

RELATÓRIO SÍNTESE

Diagnóstico sobre Acessibilidades nos Museus da Rede Portuguesa de Museus

Dando continuidade ao trabalho que tem vindo a ser desenvolvido pelo Turismo de Portugal, I.P. na área da Cultura — nomeadamente com a disponibilização, em 2016, do **Guia de boas práticas de acessibilidade: comunicação inclusiva em monumentos, palácios e museus**, e com a apresentação, em 2025, da implementação do esquema de acreditação e certificação no âmbito da **Norma Portuguesa ISO 21902:2022**, que abrange os equipamentos de turismo cultural e os edifícios, monumentos e sítios do património cultural — foi realizado, em 2025, um diagnóstico sobre as condições de acessibilidade (física e comunicacional) existentes nos museus integrados na Rede Portuguesa de Museus (RPM).

Este trabalho foi desenvolvido em colaboração com a Museus e Monumentos de Portugal, E.P.E., através da RPM, assumindo ambas as entidades o compromisso de conhecer, divulgar e sensibilizar para a plena integração da acessibilidade nos equipamentos de turismo cultural, com especial enfoque nos museus.

O principal objetivo deste diagnóstico consistiu em traçar um panorama atualizado das condições de acesso, circulação, comunicação e inclusão nos museus da RPM, permitindo identificar boas práticas, reconhecer desafios e definir prioridades de ação que impulsionem o desenvolvimento da acessibilidade no Turismo Cultural em Portugal.

Do ponto de vista metodológico, foi adotada uma abordagem quantitativa, com base na aplicação de um questionário online dirigido aos museus. Este instrumento integrou 101 itens, organizados nas seguintes dimensões de análise: acesso (estacionamento, percurso, sinalética); entrada, interior - receção; instalações sanitárias; espaço expositivo (acesso e percurso, conteúdos interpretativos, atividades educativas); website; informações complementares; dificuldades e sugestões.

O ano de referência dos dados foi 2025, tendo a aplicação decorrido entre julho e setembro junto do universo dos 169 museus que, à data, integravam a RPM. Foram submetidas 168 respostas, correspondendo a uma taxa de resposta de 100%, considerando que um dos museus se encontrava encerrado e sem possibilidade de participação.

Do conjunto de informação recolhida — agora disponibilizada sob a forma de relatório síntese — destacam-se os seguintes aspetos:

- Através de um **indicador global de acessibilidade**, construído com base nos 101 itens do questionário, verifica-se que cerca de um terço dos museus implementa 40 ou mais itens, sendo que, destes, perto de 10% apresenta 50 ou mais. Ainda assim, a maioria significativa — cerca de sete em cada dez museus — reúne até 39 itens, evidenciando uma margem relevante para progressão;
- No **acesso ao museu**, destacam-se os elementos do **estacionamento** e do **percurso**. Apenas um quarto dos museus dispõe de estacionamento reservado a visitantes e, destes, a grande maioria (91%) inclui lugares destinados a pessoas com mobilidade condicionada (PMC). Contudo, 75% dos museus (126) não possui esta valência. Já no percurso entre o estacionamento e a entrada, os resultados são mais positivos, uma vez que predominam percursos acessíveis, ainda que com irregularidades (63%), seguidos de percursos considerados seguros e confortáveis (31%). Ainda assim, 7% dos museus (11) refere que o acesso se encontra dificultado;
- No **espaço expositivo**, evidenciam-se duas componentes do acolhimento: o **balcão acessível** e os **conteúdos informativos em multiformato**. Pouco mais de metade dos museus (51%) dispõe de balcão de receção com zona rebaixada. Entre os que ainda não o implementaram (82), mais de metade refere a existência de alternativas de atendimento a pessoas com mobilidade condicionada. No que respeita a conteúdos em multiformato, apenas 52% dos museus indica disponibilizar este tipo de soluções, sendo mais comuns os conteúdos em diferentes idiomas, os painéis informativos e a escrita simples. Por outro lado, os vídeos com interpretação em Língua Gestual Portuguesa são os menos frequentes;
- Na **experiência de visita**, e em particular nos **conteúdos interpretativos**, observam-se diferentes níveis de acessibilidade: apenas 7% dos museus disponibiliza textos em Braille; 43% assegura bom contraste visual entre peças e fundo; 58% utiliza fontes legíveis e com contraste adequado nas legendas; e 70% disponibiliza conteúdos em vários formatos, destacando-se os códigos QR, os audioguias com audiodescrição e os vídeos e filmes com legendagem. Ainda assim, cerca de um em cada dez museus (50 casos) não oferece qualquer conteúdo interpretativo acessível;
- No domínio da **comunicação digital** e da **disponibilização de conteúdos multiformato nos websites** dos museus ou das respetivas tutelas, mais de metade dos museus que afirmam disponibilizar conteúdos (121) oferece visitas virtuais. Mais de um quarto disponibiliza planta do museu com

localização de serviços, percursos de visita, história visual e vídeos legendados. Por outro lado, cerca de 30% dos museus (47) não disponibiliza qualquer conteúdo.

Relativamente aos principais obstáculos apontados à melhoria da acessibilidade, destacam-se, de forma transversal, as condicionantes arquitetónicas e patrimoniais; a limitação de recursos financeiros e humanos; a necessidade de formação específica; a sensibilização de equipas e tutelas; as barreiras comunicacionais e tecnológicas; e os desafios ao nível da coordenação, do apoio institucional e da articulação com entidades e associações do setor.

Estes resultados constituem um conjunto estruturado de pistas de trabalho para a qualificação e expansão das condições de acessibilidade nos museus da RPM. Entre as propostas identificadas, evidenciam-se medidas organizadas em seis grandes áreas: recursos humanos e capacitação; parcerias e colaboração; financiamento; intervenção e infraestruturas; acessibilidade comunicacional; e estratégia e políticas públicas.

Este trabalho deverá continuar a ser desenvolvido de forma colaborativa entre o Turismo de Portugal, I.P., a Rede Portuguesa de Museus e os museus, bem como as respetivas tutelas, reforçando um compromisso comum com a promoção de um Turismo Cultural mais acessível e inclusivo em Portugal.

Autoria: Turismo de Portugal | Rede Portuguesa de Museus

Maio de 2026