



Manifesto de Turim

Preâmbulo

Nós, participantes da **3.ª Cimeira Mundial sobre Turismo Acessível – Destinos para Todos**, reunidos em Turim com representantes de organizações de pessoas com deficiência (OPDs), sociedade civil, governos, destinos, setor privado, academia e organizações internacionais, comprometemo-nos a progredir para um Turismo para Todos.

Com base na **Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CDPD)**, na **Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável**, nas Declarações adotadas nas edições anteriores das Cimeiras Mundiais Destinos para Todos de 2014 (Montreal) e 2018 (Bruxelas), bem como na **Agenda de Ação de San Marino 2030**, este Manifesto traça um caminho renovado, garantindo que a acessibilidade se torne um pilar central do turismo.

O Manifesto de Turim evidencia, abaixo, um **Apelo à Ação** dirigido a diversos grupos de interesse, com o objetivo de continuar a melhorar os níveis de acessibilidade na infraestrutura, nos produtos e nos serviços turísticos:

1. Todos os intervenientes devem:

- Sensibilizar para as **vantagens do turismo acessível, com base em dados e testemunhos** de quem beneficia das medidas de acessibilidade implementadas.
- Aplicar os princípios e objetivos do **Design Universal**, juntamente com **normas internacionais** como ferramentas de orientação global, permitindo que destinos

e prestadores de serviços falem a mesma linguagem ao projetar e oferecer experiências acessíveis.

- Priorizar intervenções de acessibilidade, mesmo em caso de recursos escassos, com orientação de especialistas capazes de **identificar soluções financeiramente acessíveis** para introduzir melhorias.
- Incentivar um ecossistema empresarial que conceba e ofereça serviços acessíveis.
- Promover a **co-criação de serviços com a participação dos utilizadores finais** e organizações de pessoas com deficiência, para reduzir custos e garantir a adequação das propostas, evitando soluções improvisadas ou ineficazes.
- Promover o **emprego inclusivo** de pessoas com deficiência em toda a cadeia de valor do turismo, com especial foco em jovens e mulheres que desejem entrar no mercado de trabalho.
- Integrar a acessibilidade nos **currículos de instituições académicas e de formação**, incentivando a **formação obrigatória em acessibilidade** para todos os profissionais de turismo.

2. Responsáveis políticos

- **Incorporar a acessibilidade** em toda a **legislação, normas, estratégias nacionais e mecanismos de financiamento público** relacionados com o turismo.
- **Exigir critérios de acessibilidade** em todas as **aquisições públicas, concursos e fundos de desenvolvimento turístico**.
- **Recolher dados** sobre o comportamento, gastos e satisfação das pessoas com deficiência relativamente à infraestrutura, serviços e produtos turísticos, para fundamentar políticas.
- **Implementar estratégias** que aumentem a acessibilidade, proporcionando vantagens competitivas a países e destinos e fortalecendo o seu posicionamento no mercado.
- **Desenvolver ecossistemas de mobilidade inteligente**, utilizando dados abertos, geolocalização e análises preditivas, para otimizar o planeamento do turismo acessível e o desenvolvimento de estratégias nos destinos.
- **Facilitar plataformas de governação** para rever políticas, reunindo representantes de agências governamentais competentes, organizações de pessoas com deficiência, organizações de gestão de destinos e associações profissionais de turismo e viagens.

3. Setor privado

- **Analisar as necessidades dos visitantes**, recolhendo informações sobre pedidos e reclamações comuns de clientes com deficiência, com necessidades de acesso específicas e pessoas idosas.
- **Priorizar os requisitos de acesso, segurança e conforto dos clientes**, em vez de focar nas suas condições médicas, na legislação vigente ou nos potenciais inconvenientes logísticos para as empresas turísticas.
- **Publicar informações objetivas, fiáveis e atualizadas** sobre a acessibilidade das instalações e serviços em websites, apps e em toda a comunicação digital, permitindo que os clientes façam escolhas informadas de acordo com as suas necessidades específicas.
- **Permitir que clientes com deficiência** façam reservas de forma independente, **disponibilizando opções diretas** para serviços acessíveis com garantias de reserva, em plataformas também elas acessíveis.
- **Introduzir protocolos de confirmação dupla** para todos os serviços acessíveis reservados por clientes com deficiência, evitando situações imprevistas que comprometam a segurança do visitante.
- **Aplicar normas internacionais como ferramentas de orientação** para implementar ajustes de acessibilidade de forma sistemática e consistente. Na ausência de normas nacionais, as normas internacionais reúnem as melhores práticas.
- **Elaborar ferramentas práticas**, como **checklists de acessibilidade** para operações diárias, para apoiar o processo de implementação.
- **Incluir experiências acessíveis na estratégia principal de marketing**, em colaboração com organizações de gestão de destinos, evitando abordagens de nicho.

4. Gestores de recursos culturais e naturais

- **Tornar museus, sítios patrimoniais, espaços culturais e itinerários acessíveis**, em colaboração com profissionais da cultura, respeitando simultaneamente critérios e valores essenciais de conservação.
- **Garantir acessibilidade a ambientes naturais, parques e áreas protegidas**, sem comprometer a sustentabilidade ambiental e os critérios de conservação.
- **Apoiar desporto ao ar livre e turismo de aventura inclusivos** para utilizadores com deficiência e necessidades de acesso específicas, permitindo usufruir da natureza sem obstáculos.
- **Criar abordagens alternativas** com recurso a interpretação digital, realidade virtual e aumentada ou inteligência artificial, quando as barreiras existentes não possam ser removidas.

5. Criadores de soluções tecnológicas

- **Aproveitar tecnologias assistivas e inovadoras** para melhorar a navegação, a prestação de serviços e a autonomia de viajantes e trabalhadores com deficiência.
- **Explorar o potencial da inteligência artificial** para melhorar soluções no âmbito da assistência personalizada, quartos inteligentes, serviços preditivos, comunicação inclusiva e automação de tarefas.
- **Aplicar soluções de realidade virtual** para facilitar visitas virtuais pré-estadia, formação, conteúdos interpretativos e imersivos sobre recursos culturais e naturais e ambientes de prática segura.
- **Promover a robótica** para reduzir barreiras nos setores de alojamento, transporte e MICE, bem como em atrações turísticas.
- **Incentivar hubs de inovação intersetoriais** para integrar turismo, tecnologia de saúde e robótica de mobilidade em soluções de viagem inclusivas.

Mecanismo de acompanhamento

O Apelo à Ação de Turim 2025 servirá como um roteiro vivo para atores e intervenientes dos setores de turismo e viagens.

- Deverá ser criado um **Observatório Global de Turismo Acessível** para monitorizar progressos, fornecer orientação e disseminar boas práticas a nível mundial.
- **Edições futuras da Cimeira Mundial** devem rever a implementação, destacar sucessos e atualizar as ações apresentadas neste Manifesto.

O Turismo para Todos não se resume a um destino a alcançar. Trata-se de uma jornada em que todos participamos para tornar as experiências de viagem possíveis, dignas e agradáveis para todas as pessoas. Trata-se de uma interação humana com significado que celebra a diversidade e o intercâmbio cultural.

Adotado em Turim, Itália, a 7 de outubro de 2025