

Sobre o Kit

A evolução do turismo com a oferta de novos produtos que permitem uma maior abrangência e satisfação de públicos com necessidades muito diversas, exige uma permanente adaptação de procedimentos que possibilitem uma maior e melhor fruição dos espaços pelos turistas, promovendo a sua total inclusão nas experiências propostas.

A conceção e produção deste conjunto de 5 Fichas com a designação 'Turismo Acessível e Inclusivo: Guia de Boas Práticas de Atendimento' surge como resultado da realização do 2º. WAM- World Adventure Meeting, evento organizado pela Dueceira no seu território sob esta temática para colmatar uma lacuna detetada, disponibilizando de forma prática, o acesso a um guia com orientações simples e concisas que permitem aos agentes turísticos locais um melhor e mais adequado atendimento a públicos com necessidades especiais, garantindo assim um serviço de qualidade e de respeito pela sua individualidade e assegurando turismo acessível e inclusivo.

O kit 'Turismo Acessível e Inclusivo: Guia de Boas Práticas de Atendimento' é composto por fichas para as seguintes deficiências ou limitações: 1. Deficiências ou Limitações Motoras | 2. Deficiências ou Limitações Visuais | 3. Deficiências ou Limitações Auditivas | 4. Deficiências ou Limitações Intelectuais | 5. Deficiências ou Limitações específicas do Segmento Sénior

Bibliografia e Fontes

As fichas que compõem este Guia foram adaptadas de materiais disponíveis ao público. Mais informação disponível em:

- [Guia de Boas Práticas | Turismo Ativo - Edição do Turismo de Portugal](#)
- [Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria – Edição do Turismo de Portugal](#)
- [Guia Prático de Acessibilidade no Alojamento Turístico – Edição do Turismo de Portugal / Portugal Accessible](#)
- [Guião Acessível do Centro de Portugal](#)
- [Guia da Oferta Acessível da Região de Coimbra – Edição da Portugal Accessible](#)

Ficha Técnica

- Conteúdos técnicos: Perito José Gaspar – ACTIVAR Turismo
- Imagem e Composição Gráfica: Marina Simões Designer
- Impressão: Publiseg, Lda.
- Revisão, Produção e Propriedade: Dueceira – Associação de Desenvolvimento do Ceira e Dueça

- Tiragem: 200 exemplares
- Lousã, Fevereiro.2024

Turismo Acessível e Inclusivo: Guia de Boas Práticas de Atendimento



Nota Introdutória

O turismo é dos setores económicos que tem tido, ao longo dos anos, um crescimento mais rápido e mais rentável. Em Portugal, este setor, em 2023, representa 16,8% do PIB – Produto Interno Bruto.

Por outro lado, a motivação para o turismo é um fenómeno crescente fazendo com que as pessoas – os turistas – cada vez mais viajem para fora do seu local habitual de residência, levando-as a conhecer novos sítios e a vivenciar novas experiências. São inúmeras as tipologias de Turismo e, neste projeto, observamos com maior proximidade o Turismo Ativo que engloba outros formatos mais específicos como o Turismo de Natureza, Turismo Rural, Turismo de Montanha, Turismo Ambiental, Eco Turismo, Turismo de Aventura, etc.

Quando abordamos o Turismo Acessível compreendemos que se trata de um conceito transversal e aplicável a todas as demais tipologias. Entendemos também, que lhe é intrínseco o desafio de qualquer pessoa poder viajar, seja qual for a sua condição física ou mental. Em termos práticos considera-se a sua necessária aplicação ao maior número possível dos espaços turísticos. Contudo, é uma realidade ainda distante porquanto e, por exemplo, num determinado destino o alojamento pode encontrar-se devidamente adaptado a pessoas com deficiência ou limitação, mas pode não existir um estabelecimento de restauração, um museu, um parque lúdico, etc. capacitados para os receber. Nestes casos, o turista com deficiência ou limitação e que, obviamente, tem os seus próprios gostos e exigências, depara-se com constrangimentos inultrapassáveis que o induzem a procurar necessariamente destinos acessíveis ao invés dos locais do seu imaginário. Concluindo, quando se fala em Turismo acessível pressupõe-se que o destino, produtos e serviços turísticos estejam adaptados e sejam acessíveis a todas as pessoas, independentemente da sua deficiência ou limitação, a nível físico ou intelectual. Ao esforço de abrangência e integração se designa de Inclusão.

Desta forma, é muito importante que um destino que receba turistas com deficiência, esteja preparado para os receber prestando um atendimento de excelência, sem tabus nem barreiras. Na verdade, estando o espaço adaptado para os receber, é a hospitalidade e o bom atendimento que irão superar as expectativas deste público. E vejamos, se todo o cliente volta a um local aonde foi bem acolhido e do qual guarda ótimas recordações, então um turista com deficiência ou limitação voltará certamente a um local onde se sentiu, dentro das suas restrições, o mais autónomo possível para usufruir do seu tempo livre.

Projeto

O 'QTS2A – Qualificar o Turismo Sustentável, Ativo e Ambiente' é um projeto de Cooperação Interterritorial, co financiado pelo PDR2020 – Programa de Desenvolvimento Local, no âmbito da sua Medida 10.3 – Abordagem DLBC/LEADER e dinamizado em parceria pelas Associações de Desenvolvimento Local: ADIRN- Associação para o Desenvolvimento Integrado do Ribatejo Norte (Grupo Coordenador); ADL – Associação de Desenvolvimento Local do Litoral Alentejano; ADRUSE – Associação de Desenvolvimento Rural da Serra da Estrela; CORANE – Associação de Desenvolvimento dos Concelhos da Raia Nordestina; DUECEIRA – Associação de Desenvolvimento do Ceira e Dueça; DESTEQUE – Associação para o Desenvolvimento da Terra Quente; PINHAL MAIOR – Associação de Desenvolvimento do Pinhal Interior Sul; PRÓ-RAIA – Associação Desenvolvimento Integrado Da Raia Centro Norte e RUDE – Associação de Desenvolvimento Rural.

O projeto tem como principais objetivos:

- Contribuir para o aumento da competitividade dos agentes locais e dos territórios associados;
- Qualificar produtos de turismo sustentável sendo o turismo ativo a base do produto e, a responsabilidade ambiental bem como o envolvimento das populações, a sua essência;
- Transferir experiências/conhecimentos, sensibilizando agentes e comunidades para as questões da qualidade e da segurança, acessibilidades e inclusão.

O projeto é operacionalizado através de 3 atividades distintas, mas complementares:

- Os WAM – World Adventure Meeting marca atribuída aos eventos multidisciplinares realizados em cada um dos territórios parceiros e que integram feira/mostra de empresas de turismo, demonstração de atividades, networking, reuniões de peritos para desenvolvimento de cartas de qualidade e referenciais, teste de produtos turísticos para comunicação social e operadores, formação especializada, entre outras atividades;
- As visitas técnicas de benchmarking em Portugal e na Europa com o intuito de observar e compreender outras realidades e práticas em áreas determinantes para o projeto; e
- As Ações de Networking, Apoio, Acompanhamento e Disseminação, dentro da qual se inclui a conceção e produção de materiais técnicos/referenciais, como é o caso deste kit.