



WEBINARES

"CONSTRUIR UM DESTINO ACESSÍVEL:
UM DESAFIO COLETIVO"

Acessibilidade no Alojamento Turístico: Guia Prático

Helena Ribeiro - Turismo de Portugal

21 de outubro 2025

**AS ACESSIBILIDADES NÃO
DEVIAM SER AS TORMENTAS**

ASSOCIAÇÃO
salvador

TURISMO DE
PORTUGAL



Guia Prático: Acessibilidade no Alojamento Turístico



Disponível no Portal Business do Turismo de Portugal

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 e Instrumentos de apoio disponíveis	79
Glossário	82
Anexos	99

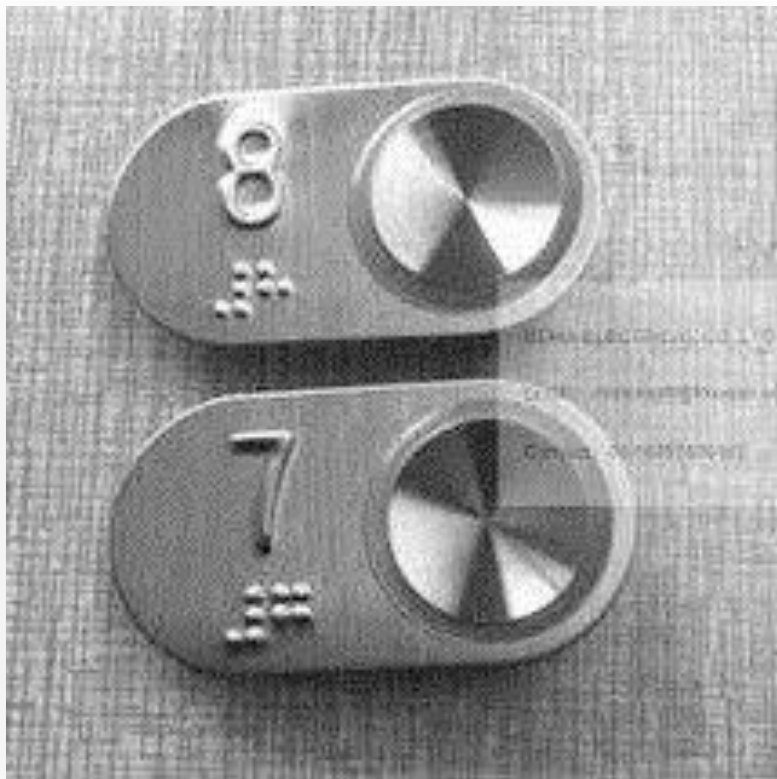
Guia Prático: Acessibilidade no Alojamento Turístico

Boas Práticas – Estacionamento, entrada e receção



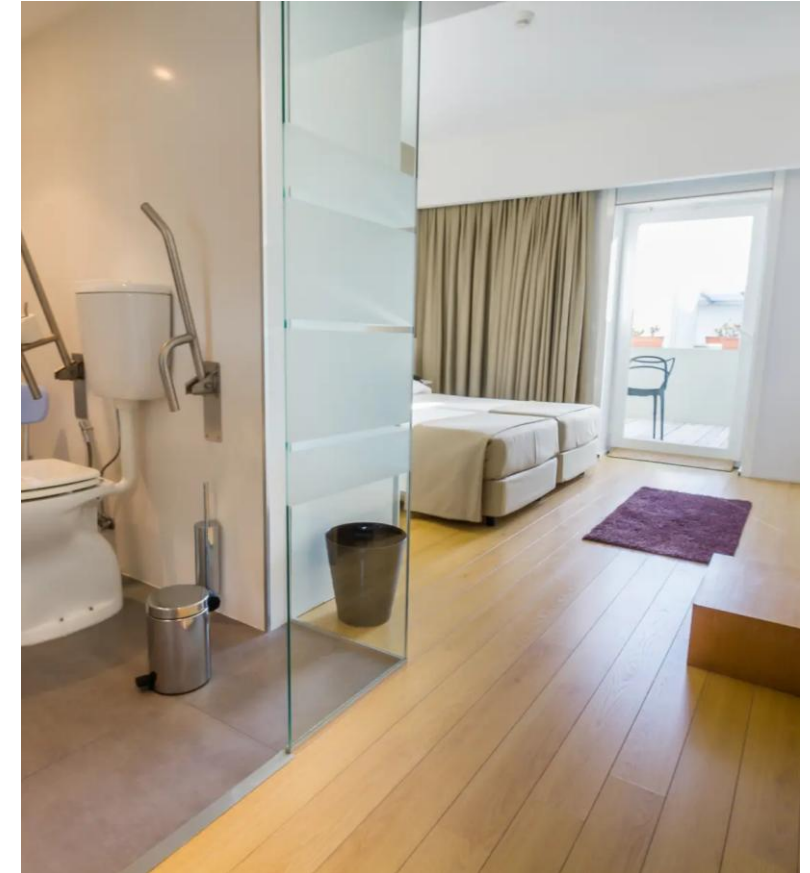
Guia Prático: Acessibilidade no Alojamento Turístico

Boas Práticas – Deslocação no interior



Guia Prático: Acessibilidade no Alojamento Turístico

Boas Práticas – Quartos adaptados



Guia Prático: Acessibilidade no Alojamento Turístico

Boas Práticas – Instalações sanitárias



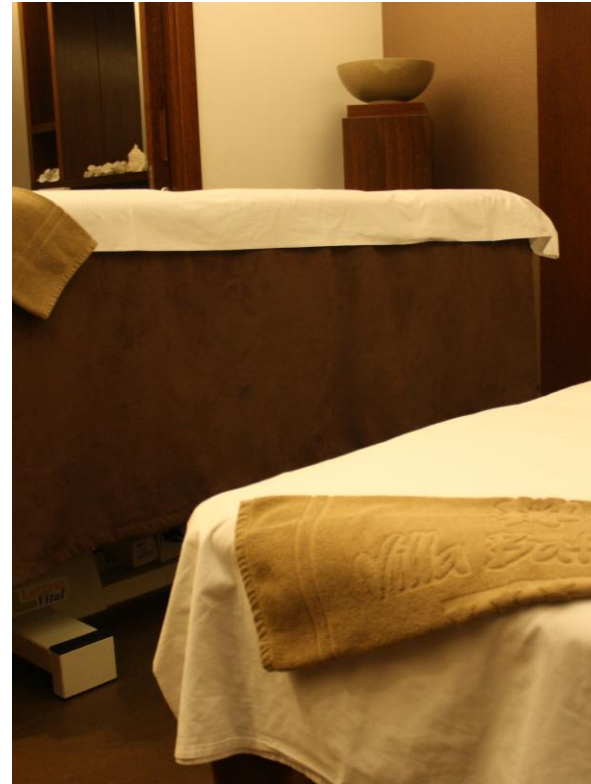
Guia Prático: Acessibilidade no Alojamento Turístico

Não recomendado! Evitar decoração de hospital!



Guia Prático: Acessibilidade no Alojamento Turístico

Boas Práticas – Outros serviços





Dicas para tornar o seu Restaurante (+) acessível:

- **Eliminação de barreiras físicas:**
 - Aplique as Normas Técnicas de Acessibilidade (DL 163/2006):
 - Instalações sanitárias adaptadas;
 - Percurso acessível (entrada, áreas de circulação, rampas, elevadores, plataformas elevatórias, piso antiderrapante);
 - Mesas acessíveis;
 - Estacionamento reservado a PMC.
- **Melhoria da sinalética informativa e orientadora:**
 - Invista em sinalética clara e inclusiva; Placas com braille e alto-relevo; Pisos táteis para orientação.
- **Formação dos colaboradores:**
 - Capacite os colaboradores para receber e atender clientes com necessidades específicas de forma respeitosa e eficiente.
 - Promova a empatia e o foco no bom atendimento.

Dicas para tornar o seu Restaurante (+) acessível:

- Garanta que a configuração das salas de refeição permite a **circulação autónoma e natural** em todo o espaço, incluindo as instalações sanitárias.
- **Evite a segregação espacial** das mesas acessíveis.
- Disponibilize **apoio personalizado**, sempre que necessário, nomeadamente:
 - Indicação do lugar;
 - Facilitação do acesso ao buffet;
 - Apoio no serviço de mesa.

Dicas para tornar o seu Restaurante (+) acessível:

- Disponibilize **ementas acessíveis**, nomeadamente:
Versões em Braille ou com fonte aumentada; Aplicação (App) do restaurante com audiodescrição ou vídeos em LGP/SI.
- **Adapte as ementas** à diversidade de alergias alimentares, garantindo: Informação clara e detalhada; Cumprimento das exigências legais; Prevenção de potenciais acidentes.
- **Garanta segurança e autonomia**, proporcionando um ambiente seguro onde todos os clientes possam circular e servir-se de forma independente.



Guia Prático: Acessibilidade no Alojamento Turístico

Boas Práticas de Acessibilidade na Restauração – Alergias e intolerâncias alimentares

**Principais
alimentos
que causam
alergias**



Crustáceos



Sementes
de sésamo



Nozes



Trigo



Leite



Ovo



Peixe



Moluscos



Mostarda



Aipo



Amendoim



Tremço



Dióxido de enxofre
e Sulfitos



Soja



No caso dos alimentos servidos em estabelecimentos de restauração e/ou bebidas, para consumo no próprio local, as **informações obrigatórias** a apresentar são as seguintes:

- **Denominação do género alimentício**

Ex: nome do prato, bolo, sobremesa ou bebida, tal como mencionado no estabelecimento.

- **Indicação dos alergénios** que esses géneros alimentícios contêm ou possam conter

Ex: Cheesecake contém: leite, glúten; poderá conter: frutos de casca rija, soja, amendoim, ovos.



Nota: Para **descrever os alergénios** ter em conta todos os ingredientes que compõem a receita do prato/alimento, incluindo os ingredientes compostos, ou seja, os ingredientes dos ingredientes. Ter muita atenção com a **contaminação cruzada**!

Todas as empresas do sector alimentar são obrigadas a indicar aos consumidores, **clara e explicitamente**, a presença de alergénios alimentares nos seus pratos ou produtos.

Guia Prático: Acessibilidade no Alojamento Turístico

Boas Práticas – Restauração



Guia Prático: Acessibilidade no Alojamento Turístico

Boas Práticas – Restauração



Guia Prático: Acessibilidade no Alojamento Turístico



GuestAccess

PERFIL DE LIMITAÇÃO

DIVISÃO DO ALOJAMENTO

Selecione o perfil de limitação

MOTORA

AUDITIVA

VISUAL

INTELLECTUAL

SENIOR

Accessible
Tourism for
everyone

GuestAccess

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



Ideias-Chave e Pistas de Trabalho:

- Toda a informação sobre os serviços e espaços disponíveis (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 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 devem disponibilizar **informação sobre as condições de acessibilidade dos seus espaços e serviços.** Apostar na disponibilização de fotos que confirmem o grau de acessibilidade dos equipamentos e serviços.



Ideias-Chave e Pistas de Trabalho:

- Procure **eliminar tudo aquilo que impossibilita a mobilidade** dos seus clientes.
- Importa reconhecer que os clientes com necessidades específicas têm um **estilo de vida cada vez mais autónomo** e para satisfazer estas necessidades é preciso estar preparado.
- Um espaço físico adaptado e conteúdos informativos acessíveis são essenciais para ter um local acessível. **Apostando na acessibilidade vai atrair mais clientes.**



WEBINARES

"CONSTRUIR UM DESTINO ACESSÍVEL:
UM DESAFIO COLETIVO"

Acessibilidade no Alojamento Turístico: Guia Prático

Muito obrigada pela atenção!

helena.ribeiro@turismodeportugal.pt

**AS ACESSIBILIDADES NÃO
DEVIAM SER AS TORMENTAS**

ASSOCIAÇÃO
salvador

TURISMO DE
PORTUGAL

