



# ITINERÁRIOS TURÍSTICOS ACESSÍVEIS DE PORTUGAL





*A acessibilidade é um elemento central de qualquer política de turismo responsável e sustentável. Constitui simultaneamente um imperativo dos direitos humanos e uma oportunidade de negócio excepcional. Acima de tudo, temos que começar a compreender que o turismo acessível não beneficia apenas as pessoas com deficiência ou com necessidades específicas, beneficia todos.*


*Taleb Rifai, Secretário-Geral da OMT*

# TURISMO ACESSÍVEL: CONCEITO

Envolve **todos os processos colaborativos** entre os *stakeholders*, de forma a permitir às pessoas com necessidades especiais, (...) fruïrem dos destinos e da sua oferta de forma independente, com **equidade e dignidade**, através de **produtos turísticos universalmente concebidos** (Buhalis, 2010).



# AS ESTATÍSTICAS DO TURISMO ACESSÍVEL



**7000M**  
População Mundial

**11%**  
+ 60 anos

**15%**  
População  
com alguma  
incapacidade

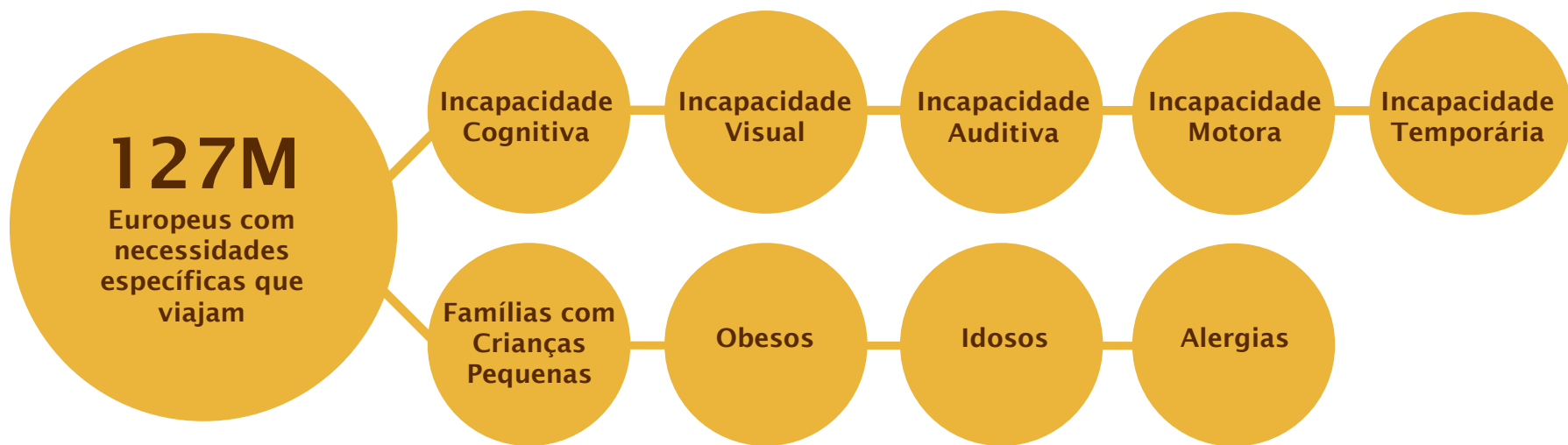
**22%**  
+60 anos

2011

2050

## O PERFIL DO TURISTA COM NECESSIDADES ESPECIAIS

O grupo das pessoas com necessidades especiais inclui, não só, as pessoas com deficiências permanentes, assim como as pessoas com incapacidade temporária e os idosos, obesos, as famílias com crianças, pessoas com alergias, tanto quanto todos os turistas que por diversas razões vêm a sua mobilidade reduzida (Deville, 2009; Borda, 2009; García-Caro, Wall e Buhalis, 2012).



Aproximadamente **200 milhões** de europeus constituem o segmento de mercado do turismo acessível, se contabilizarmos que cerca de **50%** das pessoas com mobilidade reduzida **viajam acompanhadas**.

# A ENTREGA DE UMA EXPERIÊNCIA SISTÊMICA PARA TODOS

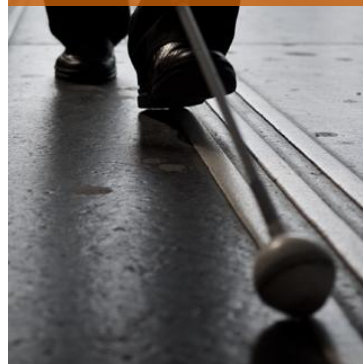
ALOJAMENTO



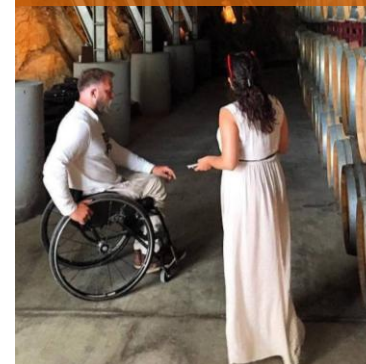
RESTAURAÇÃO



ESPAÇO PÚBLICO



PONTOS DE INTERESSE



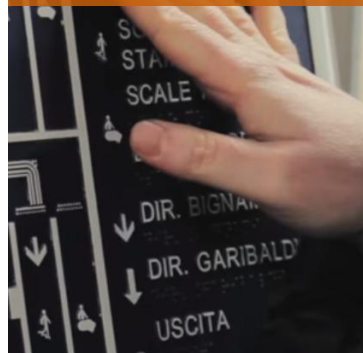
TRANSPORTE



ENTRETENIMENTO



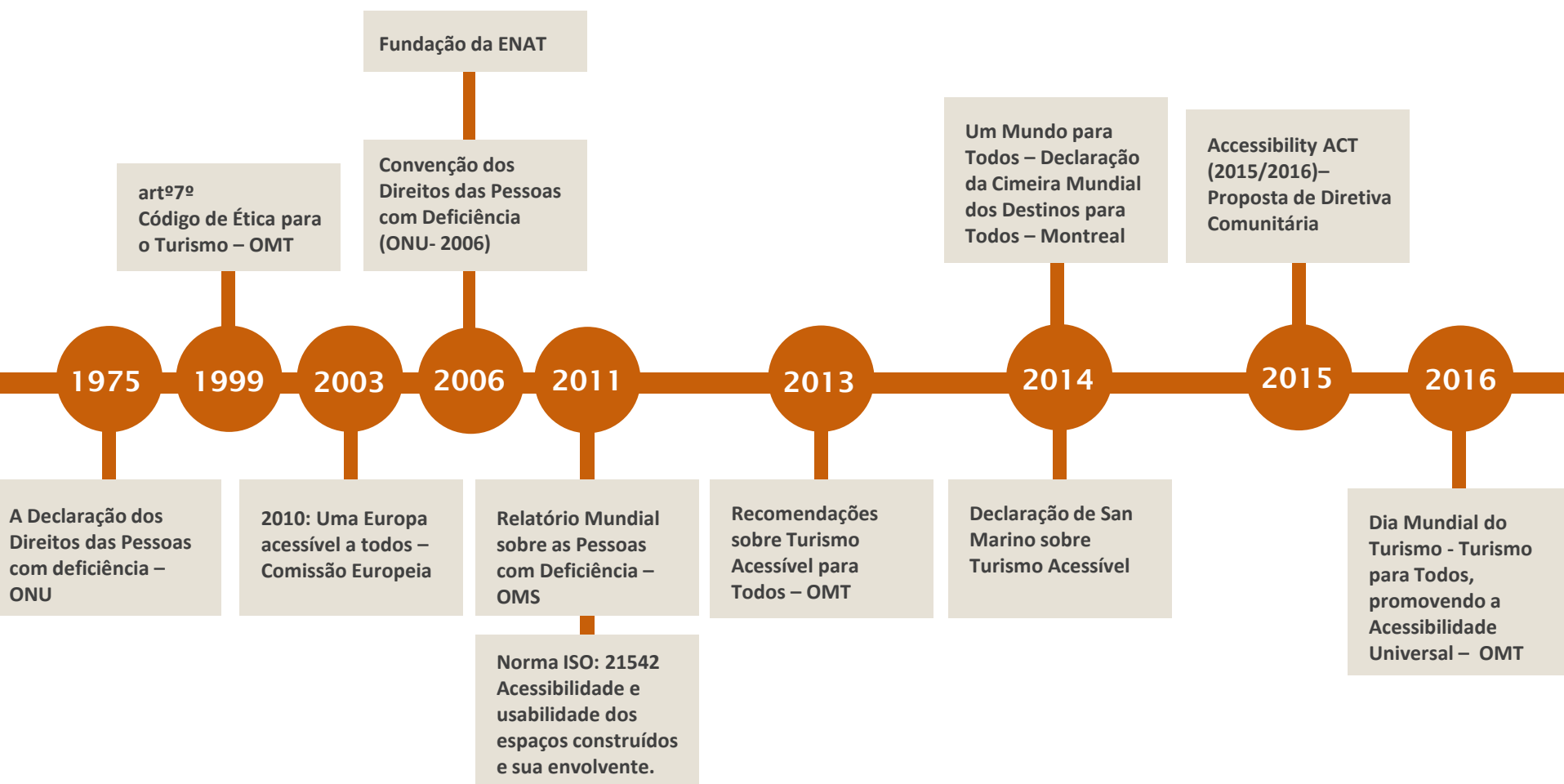
INFORMAÇÃO



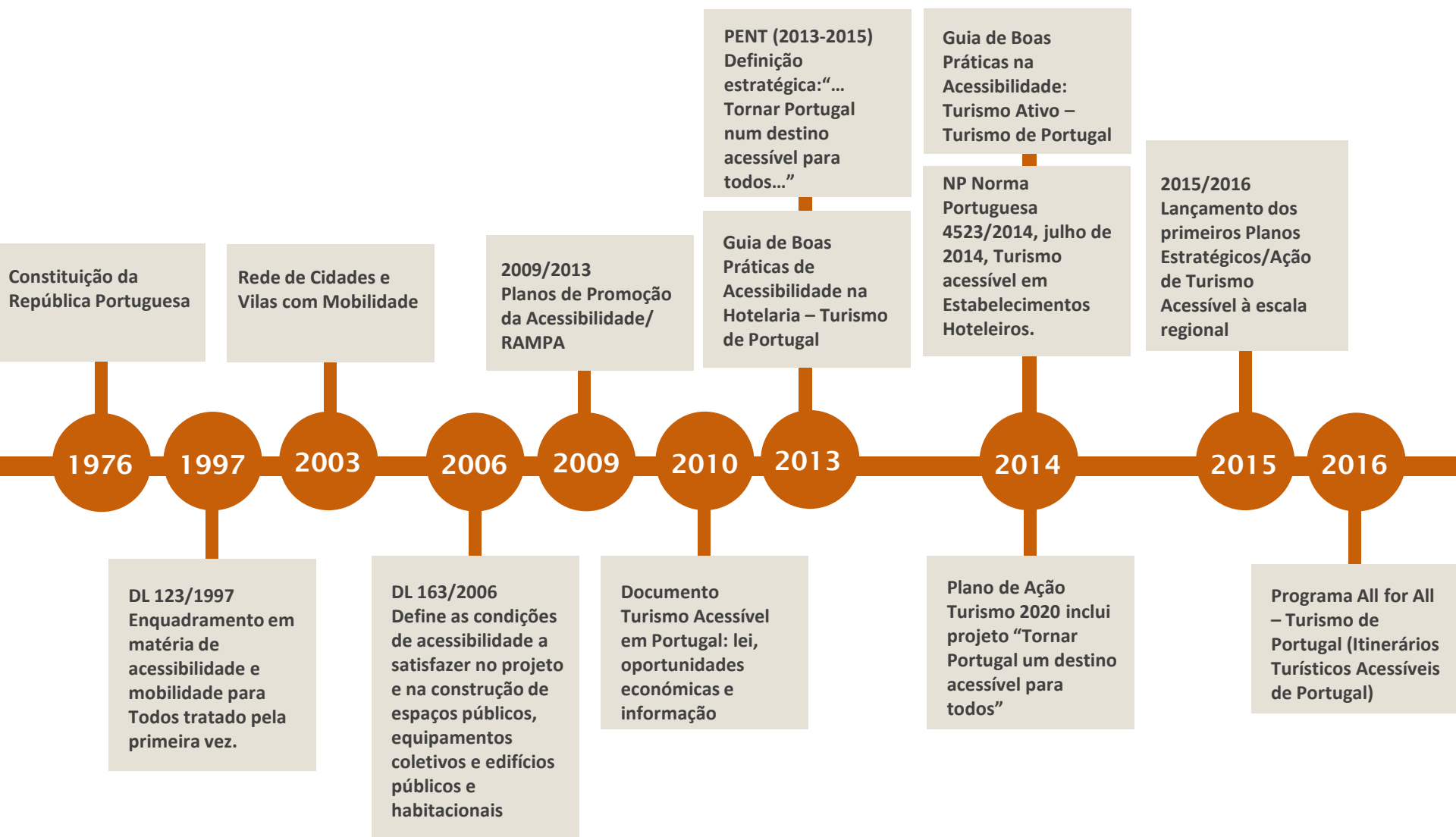
SERVIÇOS DE APOIO



# A EVOLUÇÃO INTERNACIONAL DO TURISMO ACESSÍVEL

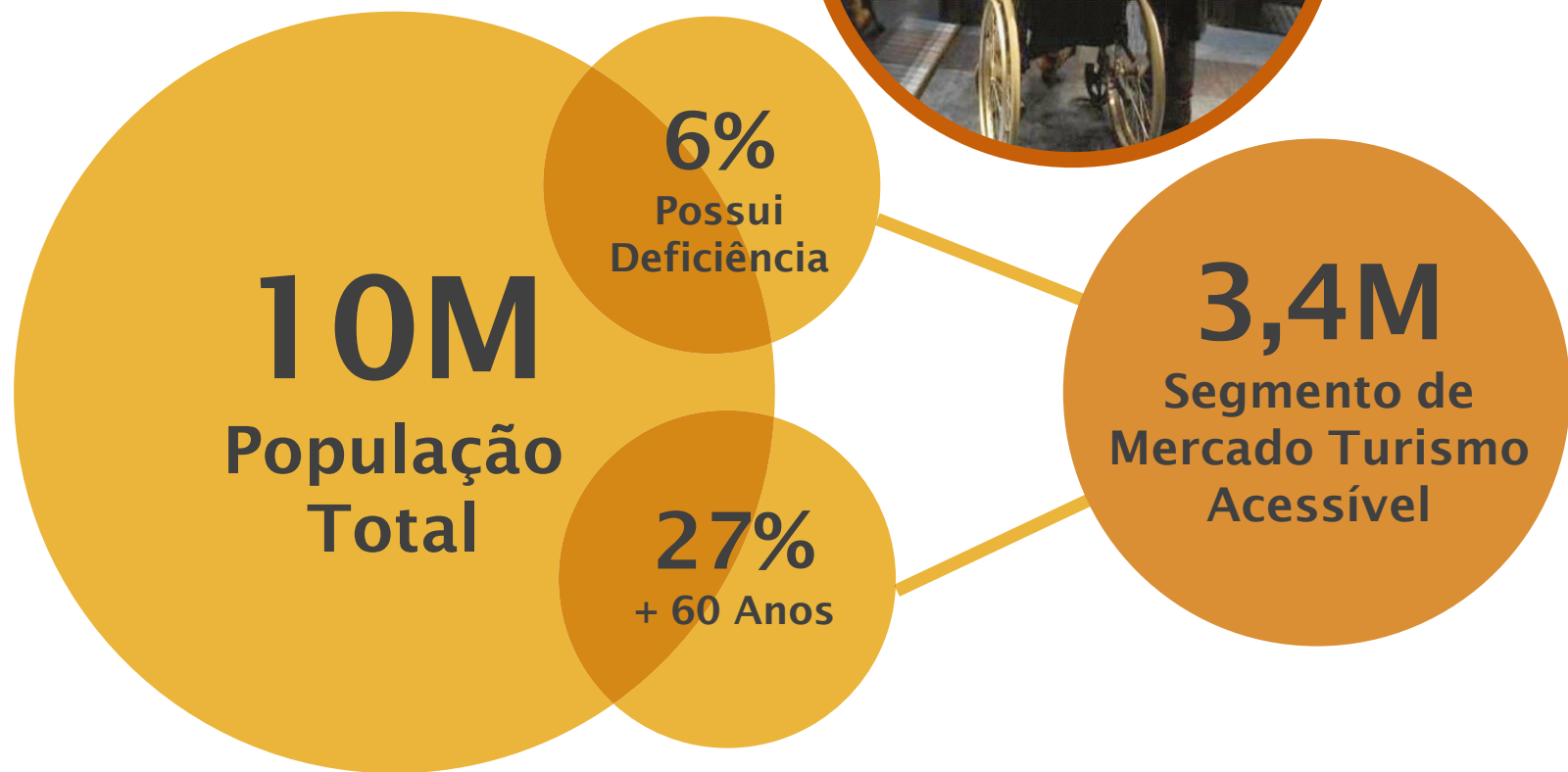


# A EVOLUÇÃO NACIONAL DO TURISMO ACESSÍVEL





# AS ESTATÍSTICAS DO TURISMO ACESSÍVEL EM PORTUGAL



# O PROJETO “ITINERÁRIOS TURÍSTICOS ACESSÍVEIS DE PORTUGAL”

## Análise ao Ponto de Situação Nacional – Início do Projeto

- Aumento da Procura Turística em Portugal;
- Crescimento do número de pessoas com mobilidade reduzida a viajar em/para Portugal;
- Maior consciencialização pela Oferta Turística da necessidade de adaptação dos seus serviços;
- Melhoria das condições de acessibilidade dos Espaços Públicos e Edifícios;
- Maior qualificação do atendimento dos profissionais de Turismo;
- Transportes públicos mais inclusivos e eficazes;
- Aparecimento dos primeiros produtos e serviços turísticos destinados para pessoas com mobilidade reduzida;

Porém, ausência de informação e de uma oferta integrada e sistémica.

# O PROJETO “ITINERÁRIOS TURÍSTICOS ACESSÍVEIS DE PORTUGAL”

## Objetivos

- Aumento da Procura Turística em Portugal
- Explorar o segmento de mercado das pessoas com mobilidade reduzida;
- Melhorar a qualidade das experiências turísticas em Portugal;
- Tornar acessíveis os principais destinos turísticos nacionais;
- Analisar o Espaço Público e os Pontos de Interesse Turístico (POI) das cidades;
- Identificar os percursos acessíveis e analisar as condições de acessibilidade dos POI;



# CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DOS DESTINOS TURÍSTICOS

Para integrar este projeto piloto foram definidos 20 destinos turísticos, de acordo com 4 critérios de seleção.



Presença de Património da Humanidade classificado pela UNESCO



Presença de Património Construído Classificado



Iniciativas/Projetos de promoção das condições de acessibilidade e mobilidade para todos



Iniciativas/Projetos já existentes em Turismo Acessível

# DESTINOS TURÍSTICOS SELECIONADOS PARA O PROJETO



# FASEAMENTO DO PROJETO

## FASE 1 PLANEAMENTO DO PROJETO

- Análise ao Estado da Arte;
- Benchmarking;
- Identificação dos POI a analisar;
- Seleção prévia dos percursos;
- Definição da metodologia de levantamento.

**Outubro – Dezembro  
2015**

## FASE 2 VISITAS DE RECONHECIMENTO

- Visitas de Reconhecimento aos destinos seleccionados;
- Identificação dos percursos acessíveis e inacessíveis dos destinos;
- Promoção dos Inquéritos às condições de Acessibilidade dos POI.

**Janeiro – Março  
2016**

## FASE 3 ITINERÁRIOS TURISTICOS ACESSÍVES

- Definição dos percursos acessíveis a integrar nos Itinerários dos Municípios;
- Descrição das condições de acessibilidade dos destinos, identificando as barreiras/obstáculos dos destinos;
- Análise e caracterização das condições de acessibilidade dos POI (presencial ou inquérito).

**Abril - Julho  
2016**

# ITINERÁRIOS TURÍSTICOS ACESSÍVEIS DE PORTUGAL

O projeto possui **três vertentes** de análise complementares na ótica da experiência turística nos destinos. Esta divisão permite **aprofundar a análise** efetuada, e oferecer ao turista informação mais específica relativamente ao destino a visitar.



Mapas dos Itinerários

Descritivos de Apoio à visita

Caracterização dos POI

# MAPAS DOS ITINERÁRIOS TURÍSTICOS ACESSÍVEIS DE PORTUGAL

- Referência para análise: Decreto-Lei n.º 163/2006 de 8 de agosto;
- Oportunidade de planear a sua experiência de forma informada;
- Identificação dos percursos acessíveis e a localização dos principais pontos de interesse turístico;
- Representação dos percursos através da cor verde;
- A linha verde contínua simboliza os percursos totalmente acessíveis a Todos;
- A linha verde tracejada simboliza os percursos parcialmente acessíveis;

**Deficientes cognitivos**  
**Surdos | Cegos | Grávidas**  
**Obesos | Idosos | Crianças**

**Pessoas em cadeira de rodas**  
**Pessoas com moletas**  
**Pessoas com andarilho**  
**Carrinhos de Bebê**  
**Pessoas com Malas**



## Definição de Percursos Totalmente ou Parcialmente Acessíveis



**O Percurso apresenta uma fragilidade ao nível de um dos seguintes elementos:**

- Pavimento Irregular;
- Passeio com dimensão reduzida;
- Inclinação elevada;
- Atravessamentos que não garantem a continuidade;
- Obstáculos móveis.

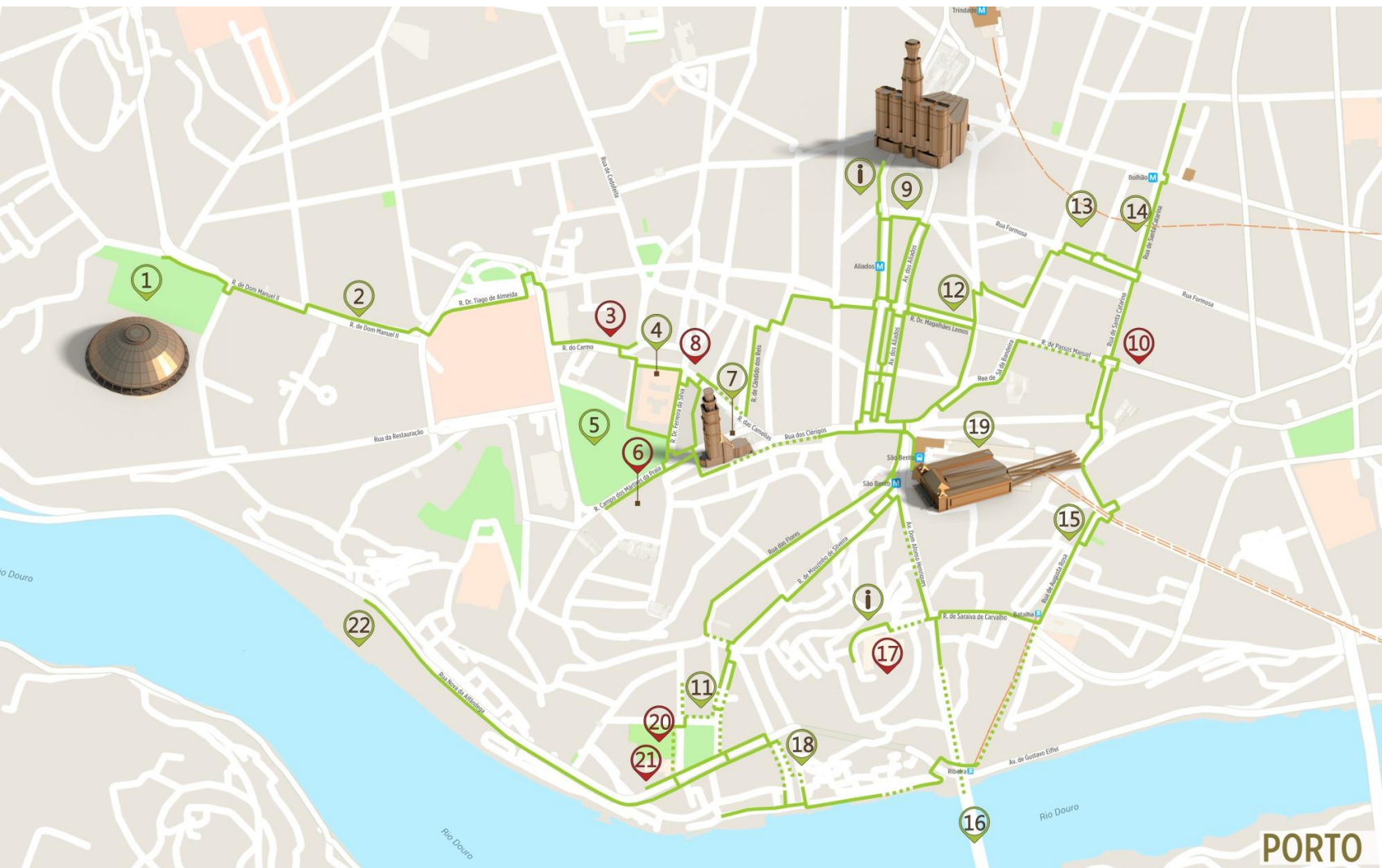


**Percurso contínuo, regular sem obstáculos e que permite a circulação confortável da pessoa.**

# MAPAS DOS ITINERÁRIOS TURÍSTICOS ACESSÍVEIS DE PORTUGAL



# MAPAS DOS ITINERÁRIOS TURÍSTICOS ACESSÍVEIS DE PORTUGAL



**0** Entrada Acessível  
Accessible Entrance

**0** Entrada Inacessível  
Non-accessible entrance

**—** Percurso totalmente Acessível  
Accessible route

**- - -** Percurso parcialmente Acessível  
Partially accessible route

- 1. Jardim do Palácio de Cristal
- 2. Museu Soares dos Reis
- 3. Igrejas do Carmo e Carmelitas
- 4. Reitoria da Universidade do Porto
- 5. Jardim da Cordoaria
- 6. Centro Português de Fotografia

- 7. Torre dos Clérigos
- 8. Livraria Lello
- 9. Avenida dos Aliados
- 10. Café Majestic
- 11. Mercado Ferreira Borges
- 12. Teatro Rivoli

- 13. Mercado do Bolhão
- 14. Rua Santa Catarina
- 15. Teatro Nacional São João
- 16. Ponte Luís I
- 17. Sé Catedral do Porto
- 18. Casa do Infante

- 19. Estação Ferroviária de São Bento
- 20. Palácio da Bolsa
- 21. Igreja de São Francisco
- 22. C. Congressos Alfândega do Porto
- i. Posto de Turismo

PORTO

# MAPAS DOS ITINERÁRIOS TURÍSTICOS ACESSÍVEIS DE PORTUGAL



LISBOA - P. NAÇÕES

 Entrada Acessível  
Accessible Entrance

 Entrada Inacessível  
Non-accessible entrance

Percurso totalmente Acessível  
Accessible route

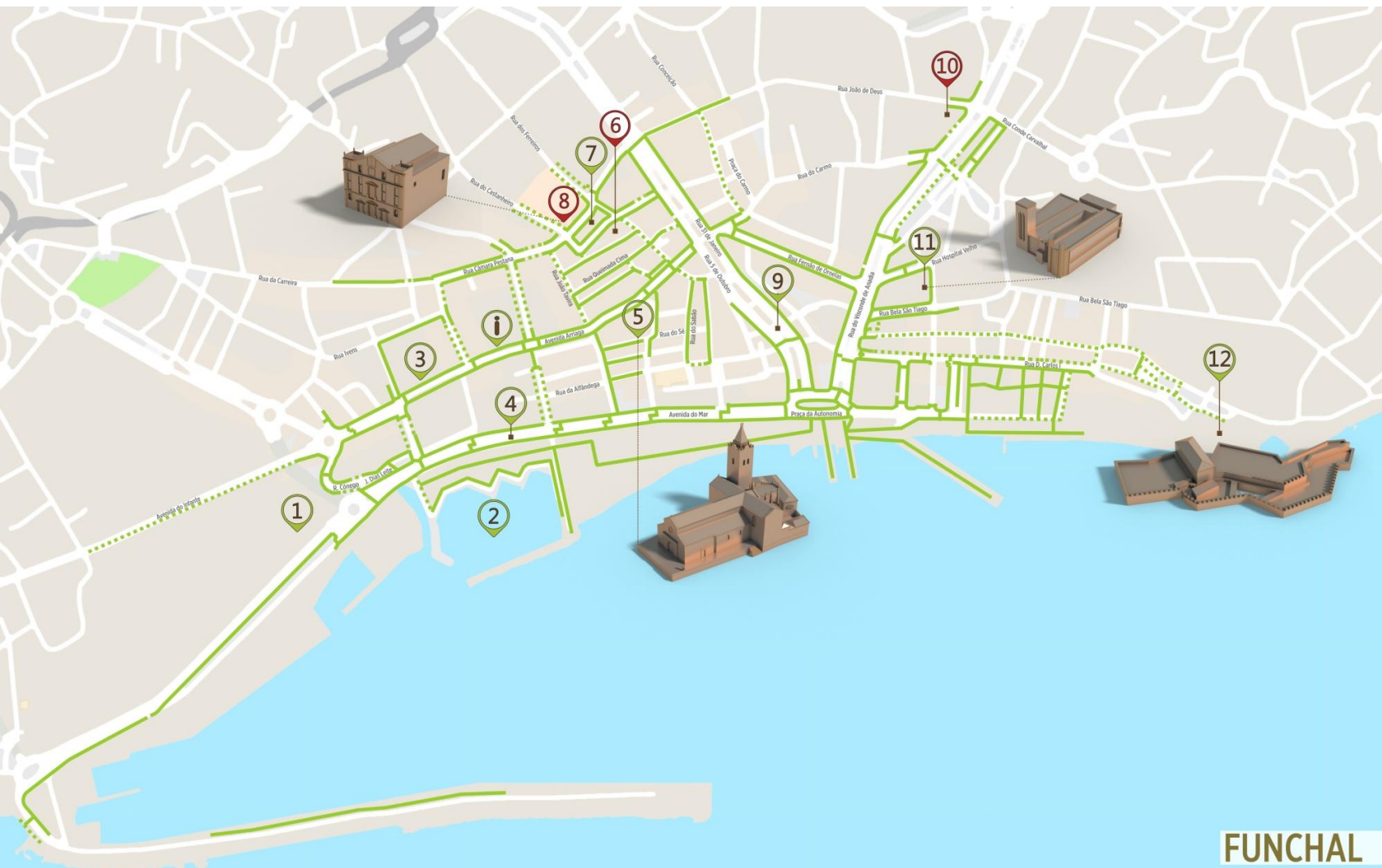
Percurso parcialmente Acessível  
Partially accessible route

1. Marina do Parque das Nações
2. Jardim da Água
3. Pavilhão do Conhecimento
4. Oceanário de Lisboa
5. Meo Arena - Pavilhão Atlântico

6. Passeio das Tágides
7. Feira Internacional de Lisboa i - Posto de Turismo



# MAPAS DOS ITINERÁRIOS TURÍSTICOS ACESSÍVEIS DE PORTUGAL



Entrada Acessível  
Accessible Entrance

Entrada Inacessível  
Non-accessible entrance

Percurso totalmente Acessível  
Accessible route

Percurso parcialmente Acessível  
Partially accessible route

- 1. Parque de Santa Catarina
- 2. Marina de Funchal
- 3. Jardim de São Francisco
- 4. Avenida do Mar
- 5. Sé Catedral

- 6. Museu de Arte Sacra
- 7. Largo da República
- 8. Igreja de São João Evangelista
- 9. Ruas 31 de Janeiro e Rua 5 de Outubro
- 10. Instituto do Vinho, do Bordado e do Artesanato da Madeira

- 11. Mercado dos Lavradores
- 12. Forte de São Tiago/Museu de Arte Contemporânea
- i – Posto de Turismo

**FUNCHAL**

# DESCRITIVOS DE APOIO À VISITA TURÍSTICA

Com o objetivo de complementar a informação apresentada nos mapas foram produzidos descritivos de apoio à visita turística, atentando para situações frequentes no destino turístico. Esta análise incidiu sobre os seguintes pontos:

TIPO DE RUA	BARREIRAS A CONSIDERAR	ACESSO PONTOS DE INTERESSE TURÍSTICO	INFORMAÇÕES ÚTEIS
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tipo de pavimento;</li><li>▪ Inclinação das ruas;</li><li>▪ Dimensão dos Passeios;</li><li>▪ Atravessamento.</li></ul>	<p><i>Exemplo</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Estacionamento abusivo;</li><li>▪ Ocupação dos passeios por esplanadas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Autónomo;</li><li>▪ Não Autónomo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Posto de Turismo;</li><li>▪ Transportes Públicos, Empresas de Animação Turística.</li></ul>

## EXEMPLOS

1

Os materiais do **pavimento** utilizados com mais frequência nas ruas da área analisada são: as **lajetas** em granito, o **culo granítico** cerrado e o paralelepípedo em basalto. (Viana do Castelo)

Ao nível dos **passeios**, a área analisada, apresenta espaços **amplos, regulares e contínuos** que permitem a **circulação autónoma** do turista com mobilidade reduzida. (Viseu)

2

3

O principal **obstáculo** que se verifica no Itinerário Turístico Acessível de Belém, e que deverá ser considerado pelo turista no momento do planeamento da viagem é o facto de não existir uma **travessia acessível** entre a Avenida de Brasília e Avenida da Índia. (Lisboa- Belém)

O turista que se desloca em cadeira de rodas poderá solicitar o equipamento **swisstrac** que o permitirá ter uma visita mais autónoma e independente. (Sintra)

4

# CARACTERIZAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE DOS POI DOS ITINERÁRIOS TURÍSTICOS ACESSÍVEIS DE PORTUGAL

De forma a permitir a melhor caracterização dos POI identificados nos Itinerários foram definidas duas vertentes de análise que se complementam: a acessibilidade física do espaço, e o atendimento inclusivo prestado.



## **Acessibilidade Física**

Determinou-se 5 grandes grupos de limitações, que incluem a maioria dos turistas com mobilidade reduzida

## **Atendimento Inclusivo**

Foram identificados 7 elementos essenciais para os turistas com mobilidade reduzida, capaz de aumentar o nível de autonomia nas suas experiências.





# CARACTERIZAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE DOS POI DOS ITINERÁRIOS TURÍSTICOS ACESSÍVEIS DE PORTUGAL

Para efeitos de análise no Projeto, foram considerados os POI – Pontos de Interesse Turístico para integração nos Itinerários, que se enquadrassem nas seguintes tipologias:

## **Edificado**

- Monumentos
- Museus
- Igrejas/Mosteiros
- Mercados, Teatros, Bibliotecas Municipais
- Outras Tipologias

## **Espaço Público**

- Elementos Históricos em Espaço Público
- Ruas Históricas/Comerciais
- Praças Públicas Históricas
- Jardins Públicos
- Outras Tipologias

## SIMBOLOGIA DESENVOLVIDA

Face à variedade de símbolos utilizados em Portugal, para identificar as condições de Acessibilidade, entendeu-se necessário adotar uma simbologia própria, que se pretende padronizar a nível nacional.

### Acessibilidade Física



Acessível a pessoas com **limitações cognitivas**



Acessível a pessoas **surdas** ou com **incapacidade auditiva parcial**



Acessível a pessoas em **cadeira de rodas** ou com **incapacidade motora**



Acessível a pessoas **cegas** ou com **baixa-visão**



Acessível a pessoas com **limitações temporárias** e/ou a **idosos**

# SIMBOLOGIA DESENVOLVIDA

## Atendimento Inclusivo



Permite a entrada de **cães de assistência**



Possui recursos humanos qualificados e formados no **atendimento** e/ou nas **visitas guiadas adaptadas**



Disponibiliza equipamentos e conteúdos **áudio adaptados**



Garante **atendimento** e/ou **visitas guiadas** em **Língua Gestual Portuguesa**



Permite **tatear** os **elementos** em **exposição** ou possui áreas destinadas para o efeito

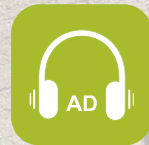
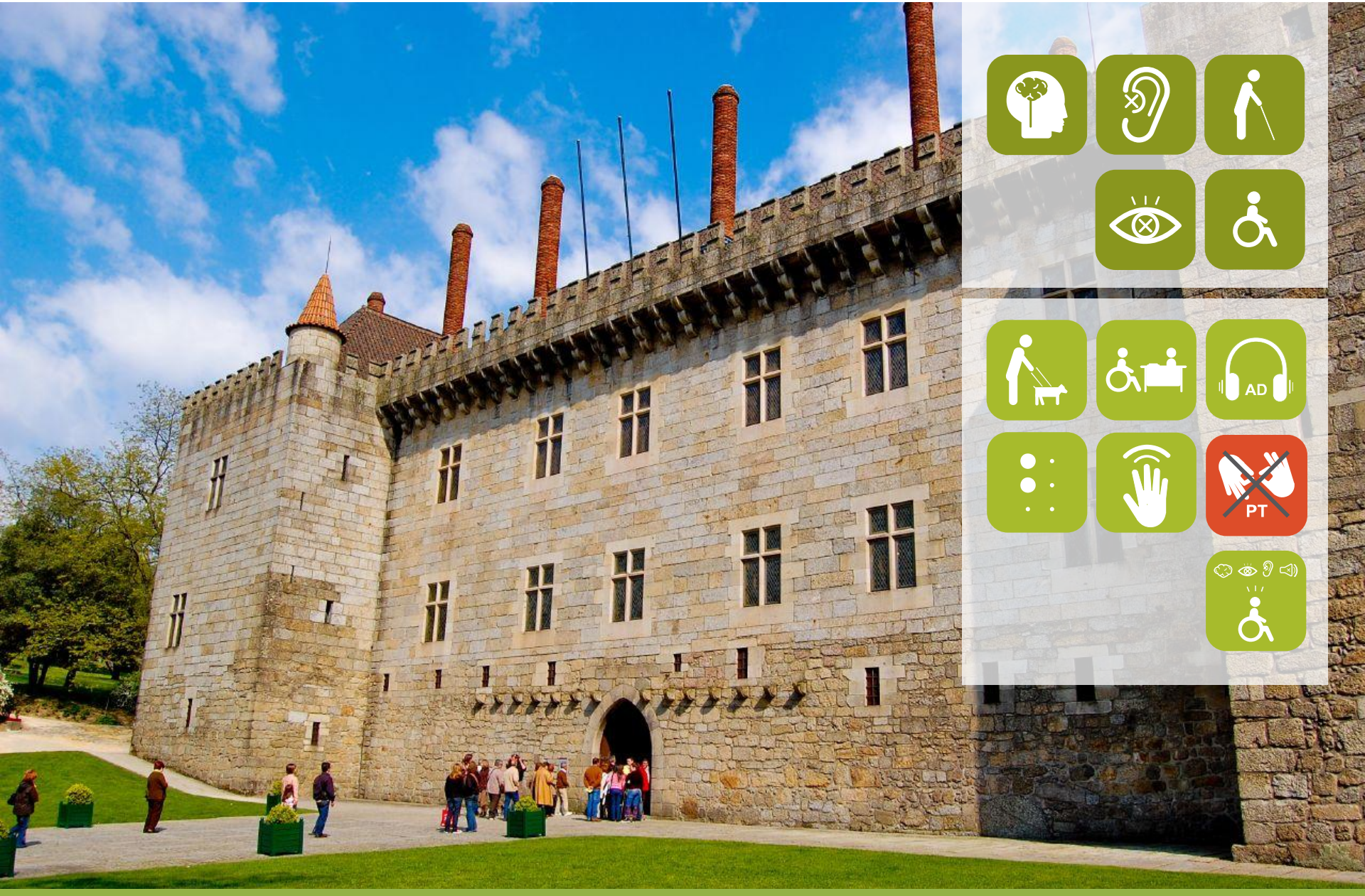


Promove **atividades adaptadas** para pessoas com necessidades especiais



Disponibiliza informação em **Braille**

# EXEMPLOS DE BOAS PRÁTICAS – Paço dos Duques de Bragança



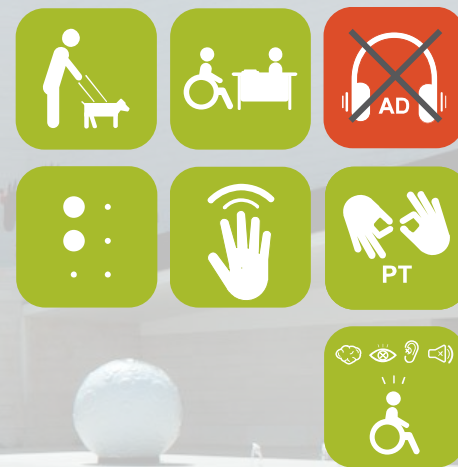
# EXEMPLOS DE BOAS PRÁTICAS – Torre dos Clérigos



# EXEMPLOS DE BOAS PRÁTICAS – Museu Nacional Machado de Castro



# EXEMPLOS DE BOAS PRÁTICAS – Pavilhão do Conhecimento



# EXEMPLOS DE BOAS PRÁTICAS – Torre de Belém



ROTARY CLUBE  
DE LISBOA NORTE  
DISTRITO 10

ESCUPTORA  
MARIA FEM. DA COSTA



## RESULTADOS DO PROJETO



**186km**

Percursos  
Avaliados

**107km**  
Totalmente  
Acessíveis

**148km**  
Itinerários  
Acessíveis

**41km**  
Parcialmente  
Acessíveis

# RESULTADOS DO PROJETO



- 98% Limitações Auditivas
- 96% Limitações Cognitivas
- 90% Incapacidade Temporária/Idosos
- 73% Limitações Visuais
- 53% Limitações Motoras



- 97% Permite Cães Assistência
- 68% Visitas Guiadas Adaptadas
- 31% Qualificado no atendimento a PMR
- 19% Apoio Áudio/Digital
- 9% Braille
- 6% Permite o Toque
- 2% LPG

# DESAFIOS PARA O FUTURO



## MONITORIZAÇÃO DOS RESULTADOS

- Garantir a manutenção e/ou a melhoria das condições de acessibilidade apresentadas no projeto;
- Assinatura do Protocolo de Compromisso com as Câmaras Municipais;
- Reavaliação constante dos Resultados.

## AMPLIAÇÃO DO PROJETO ITINERÁRIOS TURÍSTICOS ACESSÍVEIS

- Ampliar o projeto e implementar a mesma metodologia de trabalho noutras cidades nacionais;
- Desenvolver Rotas Turísticas Acessíveis (eixos de 2 ou mais municípios promovidos em conjunto) que estimulem o envolvimento de todos os *players* turísticos do destino.



Portugal,  
Um destino de Todos para Todos.

