



WEBINARES

"CONSTRUIR UM DESTINO ACESSÍVEL:
UM DESAFIO COLETIVO"

OUTUBRO

*AS ACESSIBILIDADES NÃO
DEVIAM SER AS TORMENTAS*

ASSOCIAÇÃO
salvador

TURISMO DE
PORTUGAL



Alojamento Turístico e Restauração

21 de outubro 2025

**Enquadramento:
Conceitos, terminologia,
mercado e certificação**

Helena Ribeiro – Turismo de Portugal

Característica de:

- espaço
- objeto
- serviço

que permite a qualquer pessoa utilizá-los de uma
forma confortável e segura.

Conceito amplo, que inclui a ultrapassagem das
barreiras físicas, comunicacionais e atitudinais

O QUE SIGNIFICA ACESSIBILIDADE?

Fruição da oferta turística de forma

**independente, com equidade, dignidade e
segurança,**

por **todas as pessoas**, com ou sem deficiência, com
ou sem limitações temporárias (motoras,
sensoriais, cognitivas)

**O QUE SIGNIFICA
TURISMO
ACESSÍVEL?**

Recomendado 😊

- Pessoa com deficiência ✓
- Pessoa com incapacidade ou limitação ✓
- Mobilidade condicionada ✓
- Necessidades específicas ✓
- Língua Gestual ✓
- Pessoa cega ✓
- Pessoa surda ✓
- Pessoa com defic. intelectual ou cognitiva ✓
- Pessoa com baixa estatura ✓
- Cadeira de rodas ✓

A não utilizar 😞

- Deficiente | Portador de deficiência X
- Inválido X
- Mobilidade reduzida X
- Necessidades especiais X
- Linguagem gestual X
- Invisual X
- Surdo-mudo X
- Deficiente mental X
- Anão X
- Cadeirinha de rodas X



Tipologias de Limitação



Deficiência ou incapacidade ≠ Diversidade funcional | diferentes necessidades



TESTEMUNHO



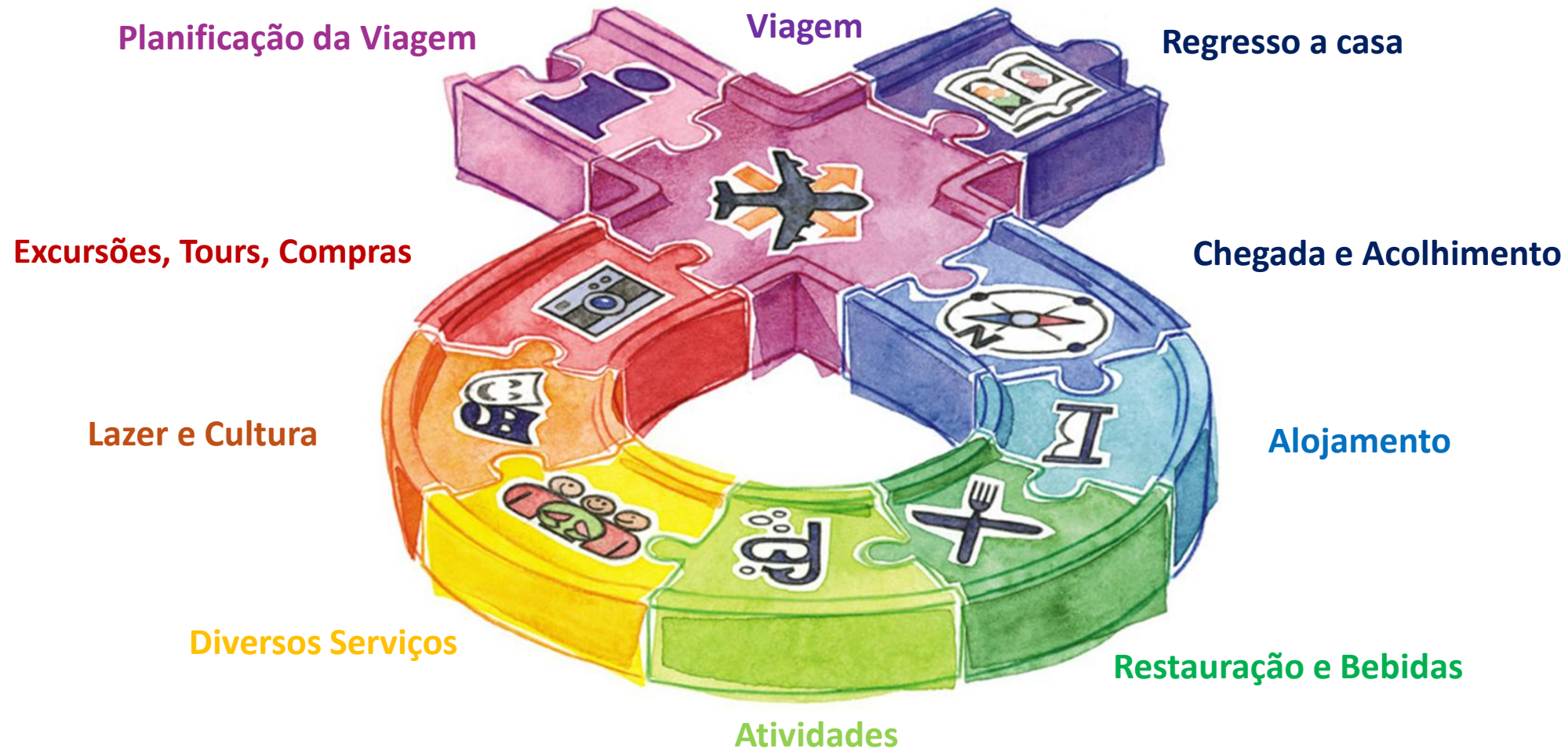
- **138 milhões** pessoas com necessidades específicas na UE
- **1,9 acompanhantes**
- **Reino Unido**, a **França**, a **Alemanha**, a **Itália** e a **Espanha**: acima de 10 milhões de pessoas com necessidades específicas
- Valor bruto direto - **352 mil milhões de €**
- No mundo, **1.3 mil milhões de pessoas** com algum tipo de limitação | 16% da população mundial (2022, OMS)
- Portugal – **18% população** com algum tipo de limitação | **10%** com deficiência (Censos 2021)
- Em 2050, **22% da população mundial** terá + 60 anos
- Dados **My Way da ANA Aeroportos**: em 2019 cerca de 200.000 pedidos | em 2024, mais de **600.000 pedidos** (limitações motoras, visuais e auditivas)



**NÃO ESTAMOS A
FALAR DE UM NICHOS
DE MERCADO!**

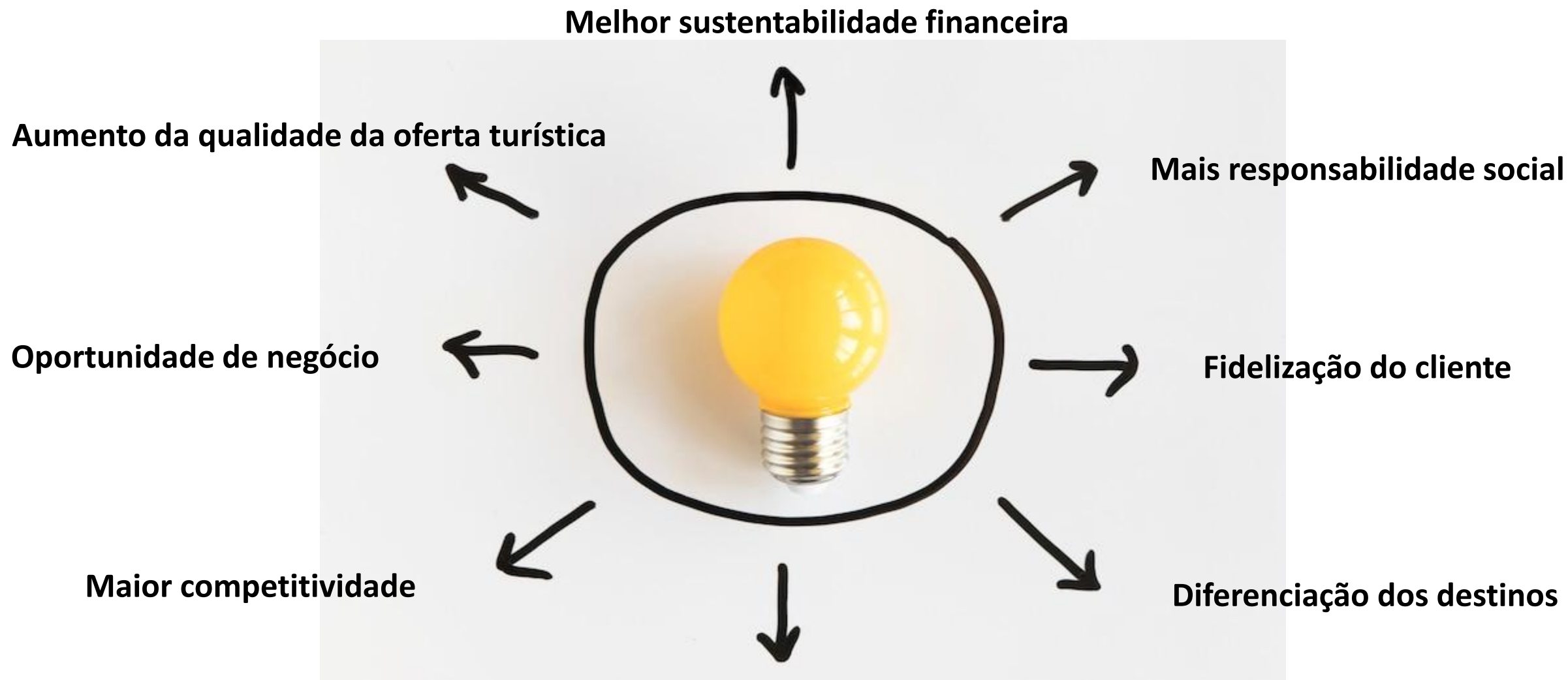
**ESTAMOS A FALAR
DE TODOS NÓS!**

Cadeia de Valor Turística – uma abordagem integrada



A acessibilidade deve ser uma característica transversal da cadeia turística!

ATIVIDADE TURÍSTICA - Porquê tornar acessível?



Posicionamento de Portugal – destino que sabe RECEBER BEM

PROGRAMA ALL FOR ALL

1 – ADAPTAÇÃO DA OFERTA

Eliminar as barreiras físicas, comunicacionais e atitudinais

2 – CAPACITAÇÃO DOS RECURSOS

Identificar e satisfazer as necessidades específicas da procura

3 – PROMOÇÃO DO DESTINO

Posicionamento do destino & promoção da oferta turística acessível



Ferramentas técnicas de gestão para os gestores dos serviços e equipamentos turísticos conseguirem identificar e responder às necessidades específicas dos turistas:

- **Informação técnica e recomendações** que permitem uma melhor interação com os clientes com necessidades específicas
- **Maior sensibilização e conhecimento das necessidades destes clientes**
- **Melhoria do desempenho** dos colaboradores e **melhoria da qualidade** do serviço



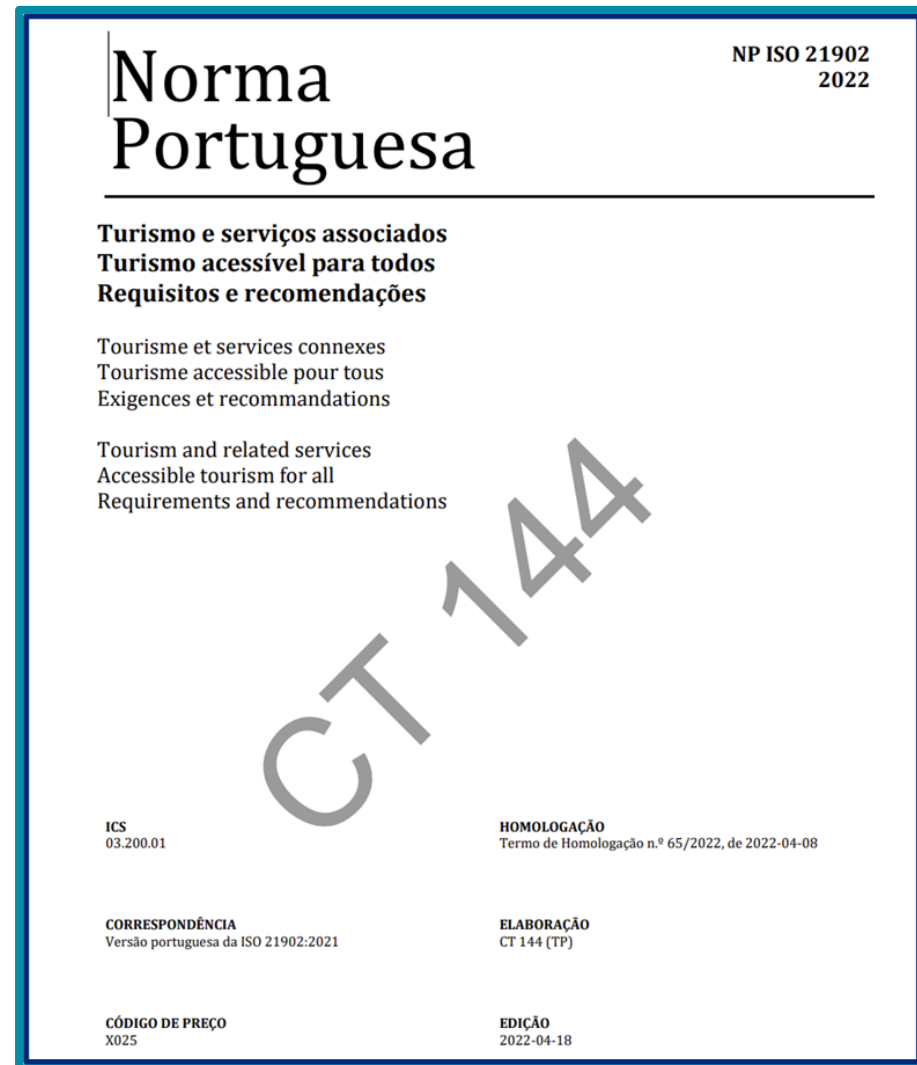
Norma Portuguesa ISO 21902:2022

Dada a **relevância internacional da Norma ISO**

21902:2021 para o setor do turismo, foi feita a tradução para português pelo Turismo de Portugal, através da CT 144/Subcomissão 8, em parceria com o IPQ - Instituto Português de Qualidade, levando à **criação da Norma Portuguesa ISO 21902**, publicada a 18 de abril de 2022.

Objetivos:

- Facilitar o acesso dos agentes turísticos nacionais a esta importante informação
- Sensibilizar para a promoção da acessibilidade
- Facilitar o processo de certificação



Norma Portuguesa ISO 21902:2022

Tipologias da oferta turística

Transporte

- Infraestruturas de terminais de transporte
- Paragens
- Embarque/desembarque dos transportes
- Interior dos veículos
- Infraestruturas rodoviárias

Espaços turísticos urbanos e rurais

- Percursos pedestres
- Zonas turísticas especiais:
 - Pontos de interesse turístico
 - Zonas históricas
 - Ruas comerciais e de lazer e de restauração

Atividades de lazer

- Turismo cultural
- Edifícios, monumentos e sítios de património cultural
- Atividades de natureza/ar livre

MICE – encontros, incentivos, conferências e exposições

- Planeamento
- Local
- Condições de acessibilidade

Alojamento

- Serviços
- Quartos
- Áreas comuns

Serviços de comida e bebida

- Tipo de serviço
- Informação
- Espaço

Operadores turísticos e agências de viagens

- Ponto de venda
- Informação
- Outros serviços

Norma Portuguesa ISO 21902:2022

Esquema de certificação - Documentos de apoio



Ficha de Controlo

Conformidade com NP ISO 21902:2022

Turismo e serviços associados

Turismo acessível para todos

Requisitos e recomendações



ESQUEMA DE CERTIFICAÇÃO

NP ISO 21902:2022 (Turismo e serviços associados – Turismo acessível para todos)

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Pág. 1 de 11

ÍNDICE

ESQUEMA DE CERTIFICAÇÃO.....	2
ENQUADRAMENTO DO ESQUEMA DE CERTIFICAÇÃO.....	2
Termos e Definições	2
Termos e Definições – Turismo	5
REQUISITOS ESPECÍFICOS.....	9
Âmbito de certificação	9
Análise de candidatura	9
Decisão de Certificação	10
Certificados de Conformidade	11
Marca de certificação	11
Transferência	11
Troca de informação	11
Acreditação	11

IPAC

acreditação

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE ACREDITAÇÃO - CERTIFICAÇÃO DE TURISMO ACESSÍVEL

OECCXX • 2024-MM-DD

Projeto

1. Objetivo

O presente documento tem como finalidade definir os requisitos específicos de acreditação para fins de certificação de serviços turísticos de acordo com a NP ISO 21902 e complementa o disposto no DRC001 e DRC006.

2. Índice

1. Objetivo	1
2. Autoridade competente	1
3. Índice	1
4. Norma de Acreditação	1
5. Condições de acesso	1
6. Marca de certificação	1
7. Metodologia de acreditação	2
8. Descrição do Âmbito de acreditação	3
9. Requisitos para o processo de certificação	3
10. Qualificação dos Auditores	5

NORMA PORTUGUESA

ISO

21902

:2022

Guia interpretativo

Turismo e serviços associados

Turismo acessível para todos

Requisitos e recomendações

Norma Portuguesa ISO 21902:2022

Guia interpretativo da NP ISO 21902:2022

- Criado em 2022 pelo **Turismo de Portugal, IPQ e Accessible Portugal**
- **Facilita a compreensão** da Norma Portuguesa ISO 21902:2022
- Apresenta **exemplos práticos** que mostram como tornar serviços, equipamentos e recursos turísticos mais acessíveis a uma maior diversidade de públicos



Disponível: [Portal Business – Turismo de Portugal](#)

Apoio Financeiro



[Mais informações: Portal Business](#)

- Promove o desenvolvimento territorial sustentável
- Foca-se na responsabilidade social e ambiental
- Apoia a formação, a inovação e a valorização dos recursos turísticos
- Incentiva projetos de inovação social no turismo
- Reforça as comunidades locais e a inclusão social
- Cobre custos ligados à promoção da acessibilidade e certificação

**Acessibilidade
não é um custo.**

**É um
investimento!**

**Turismo é para
todos!**

Sem exceções!

**Empresas
ganham!**

**A sociedade
também!**



WEBINARES

"CONSTRUIR UM DESTINO ACESSÍVEL:
UM DESAFIO COLETIVO"

OUTUBRO

*AS ACESSIBILIDADES NÃO
DEVIAM SER AS TORMENTAS*

ASSOCIAÇÃO
salvador

TURISMO DE
PORTUGAL



Alojamento Turístico e Restauração

21 de outubro 2025

**Enquadramento:
Conceitos, terminologia,
mercado e certificação**

Muito obrigada pela atenção!
helena.ribeiro@turismodeportugal.pt