



Building a Regional Network for the Development of Accessible and Inclusive Tourism



Construção de uma Rede de Turismo Acessível e Inclusivo

Águeda, 08/07/2016



Projeto cofinanciado
pela União Europeia



Projeto cofinanciado
pelo Turismo de Portugal

Projeto implementado por:



Turismo
Centro
Portugal

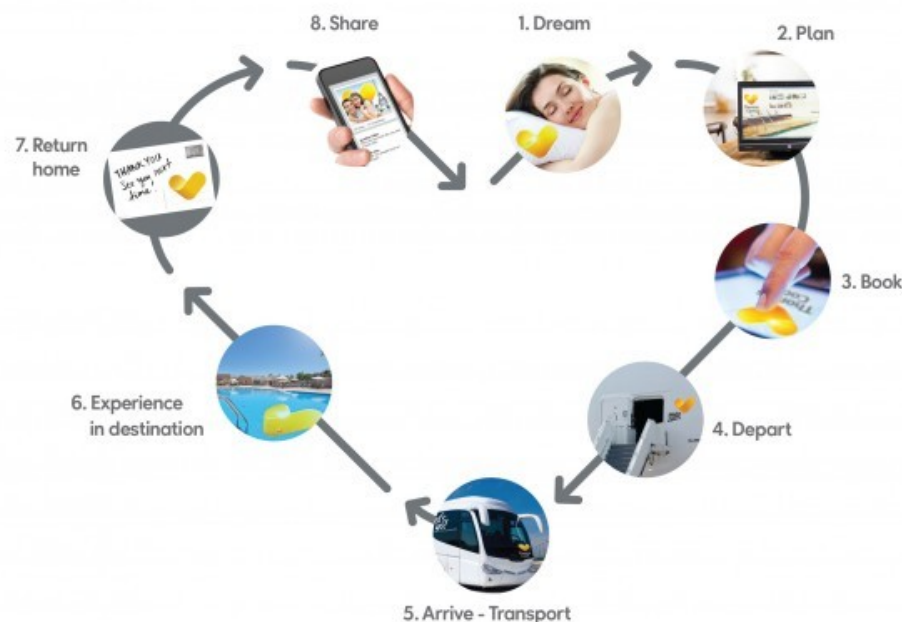


HOTELARIA
DE PORTUGAL



Barreiras ao desenvolvimento do Turismo Acessível e Inclusivo

- Desconhecimento e desinteresse de grande parte dos atores locais e regionais pelo tema;
- Pequena dimensão e dispersão das empresas que compõem a cadeia de valor turística;
- Insuficiente cultura de trabalho em rede e de abordagem holística da prestação de serviços intrínseca ao conceito de destino turístico.





PERFIL – Psicologia e Trabalho, Lda.;



**TCP
Turismo Centro de Portugal;**



**ESHTE
Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril;**



**AHP
Associação da Hotelaria de Portugal;**



**ENAT
European Network for Accessible Tourism.**

Território BRENDAIT

**Transformar este território
num destino turístico
acessível e inclusivo**



**Criar uma rede regional
de serviços turísticos
com condições de
acessibilidade e de
atendimento inclusivo**

Construir serviços turísticos acessíveis e inclusivos

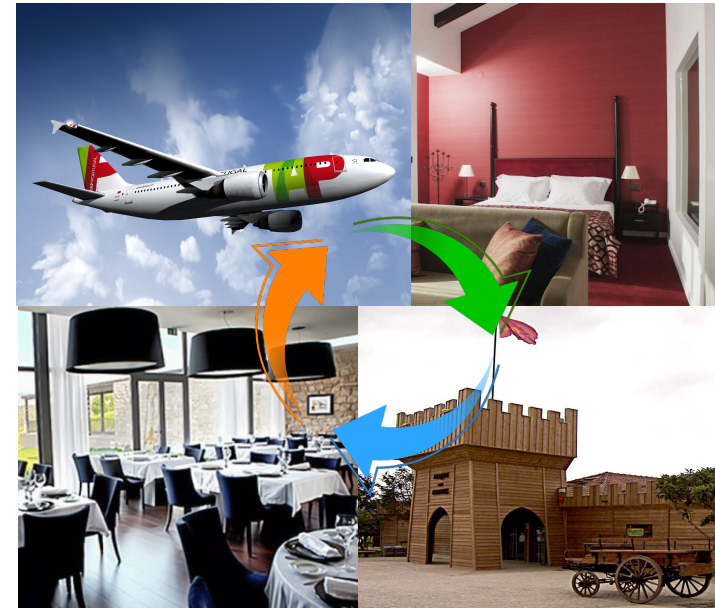
Requisitos:



**Acessibilidade das
infraestruturas**



**Competências de
atendimento e de
prestação dos serviços**



**Abordagem holística da
prestação dos serviços**

Eixos de Ação

- **Cooperação, Parcerias, Trabalho em Rede;**
- **Conhecimento, Competências, Formação;**
- **Inovação e Qualidade:**
 - Condições de Acessibilidade;
 - Condições de Serviço;
 - Certificação de Qualidade;
 - Marketing e Comercialização.



Dinâmica da Parceria BRENDAIT



Frentes de Trabalho BRENDAIT

- HOTELARIA;
- RESTAURAÇÃO;
- ANIMAÇÃO TURÍSTICA (Património Cultural);
- ANIMAÇÃO TURÍSTICA (Turismo Ativo);
- TRANSPORTES;
- INFORMAÇÃO TURÍSTICA;
- ESPAÇO PÚBLICO;
- SERVIÇOS COMUNS;
- SERVIÇOS ESPECÍFICOS DE APOIO;
- COMUNIDADE INCLUSIVA;
- QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL;
- CAPACITAÇÃO DA PROCURA.



Resultados

- **Constituição da Parceria Regional:**

Grupo inicial de 46 “players” do território
(27 do setor privado, 15 do setor público e 4 do setor social)

- **Implementação da primeira etapa do Plano Geral de Ação da Parceria BRENDAIT:**

- **Diagnóstico** das situação de partida em cada uma das empresas/entidades, em matéria de requisitos de acessibilidade e de requisitos de serviço;
- **Plano de Ação** de cada empresa/entidade visando a melhoria das condições de partida (do que já temos, para o que queremos ter, através do que podemos fazer);
- Conjunto de **Ações de Formação e aplicação prática** nas empresas/entidades com a colaboração do IEFP.

Passos Seguintes

- **Experiências de atendimento de clientes com necessidades especiais no período de verão;**
- **Ações de Formação e de Consultoria Individual nas empresas/entidades no período após o verão para:**
 - Melhoria das condições de acessibilidade e da qualidade dos serviços;
 - Melhoria das capacidades de marketing, comercialização e promoção;
 - Constituição do núcleo inicial da Rede Regional de Turismo Acessível e Inclusivo;
 - Promoção do destino.
- **Elaboração de um Guia para Animação do desenvolvimento do turismo acessível e inclusivo numa região/território elaborado a partir da experiência do projeto BRENDAIT e destinado a facilitar a replicação de experiências semelhantes em outras regiões interessadas.**

Desafio para 2017

Iniciar a transformação de outros territórios da Região Centro em destinos turísticos acessíveis e inclusivos

