

# A Acessibilidade Web no Alojamento Turístico

**Turismo Acessível – conceitos e ferramentas de apoio**

10 de setembro 2024

TURISMO DE  
**PORTUGAL**



# Turismo Acessível : Conceitos



## Acessibilidade

Característica de um espaço, objeto, equipamento ou serviço que permite a qualquer pessoa utilizá-los de uma forma confortável e segura. Conceito amplo, que inclui a ultrapassagem das barreiras físicas, comunicacionais, psicológicas, sociais e outras.

## Turismo acessível

Fruição da atividade turística (produtos, serviços, equipamentos e espaços turísticos) de forma independente, com equidade, dignidade e segurança, por todas as pessoas, com deficiência ou não, incluindo limitações temporárias de mobilidade, de audição, de visão, cognitivas e psicossociais.

**Para Usar | Experimentar | Fruir é preciso conseguir ACEDER!**

# Tipologias de Limitação



Grávidas e famílias com crianças pequenas

Pessoas com Doenças Crônicas

Seniores

Pessoas com Deficiência

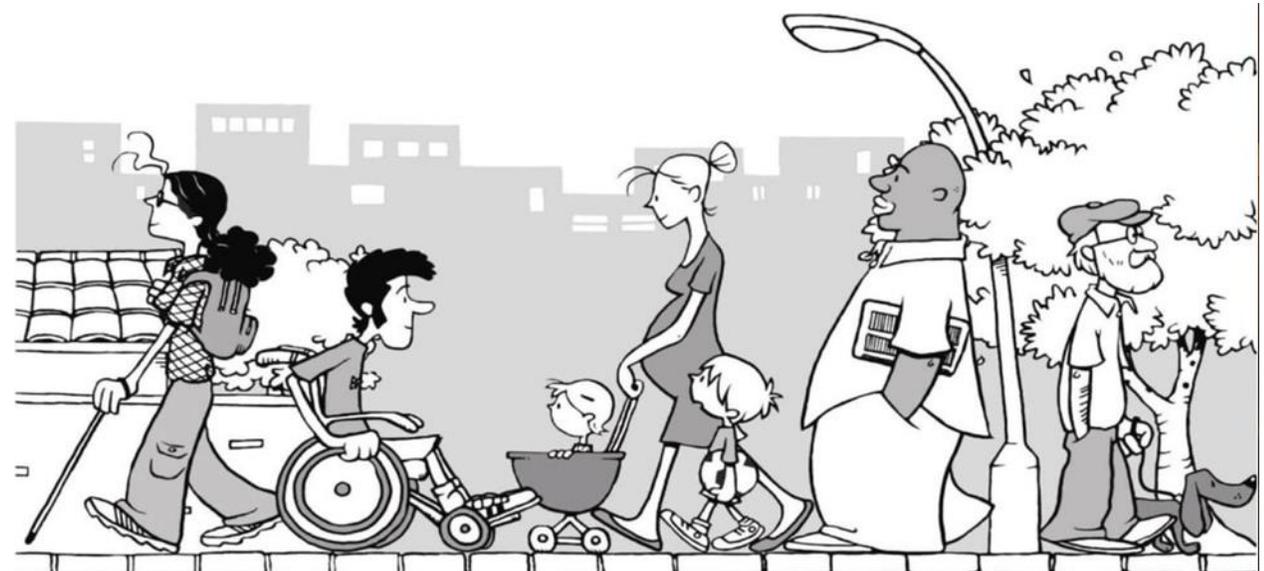
Pessoas Obesas

Pessoas com alergias e intolerâncias

Pessoas de alta/baixa estatura

Transporte de grandes volumes | Trolleys

Iliteracia | Outras nacionalidades



Deficiência ou incapacidade  $\neq$  Diversidade funcional | diferentes necessidades

**PÚBLICOS DIVERSIFICADOS!**



# TURISMO ACESSÍVEL

## POTENCIAL DA PROCURA

- Em 2050, **22% da população mundial** terá + 60 anos
- **138 milhões** pessoas com necessidades específicas na UE\*
- UE - **45%** pessoas com necessidades específicas viajou\*
- UE - **783 milhões de viagens**, previa-se um crescimento para cerca de 862 milhões de viagens no ano de 2020\*
- Viajam, em média, com **1,9 acompanhantes** \*
- Europa - **Reino Unido**, a **França**, a **Alemanha**, a **Itália** e a **Espanha** têm mais de 10 milhões de pessoas com necessidades de acesso\*
- UE - Valor bruto direto do Turismo Acessível de cerca de **352 mil milhões de €**; com o efeito multiplicador ascendeu a cerca de **€ 786 mil milhões** \*
- No mundo, **1.3 mil milhões de pessoas** com algum tipo de limitação | 16% da população mundial (dados 2022, OMS)
- Portugal – **18% população** com algum tipo de limitação | **10%** com deficiência (Census 2021)
- Dados **My Way da ANA Aeroportos**, pré-COVID, cerca de 200.000 pedidos em 2019; em 2023, já com retoma turística, quase 245.500 pedidos (limitações motoras, visuais e auditivas)

\*dados 2012

# Turismo Acessível : Terminologia

## Recomendado

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

## A não utilizar

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

# ***PROGRAMA ALL FOR ALL - PORTUGUESE TOURISM***

## **ATUAÇÃO ALINHADA COM A ESTRATÉGIA DO TURISMO**



### **FOCO:**

#### **1 – ADAPTAÇÃO DA OFERTA**

Eliminar as barreiras físicas, comunicacionais e atitudinais

#### **2 – CAPACITAÇÃO DOS RECURSOS**

Identificar e satisfazer as necessidades específicas da procura

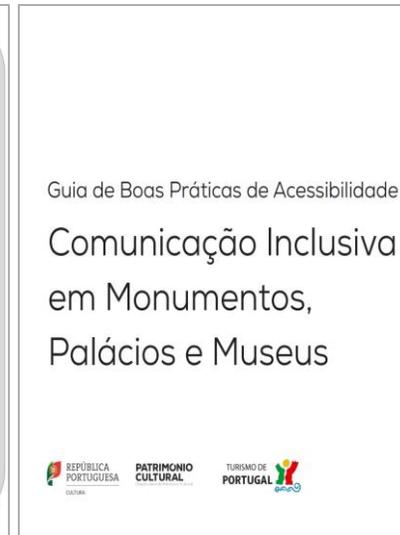
#### **3 – PROMOÇÃO DO DESTINO**

Posicionamento do destino & promoção da oferta turística acessível

# Ferramentas de apoio para as empresas



- Informação técnica e recomendações
- Sensibilização e conhecimento das necessidades dos clientes
- Melhoria do desempenho dos colaboradores e da qualidade do serviço



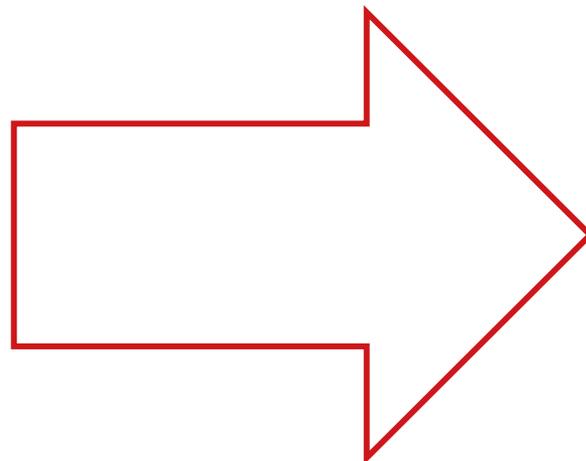
[Guias de Boas Práticas de Acessibilidade](#)

# GUIA PRÁTICO: ACESSIBILIDADE NO ALOJAMENTO TURÍSTICO



GUIA PRÁTICO

## Acessibilidade no Alojamento Turístico



## Índice

<b>1. Enquadramento</b>	<b>3</b>
<b>2. Diversidade de clientes</b>	<b>6</b>
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
<b>3. A Acessibilidade no Alojamento Turístico</b>	<b>23</b>
3.1. Chegada ao Alojamento Turístico   Estacionamento	26
3.2. Percurso até à entrada   Circulação interior	27
3.3. Receção   Atendimento Inclusivo	28
<b>4. Unidades de Alojamento</b>	<b>29</b>
<b>5. Serviços de Alimentação e Bebidas</b>	<b>47</b>
<b>6. Áreas Comuns</b>	<b>57</b>
6.1. Piscinas Exteriores e Interiores	61
6.2. Na Zona de Saúde e Bem-Estar	63
6.3. Outras áreas comuns	65
<b>7. Comunicação Acessível e Inclusiva</b>	<b>67</b>
7.1. Acessibilidade WEB	69
7.2. Audiodescrição	71
7.3. Escrita Simples	72
<b>8. Qualificação dos Recursos Humanos</b>	<b>74</b>
<b>Ferramentas e Instrumentos de apoio disponíveis</b>	<b>79</b>
<b>Glossário</b>	<b>82</b>
<b>Anexos</b>	<b>99</b>

# GUIA PRÁTICO: ACESSIBILIDADE NO ALOJAMENTO TURÍSTICO

## 7.1. Acessibilidade WEB

Os meios digitais são canais cada vez mais importantes no lazer, na comunicação e no acesso à informação. É possível (e recomendável) promover a acessibilidade web.

Ao ser acessível, a web permite à diversidade humana (funcional, etária, cultural, etc.) o acesso a conteúdos e funcionalidades digitais, com ou sem o auxílio de produtos tecnológicos de apoio.

A acessibilidade web combina programação, design e tecnologia, de modo a promover a sua usabilidade. Falamos, por isso, de conferir acesso ao utilizador e melhorar a sua experiência.

Na programação, a acessibilidade significa adaptar o código informático de modo a compensar as limitações físicas e sensoriais, por exemplo, quando o utilizador não pode usar o rato, o teclado ou o monitor. Os sistemas operativos vêm equipados com teclados no ecrã, sistemas de alto contraste e zoom, formas de usar o rato através do teclado, bem como legendas a acompanhar os avisos sonoros.



<https://www.batalhadovimeiro.pt>

A tecnologia pôs à disposição do utilizador com deficiência visual sintetizadores de voz, leitores de ecrã e linhas Braille.

Para criar uma plataforma digital acessível, podem ser consultadas as Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web (WCAG - Web Content Accessibility Guidelines) publicadas pela Web Accessibility Initiative. Em Portugal foi feita a transposição da Diretiva Comunitária nesta matéria através do DL 83/2018, de 19 de outubro (ver capítulo Enquadramento jurídico nacional).

Podem efetuar-se avaliações automáticas das diferentes páginas dos sites num validador de acessibilidade como o [AccessMonitor](#), que apresenta os erros por três níveis. Esta ferramenta gera um relatório que possibilita, com alguma facilidade corrigir os erros detetados e assim tornar o site mais acessível, mais facilmente.

# GUIA PRÁTICO: ACESSIBILIDADE NOS EVENTOS



GUIA PRÁTICO

## Acessibilidade em Eventos



## Índice

<b>1. Enquadramento</b>	<b>4</b>
<b>2. Diversidade de visitantes</b>	<b>8</b>
2.1. Pessoas com deficiência e/ou com limitações motoras	13
2.2. Pessoas com deficiência e/ou com limitações visuais	15
2.3. Pessoas com deficiência e/ou com limitações auditivas	17
2.4. Pessoas com deficiência e/ou com limitações intelectuais	20
2.5. Segmento Sénior	22
<b>3. Acessibilidade em Eventos em espaço exterior</b>	<b>25</b>
3.1. Bilhética	29
3.2. Condições de acessibilidade da envolvente	32
3.3. Estacionamento	33
3.4. Instalação do evento	35
3.5. Entrada	37
3.6. Circulação no recinto	39
3.7. Utilização dos espaços e dos serviços	44
3.8. Instalações sanitárias	47
3.9. Restauração	49
3.10. Outros espaços	50
3.11. Fruição do evento	51
<b>4. Acessibilidade em Eventos em espaço interior</b>	<b>63</b>
4.1. Inscrição/Bilhética	65
4.2. Localização do evento	69
4.3. Condições de acessibilidade da envolvente	70
4.4. Estacionamento	71
4.5. Entrada	72
4.6. Circulação no espaço	72
4.7. Sinalética	75
4.8. Instalação sanitária adaptada	77
4.9. Local de instalação do evento	79
4.10. Fruição do evento	84
4.11. Outros serviços	96
<b>5. Acessibilidade em Eventos online</b>	<b>99</b>
5.1. Inscrição	101
5.2. "Localização" do evento	102
5.3. Acesso aos conteúdos	104
<b>6. Comunicação e divulgação</b>	<b>112</b>
6.1. Comunicação Acessível e Inclusiva	116
6.2. Acessibilidade WEB	117
<b>7. Qualificação dos Recursos Humanos</b>	<b>122</b>
<b>Ferramentas de apoio disponíveis</b>	<b>127</b>
<b>Glossário</b>	<b>130</b>
<b>Anexos</b>	<b>148</b>

# GUIA PRÁTICO: ACESSIBILIDADE NOS EVENTOS

Guia Prático | Acessibilidade em Eventos

Comunicação e divulgação

## Exemplo de boas práticas

O AgitÁgueda é um exemplo de evento ao ar-livre onde as informações gerais da acessibilidade no evento, apresentadas online, estão bastante completas.

O [Cinema São Jorge \(ligação\)](#) e o Teatro da Trindade, ambos em Lisboa, são bons exemplos da partilha de informações gerais da acessibilidade.

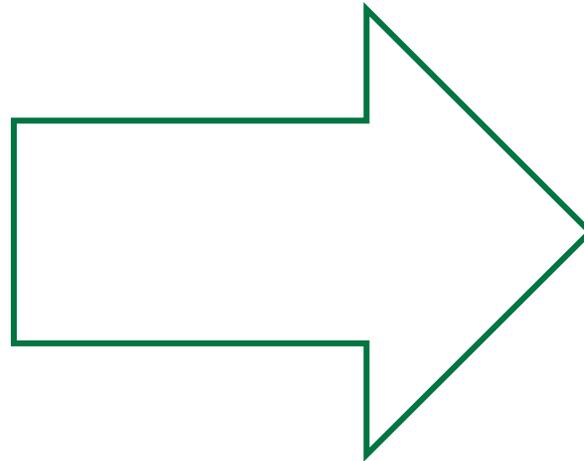
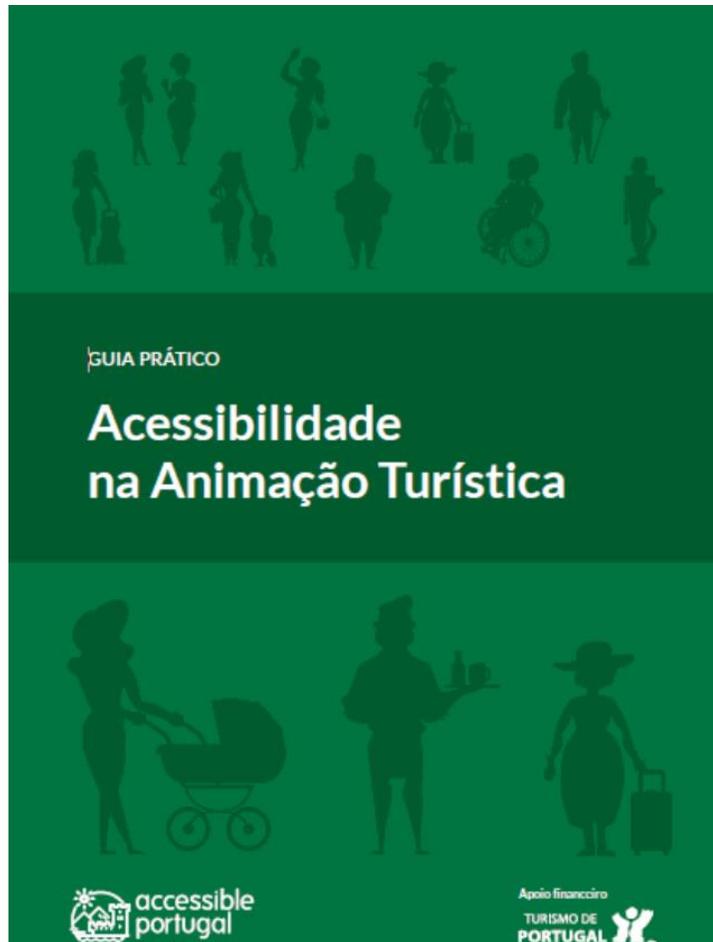
Se a entidade investe em tornar a sua programação acessível e inclusiva, não deve descurar numa comunicação direcionada. Pretendendo-se informar um conjunto alargado de públicos ou, pelo contrário, informar um segmento específico, a informação deve chegar-lhes através dos canais que esses públicos usam ou consultam, e de forma que lhes faça também sentido.

## Dica!

Consoante as alterações que a plataforma precisa, deve ou pode ter, considere uma candidatura ao Selo de Usabilidade e Acessibilidade. No final, não se esqueça de incluir o ícone da acessibilidade web!

<https://amagovpt.github.io/kit-selo/>

# GUIA PRÁTICO: ACESSIBILIDADE NA ANIMAÇÃO TURÍSTICA



## Índice

<b>1. Enquadramento</b>	<b>3</b>
<b>2. Diversidade de Participantes</b>	<b>7</b>
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	17
2.5. Segmento Sénior	19
<b>3. Acessibilidade nas Atividades de Animação Turística</b>	<b>22</b>
3.1. Recomendações gerais	23
3.2. Atividades e Programas Acessíveis de Turismo Cultural	43
3.3. Atividades e Programas Acessíveis de Turismo Ativo	60
3.4. Atividades e Programas Acessíveis de Turismo Náutico	70
<b>4. Comunicação e Divulgação Acessível e Inclusiva</b>	<b>86</b>
4.1. Acessibilidade web	89
4.2. Escrita simples	92
<b>5. Qualificação dos Recursos Humanos</b>	<b>94</b>
<b>Ferramentas de apoio disponíveis</b>	<b>98</b>
<b>Enquadramento jurídico nacional - Acessibilidade e Inclusão</b>	<b>113</b>
<b>Glossário</b>	<b>101</b>
<b>Anexos</b>	<b>116</b>
Anexo I	117
Anexo II	120
Anexo III	123

# GUIA PRÁTICO: ACESSIBILIDADE NA ANIMAÇÃO TURÍSTICA

## 4.1. Acessibilidade web

Os websites são a montra do serviço de animação turística que oferece, a fonte que reúne toda a informação necessária e complementar. Nesse sentido, devem ser eles próprios uma ferramenta acessível e incluir informação sobre acessibilidade.

Ao ser acessível, a web permite à diversidade humana (funcional, etária, cultural, etc.) o acesso a conteúdos e funcionalidades digitais, com ou sem o auxílio de produtos tecnológicos de apoio.

Um website acessível é aquele que cumpre as regras WCAG ([ligação](#)). À semelhança do Design Universal, que estabelece sete princípios orientadores, o WCAG estabeleceu cinco diretrizes, nomeadamente:

- Perceutibilidade: a informação e os interfaces devem ser perceutíveis aos utilizadores. Cabem neste contexto os textos alternativos ("alt text") para conteúdo visual, e as legendas e audiodescrição automáticas;
- Operacionalidade: os interfaces e a navegação devem ser operáveis;
- Compreensão: a informação e a operação dos interfaces devem ser compreensíveis. Cabe neste ponto a legibilidade e compreensibilidade do texto;
- Robustez: o conteúdo deve estar suficientemente consolidado para conseguir ser interpretado por uma ampla variedade de utilizadores, incluindo tecnologias assistivas. Salva-guarda-se, portanto, a compatibilidade com os produtos de apoio;
- Conformidade: critérios de conformidade dos sites com o WCAG 2.1.

A Resolução do Conselho de Ministros nº155/2007 já havia introduzido a acessibilidade dos websites na legislação nacional; mais recentemente o Decreto-Lei n.º 83/2018 transpôs a Diretiva (UE) 2016/2102, passando a exigir determinados requisitos de acessibilidade para os sítios web e aplicações móveis de organismos públicos. É também devido a este documento que encontramos nos sites a sua "Declaração de Acessibilidade Web", informação que passou a ser obrigatória.

Há ferramentas online, algumas gratuitas, que permitem diagnosticar o nível de acessibilidade dos websites, identificando os erros por tipo: A, AA e AAA, respetivamente do mais básico ao mais cumpridor. Porém, embora sejam um bom ponto de partida, estas ferramentas têm limites, nomeadamente o facto de serem máquinas automáticas e por isso não conseguem avaliar aquilo que é específico ao ser humano, como contrastes e tamanhos.

O Selo de Usabilidade e Acessibilidade atribuído pela Agência para Modernização Administrativa em colaboração com o Instituto Nacional para a Reabilitação aos melhores exemplos de boas práticas em websites e aplicações móveis, vem reforçar a necessidade de tornar o mundo digital mais acessível.

Independentemente de ter ou não acessibilidade web, o web site deve conter informação sobre a acessibilidade material e imaterial do evento promovido. Não se trata de indicar apenas as condições estruturais disponíveis, mas também os serviços oferecidos, e os procedimentos necessários para os solicitar ou usar. Pode estar contextualizada nas FAQ, pode apresentar-se como um separador próprio, pode ser uma hiperligação para uma plataforma dedicada à acessibilidade, ou pode ser um documento para descarregar. Imagens e esquemas são, muitas vezes, de maior valor do que as descrições escritas.



Accessible  
Tourism for  
everyone

GuestAccess

<https://guestaccess-nest.com>



## Pessoas com deficiências e/ou limitações visuais

O que é deficiência visual?



Quais são as necessidades específicas das pessoas cegas ou com baixa visão?



- Comunicação baseada na troca de informação oral de carácter descritivo e explicativo.
- Possibilidade de tocar (nos objetos ou pessoas) para uma melhor identificação.
- Iluminação e contrastes cromáticos acentuados que possibilitem um maior grau de autonomia e segurança.
- Descrição clara do meio físico que as rodeia, a fim de perceberem a sua organização e poderem detetar o caminho e os obstáculos para uma deslocação mais fácil. Pode ser solicitada uma visita acompanhada para reconhecimento do espaço.
- Elementos táteis, cromáticos ou outros que sirvam como referência na orientação (pontos de referência no percurso), na identificação e reconhecimento de algo, na diferenciação de um produto específico num conjunto, e na advertência de perigo.
- Acesso a produtos de apoio (bengalas, cães de assistência, áudio guias, etc.).
- Atenção prioritária em caso de emergência.
- Informação escrita em formato ampliado ou informação digital.



## SÉNIOR



### Segmento sénior

O envelhecimento pode ser encarado como limitação?



Quais as consequências mais frequentes do envelhecimento?



Quais as características e tendências do Turista Sénior



Quais as necessidades específicas do Cliente Sénior - comunicação e relacionamento Interpessoal





Selecione a área do alojamento

RECEÇÃO

QUARTO

RESTAURAÇÃO

ACESSOS

MOBILIDADE

RECOMENDAÇÕES GERAIS



## Receção do alojamento turístico

Check In ▼

Informações a disponibilizar ao cliente ▼

Sugestões para um atendimento eficaz ▼

Cliente com limitações auditivas ▼

Clientes com limitações visuais ▼

QUIZ



## Recomendações gerais

Final



Orientações para pessoas com mobilidade condicionada



Orientações para pessoas com deficiência visual



Aumentar acessibilidade e o conforto



Informação e Divulgação



- Mesmo que um determinado local não possua as melhores condições de acessibilidade, forneça sempre informações precisas e atualizadas. A informação dada de forma séria, transparente e correta é essencial para prevenir constrangimentos e situações desagradáveis. Não esquecer que a decisão final se escolhe ou não um determinado alojamento, cabe ao cliente, baseado nas informações fornecidas.
- O website do Alojamento Turístico e informação escrita são boas ferramentas de comunicação. Disponibilize informação relativa às condições de acessibilidade das instalações.
- No envio de correspondência e/ou convites para um evento (como uma reunião, workshop, seminário, conferência), pergunte, atempadamente, se é necessária assistência especial.
- Atenção à acessibilidade web (sites acessíveis). Portugal tem desde 2018 legislação no que respeita às condições de acessibilidade web.

# 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



# Revisão da Portaria de Classificação

de estabelecimentos hoteleiros, de aldeamentos turísticos e de apartamentos turísticos



## Nova redação prevista para adequação:

- À evolução do mercado
- Às exigências dos consumidores
- Aos desafios energéticos, climáticos e hídricos
- A uma oferta mais inclusiva e respeitadora das diferenças

## Objetivo:

- Reforçar a qualidade dos empreendimentos
- Promover a acessibilidade, sustentabilidade e resiliência
- Valorizar os recursos endógenos dos locais onde se situam

**FOCO NO REFORÇO DAS PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS E DA ACESSIBILIDADE NO ALOJAMENTO TURÍSTICO**

## A Acessibilidade Web no Alojamento Turístico

**Turismo Acessível – conceitos e ferramentas de apoio**

**Muito obrigada!**

**[helena.ribeiro@turismodeportugal.pt](mailto:helena.ribeiro@turismodeportugal.pt)**

**TURISMO DE  
PORTUGAL**

