

Ação de Capacitação

“Turismo Acessível, Turismo para Todos”

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

20 de março 2023

AROUCA
GEO PARK

GEO
PARK
TERRAS DE
CAVALEIROS

ESTRELA
GEO PARK

naturtejo
GEO PARK

GEO PARQUE
CORES



TURISMO DE
PORTUGAL



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 de Boas Práticas: Comunicação inclusiva em Monumentos, Palácios e Museus;
 - Guia prático – Acessibilidade nos eventos;
 - Praias Acessíveis: Guia de boas práticas
- Boas práticas nacionais:
 - Centro de Interpretação da Batalha do Vimeiro, Lourinhã
 - Viagem Medieval, Santa Maria da Feira
 - Praia fluvial Fraga da Pegada, Macedo de Cavaleiros

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 Crianças pequenas	Pessoas com Doenças Crónicas	Idosos
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, 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

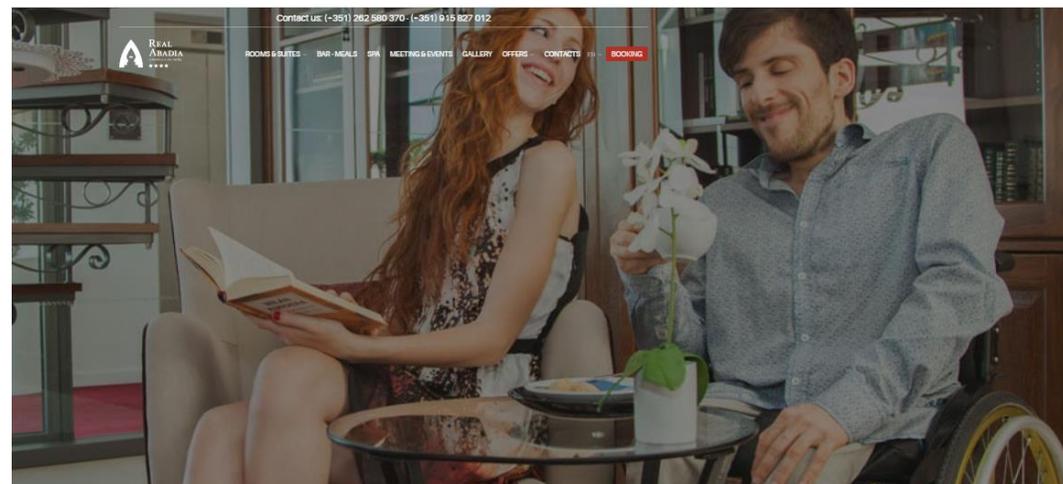
Home · Experiences · Touristic Programs · Heritage For All | Disabled People

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 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



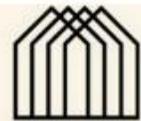
ReadSpeaker
Turismo acessível



Centro de Interpretação da Batalha do Vimeiro
Turismo acessível



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

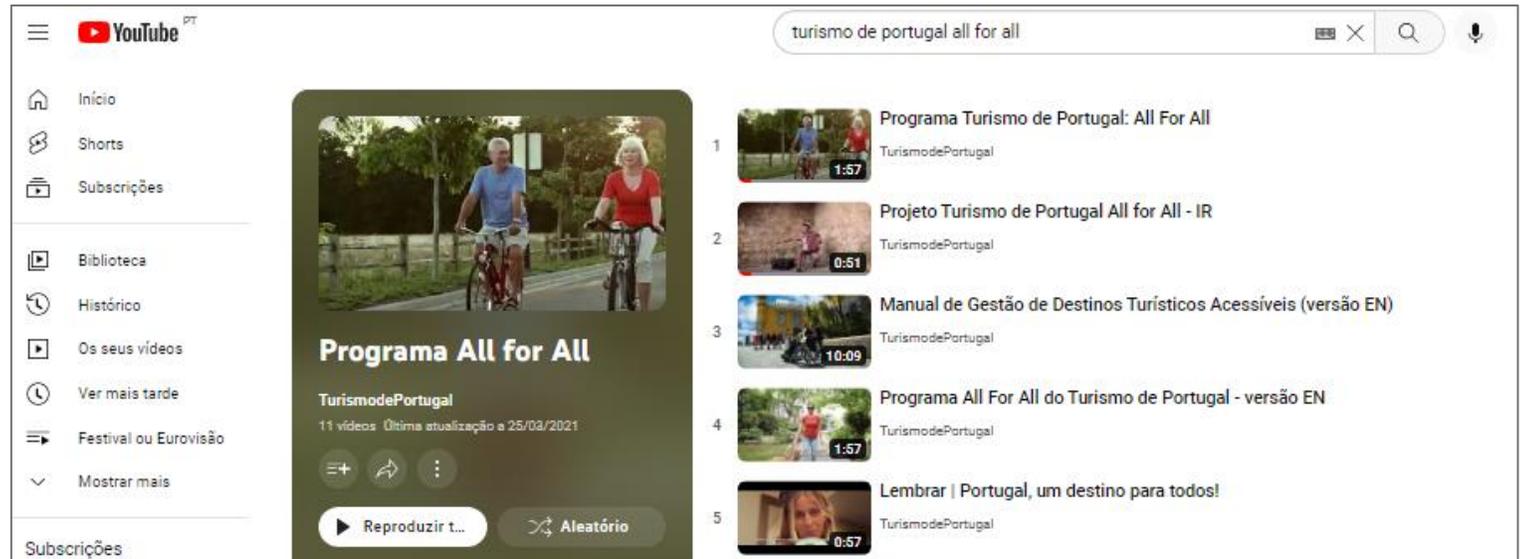
SOBRE | INFORMAÇÃO ÚTIL

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

Procurar

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 (@especialersobredoras)

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:
Equipamentos culturais
Eventos
Praias

Como tornar as atividades de Equipamentos culturais | Eventos | Praias acessíveis a todos?

Aspetos infraestruturais:

Estacionamento, acesso, mobilidade interna e externa, instalações sanitárias adaptadas, fruição de todas as valências existentes

Possíveis constrangimentos:

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

Soluções:

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

Como tornar as atividades de Equipamentos culturais | Eventos | Praias 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 do Turismo de Portugal; Participação dos colaboradores e gestores em ações de formação sobre Turismo Acessível; Recurso às novas tecnologias

Como tornar as
atividades de
Equipamentos
culturais | Eventos
| Praias 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 de Boas Práticas: Comunicação inclusiva em Monumentos, Palácios e Museus

Equipamentos culturais

Legislação específica sobre a acessibilidade aplicável à construção de espaços públicos, equipamentos coletivos e edifícios públicos e habitacionais. – DL 163/2006, de 8 de agosto

Guia de Boas Práticas: Comunicação inclusiva em Monumentos, Palácios e Museus: Guia digital com informação técnica e recomendações para um atendimento inclusivo a clientes com necessidades específicas por parte dos colaboradores de equipamentos culturais, fazendo referência às condições de acessibilidade físicas e comunicacionais necessárias para a fruição dos vários espaços expositivos.

Guia de Boas Práticas de Acessibilidade
Comunicação Inclusiva
em Monumentos,
Palácios e Museus



**PATRIMONIO
CULTURAL**
Direção-Geral do Património Cultural



Guia de Boas Práticas: Comunicação inclusiva em Monumentos, Palácios e Museus

Guia de Boas Práticas de Acessibilidade
Comunicação Inclusiva
em Monumentos,
Palácios e Museus



PATRIMÓNIO
CULTURAL



Disponibilizar aos gestores e colaboradores dos equipamentos culturais **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 dos espaços expositivos



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

Guia de Boas Práticas: Comunicação inclusiva em Monumentos, Palácios e Museus

Guia de Boas Práticas de Acessibilidade
Comunicação Inclusiva
em Monumentos,
Palácios e Museus



PATRIMÓNIO
CULTURAL
Directorio Geral do Património Cultural



Índice

1. Introdução	4	
2. Clarificação de conceitos	8	
3. O potencial de mercado	14	
4. Públicos-alvo	18	
5. Deficiências, incapacidades e necessidades específicas	20	
6. Fatores de sucesso de um projeto de comunicação inclusiva	35	
7. Técnicas a aplicar no desenvolvimento dos produtos	38	
8. Do diagnóstico à implementação	44	
9. Avaliação diagnóstica	46	
10. Produtos a desenvolver para uma comunicação inclusiva	48	
11. Pictogramas relativos aos recursos de acessibilidade	85	
12. Matriz informativa	90	
13. Matriz de ficha de diagnóstico para avaliação da acessibilidade	92	
14. ANEXO 1 - Legislação	94	
15. ANEXO 2 - Alguns prestadores de serviços e fornecedores de equipamento	97	
16. ANEXO 3 - Bibliografia	101	

Guia de Boas Práticas: Comunicação inclusiva em Monumentos, Palácios e Museus

Um **espaço fisicamente acessível** é uma condição prévia essencial para que todos possam fruir plenamente da visita a um equipamento cultural, qualquer que ele seja!

Alguns aspetos a ter em atenção:

- Garantir a segurança e o conforto na deslocação dentro e fora do espaço.
- Fornecer na homepage do site informação precisa e atual sobre as características e o grau de acessibilidade física do lugar: existência de lugar para estacionar, cadeira de rodas para emprestar, lugares frequentes de descanso, rampas, elevadores, instalações sanitárias adaptadas, etc.
- Fornecer informação sobre as características de acessibilidade do espaço expositivo: vitrines acessíveis, equipamentos multimédia disponíveis, multiformatos dos conteúdos informativos, etc.



Guia de Boas Práticas: Comunicação inclusiva em Monumentos, Palácios e Museus

Conteúdos informativos acessíveis

Técnicas a aplicar para conteúdos acessíveis

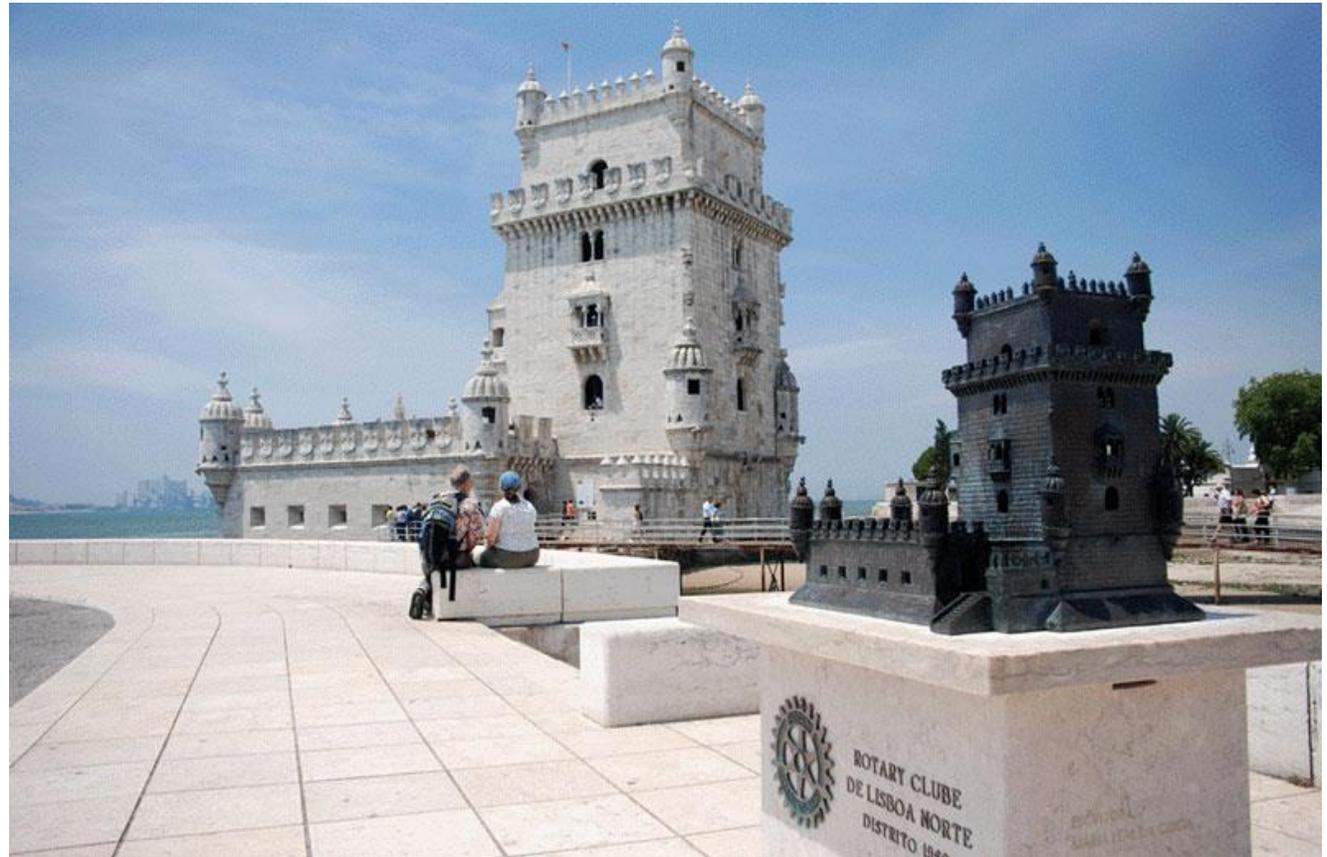
- Escrita simples, leitura fácil
- Escrita pictográfica
- Tradução interlinguística
- Interpretação em Língua Gestual
- Legendagem
- Audiodescrição
- Escrita em formatos aumentados
- Braille e relevo 2D ½
- Relevo 3D
- Jogos e experiências multissensoriais
- Visitas virtuais

Produtos a desenvolver

- Site acessível
- Visita virtual
- Informação multiformato
- Sinalética acessível
- Representações táteis
- Ficheiros áudio multilingues
- Ficheiros vídeo em Língua Gestual e Sinais Internacionais
- Aplicações multimédia
- Material em linguagem pictográfica
- Informação sobre as soluções de acessibilidade
- Campanha de divulgação

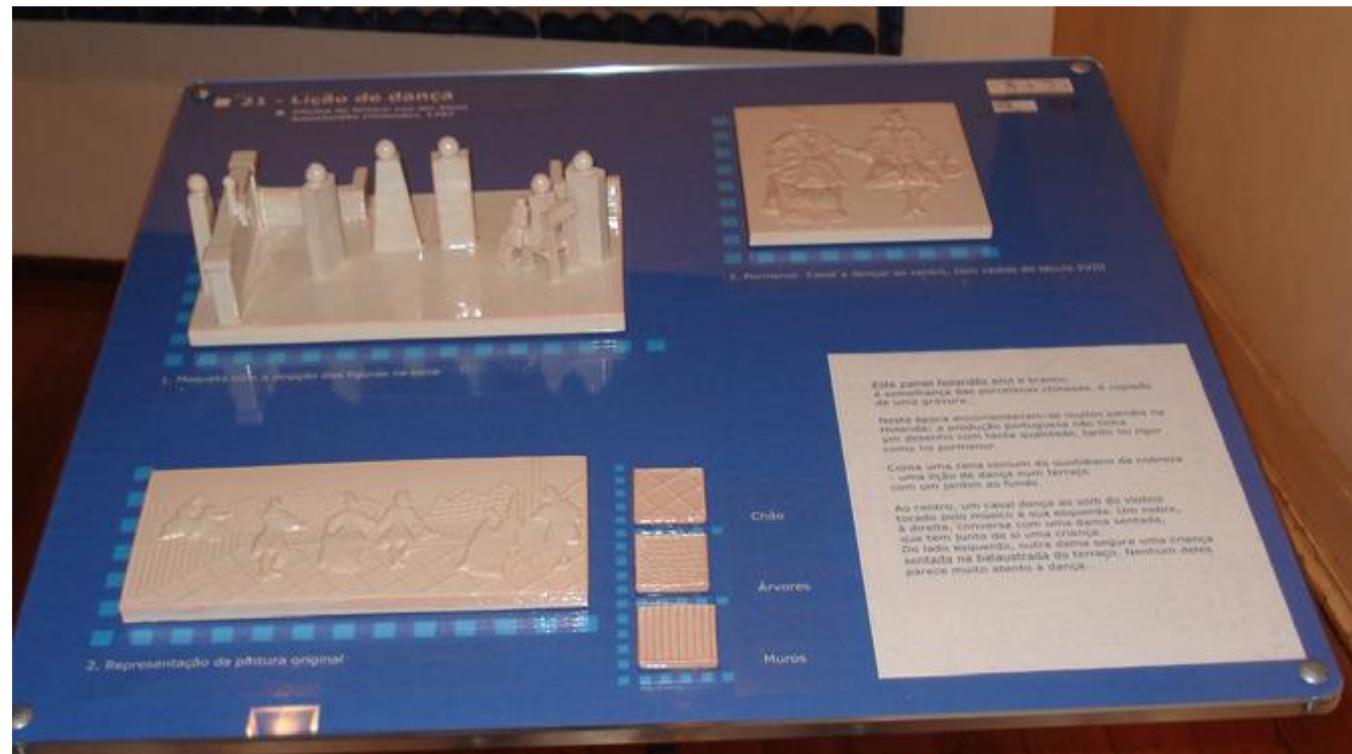
Guia de Boas Práticas: Comunicação inclusiva em Monumentos, Palácios e Museus

- **Representações táteis**



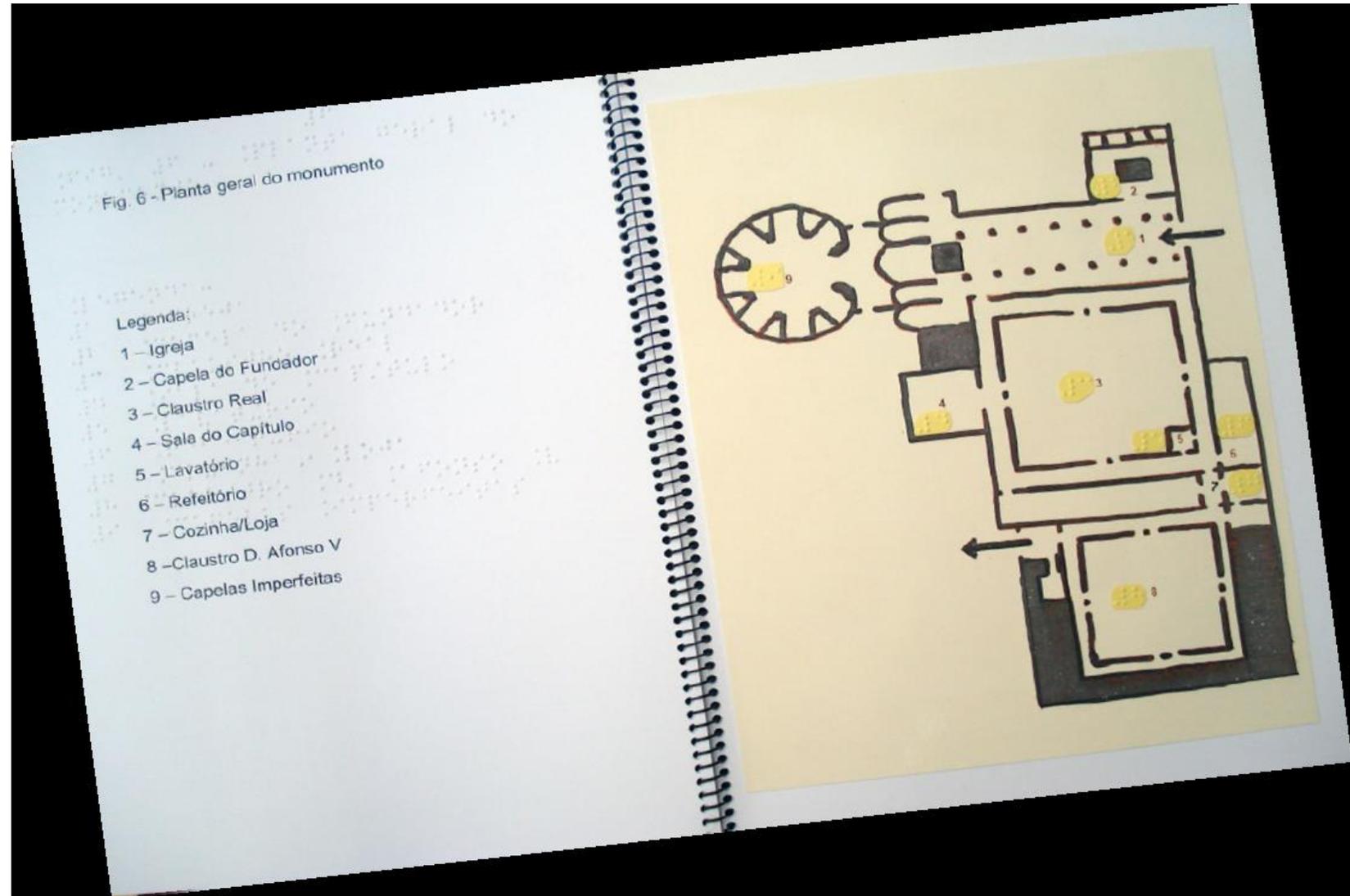
Guia de Boas Práticas: Comunicação inclusiva em Monumentos, Palácios e Museus

- Representações táteis



Guia de Boas Práticas: Comunicação inclusiva em Monumentos, Palácios e Museus

- **Planta em relevo e com Braille**



Guia de Boas Práticas: Comunicação inclusiva em Monumentos, Palácios e Museus

- Ficheiros vídeo em Língua Gestual
- Ficheiros áudio multilingues

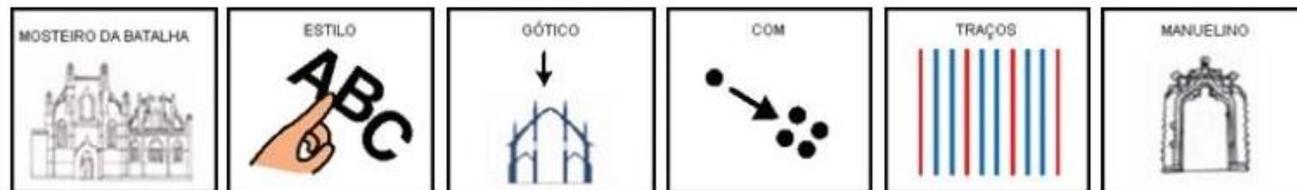


Guia de Boas Práticas: Comunicação inclusiva em Monumentos, Palácios e Museus

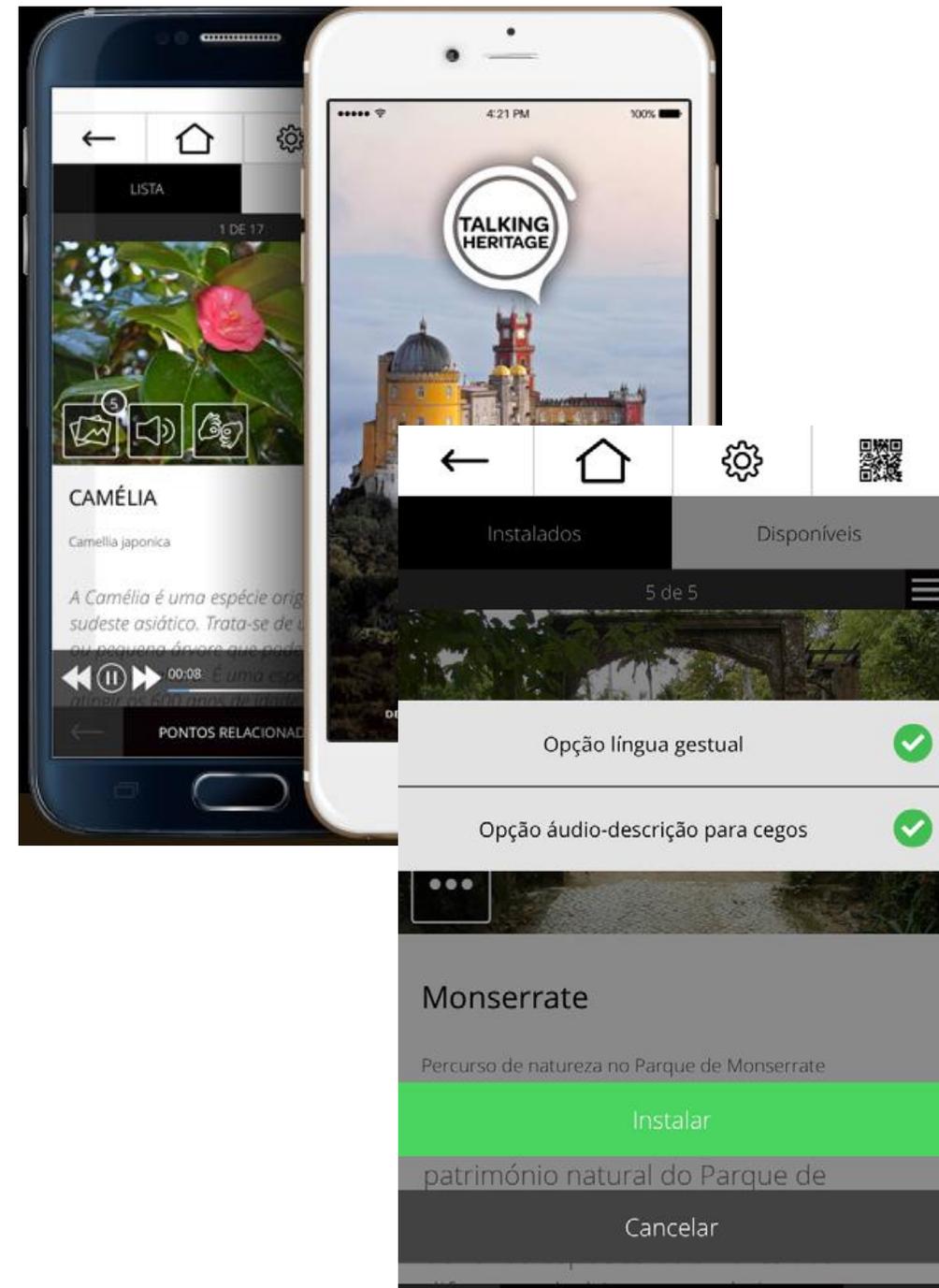
- Material em Linguagem Pictográfica
- Aplicações multimédia



O Mosteiro da Batalha foi mandado construir pelo rei D. João I.



O Mosteiro da Batalha é do estilo Gótico com traços de Manuelino.



Guia de Boas Práticas: Comunicação inclusiva em Monumentos, Palácios e Museus

- Site com informações sobre a acessibilidade do espaço

- Visitas virtuais



Guia de Boas Práticas: Comunicação inclusiva em Monumentos, Palácios e Museus

- **Visitas virtuais**

The screenshot shows the homepage of the Rota do Românico website. The browser address bar displays 'www.rotadoromânico.com/VPT/Paginas/Homepage.aspx'. The website header includes the logo 'ROTA DO ROMÂNICO' and the tagline 'Uma experiência fundada na História'. A navigation menu on the left lists various services: Monumentos, O Românico, Galeria Digital, Visite a Rota, Oferta Turística, Selo de Qualidade, Serviço Educativo, Centro de Estudos, Quem Somos, and Atualidades. The main content area features a large image of a museum entrance with the text 'Museu Municipal Amadeo de Souza Cardoso' and 'Amadeo | Entre Cores, Pedras e Sabores'. Below this, there are three promotional buttons: 'APP MOBILE' (Descarregue aqui a aplicação...), 'VISITA VIRTUAL' (Descubra alguns dos monumentos...), and 'CANAL JUVENIL' (Joga e aprende connosco...).

The screenshot shows a virtual tour interface for the Mosteiro de Santa Maria de Pombeiro. The browser address bar displays 'https://www.rotadoromânico.com/tour/index.html?idioma=pt#lp=1&v=0'. The interface features a large 360-degree panoramic view of the church facade. On the right side, there are navigation controls including a compass, a zoom-in (+) button, and a zoom-out (-) button. At the bottom, there is a horizontal menu with icons and labels for various monuments: 'MAPA', 'MOSTEIRO DE SANTA MARIA DE POMBEIRO', 'IGREJA DO SALVADOR DE UNHÃO', 'TORRE DE VILAR', 'IGREJA DE SANTA MARIA DE MEINEDO', 'MOSTEIRO DE SÃO PEDRO DE FERREIRA', 'MOSTEIRO DE SÃO PEDRO DE CÊTE', and 'TORRE DO CASTELO DE AGUIAR DE SOUSA'.

Guia de Boas Práticas: Comunicação inclusiva em Monumentos, Palácios e Museus

- Vídeos promocionais multilingues e multiformato

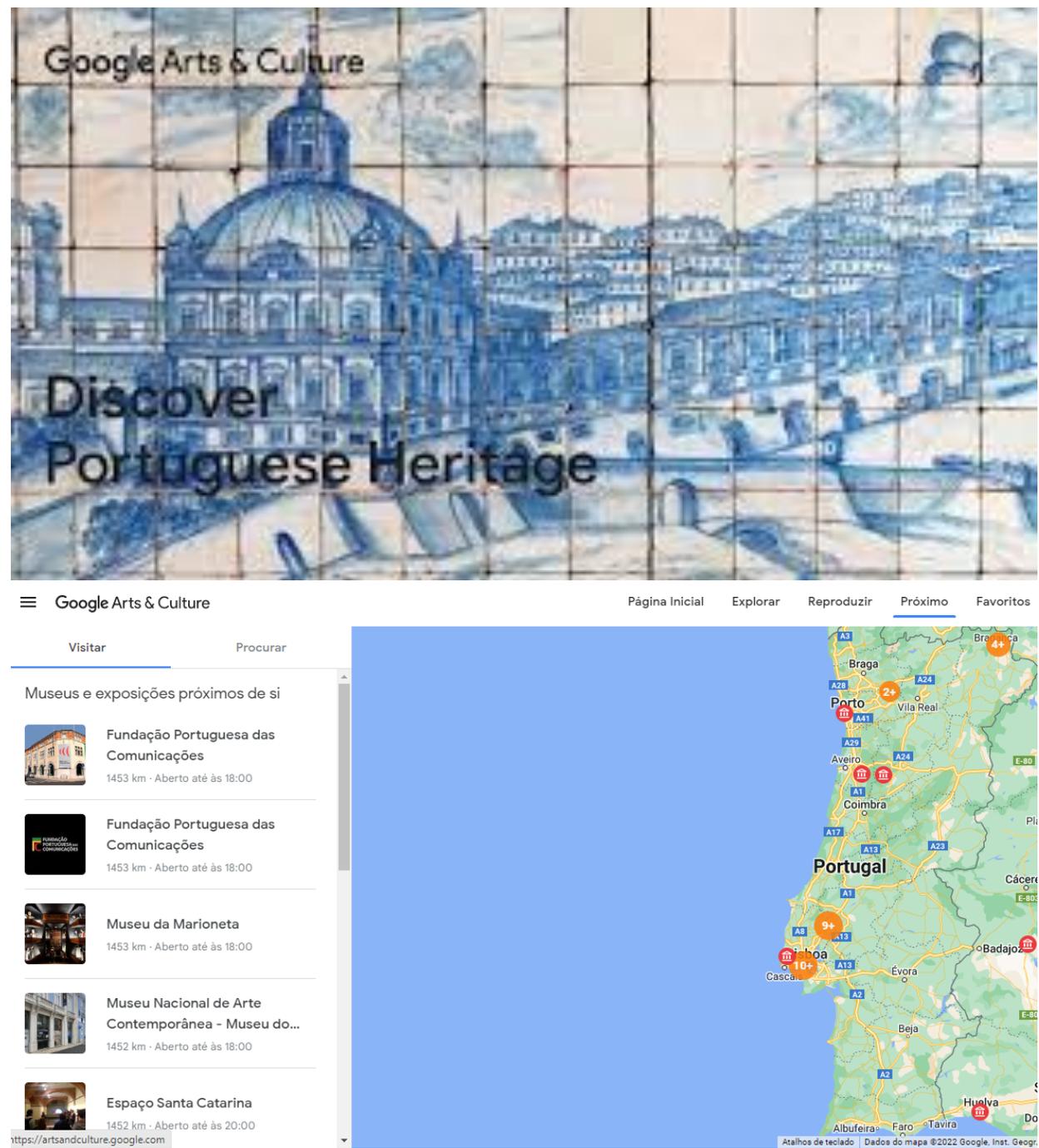
The screenshot shows a YouTube video player interface. The video content features a woman in a dark top signing in front of a stone building with a Gothic archway. The video title is "Rota do Românico_Língua Gestual Portuguesa". The player controls at the bottom show a progress bar at 0:51 / 10:08. To the right of the video player, there is a sidebar titled "Vídeos Promocionais em Língua Gestual" with a sub-header "Rota do Românico - 1/3". It lists three related videos:

Thumbnail	Title	Duration	Channel
	Rota do Românico_Língua Gestual Portuguesa	10:09	Rota do Românico
	Route of the Romanesque_British Sign Language	10:08	Rota do Românico
	Ruta del Románico_Lengua de Signos Española	10:10	Rota do Românico

Rota do Românico_Língua Gestual Portuguesa

Curiosidade:

- O **Google Arts & Culture** disponibiliza, desde 2015, visitas virtuais a alguns monumentos do património arquitetónico e natural de Portugal.
- A Torre de Belém, o Mosteiro dos Jerónimos, o Mosteiro da Batalha, o Mosteiro de Alcobaça, o Palácio da Pena, a Vila de Óbidos ou o Castelo de Guimarães são alguns dos 57 locais que podem ser visitados virtualmente.



The image shows a screenshot of the Google Arts & Culture website. The top banner features a blue-tinted illustration of a cityscape with a large dome, overlaid with the text "Discover Portuguese Heritage". Below the banner, the navigation bar includes "Google Arts & Culture", "Página Inicial", "Explorar", "Reproduzir", "Próximo", and "Favoritos". The main content area is divided into "Visitar" and "Procurar" tabs. Under "Visitar", there is a list of museums and exhibitions:

- Fundação Portuguesa das Comunicações (1453 km - Aberto até às 18:00)
- Fundação Portuguesa das Comunicações (1453 km - Aberto até às 18:00)
- Museu da Marioneta (1453 km - Aberto até às 18:00)
- Museu Nacional de Arte Contemporânea - Museu do... (1452 km - Aberto até às 18:00)
- Espaço Santa Catarina (1452 km - Aberto até às 20:00)

On the right side, there is a map of Portugal with various cities marked, including Braga, Porto, Aveiro, Coimbra, Lisboa, Évora, Beja, Faro, Tavira, and Huelva. The URL at the bottom is <https://artsandculture.google.com>.



Mosteiro de Santa Clara-a-Velha





Parques de Sintra, Montes da Lua





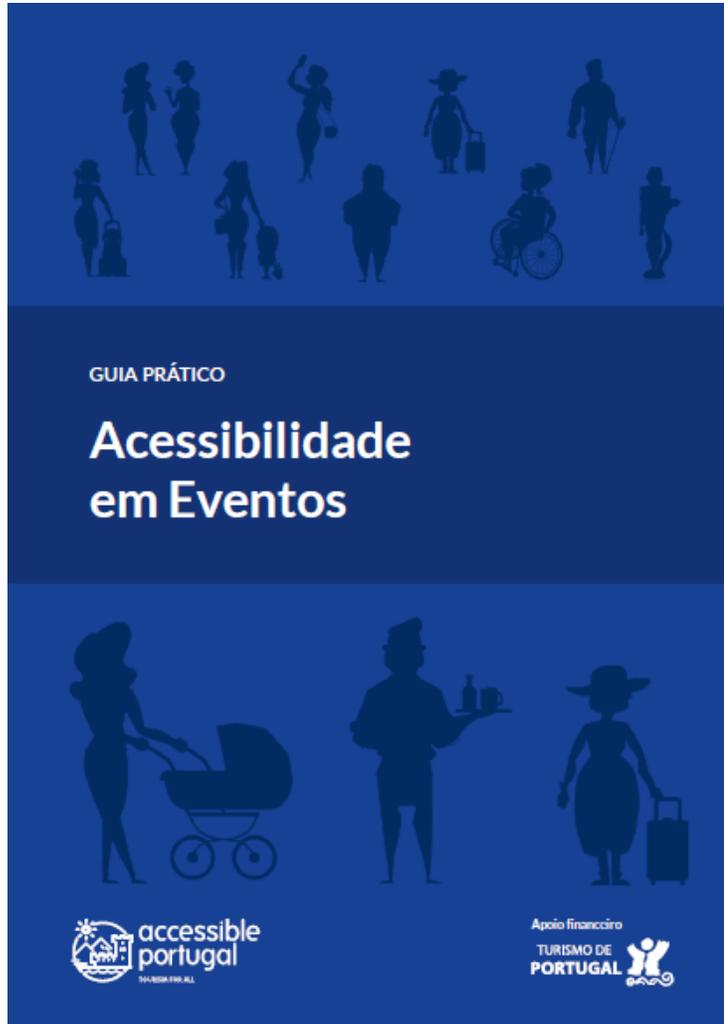
Guia Prático: Acessibilidade nos Eventos

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

Menciona 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

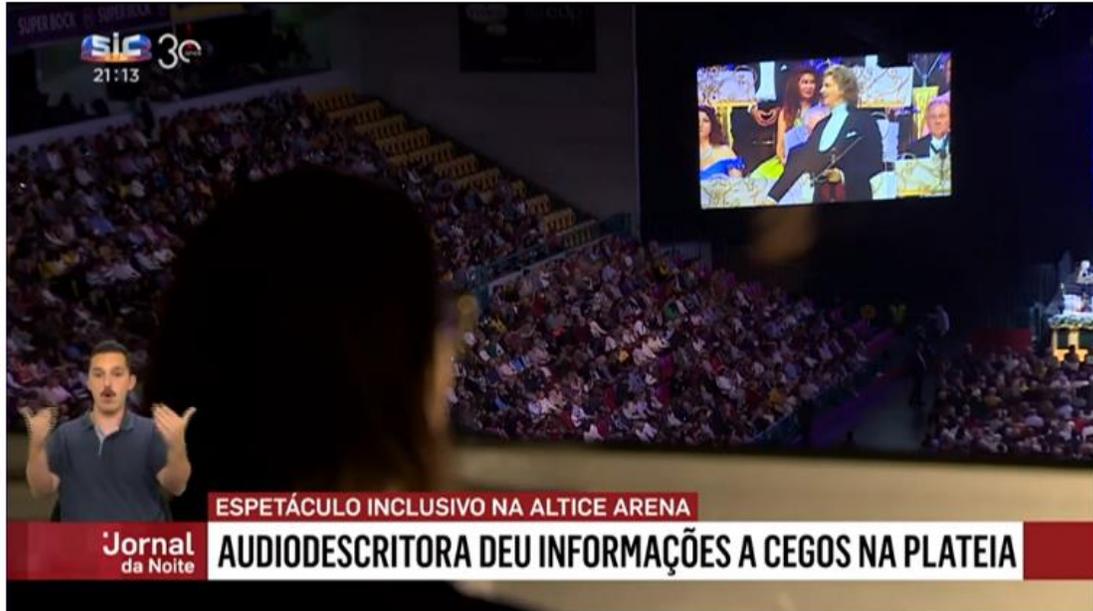
- Plataforma de navegação simples, intuitiva e acessível;
- Adaptabilidade da plataforma ao suporte de utilização;
- Formulário de inscrição acessível;
- Formatos alternativos para a comunicação dos conteúdos;
- Divulgação acessível e em formatos adaptados;
- Site acessível.

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

Guia Prático: Acessibilidade nos Eventos



Bons exemplos nacionais

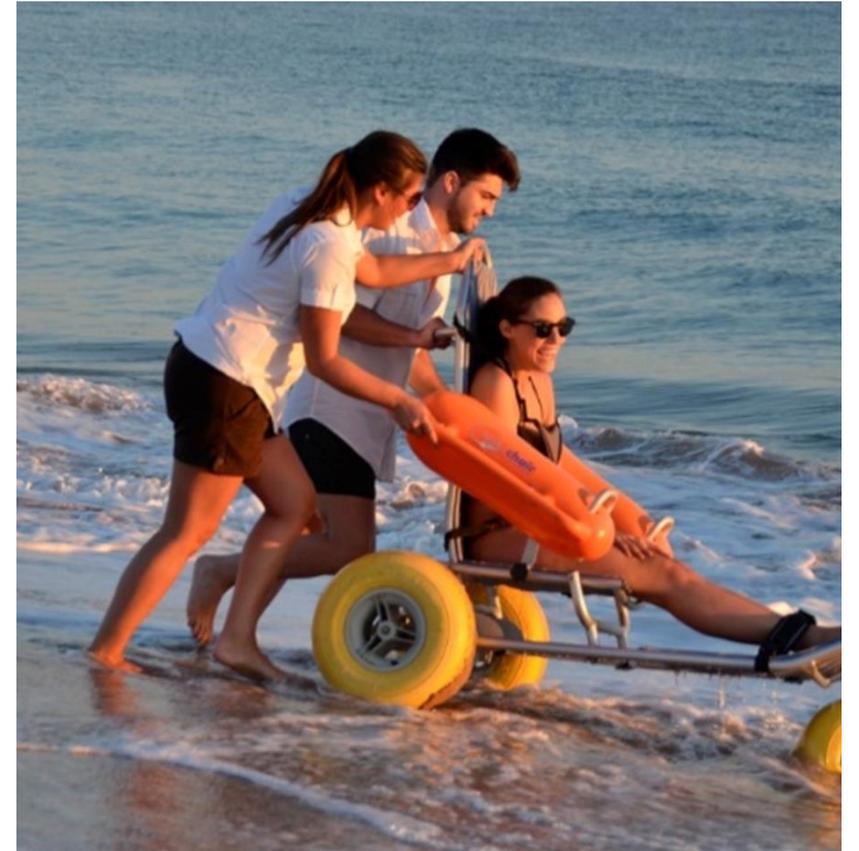




Praias Acessíveis: Guia de Boas Práticas

Praias Acessíveis

- Em Portugal, as **praias são um dos principais recursos turísticos**. Costeiras ou fluviais, possuem grande diversidade de fauna e flora e de paisagem.
- Para além das valências de sol e banhos, as zonas balneares potenciam múltiplas formas de fruição, desde os **percursos pedestres, à observação de aves e às práticas desportivas**.
- Devem estar asseguradas duas condições: a sua **utilização de forma sustentável**, e a garantia de que **as praias possam ser usadas por todos**, independentemente das limitações e diversidades funcionais de cada um.



Praias Acessíveis: Guia de Boas Práticas

Praias Acessíveis
Guia de Boas Práticas



Dirigido às **entidades responsáveis pela gestão de zonas balneares** (Municípios, Capitánias, Freguesias, entre outros) e aos **empresários** que desenvolvem a sua atividade nestas zonas balneares, através de concessões de praias, animação turística, desportos náuticos, entre outros.

Pretende fornecer **informação, clara e sintética, sobre os vários requisitos de acessibilidade (física e comunicacional)** para que estas entidades possam e passem a **incluir e a manter a acessibilidade e a inclusão de forma integrada na sua gestão**, acrescentando às suas ofertas uma nova dimensão competitiva, geradora de rendimento e de fidelização dos clientes.

Praias Acessíveis: Guia de Boas Práticas

Acesso à zona balnear

- No acesso à zona balnear deve ser acautelada a **acessibilidade da envolvente urbana**, dos meios de transporte públicos disponíveis, do sistema viário e da sinalética orientadora e informativa.
- A **rede de percursos acessíveis** deve ligar os espaços de estacionamento e os locais de paragem temporária de viaturas e de transportes públicos junto à entrada acessível da praia.
- Deve existir **informação orientadora e informativa** sobre o tipo de acesso disponível para aceder à zona balnear. Deve ser disponibilizada uma **área de estacionamento**.



Praias Acessíveis: Guia de Boas Práticas

Entrada na zona balnear

- Importa assegurar a **acessibilidade da entrada ou entradas da zona balnear**, com a clara indicação sobre qual é a entrada acessível.
- Na entrada da praia acessível deve ser disponibilizado um **painel informativo**, onde, para além de outras informações, devem estar identificadas as características de acessibilidade da zona balnear.



Praias Acessíveis: Guia de Boas Práticas

Espaços, serviços e equipamentos acessíveis

Acesso aos espaços, serviços e equipamentos

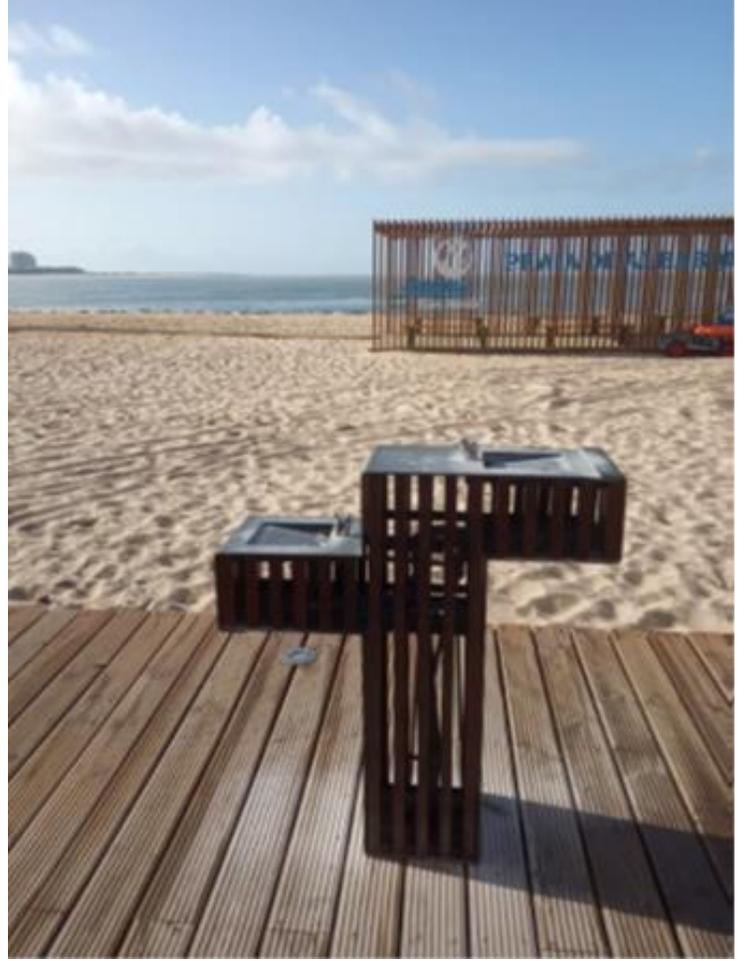
- Percursos acessíveis
- Instalações sanitárias adaptadas
- Posto de primeiros-socorros
- Área de restauração e bebidas
- Equipamentos de apoio ao banho
- Outros serviços









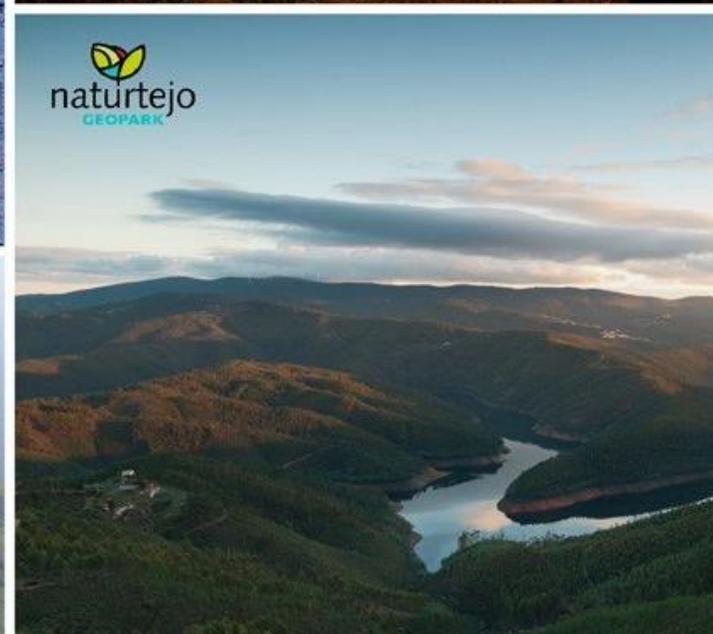
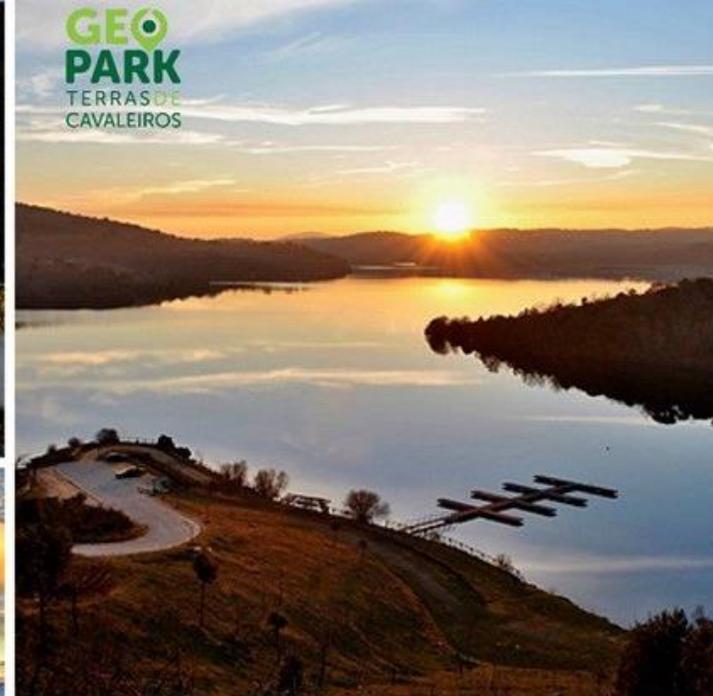


A NÃO ESQUECER!

- Toda a informação sobre os serviços, espaços 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, formato vídeo, Braille**
- Os **sites das empresas/entidades 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/entidades 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 e serviços

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)

20 de março 2023

Muito obrigada!

helena.ribeiro@turismodeportugal.pt

paula.bartolo@turismodeportugal.pt

AROUCA
GEO PARK

GEO
PARK
TERRAS DE
CAVALEIROS

ESTRELA
GEO PARK

naturtejo
GEO PARK

GEO PARQUE
CORES

