



Norma Portuguesa ISO 21902:2022

Turismo e serviços associados
Turismo acessível para todos
Requisitos e recomendações

4 de fevereiro de 2025
Hotel Mundial, Lisboa



Enquadramento

- A **International Organization for Standardization (ISO)** elaborou a **Norma ISO 21902 – Turismo e serviços relacionados - Turismo acessível para todos – Requisitos e recomendações**, publicada no dia 13 de julho de 2021, e que contou com a participação da **CT 144 – Serviços turísticos/Subcomissão 8 – Turismo acessível**, tornando-se na **primeira norma internacional dedicada ao Turismo Acessível**.
- A **ISO 21902:2021** dirige-se a **toda a cadeia de valor do turismo**, desde autoridades nacionais, regionais e locais, aos serviços de restauração, alojamento turístico, agências de viagens, animação turística, transporte, entre outros.
- Pretende **reforçar a necessidade de todos os prestadores de serviços de turismo no destino serem acessíveis** a fim de serem capazes de oferecer uma experiência de viagem satisfatória para todas as pessoas.

Enquadramento

Objetivos principais:

- Informação sobre os **requisitos de acessibilidade necessários** a uma grande variedade de oferta turística;
- **Recomendações para facilitar o acesso à fruição turística** por pessoas de todas as idades e capacidades: pessoas acidentadas, grávidas, famílias com crianças pequenas, pessoas com deficiência (física, sensorial ou cognitiva), pessoas com doenças crónicas, pessoas com intolerâncias alimentares ou respiratórias, pessoas com alta ou baixa estatura, entre muitas outras;
- Clarificação sobre os **pontos-chave de acessibilidade** que devem ser garantidos na estratégia de gestão, nas infraestruturas, nos equipamentos, nos bens e nos serviços turísticos;
- **Combate a falta de consistência e clareza** entre os vários países sobre como tornar os equipamentos e os serviços turísticos acessíveis.

Norma ISO 21902:2021 – Accessible Tourism for All



How to apply ISO Standard 21902
*Accessible tourism for all*¹

Requirements and recommendations for public administrations and tourism destinations

 Via Libre  **UNE** Normalización Española 



How to apply ISO Standard 21902
*Accessible tourism for all*¹

Recommendations for key players in the cultural tourism ecosystem

 Via Libre  **UNE** Normalización Española 



How to apply ISO Standard 21902
*Accessible tourism for all*¹

Recommendations for tour operators, travel agencies and travel agents²

 **UNE** Normalización Española 



How to apply ISO Standard 21902
*Accessible tourism for all*¹

Recommendations for accommodation, food & beverage and MICE² sectors

 Via Libre  **UNE** Normalización Española 



How to apply ISO Standard 21902
*Accessible tourism for all*¹

Recommendations for key players in management of natural resources

 Via Libre  **UNE** Normalización Española 



How to apply ISO Standard 21902
*Accessible tourism for all*¹

Recommendations for key players in the transportation sector

 **UNE** Normalización Española 

Norma Portuguesa

NP ISO 21902
2022

Turismo e serviços associados Turismo acessível para todos Requisitos e recomendações

Tourisme et services connexes
Tourisme accessible pour tous
Exigences et recommandations

Tourism and related services
Accessible tourism for all
Requirements and recommendations

CT 144

ICS
03.200.01

HOMOLOGAÇÃO
Termo de Homologação n.º 65/2022, de 2022-04-08

CORRESPONDÊNCIA
Versão portuguesa da ISO 21902:2021

ELABORAÇÃO
CT 144 (TP)

CÓDIGO DE PREÇO
X025

EDIÇÃO
2022-04-18

Norma Portuguesa ISO 21902:2022

- Dada a **relevância internacional** da Norma ISO para a generalidade do setor do turismo, o Turismo de Portugal, através da CT 144/Subcomissão 8, propôs ao IPQ - Instituto Português de Qualidade a realização da tradução para português, com vista à criação da **Norma Portuguesa ISO 21902**, publicada a 18 de abril de 2022;
- Objetivo:
 - **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 – Turismo acessível



Principais requisitos e recomendações

- 1.1. Design de serviços acessíveis
- 1.2. Informação e comunicação
- 1.3. Formação
- 1.4. Requisitos funcionais comuns aos espaços físicos
- 1.5. Equipamentos Self-service

Políticas e estratégias para o setor público

- 2.1. Conteúdos sugeridos
- 2.2. Métodos de desenvolvimento
- 2.3. Possíveis ações
- 2.4. Sensibilização e formação
- 2.5. Investigação e inovação no turismo acessível
- 2.6. Estratégias de marketing e divulgação
- 2.7. Gestão da acessibilidade em destinos turísticos

Norma Portuguesa ISO 21902:2022 – Turismo acessível

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 – Turismo acessível

NP ISO 21902
2022

p. 7 de 98

Anexo A (informativo) Os 7 Princípios e as 29 Orientações do Design Universal.....	80
Anexo B (informativo) Quadros para utilização dos Princípios e Orientações do Design Universal na preparação da comunicação turística	
Anexo C (informativo) Cores contrastantes	
Anexo D (informativo) Balcão de receção.....	
Anexo E (informativo) Casas-de-banho públicas acessíveis	
Anexo F (informativo) Quartos acessíveis em unidades de alojamento.....	
Anexo G (informativo) Informação sobre a unidade de alojamento.....	
Anexo H (informativo) Códigos IATA.....	
Bibliografia.....	

Anexo C

(informativo)

Cores contrastantes

Este anexo contém recomendações para melhorar a acessibilidade da comunicação escrita usando contraste de cores (isto é usando cores diferentes e contrastantes entre o fundo e as palavras escritas) em um fundo sólido (isto é sem imagens ou marcas d'água).

Onde a cor de fundo de um sinal não contrasta significativamente com a superfície circundante, um limite contrastante deverá ser usado ao redor do sinal.

NOTA: Exemplos de cores mais de 70 % contrastantes: azul-marinho com branco mate (95 %), verde-maçã com branco (72 %) e prateado com castanho-sela (70 %). Pode ser encontrada informação detalhada na ISO 21542.

cores que devem ser evitadas:

zento;

nco;

de;

rde;

Anexo D

(informativo)

Balcão de receção

Nos balcões de receção de hotéis, bares, lojas, bilheteiras, balcões de informação, etc., podem ser considerados, como referência, os seguintes parâmetros, para que esses balcões possam ser utilizados pelo conjunto mais alargado possível de pessoas.

Um balcão de receção acessível a todos os utilizadores deverá ter duas alturas ou, melhor, deverá ser regulável em altura.

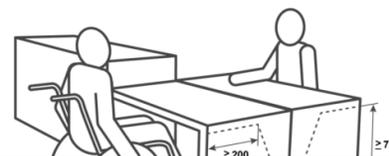
NOTA: A ISO 21542 fornece informação adicional.

Quadro D.1 – Dimensões do balcão acessível

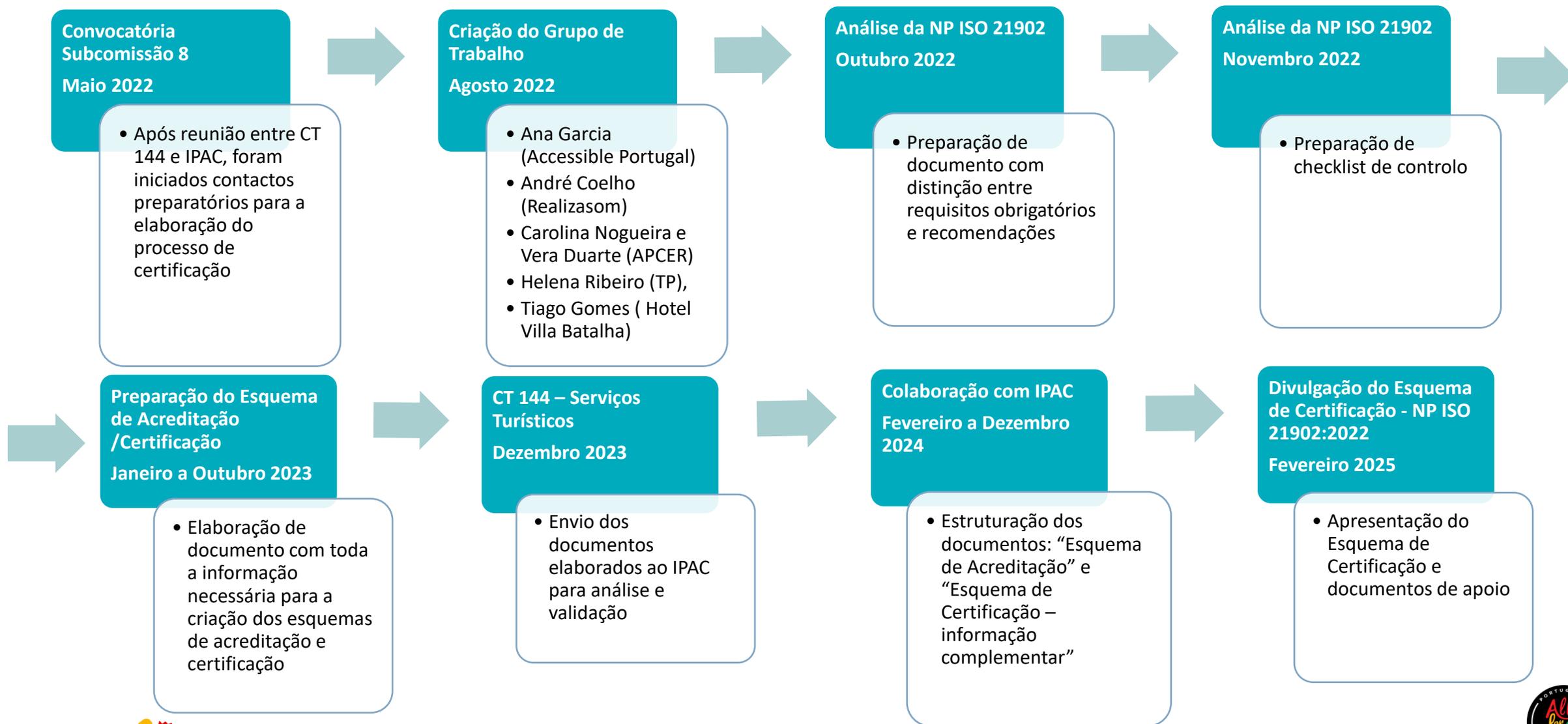
Considerações gerais	Dimensões (mm)
Largura da área de balcão a uma altura reduzida	≥1 000
Altura livre mínima para os joelhos	700
Espaço de fundo livre em baixo para os apoios para os pés	600
Altura do balcão:	
– Área geral (pessoas em pé)	950 – 1 000
– Parte inferior	740 – 800

A figura seguinte mostra, como exemplo, uma solução possível:

Dimensões em milímetros



Processo de construção – Esquema de certificação



Esquema de certificação - Documentos de apoio



TURISMO DE PORTUGAL 

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
OEC0XX • 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 – Próximos passos



- **Divulgação da NP ISO 21902:2022** em iniciativas nacionais e internacionais, com a presença do Turismo de Portugal;
- Realização de **ações de sensibilização sobre a relevância do processo de certificação**, dirigidas a entidades públicas e privadas;
- Realização de **ação de capacitação sobre “Turismo Acessível, Turismo para Todos”**, dirigida aos auditores das empresas de certificação, na Academia Digital do Turismo de Portugal.

Guia interpretativo da NP ISO 21902:2022

- Em 2022, o Turismo de Portugal e o IPQ, em colaboração com a Associação Accessible Portugal, desenvolveram um **Guia Interpretativo para uma melhor compreensão da Norma Portuguesa ISO 21902:2022;**
- Com o recursos a vários exemplos, mostra a maneira correta de tornar um **serviço, um equipamento ou um recurso turístico cada vez mais acessível** a uma maior diversidade de públicos.



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

Guia Interpretativo

Qual o seu objetivo?

Quais os principais requisitos?

Como aplicar na prática?

Como obter a certificação?



Qual o seu objetivo?

O Guia foi desenvolvido para **facilitar a aplicação** da norma, oferecendo exemplos práticos, diretrizes e recomendações para tornar os serviços turísticos mais acessíveis e inclusivos.



Quais os principais requisitos?

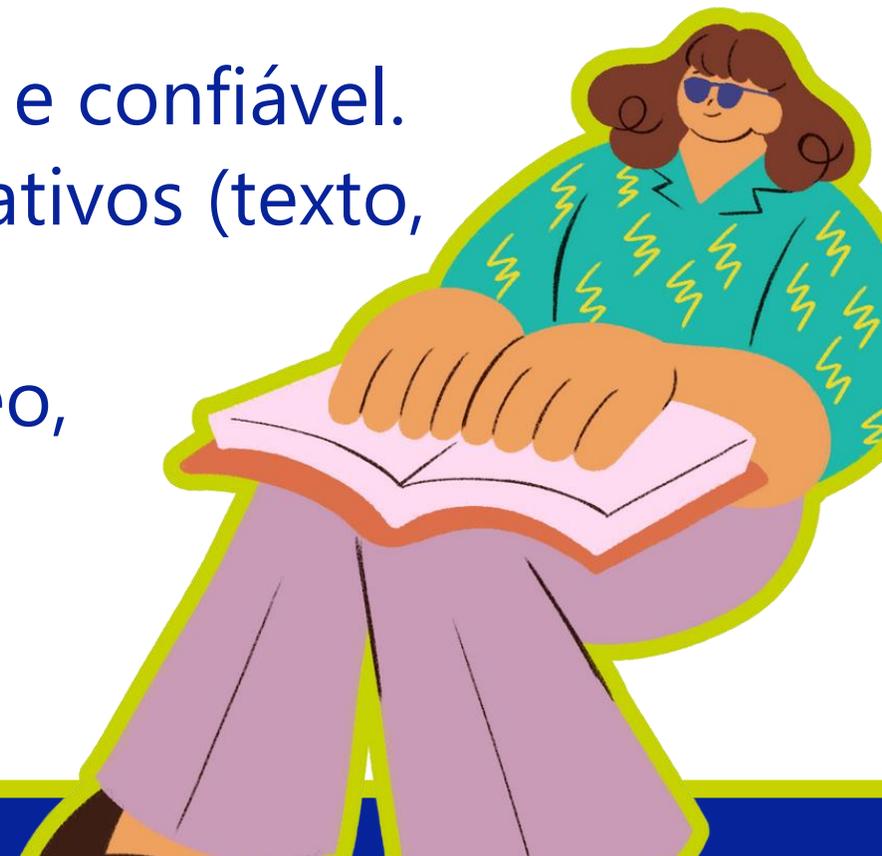
Design de serviços acessíveis

- Abordagem holística para assegurar que todas as componentes da experiência turística sejam inclusivas e acessíveis;
- Identificação de falhas de serviço ao longo da cadeia de abastecimento;
- Desenvolvimento de produtos, criação de um plano de acessibilidade e monitorização contínua.

Quais os principais requisitos?

Informação e Comunicação

- Informação clara, concisa, atualizada e confiável.
- Disponibilização em formatos alternativos (texto, áudio, Braille).
- Comunicação escrita, telefónica, vídeo, tátil, acústica e digital.



Quais os principais requisitos?

Formação de profissionais

- Sensibilização dos colaboradores para as necessidades específicas dos clientes.
- Formação adequada às funções dos colaboradores para apoiar todos os turistas.
- Estruturação de conteúdos programáticos e criação de protocolos de emergência.

Quais os principais requisitos?

Infraestrutura acessível

- Acessibilidade em **edifícios e instalações**: estacionamento acessível, percursos de acesso, rampas, entradas, receção, percursos internos, superfícies, portas, janelas, escadas, corrimãos, elevadores, plataformas elevatórias, casas-de-banho, iluminação, equipamentos, mobiliário, sinalética, segurança contra incêndios e gestão.

Quais os principais requisitos?

Equipamentos Self-service

- Instruções simples e claras.
- Instruções visuais e em formato de áudio.
- Capacidade de ampliar texto e iluminação adequada.



Como aplicar na prática?

Setor Público

- **Criação de Legislação e Regulamentação:** Implementação de normas de acessibilidade obrigatórias nas políticas públicas e criação de incentivos para as empresas que adotem boas práticas.



Como aplicar na prática?

Setor Público

- **Sensibilização e Formação:** Campanhas educativas e programas de formação para profissionais do setor turístico;
- **Gestão de Acessibilidade em Destinos:** Implementação de sistemas de gestão que identifiquem barreiras e promovam adaptações, desde a acessibilidade nas ruas até em atrações turísticas.

Como aplicar na prática?

Setor Privado

- **Planeamento de Acessibilidade:**
Desenvolvimento de planos para garantir acessibilidade nas infraestruturas, como hotéis, restaurantes, museus e transportes.



Como aplicar na prática?

Setor Privado

- **Formação de Equipas:** Capacitação das equipas para um atendimento inclusivo, desde o rececionista até ao guia turístico.
- **Inovações Tecnológicas:** Implementação de soluções tecnológicas para garantir que o acesso à informação e aos serviços seja fácil e eficiente.

Exemplos Práticos

Alojamento



- **Serviços:** Adaptar a receção e os serviços, como sistemas de amplificação auditiva e assistência em língua gestual.
- **Quartos:** Garantir a adaptação de móveis e espaços, portas largas, casas de banho adaptadas.
- **Áreas Comuns:** Rampas, elevadores, sinalética clara, áreas de descanso acessíveis.

Exemplos Práticos

Comida e Bebida



- **Pontos de Atendimento:** Balcões e mesas com altura acessível, menus em diferentes formatos.
- **Tipos de Serviço:** Adaptar o atendimento em serviços de self-service e outros.
- **Sala de Refeições:** Mobiliário acessível (mesas, buffets, etc.), áreas adaptadas com sinalização clara e assistência.

Certificação

A certificação pela NP ISO 21902:2022 representa o **reconhecimento formal** de uma organização que adota boas práticas de acessibilidade, oferecendo produtos e serviços turísticos adequados para pessoas com deficiência, garantindo uma experiência inclusiva e acessível para todos os públicos.

Este processo é realizado através de um Organismo de Certificação oficial que avaliará a conformidade com os requisitos da norma.

Como obter a certificação?

- **Identificação de Áreas Críticas:** Realizar auditorias internas para identificar as áreas que precisam de adaptação.
- **Designação de Responsáveis:** Nomear uma equipa interna responsável pela implementação das mudanças necessárias.

Como obter a certificação?

- **Adaptações Físicas:** Fazer ajustes nas infraestruturas e no design dos espaços e serviços.
- **Capacitação das Equipas:** Formar e sensibilizar todos os colaboradores e operadores turísticos.

Como obter a certificação?

- **Desenvolvimento de Materiais Acessíveis:** Criar documentos, sinalética e materiais promocionais que atendam às normas de acessibilidade.
- **Auditoria e Certificação:** Submeter a organização a uma auditoria realizada por um organismo de certificação para verificar a conformidade com a norma.

A aplicação da norma de acessibilidade no turismo exige um **compromisso contínuo com a adaptação e inovação**, tanto do setor público quanto do privado.

Com as orientações do guia e as práticas estabelecidas pela norma, o setor turístico pode tornar-se mais inclusivo e acessível, proporcionando uma experiência de viagem mais rica e democrática para todos.





Obrigada!

anagarcia@accessibleportugal.com

helena.ribeiro@turismodeportugal.pt



TURISMO DE
PORTUGAL



Instituto Português
da Qualidade

IPAC
acreditação



accessible
portugal

TOURISM FOR ALL



Norma Portuguesa ISO 21902:2022

Turismo e serviços associados
Turismo acessível para todos
Requisitos e recomendações

4 de fevereiro de 2025
Hotel Mundial, Lisboa