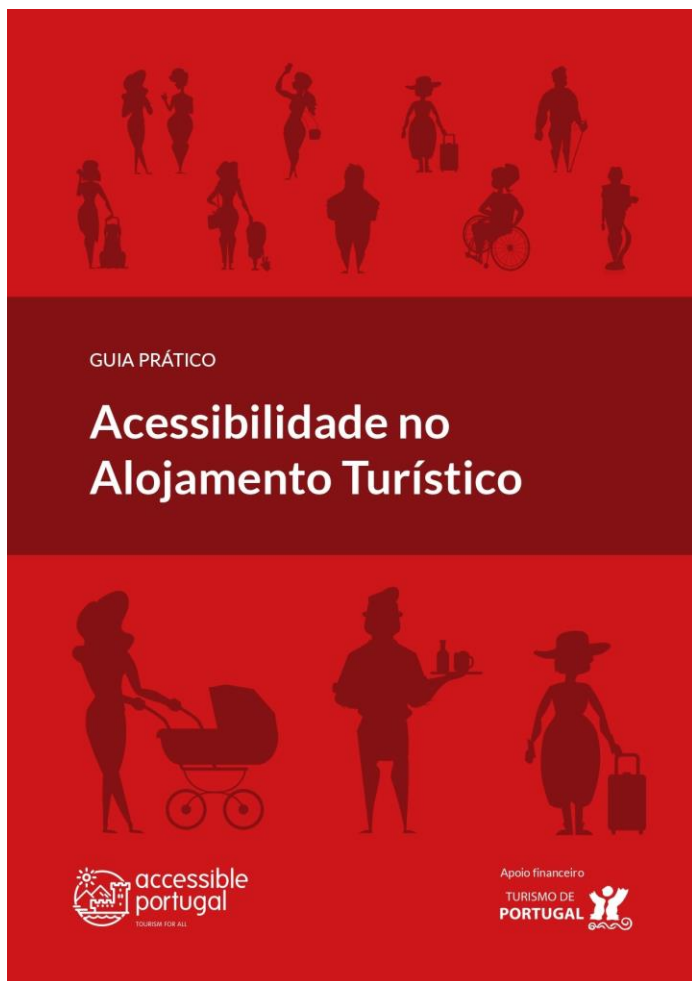
Conhecer os gostos e expectativas destes clientes

Melhoria do desempenho dos colaboradores

Melhoria da qualidade do serviço

Fidelização do cliente

Guia Prático: Acessibilidade no Alojamento Turístico



Índice

1. Enquadramento	3
2. Diversidade de clientes	6
2.1. Pessoas com deficiência e/ou com limitações motoras	11
2.2. Pessoas com deficiência e/ou com limitações visuais	13
2.3. Pessoas com deficiência e/ou com limitações auditivas	15
2.4. Pessoas com deficiência e/ou com limitações intelectuais	18
2.5. Segmento Sénior	20
3. A Acessibilidade no Alojamento Turístico	23
3.1. Chegada ao Alojamento Turístico Estacionamento	26
3.2. Percurso até à entrada Circulação interior	27
3.3. Receção Atendimento Inclusivo	28
4. Unidades de Alojamento	29
5. Serviços de Alimentação e Bebidas	47
6. Áreas Comuns	57
6.1. Piscinas Exteriores e Interiores	61
6.2. Na Zona de Saúde e Bem-Estar	63
6.3. Outras áreas comuns	65
7. Comunicação Acessível e Inclusiva	67
7.1. Acessibilidade WEB	69
7.2. Audiodescrição	71
7.3. Escrita Simples	72
8. Qualificação dos Recursos Humanos	74
Ferramentas de apoio disponíveis	79
Glossário	82
Anexos	99

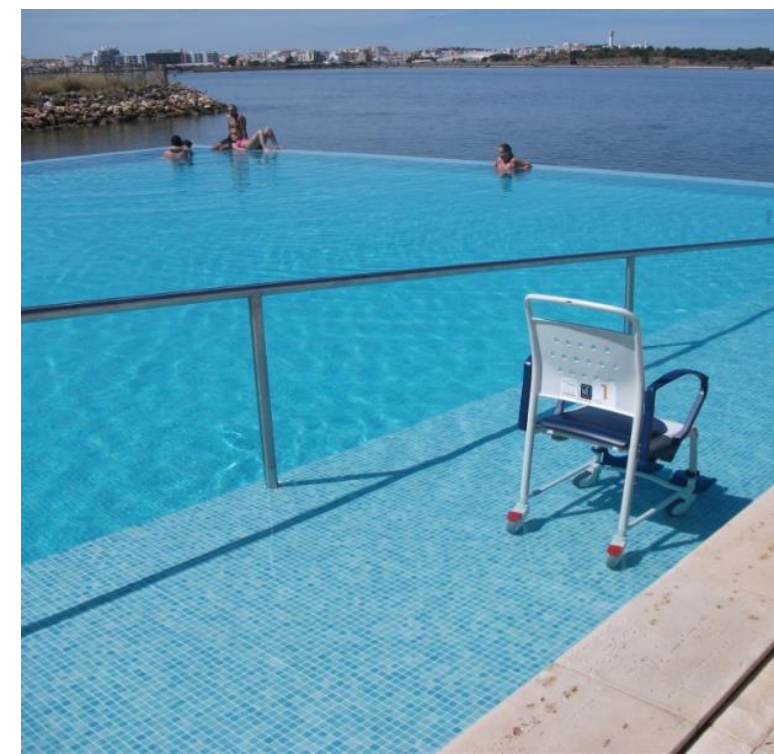
Guia Prático:
Acessibilidade no
Alojamento

Turístico

Boas Práticas



Guia Prático:
Acessibilidade
no Alojamento
Turístico



Boas Práticas



Guia Prático:
Acessibilidade no
Alojamento
Turístico



Boas Práticas



Guia Prático:
Acessibilidade no
Alojamento
Turístico

Boas Práticas
Restauração



Guia Prático:
Acessibilidade no
Alojamento
Turístico

Boas Práticas
Restauração



Guia Prático:
Acessibilidade no
Alojamento Turístico

Instalações Sanitárias

O que não fazer



Guia Prático: Acessibilidade no Alojamento Turístico

Instalações Sanitárias

Sugestões

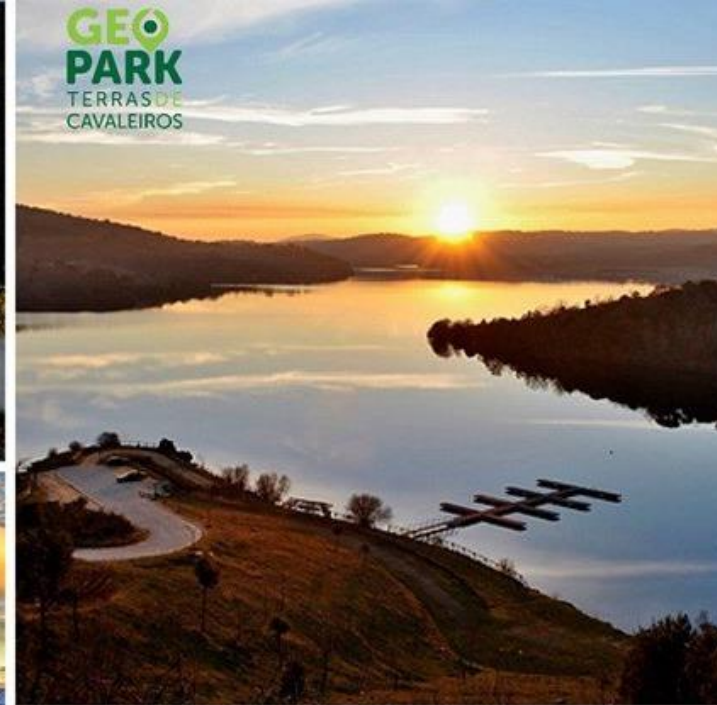


A NÃO ESQUECER!

- Toda a informação sobre os serviços e valências disponibilizados pelo estabelecimento turístico/ restaurante (incluindo as suas condições de acessibilidade) deve ser disponibilizada tendo em conta a diversidade funcional dos clientes: apostar na **escrita simples, pictogramas, formato áudio, formato vídeo, Braille**
- Os **sites das empresas de alojamento turístico e de restauração devem ser acessíveis** (nível AA), para que o software das pessoas com limitações visuais possa “ler” os conteúdos escritos e as imagens existentes (Access Monitor - permite avaliar o grau de acessibilidade das páginas de Internet mediante a inserção do seu URL)
- Os **sites das empresas de alojamento turístico e de restauração devem disponibilizar informação sobre as condições de acessibilidade dos seus espaços e serviços**: quartos, zonas de restauração, zonas de spa, piscinas interiores e exteriores, salas de reuniões, salas de refeições. Apostar na disponibilização de fotos que confirmem o grau de acessibilidade dos equipamentos e serviços

Pessoa com ou sem limitação = Cliente potencial

Maior número de clientes = Aumento de receitas



Programa de Ação de Capacitação “Turismo Acessível, Turismo para Todos”

Parceiros da Rede Portuguesa de
Geoparques Mundiais UNESCO (e
Aspirantes)

23 de março 2023

Muito obrigada!

helena.ribeiro@turismodeportugal.pt

paula.bartolo@turismodeportugal.pt

