

# Ação de Capacitação

## “Turismo Acessível, Turismo para Todos”

Parceiros da Rede Portuguesa  
de Geoparques Mundiais  
UNESCO (e Aspirantes)

24 de março 2023



# Índice

- Conceitos: Acessibilidade | Turismo Acessível | Design Universal | Tipologias de limitação
- Contexto normativo internacional e nacional
- Tendências da procura e oportunidades de negócio
- Programa ALL FOR ALL
- Ferramentas técnicas do Turismo de Portugal disponíveis para a capacitação dos agentes turísticos (recomendações, produtos de apoio, boas práticas):
  - Guia prático – Acessibilidade na animação turística;
  - Guia prático – Acessibilidade nos eventos;
- Boas práticas nacionais:
  - Let's SUP – Covilhã
  - Cresaçor, Ponta Delgada, Açores
  - Festival Imaginarius, Santa Maria da Feira

# Acessibilidade

---

- A acessibilidade deve ser encarada como uma característica do ambiente ou de um objeto que permite a qualquer pessoa estabelecer um relacionamento com esse ambiente ou objeto, e utilizá-los de uma forma amigável, cuidada e segura. (Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto).
- O conceito de acessibilidade é, portanto, mais amplo, não se limitando às barreiras físicas, mas incluindo também a barreiras comunicacionais, psicológicas, sociais e outras.
- A garantia de acessibilidade constitui uma condição fundamental para a qualidade de vida das pessoas, sendo imprescindível para o pleno exercício dos direitos e dos deveres de todos os cidadãos. Um destino acessível, no sentido lato do termo, é aquele que permite que todos os visitantes utilizem e desfrutem dos seus equipamentos e serviços de maneira não discriminatória.

# Turismo Acessível

---

- Fruição da atividade turística (produtos, serviços, ambientes turísticos) de forma independente, com equidade, dignidade e segurança.
- Por todas as pessoas, com deficiência ou não, incluindo os que possam apresentar temporariamente limitações de mobilidade, de audição, de visão, cognitivas e psicossociais
- Envolve um processo de colaboração entre as partes integrantes da atividade turística

# Design Universal

---

- Design Universal (Universal Design) - concepção de produtos e ambientes para utilização por todos, na maior abrangência possível, sem necessidade de grandes adaptações ou design especial.
- O objetivo do Design Universal - simplificar a vida a todos, tendo como público-alvo todas as pessoas, qualquer que seja a idade, morfologia ou capacidades.
- Teve origem nos E.U.A, consistindo numa abordagem de design, refletindo uma nova maneira de entender as necessidades de todos. Na Europa, é denominado Design For All.

O Design Universal é o meio para criar produtos, serviços e ambientes confortáveis, sustentáveis e seguros para Todos! Ou seja... **Design Universal é apenas BOM SENSO!**

# Design Universal

---

- **Princípio 1 - Utilização equitativa**

O design é útil e comercializável para pessoas com diferentes capacidades.

- **Princípio 2 - A flexibilidade na utilização**

O design engloba uma ampla variedade de preferências e capacidades individuais.

- **Princípio 3 - Utilização simples e intuitiva**

O uso do design é fácil de entender, independentemente da experiência do utilizador, os seus conhecimentos, as suas competências linguísticas ou os seus níveis de concentração.

- **Princípio 4 - Informação perceptível**

O design comunica eficazmente a informação necessária ao utilizador, independentemente das condições ambientais ou capacidades sensoriais do utilizador.

# Design Universal

---

- **Princípio 5 - Tolerância para o erro**

O projeto minimiza os riscos e as consequências adversas de ações acidentais ou não intencionais.

- **Princípio 6 - Baixo esforço físico**

O design pode ser utilizado de forma eficiente e confortável e com um mínimo de fadiga.

- **Princípio 7 - Tamanho e espaço para aproximação e uso**

Tamanho apropriado e espaço são fornecidos para a aproximação, alcance, manipulação e uso, independentemente da morfologia do corpo do utilizador, postura ou mobilidade.

# Design Universal

---

Com a aplicação dos 7 princípios do Design Universal:

- O retorno do investimento será maior, pois o design funcionará para todos os potenciais utilizadores/clientes;
- O uso espacial é otimizado para cada área funcional;
- O produto/serviço /espaço pode ser igualmente atrativo.





# Tipologias de limitação

---

Grávidas e Famílias com crianças pequenas	Pessoas com Doenças Crónicas	Seniores
Pessoas com Deficiência	Pessoas Obesas	Pessoas com alergias
Pessoas de alta/baixa estatura	Transporte de grandes volumes ou de trolleys	Iliteracia ou desconhecimento do idioma



# Tipologias de limitação

## **Pessoas com deficiência:**

motora, visual, auditiva e intelectual;

**Seniores** em que o processo de envelhecimento vai conduzindo à diminuição progressiva das suas capacidades, perturbando ou diminuindo, não apenas as suas capacidades físicas (mobilidade, força, resistência, equilíbrio), mas também as suas capacidades sensoriais (visão, audição) e as suas capacidades intelectuais/cognitivas (compreensão, memória, atenção, raciocínio, orientação no espaço e no tempo);

**Pessoas com sequelas de diversas patologias** (cardíacas, respiratórias, neurológicas, oncológicas, etc.): patologias que a medicina já consegue controlar, mas que podem deixar limitações nas capacidades das pessoas, nomeadamente ao nível motor, visual, auditivo e psicológico;

**Pessoas com características físicas excecionais**, nomeadamente em termos de estatura (nanismo e gigantismo), de peso (grandes obesos), que podem beneficiar do ajustamento dos requisitos da oferta turística;

**Pessoas com redução pontual na sua mobilidade** devido a acidentes, grávidas em final de gestação ou deslocação com crianças de colo ou com carrinhos de bebé, também elas podendo beneficiar do ajustamento das condições de acessibilidade e de serviço;

**Pessoas com alergias e intolerâncias alimentares e respiratórias**, requerendo cuidados especiais por parte da oferta de serviços turísticos (alojamento e alimentação), ainda que de natureza diferente das necessidades dos grupos anteriores.



# Contexto normativo internacional

## Acessibilidade e Inclusão

- **Código de Ética para o Turismo (OMT, 1999, artº7º):** “a possibilidade de aceder, direta e pessoalmente, à descoberta das riquezas do planeta, é um direito aberto a todos os habitantes do mundo. A participação cada vez mais alargada no turismo nacional e internacional deve ser considerada como uma das melhores expressões possíveis do crescimento contínuo do tempo livre, e não deve ser obstaculizada.”
- **Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência (ONU, 2006, art.º 30º),** ratificada por Portugal em 2009
- **Relatório Mundial sobre as Pessoas com Deficiência (OMS, 2011)**
- **Recomendações sobre Turismo Acessível para Todos (OMT, 2013)**
- **Norma ISO 21542:2011** - Acessibilidade e usabilidade dos espaços construídos e sua envolvente
- **Norma Europeia EN 17161:2019** - Design for All – Acessibilidade seguindo uma aproximação no Desenho para Todos nos produtos, bens e serviços – Alargar a variedade de utilizadores.
- **Diretiva Comunitária 2019/882** - European Accessibility Act
- **Norma ISO 21902:2021** – Turismo e serviços relacionados - Turismo acessível para todos. Primeira Norma Internacional dedicada ao Turismo Acessível

# Contexto normativo nacional

## Acessibilidade e Inclusão

- **Constituição da República Portuguesa** - Capítulo III - Direitos e deveres sociais, artigo 71.º.
- **Lei Constitucional n.º 1/97** - A Língua Gestual Portuguesa é reconhecida como língua oficial na quarta revisão da Constituição da República Portuguesa.
- **Resolução do Conselho de Ministros n.º 97/99** - Estabelece regras relativas à acessibilidade pelos cidadãos com necessidades especiais aos conteúdos de organismos públicos na Internet.
- **Decreto-Lei n.º 307/2003** - Aprova o cartão de estacionamento de modelo comunitário para pessoas com deficiência condicionadas na sua mobilidade. Ver Decreto-Lei n.º 128/2017, de 9 de outubro, que altera o cartão de estacionamento de modelo comunitário. Ver Lei n.º 48/2017 que estabelecendo a obrigatoriedade de as entidades públicas assegurarem lugares de estacionamento para pessoas com deficiência, altera o Decreto-Lei n.º 307/2003.
- **Lei n.º 38/2004** - Define as bases gerais do regime jurídico da prevenção, habilitação, reabilitação e participação da pessoa com deficiência.
- **Decreto-Lei n.º 163/2006** - Aprova o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais, revogando o Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de maio.

# Contexto normativo nacional

## Acessibilidade e Inclusão

- **Lei n.º 46/2006** - Proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde.
- **Decreto-Lei n.º 74/2007** - Consagra o direito de acesso das pessoas com deficiência acompanhadas de cães de assistência a locais, transportes e estabelecimentos de acesso público, revogando o Decreto-Lei n.º 118/99, de 14 de abril.
- **Resolução da Assembleia da República n.º 56/2009** - Aprova a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada em Nova Iorque em 30 de março de 2007.
- **Decreto do Presidente da República n.º 71/2009** - Ratifica a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada em Nova Iorque em 30 de março de 2007.
- **Resolução da Assembleia da República n.º 102/2014** - Recomenda ao Governo o cumprimento da legislação sobre acessibilidades e medidas mais eficazes para a eliminação de barreiras arquitetónicas.
- **Resolução da Assembleia da República n.º 103/2014** - Visa a eliminação das barreiras arquitetónicas pela garantia do direito de todos os cidadãos à mobilidade e à acessibilidade.
- **Norma Portuguesa de Qualidade sobre a Acessibilidade em Estabelecimentos Hoteleiros** - Dirigida aos estabelecimentos hoteleiros contemplando todos os requisitos para um serviço turístico acessível. Em vigor desde Julho de 2014.

# Contexto normativo nacional

## Acessibilidade e Inclusão

- **Decreto-Lei n.º 125/2017** - Altera o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais.
- **Decreto-Lei n.º 126/2017** - Oficializa o sistema Braille em Portugal.
- **Resolução da Assembleia da República n.º 111/2017** - Recomenda ao Governo que promova uma campanha nacional de sensibilização para o cumprimento da lei da acessibilidade.
- **Decreto-Lei n.º 83/2018** - Define os requisitos de acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis de organismos públicos, transpondo a Diretiva (UE) 2016/2102.
- **Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2021-2025**: resulta da proposta apresentada pelo grupo de trabalho criado pelo Despacho n.º 15/MTSSS/2019, de 29 de julho, do Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.
- **Norma Portuguesa ISO 21902:2022 – Turismo Acessível**

# Turismo Acessível

Característica transversal a todas as formas de turismo

---



# Cadeia Turística – uma abordagem sistémica

---





# Turismo Acessível

## Potencial da Procura

- Em 2050, 22% da população mundial terá + 60 anos
- 138 milhões pessoas com necessidades específicas na UE (dados 2012)
- UE - 45% pessoas com necessidades específicas viajou (dados 2012)
- UE - 783 milhões de viagens, previa-se um crescimento para cerca de 862 milhões de viagens no ano de 2020 (dados 2012)
- Viajam, em média, com 1,9 acompanhantes (dados 2012)
- UE27 - Reino Unido, a França, a Alemanha, a Itália e a Espanha são os países com o maior número de pessoas com necessidades de acesso, todos acima de 10 milhões (dados 2012)
- EU - O valor bruto direto do Turismo Acessível foi de cerca de 352 mil milhões de €; com o efeito multiplicador, o valor bruto total ascendeu a cerca de € 786 mil milhões (dados 2012)
- No mundo, mil milhões de pessoas com algum tipo de limitação (dados 2011)
- Portugal – 18% população com algum tipo de limitação | 10% com deficiência (Census 2011)

# Turismo Acessível

## Potencial da Procura

Clientes fiéis ao destino;  
Mais viagens ao longo do ano = redução da sazonalidade

População sénior = gastos mais elevados =  
rendimento disponível e desejo de viajar

Nº pessoas que viajam e que possuem algum tipo  
de limitação continua a aumentar

# ATIVIDADE TURÍSTICA - Porquê tornar acessível?

**Aumento da qualidade da oferta turística**

**Oportunidade de negócio**

**Maior competitividade**

**Melhor sustentabilidade financeira**

**Mais responsabilidade social**

**Fidelização do cliente**

**Diferenciação dos destinos regionais**

**Posicionamento de Portugal – destino que sabe RECEBER BEM**

# Estratégia Turismo 2027

ESTRATÉGIA  
**TURISMO**  
2027

**1**

**VALORIZAR O  
TERRITÓRIO**

**2**

**IMPULSIONAR  
A ECONOMIA**

**3**

**POTENCIAR O  
CONHECIMENTO**

**4**

**NETWORKING E  
CONECTIVIDADE**

**5**

**PROMOVER  
PORTUGAL**

## **FOCUS NAS PESSOAS**

**Receber bem em Portugal não é mero marketing; é cultura, é atitude, é identidade!**

**As pessoas são um ativo único e transversal!**

**Turismo – uma atividade de pessoas para pessoas!**

# Estratégia Turismo 2027

Linha de atuação: **Promover o “turismo para todos, numa ótica inclusiva:**

- Sensibilização e capacitação das empresas e entidades para o “turismo para todos”
- Projetos de melhoria de infraestruturas, equipamentos e recursos turísticos

# Plano Turismo + Sustentável 20-23

---

Em alinhamento com a Estratégia Nacional de Turismo 2027 e com os objetivos do Fundo Ambiental, o Turismo de Portugal implementou o **Plano Turismo + Sustentável 2020-2023** que reflete o compromisso de reforçar o papel do Turismo em Portugal, na construção de um mundo melhor para todos.

## **EIXO I • ESTRUTURAR - Acessibilidade para todos**

A acessibilidade nos territórios é uma das prioridades da atividade turística. Só uma oferta inclusiva, e acessível a todos, permite alcançar o pilar da sustentabilidade social e reforçar a competitividade dos negócios e dos destinos turísticos.



# Plano Turismo + Sustentável 20-23

---

- Desenvolvimento de ferramentas técnicas e implementação de projetos regionais de turismo acessível
- Aplicação de critérios de acessibilidade na análise das candidaturas apresentadas às Linhas de Apoio Financeiro
- Aumento anual do número de praias distinguidas no Programa Praia Acessível, Praia para Todos
- Implementação da 1ª edição do Programa Festivais Acessíveis e Prémio Festival + Acessível



# **MISSÃO**

**BEM RECEBER TODOS  
&  
RESPEITAR AS DIFERENÇAS**



# Programa ALL FOR ALL – Portuguese Tourism



## ÁREAS DE ATUAÇÃO

### ADAPTAÇÃO DA OFERTA

Eliminar barreiras físicas

Eliminar barreiras de comunicação

Eliminar barreiras atitudinais

### CAPACITAÇÃO DOS RECURSOS

Conhecimento para saber identificar e responder às necessidades específicas dos turistas

### PROMOÇÃO DO DESTINO

Construir a notoriedade do destino

Promover a oferta turística acessível



Programa ALL FOR ALL

Adaptação da oferta

# Financiamento de projetos

---

## Linha de Apoio ao Turismo Acessível

- 121 projetos apoiados
- 14,4 milhões de euros de incentivo
- EQUIPAMENTOS CULTURAIS | ALOJAMENTO | ANIMAÇÃO TURÍSTICA | TRANSPORTE | PRAIAS ACESSÍVEIS

## Programa Valorizar – Valorização Turística do INTERIOR – Aviso 2

- 8 projetos apoiados
- 925.800 mil euros de incentivo
- EQUIPAMENTOS CULTURAIS | INFORMAÇÃO TURÍSTICA | TRANSPORTE | PRAIAS ACESSÍVEIS



# Iniciativas para a adaptação da oferta turística

---

- Novos requisitos de acessibilidade - Portaria de Classificação dos Estabelecimentos Hoteleiros, Aldeamentos e Apartamentos turísticos (alteração em preparação)
- Investimento em acessibilidade como qualificador no financiamento a Projetos e Eventos (nova abordagem, após linha de apoio dedicada à acessibilidade)
- Programas estruturantes: Programa Praia Acessível, Praia para Todos! (desde 2005); Programa Festivais Acessíveis (2022)
- Norma Portuguesa ISO 21902 Turismo Acessível (abril 2022)





ROTA DO ROMÂNICO

Home Monuments Experiences Gallery The Route Current News

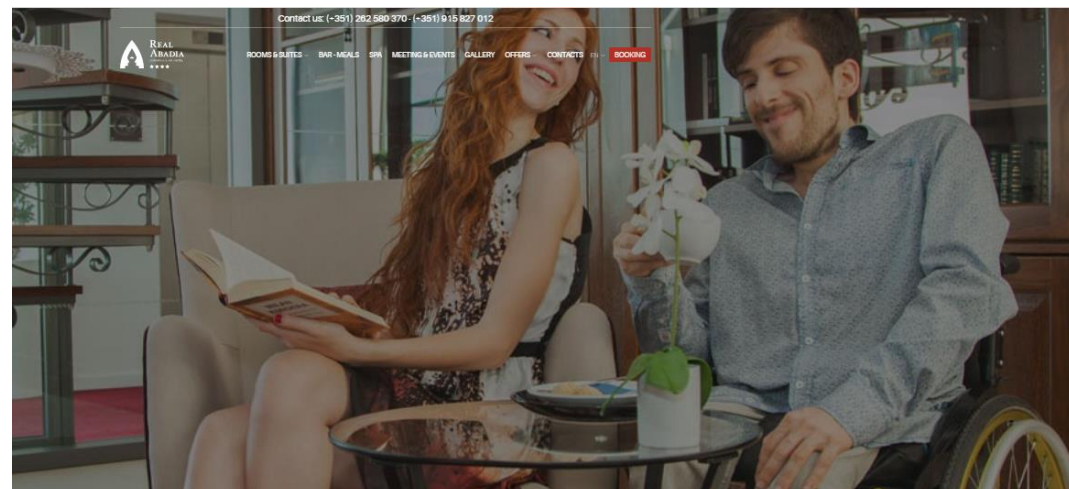
Home · Experiences · Touristic Programs · Heritage For All | Disabled People

# 2 Days | Heritage For All | Disabled People

In order to allow everyone, including those with limited mobility, to have access and enjoy the Route of the Romanesque, we designed this program in close collaboration



canyoning



### ACCESSIBLE TOURISM

The common areas and hotel rooms have been meticulously designed to meet individual needs including those guests with disability. Regular trainings are conducted aiming at broadening the knowledge of those who are in direct contact with those guests. The hotel continues investing in technology, equipment and strategies that increase the autonomy of our guests as well as improving service quality by qualifying the staff. "Accessible Tourism" is considered as a set of infrastructures, equipments and services that enable all people, with or without limitations to stay at our hotel and participate in all

## Travelling is for all!

Portugal 4all Senses offers a range of accessible travel opportunities for individuals with reduced mobility, slow walkers and those with visual impairment. Watch our movie and feel inspired!



## ACCESSIBLE TOURISM

Tourism is for everyone,  
live the best experiences.



Have an unique and unforgettable experience in our country.  
We provide opportunities and make dreams come true. We offer you the most



## Accessibility on public transport

[ABOUT](#)

[FEEDBACK FROM USERS](#)

### Airports

All Portuguese airports have specially adapted toilet facilities and transfers for **people with special requirements**. When required, passengers can also access MyWay, a personalised assistance service for passengers with reduced mobility. This service includes mechanised mobility facilitators, escalators and travelators, lifts, appropriate signage and guidance, as well as staff trained for this purpose, guaranteeing full assistance.



# Programa Praia Acessível, Praia para Todos!

---



**Época balnear 2022**

**233 zonas balneares acessíveis  
(costeiras e fluviais)**



# Norma Portuguesa ISO 21902

---

## GUIA INTERPRETATIVO DA NORMA PORTUGUESA ISO 21902 TURISMO ACESSÍVEL

- Recomendações e requisitos para a promoção da acessibilidade nos equipamentos, serviços e espaços







Programa ALL FOR ALL

Capacitação dos recursos

# Capacitação

- Módulo Turismo Acessível (25h) nos cursos das Escolas de Hotelaria e Turismo do Turismo de Portugal (desde 2018)
- Formação executiva online regular – ACADEMIA DIGITAL
- Ciclo de Webinars sobre Turismo Acessível (peritos e boas práticas nacionais e internacionais)
- Novos Guias Práticos (alojamento, eventos, animação turística, praias)
- Novas ferramentas - APP <https://guestaccess-nest.pt/home>



# Conteúdos técnicos

## Portal Business

**Boas práticas em alojamento - Reciclagem de Cartões com Componentes Eletrónicos**

Sustentabilidade



**Boas práticas de acessibilidade - animação turística**

Turismo acessível



**Boas práticas de acessibilidade - alojamento turístico**

Turismo acessível



**Boas práticas de acessibilidade - eventos**

Turismo acessível



**Boas práticas de acessibilidade - restauração**

Turismo acessível



**Boas práticas de acessibilidade - monumentos e museus**

Turismo acessível



- GUIAS DE BOAS PRÁTICAS

# Conteúdos técnicos

## Portal Business

**Quinta Nova dos Machados**  
Turismo acessível





**Viagem Medieval Acessível - Município de Santa Maria da Feira**  
Turismo acessível



**VIAGEM MEDIEVA**  
EM TERRA DE SANTA MARIA DA FEIRA



**ReadSpeaker**  
Turismo acessível



**Centro de Interpretação da Batalha do Vimeiro**  
Turismo acessível



**BATALHA DO VIMEIRO**



**Casa Fernando Pessoa**  
Turismo acessível



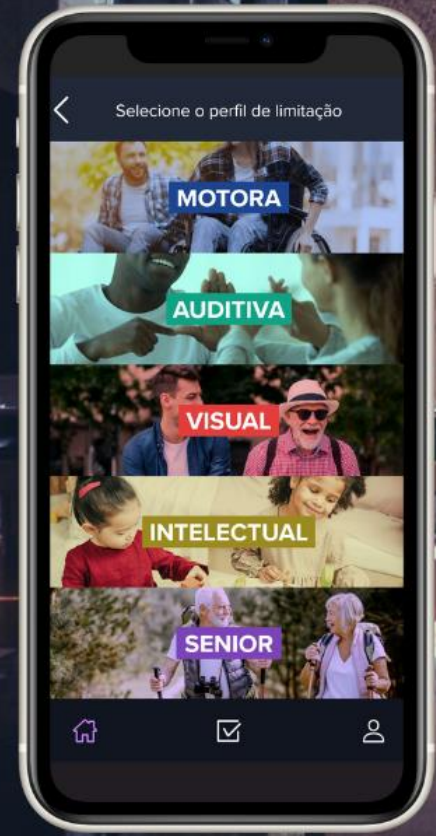
**Casa Fernando Pessoa**



**"Praia para Todos" - Praia de Albarquel**  
Turismo acessível



- HISTÓRIAS DE SUCESSO



Accessible  
Tourism for  
everyone

GuestAccess

<https://guestaccess-nest.pt/home>



Programa ALL FOR ALL

Promoção do destino

# Reconhecimento Internacional

- Prémio “Destino Turístico Acessível 2019” – OMT (1ª edição) - distinção que destaca as iniciativas realizadas no destino turístico, bem como o esforço para manter e aumentar o nível de acessibilidade já alcançado
- Convite a jornalistas e operadores de turismo acessível, em parceria com as regiões turísticas (2021)
- Convite para participação em *networks* internacionais para dar visibilidade às boas práticas nacionais
- Membro da ENAT – European Network for Accessible Tourism
- Turismo de Portugal distinguido com 1.º prémio da ISTO pelo Programa All for All (Out 2022) - Enquadrado no âmbito do turismo justo e sustentável para todos





# Iniciativas Nacionais

- Prémio Nacional de Turismo – Categoria Turismo Inclusivo
- Prémios de Turismo regionais
- Promoção internacional: visitas de jornalistas; influenciadores; operadores turísticos
- Media/Conteúdos digitais para promover a oferta acessível em Portugal





# Promoção da Oferta Turística Acessível



**visit Portugal**

BEJA / QUA.02 ▶ 21 °C/12°C

CONTACT Tem algo a enviar? Envie-nos a mensagem

SOBRE PORTUGAL | A SABER | REGIÕES | O QUE FAZER? | O QUE PROCURA? | RECORDAR E FAVORITOS

Home > Experiências > Turismo Acessível

## Turismo Acessível

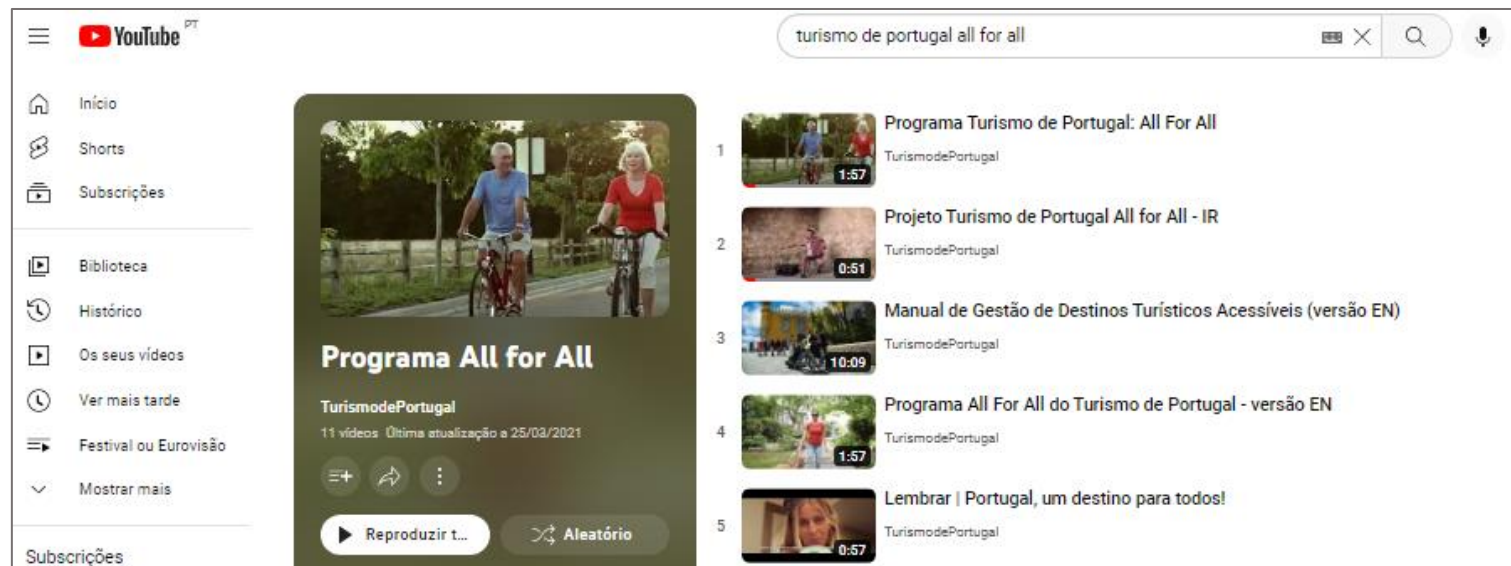
**SOBRE** | INFORMAÇÃO ÚTIL

Fazer férias em Portugal, visitar cidades, viajar pelo país para conhecer o património ou passar uns dias relaxantes à beira-mar está ao alcance de todos.

Portugal é reconhecido como um país com um bom clima, uma grande diversidade de pontos de interesse a curta distância entre si e uma oferta variada de atividades e serviços turísticos, preparado para receber todos os visitantes de igual forma, com a habitual simpatia e amabilidade.



Em particular, a pensar em quem necessita de uma atenção especial ou tem maiores dificuldades de deslocação, preparámos itinerários em 20 cidades, com indicações de acessibilidade sugerindo percursos que permitam uma circulação segura, para poder visitar confortavelmente as principais atrações de cada lugar, assim como informação sobre as diversas **praias acessíveis** existentes na costa portuguesa.



YouTube PT

turismo de portugal all for all

Inicio  
Shorts  
Subscrições

Biblioteca  
Histórico  
Os seus vídeos  
Ver mais tarde  
Festival ou Eurovisão  
Mostrar mais

### Programa All for All

TurismodePortugal  
11 vídeos Última atualização a 25/03/2021

Reproduzir t... Aleatório

- 1 Programa Turismo de Portugal: All For All TurismodePortugal 1:57
- 2 Projeto Turismo de Portugal All for All - IR TurismodePortugal 0:51
- 3 Manual de Gestão de Destinos Turísticos Acessíveis (versão EN) TurismodePortugal 10:09
- 4 Programa All For All do Turismo de Portugal - versão EN TurismodePortugal 1:57
- 5 Lembrar | Portugal, um destino para todos! TurismodePortugal 0:57



Blog Notícias Eventos Newsletter Português ▼ Participe | Iniciar sessão

**TUR4all** Destinos TUR4all Procurar recursos turísticos Experiências acessíveis

INICIO QUEM SOMOS O QUE FAZEMOS TUR4ALL ORGANIZE A SUA VIAGEM CONTACTO Pesquisa

## A plataforma de recursos turísticos acessíveis para todos



Descubra todos os recursos turísticos ou **adicione um novo**

Categoria País Procurar



**DIA NACIONAL DAS ACESSIBILIDADES 20. OUT 2022**

**CELEBRE UMA DATA DE MUDANÇAS**

Catarina Oliveira (@especialersobredos)

Com a ANP Percurso de Lisboa

O Presidente da República

# COOPERAÇÃO & SINERGIAS

---

- Estratégia Nacional para a Inclusão de Pessoas com Deficiência 2021-2025 (todas as dimensões da vida humana)
- Estrutura de Missão para a Promoção da Acessibilidade
- Estratégia Nacional de Promoção da Acessibilidade e Inclusão em Museus, Palácios e Monumentos
- Programas Regionais de Turismo Acessível (escala territorial)
- TUR4ALL – Accessible Portugal; Acesso Cultura; Instituto Cidades e Vilas com Mobilidade





Acessibilidade:  
Animação Turística  
Eventos

# Como tornar as atividades de Animação turística e Eventos acessíveis a todos?

## **Aspetos infraestruturais:**

Estacionamento, acesso ao estabelecimento (quando aplicável), mobilidade no interior do estabelecimento ou espaço da atividade ou evento, instalações sanitárias adaptadas, fruição das atividades disponibilizadas pela empresa, fruição do evento e de todas as suas componentes (atividades extras)

## **Possíveis constrangimentos:**

falta de recursos financeiros, falta de informação, condicionamentos infraestruturais, etc.

## **Soluções:**

Adaptação de áreas disponíveis para atendimento personalizado; nivelamento temporário do piso; aluguer ou disponibilização gratuita de produtos de apoio quando necessário; candidaturas a apoios financeiros europeus e nacionais

# Como tornar as atividades de Animação turística e Eventos acessíveis a todos?

## **Na ótica do serviço:**

Conhecimento sobre as respostas corretas para satisfação das necessidades específicas destes clientes; Relação interpessoal com os clientes sem paternalismos

## **Possíveis constrangimentos:**

falta de recursos financeiros, falta de conhecimento sobre ações de formação

## **Soluções:**

Utilização dos Guias práticos; Participação dos colaboradores e gestores em ações de formação sobre Turismo Acessível; Recurso às novas tecnologias

# Como tornar as atividades de Animação turística e Eventos acessíveis a todos?

## Bom senso

- Estabelecer metas e prioridades
- Simplificar
- Procurar informação

## Valorizar

- Evidenciar o que já é acessível
- Apostar na diferenciação

## Divulgar

- Dar conhecimento sobre a acessibilidade da sua oferta
- Diversificar canais



# Guia Prático: Acessibilidade na Animação Turística

# Animação Turística Acessível

- **Legislação específica sobre a acessibilidade** aplicável à construção de espaços públicos, equipamentos coletivos e edifícios públicos e habitacionais. – DL 163/2006
- **Guia Prático: Acessibilidade na Animação Turística** (elaborado pela Associação Accessible Portugal e apoiado pelo Turismo de Portugal): Guia digital com informação técnica e recomendações para a prestação de serviços a clientes com necessidades específicas por profissionais da animação turística com referência às condições de acessibilidade necessárias para a prática de diversas atividades





# Guia Prático: Acessibilidade na Animação Turística



Disponibilizar às empresas de animação turística **informação técnica e recomendações** que permitam uma melhor interação com os clientes com necessidades específicas

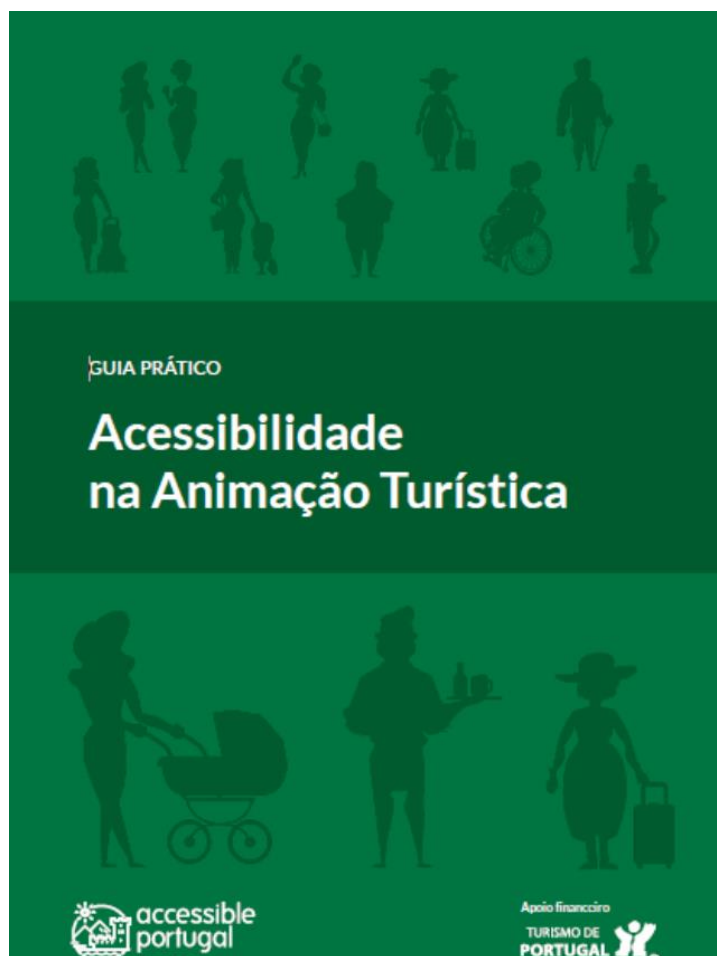


**Maior sensibilização e conhecimento sobre as necessidades destes clientes**, assegurando a fruição com autonomia, segurança e equidade das atividades de animação turística que a empresa disponibiliza



Guia com informação de fácil assimilação e que valoriza a **acessibilidade na ótica do serviço**, com vista à mudança de atitude

# Guia Prático: Acessibilidade na Animação Turística



## Índice

<b>1. Enquadramento</b>	<b>3</b>
<b>2. Diversidade de Participantes</b>	<b>7</b>
2.1. Pessoas com deficiência e/ou com limitações motoras	11
2.2. Pessoas com deficiência e/ou com limitações visuais	13
2.3. Pessoas com deficiência e/ou com limitações auditivas	15
2.4. Pessoas com deficiência e/ou com limitações intelectuais	17
2.5. Segmento Sénior	19
<b>3. Acessibilidade nas Atividades de Animação Turística</b>	<b>22</b>
3.1. Recomendações gerais	23
3.2. Atividades e Programas Acessíveis de Turismo Cultural	43
3.3. Atividades e Programas Acessíveis de Turismo Ativo	60
3.4. Atividades e Programas Acessíveis de Turismo Náutico	70
<b>4. Comunicação e Divulgação Acessível e Inclusiva</b>	<b>86</b>
4.1. Acessibilidade web	89
4.2. Escrita simples	92
<b>5. Qualificação dos Recursos Humanos</b>	<b>94</b>
<b>Ferramentas de apoio disponíveis</b>	<b>98</b>
<b>Enquadramento jurídico nacional - Acessibilidade e Inclusão</b>	<b>113</b>
<b>Glossário</b>	<b>101</b>
<b>Anexos</b>	<b>116</b>
Anexo I	117
Anexo II	120
Anexo III	123

- 3.1. Recomendações Gerais
- 3.2. Atividades e Programas Acessíveis de Turismo Cultural
- 3.3. Atividades e Programas Acessíveis de Turismo Ativo
- 3.4. Atividades e Programas Acessíveis de Turismo Náutico

# Guia Prático: Acessibilidade na Animação Turística

- Identificação de produtos de apoio comuns a várias atividades
- Recomendações para entidades com instalações físicas
- Recomendações para o desenvolvimento de atividades sem instalações físicas





# Guia Prático: Acessibilidade na Animação Turística

## Atividades e Programas Acessíveis de Turismo Cultural

- Caracterização das abordagens corretas a desenvolver ao nível da acessibilidade física, comunicacional e de atendimento inclusivo
- Exemplos de boas práticas

# Guia Prático: Acessibilidade na Animação Turística



# Guia Prático: Acessibilidade na Animação Turística



# Guia Prático: Acessibilidade na Animação Turística

---

## Produtos de Apoio



Grua de transferência - Hoist



Cadeira Joëlette



JOB Chair



Sistema Mobi-Mat



JOB Walker



Single Rider Golf Car

# Guia Prático: Acessibilidade na Animação Turística

## Acessibilidade

Conjunto das condições que dão às pessoas com deficiência(s) a possibilidade de acesso a serviços, equipamentos e instalações, bem como a possibilidade de utilizar e usufruir de produtos, ambientes, serviços e informação.

Característica de um ambiente ou objeto que permite estabelecer um relacionamento com qualquer pessoa (diversificada nas necessidades, características e capacidades), e a sua utilização confortável, autónoma e segura.

## Acessibilidade web

CrITÉRIOS no âmbito do acesso, navegação, conteúdos e funcionalidades, aplicados aos websites, que permitam a sua utilização por qualquer pessoa, independentemente das suas limitações e da eventual utilização de produtos tecnológicos de apoio.

## Acesso frontal

Espaço livre debaixo de um móvel (mesa, balcão, lavatório, etc.) com altura ( $\geq 70$ cm), largura ( $\geq 75$  cm) e profundidade ( $\geq 60$  cm) suficientes para que uma cadeira de rodas se aproxime de frente e encaixe sob o móvel.

## Adaptação razoável

Modificação ou ajuste de curto prazo e de baixo impacto, que não implica uma carga desproporcionada ou indevida, com vista à acessibilidade de serviços, equipamentos e espaços.

Definição segundo a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

## Adaptado

Tudo aquilo (espaços, objetos, equipamentos, informação, etc.) que foi alterado posteriormente para se tornar acessível.

## Deficiência motora

Disfunção física ou motora, de caráter congénito ou adquirido, que pode afetar a mobilidade, o equilíbrio, a flexibilidade, a coordenação motora, o controlo de movimentos e a fala de um indivíduo.

## Deficiência visual

Redução ou perda, de caráter congénito ou adquirido, da capacidade visual, num ou em ambos os olhos. Tem caráter definitivo, não sendo suscetível de ser melhorada ou corrigida.

## Design universal | Design for all

Desenho para todos. Design que inclui, concebido livre de barreiras e dirigido ao maior número possível de utilizadores, tendo em conta a diversidade humana. Design não especificado e cuja utilização não carece de adaptações. Rege-se por sete princípios: uso equitativo; flexibilidade de uso; uso simples e intuitivo; informação de uso perceptível; uso tolerante ao erro; utilização de baixo esforço físico; e utilização com tamanho e espaço de abordagem. Ver detalhe em Anexo I

## Destino turístico

Segundo a OMT, é um espaço físico, com ou sem delimitações administrativas e ou analíticas, no qual um visitante pode pernoitar. Local que agrega produtos e serviços, atividades e experiências de valor turístico.

## Doença crónica

Segundo a OMS, são doenças permanentes e de longa duração (para a vida), de causas irreversíveis e que provocam invalidez em graus variáveis. Exigem formas particulares de reeducação e reabilitação, obrigam o doente a seguir determinadas prescrições terapêuticas, necessitam de controlo periódico, de observação e tratamentos regulares.

## Equidade

Qualidade do que é justo, que proporciona direitos idênticos adaptando-os às necessidades e características de cada pessoa ou situação.

## Sistema de amplificação auditiva

Mecanismo de apoio a pessoas que utilizam aparelhos auditivos ou implantes cocleares, que aumenta o volume e a clareza de uma determinada fonte de som. São exemplos: a rádio FM, a luz de infravermelhos e o anel de indução magnética.

## Surdez

Perda total, congénita ou adquirida, das funções auditivas.

## Turismo acessível

Forma de turismo que envolve um processo colaborativo encadeado para permitir o acesso de pessoas com necessidades específicas ao turismo, de forma independente e equitativa, através do fornecimento de produtos, serviços e espaços enquadrados no design universal.

## Turismo acessível e inclusivo

Resulta da conjugação das condições materiais e físicas do local que recebe o turista (acessibilidade das infraestruturas) com o atendimento inclusivo que lhe é oferecido.

## Usabilidade

Define a facilidade de acesso e de utilização de um espaço ou produto por utilizadores específicos, de forma que consigam resultados eficazes e satisfatórios.

## W3C - World Wide Web Consortium

Organização internacional de padronização da web. Sediada nos Estados Unidos da América, a organização foi fundada em 1994. Responsável pela publicação do WCAG - Web Content Accessibility Guidelines, um conjunto de diretrizes para tornar a web mais acessível ao nível da criação e interpretação de conteúdos; a versão 2.0 tornou-se um padrão da ISO.



# Anexos

---

- Anexo I – Ideias a reter – Checklist
- Anexo II – os 7 Princípios do Design Universal
- Anexo III – Empresas de Animação Turística com Programas adaptados disponíveis





# Guia Prático: Acessibilidade nos Eventos

# Eventos Acessíveis

- **Legislação específica sobre a acessibilidade** aplicável à construção de espaços públicos, equipamentos coletivos e edifícios públicos e habitacionais. – DL 163/2006
- **Guia Prático: Acessibilidade nos Eventos** (elaborado pela Associação Accessible Portugal e apoiado pelo Turismo de Portugal): Guia digital com informação técnica e recomendações para a prestação de serviços a clientes com necessidades específicas por promotores de eventos com referência às condições de acessibilidade necessárias para a fruição de todos os espaços e conteúdos do evento



# Guia Prático: Acessibilidade nos Eventos



Disponibilizar aos promotores de eventos **informação técnica e recomendações** que permitam uma melhor interação com os clientes com necessidades específicas

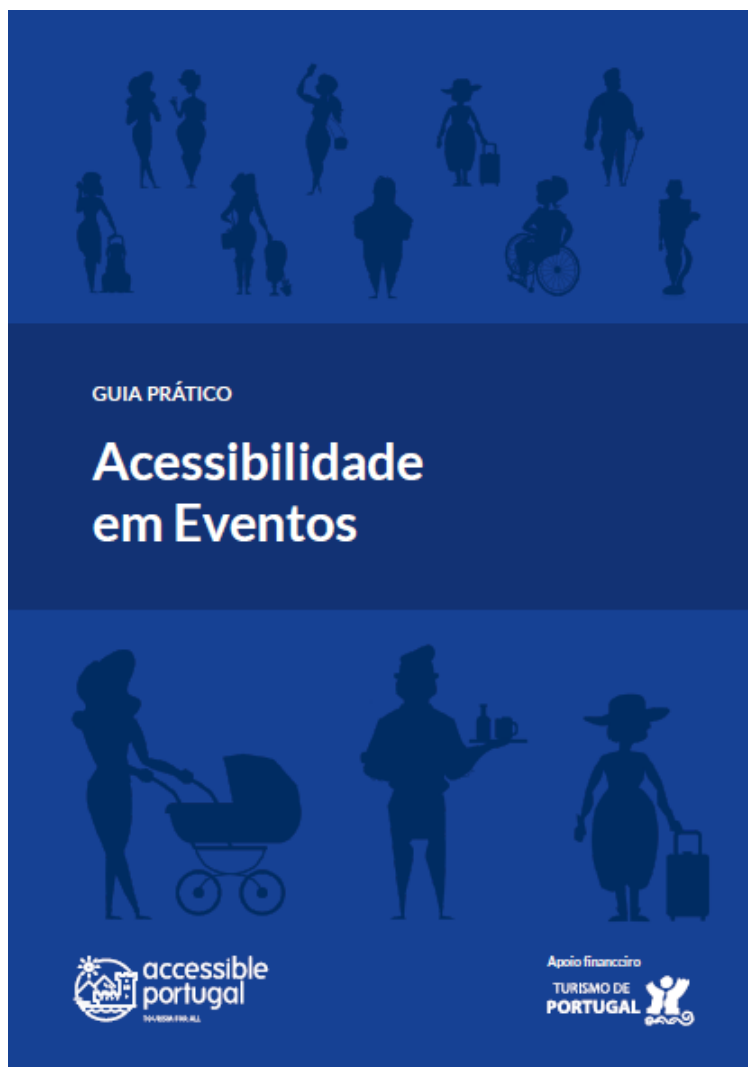


**Maior sensibilização e conhecimento das necessidades destes clientes**, assegurando o acesso e fruição de todos os espaços e conteúdos do evento



Guia com informação de fácil assimilação e que valoriza a **acessibilidade na ótica do serviço**, com vista à mudança de atitude

# Guia Prático: Acessibilidade nos Eventos



## Índice

### 1. Enquadramento

#### 2. Diversidade de visitantes

- 2.1. Pessoas com deficiência e/ou com limitações motoras
- 2.2. Pessoas com deficiência e/ou com limitações visuais
- 2.3. Pessoas com deficiência e/ou com limitações auditivas
- 2.4. Pessoas com deficiência e/ou com limitações intelectuais
- 2.5. Segmento Sénior

#### 3. Acessibilidade em Eventos em espaço exterior

- 3.1. Bilhética
- 3.2. Condições de acessibilidade da envolvente
- 3.3. Estacionamento
- 3.4. Instalação do evento
- 3.5. Entrada
- 3.6. Circulação no recinto
- 3.7. Utilização dos espaços e dos serviços
- 3.8. Instalações sanitárias
- 3.9. Restauração
- 3.10. Outros espaços
- 3.11. Fruição do evento

#### 4. Acessibilidade em Eventos em espaço interior

- 4.1. Inscrição/Bilhética
- 4.2. Localização do evento

- 4.3. Condições de acessibilidade da envolvente 70
- 4.4. Estacionamento 71
- 4.5. Entrada 72
- 4.6. Circulação no espaço 72
- 4.7. Sinalética 75
- 4.8. Instalação sanitária adaptada 77
- 4.9. Local de instalação do evento 79
- 4.10. Fruição do evento 84
- 4.11. Outros serviços 96

#### 5. Acessibilidade em Eventos online 99

- 5.1. Inscrição 101
- 5.2. "Localização" do evento 102
- 5.3. Acesso aos conteúdos 104

#### 6. Comunicação e divulgação 112

- 6.1. Comunicação Acessível e Inclusiva 116
- 6.2. Acessibilidade WEB 117

#### 7. Qualificação dos Recursos Humanos 122

#### Ferramentas de apoio disponíveis 127

#### Glossário 130

#### Anexos 148

# Guia Prático: Acessibilidade nos Eventos

## Acessibilidade em Eventos em espaço Exterior / Interior

1. Inscrição / Bilhética
2. Condições de acessibilidade da envolvente
3. Estacionamento
4. Local do evento
5. Entrada
6. Circulação no recinto
7. Utilização dos espaços e dos serviços
8. Instalações sanitárias
9. Restauração
10. Outros espaços
11. Fruição do evento



O ROCK IN RIO  
É PARA

TODOS

MÚSICA PARA TODOS.  
É UMA BOA CAUSA.



SANTA  
CASA

Mercêria de Lisboa. Por boas causas.



# Guia Prático: Acessibilidade nos Eventos

## Acessibilidade em Eventos Online

1. Inscrição
2. “Localização” do evento
3. Acesso aos conteúdos

### Síntese de boas práticas para eventos online

- Plataforma de navegação simples, intuitiva e acessível;
- Adaptabilidade da plataforma ao suporte de utilização;
- Formulário de inscrição acessível;
- Formatos alternativos para a comunicação dos conteúdos;
- Divulgação acessível e em formatos adaptados;
- Site acessível.

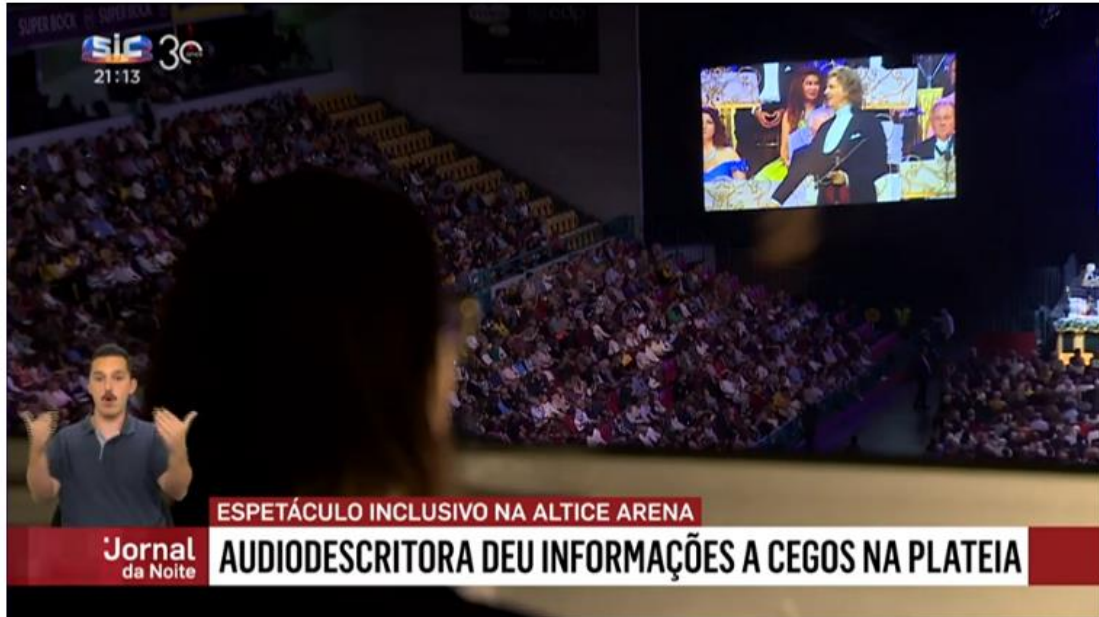
\* As boas práticas mencionadas representam apenas uma amostra da realidade.

# Guia Prático: Acessibilidade nos Eventos





# Bons exemplos nacionais



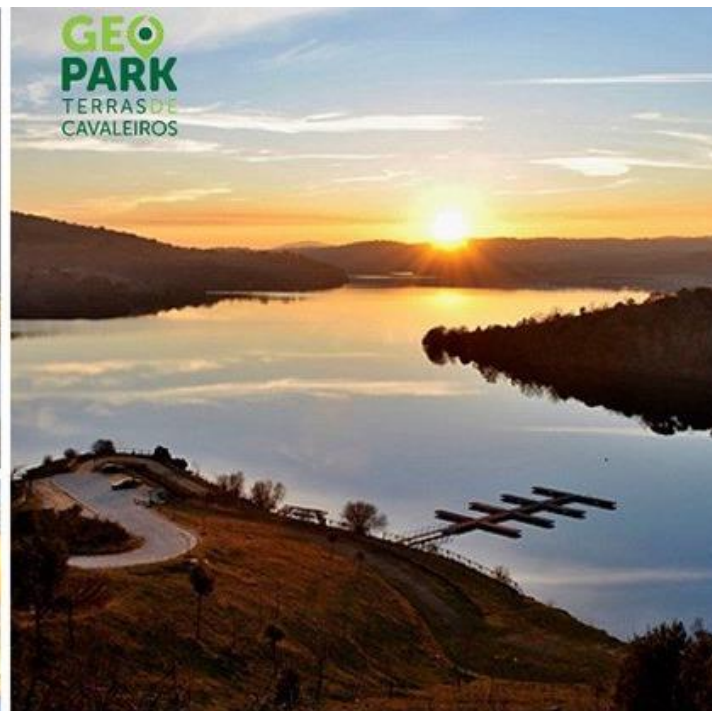
# A NÃO ESQUECER!

---

- Toda a informação sobre as atividades, serviços e valências disponíveis (incluindo as suas condições de acessibilidade) deve ser disponibilizada tendo em conta a diversidade funcional dos clientes: apostar na **escrita simples, pictogramas, formato áudio, formado vídeo, Braille**
- Os **sites das empresas devem ser acessíveis** (nível AA), para que o software das pessoas com limitações visuais possa “ler” os conteúdos escritos e as imagens existentes (Access Monitor - permite avaliar o grau de acessibilidade das páginas de Internet mediante a inserção do seu URL)
- Os **sites das empresas devem disponibilizar informação sobre as condições de acessibilidade dos seus espaços e serviços**. Apostar na disponibilização de fotos que confirmem o grau de acessibilidade dos equipamentos, serviços e espaços.

**Pessoa com ou sem limitação = Cliente potencial**

**Maior número de clientes = Aumento de receitas**



# Programa de Ação de Capacitação

## “Turismo Acessível, Turismo para Todos”

Parceiros da Rede Portuguesa de Geoparques Mundiais UNESCO (e Aspirantes)

24 de março 2023

Muito obrigada!

[helena.ribeiro@turismodeportugal.pt](mailto:helena.ribeiro@turismodeportugal.pt)

[paula.bartolo@turismodeportugal.pt](mailto:paula.bartolo@turismodeportugal.pt)

