

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

ESQUEMA DE CERTIFICAÇÃO

O presente esquema de certificação é regulado no âmbito da Comissão Técnica 144 – Serviços turísticos, Subcomissão 8 – Turismo Acessível, coordenada pelo Turismo de Portugal, I.P. (TdP).

Este esquema de certificação é aplicável à certificação de acordo com a NP ISO 21902:2022 e com a informação complementar definida neste documento, sendo o seu cumprimento obrigatório para atribuição da marca de certificação prevista neste documento.

Para fomentar a certificação neste âmbito, encontra-se disponível o Guia Interpretativo da NP ISO 21902:2022, dirigido aos agentes turísticos e entidades públicas, mas que também pode ser utilizado como ferramenta de apoio pelos Organismos de Certificação para a implementação deste esquema de certificação.

ENQUADRAMENTO DO ESQUEMA DE CERTIFICAÇÃO

Reconhecendo a importância de remover as barreiras físicas, comunicacionais e atitudinais existentes na atividade turística, a ISO - International Organization for Standardization publicou no dia 13 de julho de 2021 a primeira Norma Internacional dedicada ao Turismo Acessível, a ISO 21902 – Turismo e serviços relacionados - Turismo acessível para todos para ajudar a indústria turística a tornar as viagens cada vez mais acessíveis a todos. Esta Norma Internacional fornece requisitos e diretrizes para facilitar o acesso à fruição turística por pessoas de todas as idades e capacidades diversas. Isso inclui qualquer pessoa que possa enfrentar desafios de acessibilidade permanentes ou temporárias – pessoas acidentadas, grávidas, famílias com crianças pequenas - ou ter requisitos de acesso específicos, como as pessoas com deficiência (física, sensorial ou cognitiva). Outro objetivo desta Norma Internacional está ligado à necessidade de diminuir a falta de consistência e clareza entre os vários países sobre como tornar os equipamentos e os serviços turísticos acessíveis. A ISO 21902 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, deixando clara 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.

Dada a relevância internacional desta norma ISO para a generalidade do setor dos serviços turísticos, o Turismo de Portugal e o Instituto Português de Qualidade, I.P. (IPQ) procederam à sua tradução para português, com o envolvimento da Subcomissão 8 - Turismo Acessível da CT144, com vista à criação de uma Norma Portuguesa, de modo a facilitar o processo de certificação das entidades nacionais, que veio a ser publicada em 18 de abril de 2022. Dado o interesse em ter oferta turística nacional certificada pela NP ISO 21902 de forma credível, verificou-se a necessidade em criar um sistema de regras de acreditação das empresas certificadoras para a aplicação deste novo normativo.

Termos e Definições

Para os fins do presente documento aplicam-se os seguintes termos e definições.

A ISO e a IEC gerem bases de dados de terminologia cujo objetivo é a sua utilização como ferramentas de normalização. Estão disponíveis nos seguintes endereços:

- ISO Online browsing platform: <http://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: <http://www.electropedia.org/>

acessibilidade

Oferta de condições que permitam que os produtos, sistemas, serviços, ambientes e instalações possam ser utilizados com segurança, conforto e autonomia em qualquer lugar, por pessoas com o conjunto mais diversificado possível de necessidades, características e capacidades.

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

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Pág. 3 de 11

Nota 1: O contexto de uso inclui o uso direto ou o uso com suporte de tecnologias assistivas.

[FONTE: ISO 9241-112: 2017, 3.15]

adaptação razoável

Ajuste razoável.

Modificações e ajustes necessários e apropriados que não imponham uma carga desproporcionada ou indevida, sempre que necessário, num determinado caso, para garantir que as pessoas com deficiência gozam ou exercem, em condições de igualdade com as demais, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais.

NOTA 1: para evitar confusão, neste documento será utilizado o termo adaptação razoável.

[Fonte: Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiências, Artigo 2, disponível em <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html> - modificado - 'adaptação razoável' é o termo permitido.]

cão de assistência

Cão especificamente treinado por profissionais para realizar tarefas que atenuem as limitações de uma pessoa com deficiência.

Nota 1: Existem três categorias reconhecidas de cães de assistência: cães-guia, cães de serviço e cães para pessoas surdas (ver <https://assistancedogsinternational.org/>).

Nota 2: Outros tipos de animais podem ser incluídos nesta categoria.

comunicação verbal

Sons e palavras utilizados por um indivíduo para comunicar uma mensagem a outro.

deficiência

Limitação motora, cognitiva ou sensorial que, na interação com barreiras físicas, atitudinais, comunicacionais ou ambientais, dificulta a total e eficiente participação na sociedade, de forma idêntica à de outras pessoas sem limitações.

[Fonte: Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiências, Artigo 2, disponível em <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>]

design universal

Design de produtos, espaços, programação e serviços para serem utilizados por todas as pessoas, da forma mais abrangente possível, sem necessidade de adaptações ou design especializado.

NOTA 1: O Design Universal não deve excluir a utilização de dispositivos assistivos para grupos específicos ou pessoas com deficiência, quando necessário.

NOTA 2: Termos como design universal, design acessível, design para todos, design sem barreiras, design inclusivo e design transgeracional são utilizados frequentemente sem qualquer distinção, com o mesmo significado.

[Fonte: Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiências, Artigo 2, disponível em <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>]

destino turístico

Espaço físico, com ou sem delimitações administrativas e ou analíticas, no qual um visitante pode pernoitar, e que consiste em um agrupamento ou co-localização de produtos e serviços e de atividades e experiências ao longo da cadeia de valor do turismo e uma unidade básica de análise do turismo.

NOTA 1: Um destino agrega vários parceiros que podem criar uma rede e formar destinos mais alargados. Trata-se também de algo intangível, com imagem e identidade, que pode influenciar a competitividade do respetivo mercado.

[FONTE: Organização das Nações Unidas para o Turismo (UNWTO), UNWTO Tourism Definitions, disponível em <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420858>]

formatos alternativos

Diversos formatos que asseguram o acesso à mesma informação, através de formas adaptadas a cada utilizador específico.

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

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Pág. 4 de 11

Nota 1: Fornecer diferentes formas de utilização e controle pode melhorar a acessibilidade dos sistemas.

Nota 2: formatos alternativos garantem igual acesso às informações pelo utilizador.

limitação

Limitação na função ou na estrutura corporal, como uma variação ou perda significativa, que pode ser temporária ou permanente, leve ou grave e pode oscilar ao longo do tempo.

[Fonte: ISO 21542: 2021, 3,16]

observatório de turismo acessível

Órgão de fiscalização que realiza análises sistemáticas, atempadas e regulares do desempenho do sector do turismo em termos de acessibilidade (ver 3.1) com vista à melhoria contínua das políticas e estratégias de turismo acessível.

organização

Pessoa ou grupo de pessoas que têm as suas próprias funções com responsabilidades, autoridades e relações para atingir os seus objetivos.

NOTA 1: O conceito de organização inclui, mas não se limita a: comerciante em nome individual, organismo, corporação, firma, empresa, autoridade, parceria, associação, instituição com ou sem fins lucrativos ou parte ou combinação dos mesmos, associados ou não, públicos ou privados.

[Fonte: ISO 9000: 2015, 3.2.1]

organização de gestão de destino (OGD ou DMO – Destination Management Organisation)

Entidade organizacional que pode abranger as várias autoridades, agentes do setor e profissionais, que facilita as parcerias do setor de turismo para uma visão coletiva de destino

Nota 1: As estruturas de gestão dos DMOs variam de uma única autoridade pública a um modelo de parceria pública ou privada com o objetivo fundamental de iniciar, coordenar e gerir certas atividades, como implementação de políticas de turismo, planeamento estratégico, desenvolvimento de produtos, promoção e atividades de marketing e bureau de convenções.

Nota 2: As funções dos DMOs podem variar de nível nacional a regional e local, dependendo das necessidades atuais e potenciais, bem como do nível de descentralização da administração pública. Nem todos os destinos turísticos têm um DMO.

[Fonte: Organização das Nações Unidas para o Turismo (UNWTO), UNWTO Tourism Definitions, disponível em <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/1.18111/9789284420858>]

parceiro

Qualquer indivíduo, grupo, organismo ou autoridade envolvido na rede de valor do turismo acessível.

NOTA 1: os parceiros podem ser agrupados nas seguintes categorias principais:

- administrações públicas nacionais/regionais [incluindo Administrações Nacionais de Turismo, órgãos nacionais/regionais de promoção do turismo, Organizações de Gestão de Destinos (OGD), municípios, entidades públicas encarregadas das políticas de infraestruturas, estruturas de desenvolvimento e legislação/regulamentação, entidades/profissionais com funções na área da gestão e proteção do património cultural];
- parceiros da indústria de viagens e turismo (investidores em destinos e indústria turística, empresas de viagens e turismo, especialmente as PMEs (pequenas e médias empresas) do setor do turismo: transporte, alojamento, operadores turísticos e agências de viagens, acolhimento e restauração, outros fornecedores e associações comerciais da área do turismo);
- empresas e entidades dos setores de apoio: empresas incumbidas da execução de trabalhos de construção nos destinos turísticos, arquitetos, criadores e promotores de ferramentas e serviços de apoio a pessoas com necessidades específicas de acesso, e empresas/profissionais da área das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), entre outros;
- destinos turísticos,
- utilizadores finais (i.e., turistas e população local com ou sem necessidades específicas de acesso).

participação

Envolvimento de pessoas numa situação real que preenche a perspetiva social de funcionamento e contribuição.

[Fonte: OMS, Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (ICF), 2021]

quarto acessível

Um quarto com características específicas que permitem o alojamento de pessoas com incapacidades, fornecendo independência, autonomia, conforto e um ambiente seguro.

requisito

Necessidade ou expectativa declarada, geralmente implícita ou obrigatória.

sistema de amplificação auditiva

Equipamento, produto, hardware, software ou serviço que é usado para aumentar, manter ou melhorar a capacidade de audição de pessoas com deficiência auditiva.

Nota 1: Os sistemas de melhoria auditiva amplificam a comunicação audível e podem ser úteis para pessoas com perda auditiva. Incluem um sistema de fio direto, um sistema de anel de indução, um sistema de infravermelhos ou um sistema de radiofrequência. Todos esses sistemas transmitem um sinal. São necessários recetores para sistemas infravermelhos e de radiofrequência, enquanto os aparelhos auditivos equipados com um interruptor T podem receber o sinal de um sistema de anel de indução. Os recetores podem ser equipados para serem compatíveis com aparelhos auditivos.

[Fonte: ISO 21542: 2021, 3,14]

turismo acessível

Forma de turismo que envolve um processo colaborativo baseado no Design Universal (ver 3.19) que junta os diversos parceiros para permitir o acesso de pessoas com necessidades específicas de acesso ao nível da mobilidade, visão, audição e dimensões cognitivas, de forma independente e equitativa, através do fornecimento de produtos, serviços e espaços.

usabilidade

Medida em que um produto pode ser usado por utilizadores específicos, num certo contexto, para atingir determinados objetivos de forma eficaz, eficiente e satisfatória.

[Fonte: ISO 9241-210:2019, 3.13]

zona de descanso

Zona não supervisionada, criada para acomodar pessoas que necessitem de descansar e relaxar durante uma atividade turística.

NOTA 1: este tipo de espaço destina-se a pessoas que necessitem de administrar medicação, que tenham dor ou fadiga crónica ou pessoas com autismo, síndrome de Asperger ou epilepsia, que necessitam de relaxar e acalmar-se por algum tempo. Esta área não se destina ao tratamento de pessoas com alguma doença ou outra condição que possa implicar atenção médica.

Termos e Definições – Turismo

Alojamento local : Os estabelecimentos de alojamento local (AL) são aqueles que prestam serviços de alojamento temporário, nomeadamente a turistas, mediante remuneração desde que não reúnam os requisitos para serem considerados empreendimentos turísticos.

Atividades de lazer – atividades de natureza / atividades ao ar livre: atividades recreativas realizadas em ambientes externos, geralmente em contato direto com a natureza ou em espaços abertos. Essas atividades podem incluir percursos pedestres em parques e em trilhos, observação de animais e aves, piqueniques, turismo de aventura, passeios de bicicleta, fruição de zonas balneares, entre outras. O objetivo destas atividades é proporcionar relaxamento, conexão com a natureza, bem-estar físico e mental, além de promover um estilo de vida ativo e saudável.

Atividades de lazer – compras: atividades de compra realizadas em momentos de lazer, onde o objetivo principal é a experiência em si e não necessariamente a aquisição de itens essenciais. Essa atividade envolve explorar lojas, shopping centers, mercados ou feiras, onde as pessoas buscam prazer, distração, entretenimento, e até mesmo um certo nível de socialização e descoberta de novos produtos, estilos ou tendências.

Atividades de lazer – turismo cultural: atividade turística em que a motivação essencial do visitante é aprender, descobrir, experienciar e consumir as atrações/produtos culturais tangíveis e intangíveis de um destino turístico. Essas atrações/produtos estão relacionadas a um conjunto de características materiais, intelectuais, espirituais e emocionais distintivas de uma sociedade, que englobam as artes e arquitetura, património histórico e cultural, património culinário,

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

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Pág. 6 de 11

literatura, música, indústrias criativas e as culturas vivas com os seus estilos de vida, sistemas de valores, crenças e tradições. Exemplos de recursos turísticos: museus, salas de exposições, centros de espetáculos, edifícios de interesse público, cinemas, teatros, salas de espetáculos, auditórios, monumentos, sítios de património cultural.

Empreendimentos turísticos: todas as infraestruturas que se destinam a prestar serviços de alojamento, mediante remuneração, dispondo, para o seu funcionamento, de um adequado conjunto de estruturas, equipamentos e serviços complementares. Abrange:

- **Estabelecimentos hoteleiros:** são estabelecimentos hoteleiros os empreendimentos turísticos destinados a proporcionar serviços de alojamento e outros serviços acessórios ou de apoio, com ou sem fornecimento de refeições, e vocacionados a uma locação diária. Existem três grupos de estabelecimentos hoteleiros com as seguintes categorias:
 - Hotéis
 - Hotéis-apartamentos
 - Pousadas
- **Aldeamentos Turísticos:** São aldeamentos turísticos os empreendimentos turísticos constituídos por um conjunto de instalações funcionalmente interdependentes com expressão arquitetónica coerente, situadas em espaços com continuidade territorial, com vias de circulação interna que permitam o trânsito de veículos de emergência, ainda que atravessados por estradas e caminhos municipais já existentes, linhas de água e faixas de terreno afetas a funções de proteção e conservação de recursos naturais, destinados a proporcionar alojamento e serviços complementares de apoio a turistas.
- **Apartamentos Turísticos:** São apartamentos turísticos os empreendimentos turísticos constituídos por um conjunto coerente de unidades de alojamento, do tipo apartamento, entendendo-se estas como parte de um edifício à qual se acede através de espaços comuns, nomeadamente átrio, corredor, galeria ou patamar de escada, que se destinem a proporcionar alojamento e outros serviços complementares e de apoio a turistas.
- **Conjuntos Turísticos (resorts):** São conjuntos turísticos (resorts) os empreendimentos constituídos por núcleos de instalações funcionalmente interdependentes, situados em espaços com continuidade territorial, ainda que atravessados por estradas e caminhos municipais já existentes, linhas de água e faixas de terreno afetas a funções de proteção e conservação de recursos naturais, destinados a proporcionar alojamento e serviços complementares de apoio a turistas, sujeitos a uma administração comum de serviços partilhados e de equipamentos de utilização comum, que integrem pelo menos dois empreendimentos turísticos, sendo obrigatoriamente um deles um estabelecimento hoteleiro.
- **Empreendimentos de Turismo de Habitação:** São empreendimentos de turismo de habitação os estabelecimentos de natureza familiar instalados em imóveis antigos particulares que, pelo seu valor arquitetónico, histórico ou artístico, sejam representativos de uma determinada época, nomeadamente palácios e solares, podendo localizar-se em espaços rurais ou urbanos.
- **Empreendimentos de Turismo no Espaço Rural:** São empreendimentos de turismo no espaço rural os estabelecimentos que se destinam a prestar, em espaços rurais, serviços de alojamento a turistas, preservando, recuperando e valorizando o património arquitetónico, histórico, natural e paisagístico dos respetivos locais e regiões onde se situam, através da reconstrução, reabilitação ou ampliação de construções existentes, de modo a ser assegurada a sua integração na envolvente. Os empreendimentos de turismo no espaço rural podem ser classificados nos seguintes grupos:
 - Casas de campo
 - Agro -turismo
 - Hotéis rurais
- **Parques de Campismo e de Caravanismo:** São parques de campismo e de caravanismo os empreendimentos instalados em terrenos devidamente delimitados e dotados de estruturas destinadas a permitir a instalação de tendas, reboques, caravanas ou autocaravanas e demais material e equipamento necessários à prática do campismo e do caravanismo, podendo ser públicos ou privados, consoante se destinem ao público em geral ou apenas aos associados ou beneficiários das respetivas entidades proprietárias ou exploradoras.

Empresas de animação turística: as pessoas singulares ou coletivas que desenvolvam, com carácter comercial, atividades lúdicas de natureza recreativa, desportiva ou cultural que se configurem como atividades de turismo ao ar livre ou de turismo cultural. As atividades de animação turística desenvolvidas mediante utilização de embarcações, designam-se por atividades marítimo-turísticas. Exemplos:

- **Atividades de Aventura e Desporto:** Inclui atividades como caminhadas, escalada, canoagem, surf, esqui, ciclismo, entre outros.

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

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Pág. 7 de 11

- Visitas Guiadas e Passeios: Tours organizados, seja a pé, de bicicleta, de autocarro ou de barco, com guias que proporcionam informações sobre o destino ou a experiência.
- Parques Temáticos e de Diversões: Locais projetados para entretenimento, como parques de diversões, parques aquáticos ou parques temáticos (por exemplo, sobre história, cinema ou natureza).
- Experiências Culturais: Visitas a museus, galerias de arte, espetáculos de teatro ou música, ou participações em workshops culturais, como culinária local ou artesanato.

Equipamentos culturais: Um equipamento cultural é uma infraestrutura, espaço ou recurso destinado a promover, apoiar e facilitar atividades culturais, artísticas, educacionais ou de lazer. Esses equipamentos têm como objetivo principal democratizar o acesso à cultura, estimular a criação artística, preservar o património cultural e fomentar o envolvimento da comunidade em atividades culturais. Estes equipamentos podem ter gestão pública, como privada. Alguns exemplos de equipamentos culturais:

- Museus: Conservam e exibem acervos históricos, científicos ou artísticos;
- Teatros: Espaços para apresentações cénicas, musicais ou outras artes performativas;
- Bibliotecas: Oferecem acesso a livros, periódicos e outros recursos de informação, além de muitas vezes promoverem eventos educativos e culturais;
- Centros Culturais: Espaços multifuncionais para exposições, oficinas, palestras e eventos culturais;
- Cinemas: Promovem a exibição de filmes;
- Casas de espetáculo e auditórios: Destinados a concertos, espetáculos e conferências culturais;
- Galerias de arte: espaços para exposições artísticas.

Equipamentos turísticos adaptados: infraestruturas e facilidades turísticas projetadas ou modificadas para serem acessíveis a todas as pessoas, independentemente de suas limitações físicas, sensoriais ou cognitivas. Estes equipamentos visam remover barreiras físicas e tornar as atividades turísticas acessíveis e inclusivas. Exemplos:

- Rampas e elevadores: Acesso a edifícios, praias, ou trilhos naturais com rampas, elevadores e passarelas acessíveis para cadeiras de rodas.
- Cadeiras anfíbias: Equipamento disponível em praias ou piscinas que permite que pessoas com mobilidade condicionada possam desfrutar de atividades aquáticas.
- Instalações sanitárias adaptadas: Sanitários com barras de apoio, espaços amplos para facilitar o acesso a pessoas que se deslocam em cadeiras de rodas.
- Sinalização adaptada: Placas informativas com Braille, sinalética visual clara, ou sistemas de alerta sonoro para pessoas com deficiências visuais ou sistemas de alerta visual para pessoas com deficiência auditiva.
- Audioguias e sistemas de tradução: Equipamentos que auxiliam a comunicação para pessoas com deficiências auditivas ou visuais.

Equipamentos de saúde e bem-estar: As estâncias termais são locais que utilizam águas termais – águas naturais aquecidas geotermicamente e ricas em minerais – para promover saúde e bem-estar. Essas águas são conhecidas pelas suas propriedades terapêuticas. Os tratamentos terapêuticos incluem banhos termais, duches, inaloterapia e aplicação de lama medicinal. Para além das piscinas e banhos, podem incluir alojamento, restauração e atividades de lazer. Nesta tipologia incluem-se também os spas, instalações voltadas para o relaxamento, a estética e o bem-estar. Embora possam oferecer tratamentos com água, a ênfase está na aplicação de terapias modernas e holísticas, como massagens, aromaterapia, tratamentos faciais, banhos de vapor, hidromassagem, entre outros, combinando práticas modernas com tradicionais, como a medicina ayurvédica, reflexologia e reiki, entre outros.

Eventos: todas as iniciativas, de índole artística, cultural ou corporativa (encontros, incentivos, conferências e exposições), cuja programação se centra numa temática previamente estabelecida, e que prosseguem objetivos de diversificar e qualificar a oferta e de captar públicos nacionais e internacionais, que ocorrem com regularidade e durante um período determinado, em salas de espetáculos, recintos para eventos ou em espaços exteriores delimitados.

Infraestrutura turística: conjunto de recursos físicos, instalações e serviços que são disponibilizados para atender às necessidades dos turistas. Essas infraestruturas são fundamentais para garantir a acessibilidade, comodidade, segurança e bem-estar dos turistas, permitindo-lhes usufruir das atrações e serviços oferecidos pelo local. Exemplos:

- Alojamento: Hotéis, pousadas, resorts, hostels, apartamentos turísticos e parques de campismo.
- Equipamentos de Lazer e animação turística: Parques temáticos, campos de golfe, marinas, praias, trilhos pedestres, centros de congressos e espaços culturais.

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

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Pág. 8 de 11

- Infraestruturas de Apoio ao Turismo: Centros de informações turísticas, sinalização turística, estacionamentos, e serviços de assistência ao turista.
- Transportes: Aeroportos, rodoviárias, portos, estações ferroviárias, estradas e sistemas de transporte urbano (táxis, autocarros, etc.).

Operadores turísticos e agências de viagens: são as pessoas singulares ou coletivas que desenvolvem alguma das seguintes atividades:

- A organização e venda de viagens organizadas e a facilitação de serviços de viagem conexos, quando o facilitador receba pagamentos do viajante, respeitantes aos serviços prestados por terceiros;
- A representação de outras agências de viagens e turismo, nacionais ou estrangeiras, bem como a intermediação na venda dos respetivos produtos;
- A reserva de serviços em empreendimentos turísticos e em estabelecimentos de alojamento local;
- A venda de bilhetes e reserva de lugares em qualquer meio de transporte;
- A receção, transferência e assistência a turistas.

Percursos turísticos – espaços turísticos urbanos e rurais: realização de percursos turísticos pedestres em ambiente urbano, como por exemplo, em zonas históricas ou em ambiente rural, como por exemplo, realizados em zonas integradas na Rede Nacional de Áreas Protegidas, ou noutras áreas com valores naturais, e que podem incluir a utilização de estabelecimentos, atividades e serviços de alojamento e de animação turística.

Recurso turístico: Todo o tipo de atrativo, natural ou artificial (ex. parque natural, museu, estância termal), que exerce um apelo suficientemente forte para promover a deslocação de pessoas com o objetivo de ser apreciado, visitado, utilizado ou simplesmente fruído.

Restauração e bebidas: a atividade de prestar serviços de alimentação e de bebidas, mediante remuneração, de caráter fixo e permanente ou móvel ou amovível

Serviços turísticos: qualquer atividade ou conjunto de atividades oferecidas para atender às necessidades dos turistas durante a sua viagem ou estadia. Esses serviços são projetados para proporcionar comodidade, conforto e experiências de lazer, garantindo que o turista possa desfrutar de uma experiência completa no destino. Os serviços turísticos incluem a prestação de facilidades como transporte, alojamento, alimentação, animação, informação e outros serviços relacionados ao turismo.

Serviços turísticos adaptados: serviços que foram ajustados ou concebidos para garantir a acessibilidade e inclusão de todos os turistas, especialmente pessoas com mobilidade condicionada, deficiências ou limitações sensoriais (visuais ou auditivas), cognitivas ou outras necessidades específicas. O objetivo é proporcionar uma experiência acessível e sem barreiras, garantindo que todos possam participar e usufruir dos serviços turísticos oferecidos de forma confortável, segura e inclusiva. Exemplos:

- Alojamento: Quartos com acesso facilitado, instalações sanitárias adaptadas, assistência personalizada na receção.
- Transportes: Autocarros e comboios com rampas, assentos prioritários, sistemas de aviso sonoro ou visual.
- Guias: Guias turísticos com formação para acolhimento de pessoas com necessidades específicas, tours com percursos acessíveis e dispositivos como audioguias.
- Restauração e bebidas: Menus em Braille, audioguias, e acessibilidade física, como mesas adaptadas.
- Atendimento Personalizado: Funcionários com formação sobre atendimento inclusivo, oferecendo apoio específico quando necessário.

Transporte: Conjunto de meios de transporte e infraestruturas com ele relacionadas, utilizadas tanto pelos habitantes, como pelos turistas, cuja função principal é atender às necessidades gerais de locomoção da população. Exemplos: Comboio, autocarros, avião, barcos, táxis, aeroportos, portos, estações ferroviárias, estações rodoviárias, paragens de autocarro, entre outros.

Transporte turístico: serviço de transporte voltado especificamente para atender às necessidades de deslocação de turistas e visitantes. Esse tipo de transporte tem como objetivo facilitar o acesso a locais de interesse turístico, como pontos turísticos, atrações culturais, áreas de lazer, hotéis e aeroportos. Ele pode incluir diferentes modalidades, como autocarros de turismo, vans, barcos, comboios turísticos, transferes, serviços de táxi ou transporte por aplicativos focados no turismo, e até veículos personalizados para “city tours”.

REQUISITOS ESPECÍFICOS

As auditorias devem ser realizadas tendo por base a verificação da acessibilidade do recurso turístico, na totalidade das suas valências ou áreas ou apenas em componentes específicas dessa oferta. Aquando do início do processo de certificação, deve ser claramente identificado o âmbito da mesma. A auditoria deve verificar:

- a acessibilidade física do equipamento, espaço ou serviço (ex: entrada, área de estacionamento, área interior, deslocação horizontal, deslocação vertical, instalações sanitárias, entre outros)
- a acessibilidade da informação/conteúdos/comunicação disponibilizados pelo recurso (ex: conteúdos áudio e vídeo, utilização de escrita Braille, Língua Gestual, entre outros)
- a existência de formação dos colaboradores sobre atendimento inclusivo de pessoas com necessidades específicas.

Definição do ciclo de certificação:

- Concessão
- Renovação
- Extensão

Considera-se como concessão a certificação de um recurso turístico, carecendo de auditoria, para verificação dos requisitos de certificação. A validade da certificação é de 3 anos para as tipologias de recursos turísticos relacionadas com o alojamento, restauração, agência de viagens/operadores turísticos e equipamentos culturais. Relativamente às restantes tipologias, a validade da certificação será de 2 anos.

Considera-se como auditoria de renovação a verificação de que o recurso turístico continua em conformidade com os requisitos do programa de certificação, de forma a manter a sua certificação válida, pelo que deve ser efetuada antes do término da validade. A auditoria de renovação deve ser feita com antecipação suficiente para permitir a tomada de decisão de renovar o certificado dentro da sua validade – se a decisão de renovação for tomada antes do fim da validade do certificado anterior, o início de validade do novo certificado deve coincidir com o término do certificado anterior, de modo a manter a duração do ciclo. Não é possível realizar uma auditoria de renovação fora do prazo de validade do certificado vigente, devendo nesse caso, efetuar-se nova auditoria de concessão.

Considera-se como auditoria de extensão da certificação a inclusão de um serviço adicional, novos serviços complementares, áreas/espaços ou atividades que não foram originalmente cobertos pela certificação existente.

Poderá ainda ser necessário efetuar auditorias extraordinárias para resolver reclamações ou denúncias durante o ciclo de certificação.

Âmbito de certificação

O âmbito de certificação deve identificar a tipologia de recursos, infraestruturas e serviços turísticos abrangidos, bem como a entidade responsável pelo cumprimento dos requisitos de certificação. Não pode ser excluído do âmbito de certificação qualquer componente (equipamento ou serviço) que esteja incluído na oferta da tipologia em causa.

Análise de candidatura

As candidaturas apresentadas ao Organismo de Certificação, no âmbito do turismo acessível, devem identificar expressamente qual é o âmbito da certificação e devem incluir os seguintes elementos:

- Informações Gerais: Uma descrição detalhada do recurso turístico, incluindo nome, endereço, capacidade e principais serviços oferecidos;

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

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Pág. 10 de 11

- Política de Acessibilidade: Documento estratégico que explica o compromisso do recurso em fornecer serviços acessíveis e inclusivos para pessoas com diversas tipologias de necessidades específicas, promovendo a igualdade de oportunidades e atendimento ao cliente;
- Informações de Contato: Nome, cargo, e-mail e número de telefone do responsável pela candidatura e por questões relacionadas à acessibilidade no recurso.
- Descrição da acessibilidade das instalações: Detalhes sobre a acessibilidade física existente, como por exemplo: quartos adaptados, instalações sanitárias acessíveis, balcões de recepção rebaixados, itinerários de deslocação vertical acessível, rampas de acesso e outras instalações ou equipamentos que visam facilitar a mobilidade de pessoas com necessidades específicas;
- Descrição da acessibilidade dos serviços e equipamentos de apoio: Informações sobre os serviços e equipamentos de acessibilidade fornecidos pelo recurso, como elevadores, cadeiras de rodas disponíveis para hóspedes, sinalização tátil, telefones com recursos acessíveis, conteúdos em multiformato, entre outros.

A não apresentação de algum dos elementos deve ser considerada um fator impeditivo do prosseguimento da candidatura, e, por conseguinte, da realização da respetiva auditoria.

Decisão de Certificação

Para poder ser emitida ou renovada a certificação, todas as Não Conformidades verificadas em sede de auditoria devem estar corrigidas e ser evidenciada a sua correção. A evidência de correção pode ser obtida documentalmente ou presencialmente, neste caso através de uma auditoria de seguimento.

Para complementar este esquema de certificação, a CT144/SC8 elaborou uma lista de comprovação da NP ISO 21902, que se não for usada, deve ser demonstrada a equivalência com a mesma.

- **Não Conformidade:** incumprimento de um requisito de certificação, quer seja pontual ou sistemático, e independentemente das suas implicações. Por exemplo:.
 - **Nível infraestrutural:** Ausência de rampas, de plataformas elevatórias ou elevadores acessíveis, impossibilitando o acesso à entrada do recurso turístico e a determinados andares ou áreas do mesmo; instalações sanitárias não adaptadas para pessoas com deficiência; falta de saídas de emergência acessíveis para todas as pessoas; portas e zonas de passagem com largura ligeiramente inferior ao recomendado para a passagem de cadeiras de rodas elétricas; rampas com inclinação excessiva ou superfície inadequada; instalação sanitária com barras de apoio, mas mal posicionadas, ou com espaço de manobra limitado para cadeiras de rodas; áreas reservadas para pessoas com deficiência, mas onde a visibilidade pode estar comprometida ou nas quais o espaço reservado não está claramente demarcado; falhas na manutenção de equipamentos de acessibilidade, como campainhas de emergência; falhas em detalhes que não impedem a acessibilidade, como pisos táteis mal colocados, mas ainda funcionais
 - **Nível comunicacional:** Ausência de Informações em formatos alternativos (por exemplo, Braille, Escrita simples, Língua Gestual, Audiodescrição) ; sites que não são acessíveis, nomeadamente, que não suportam leitores de ecrã, têm contrastes de cor inadequados ou pop-up's, ou não possuem texto alternativo às imagens; sinalética inadequada ou inexistente; inadequação parcial das sinalizações em Braille ou falta de instruções em formatos acessíveis; um site onde apenas algumas páginas têm texto alternativo às imagens ou onde nem todos os formulários podem ser preenchidos usando um leitor de ecrã; equipamentos ou serviços de acessibilidade estão disponíveis, mas não de forma consistente ou garantida em todas as visitas ou eventos; imagens em sites que têm descrições alternativas, mas que são imprecisas ou incompletas; vídeos com legendas, mas que ocasionalmente apresentam erros menores de transcrição ou sincronização; estilos de fonte que, embora legíveis, possam ser desafiadores para pessoas com visão reduzida; uso de termos técnicos ou linguagem complexa em brochuras, placas ou websites, que podem ser menos acessíveis a pessoas com limitações cognitivas

Certificados de Conformidade

O certificado e os anexos emitidos deverão, no mínimo, conter a seguinte informação:

- Designação legal da entidade responsável por cumprir os requisitos de certificação (pode ser um consórcio ou similar);
- Morada da Sede da entidade e dos locais abrangidos pela certificação;
- Âmbito da certificação;
- Norma de referência;
- Discriminação das características de acessibilidade existentes;
- Datas de emissão e validade do certificado;
- Marca do organismo de certificação;
- Marca do esquema de certificação;
- Símbolo de Entidade Acreditada pelo IPAC.

Esta informação deverá estar publicamente acessível em cada local abrangido pela certificação de turismo acessível.

Marca de certificação

A certificação acreditada da NP ISO 21902 tem uma marca específica associada, registada pelo Turismo de Portugal, IP, com o respetivo “Manual de Identidade Gráfica”, bem como o seu “Regulamento de Utilização”.

Transferência

Nos casos em que a certificação tenha sido concedida por um Organismo de Certificação que tenha cessado a atividade ou cuja acreditação tenha terminado, sido suspensa ou anulada, pode ser feita uma transferência da certificação para um outro Organismo de Certificação, a qual deverá ser concluída no prazo de 6 meses ou antes do fim da validade da certificação vigente, consoante o que ocorrer primeiro. Face aos motivos da suspensão ou anulação ou cessação de atividade (consoante aplicável), o Organismo de Certificação que pretende aceitar a transferência da certificação pode necessitar efetuar uma auditoria ou outra ação que julgue adequada.

Para aceitar uma transferência da certificação, causada pelos motivos anteriores ou a pedido voluntário da entidade certificada, o certificado anterior deve estar no período de validade e os Organismos de Certificação envolvidos devem colaborar e trocar informações (nomeadamente o relatório da última auditoria, plano de ações corretivas e respetiva decisão) para permitir confirmar que o esquema de certificação está a ser cumprido.

Ao aceitar a transferência, o novo Organismo de Certificação emite um novo certificado para substituir o existente, que, no mínimo, abrangerá o período de validade do certificado anteriormente emitido.

Troca de informação

Todas as certificações emitidas devem ser comunicadas no prazo de (5 dias) (por email/plataforma) à CT144 – Serviços turísticos pelo Organismo de Certificação, assim como todos os processos de extensão, suspensão e anulação realizados.

Acreditação

É exigida a acreditação pelo Instituto Português de Acreditação, I.P. (IPAC) para que os Organismos de Certificação possam certificar segundo este esquema de certificação e possam emitir certificados com esta marca de certificação.
