



## FORMAÇÃO EM ACESSIBILIDADE E ATENDIMENTO INCLUSIVO AOS CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

*DELIVERING SPECIFIC TRAINING AND ADVICE TO SMES (WP.2)*

### PROJETO GREENWAYS4ALL

#### PROGRAMA

**Quarta-feira, 05 de abril de 2017**

*Local: Hotel Montebelo.*

*Urbanização Quinta do Bosque, 3510-020 Viseu, Portugal*

#### PAINEL I – FORMAÇÃO EM TURISMO ACESSÍVEL E ATENDIMENTO INCLUSIVO PARA PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS

##### **09:00. Sessão de Boas Vindas**

Secretário Exectuivo da CIM Viseu Dão Lafões

##### **09:15. Projeto Greenways4All.**

Arantxa Hernández - Fundación de los Ferrocarriles Españoles.

##### **09.30. FORMAÇÃO. Turismo Acessível e Atendimento Inclusivo para pessoas com necesidades especiais.**

Ana Garcia e Sara Duarte - Accessible Portugal

##### **- Turismo Acessível e Atendimento Inclusivo (primeira parte)**

- Enquadramento e Conceitos
- Dimensão do Turismo Acessível e Inclusivo
- Tipologia de Limitações: motora, visual, auditiva, intelectual
- Requisitos da Oferta Turística Acessível e Inclusiva

##### **11:00- Pausa para café**



Co-funded by the COSME programme  
of the European Union

[www.greenways4all.org](http://www.greenways4all.org)

#Greenways4ALL

DISCLAIMER: The sole responsibility of this publication lies with the author.  
The European Commission is not responsible for any use that may be made of the information contained there.



## **- Turismo Acessível e Atendimento Inclusivo (segunda parte)**

Competências de Atendimento a clientes com diversas limitações (testemunhos de pessoas com necessidades especiais)

### **13:00 – Almoço Livre**

## **PAINEL II - Formação em turismo acessível e atendimento inclusivo para pessoas com necessidades especiais**

### **14:30 - Atividade prática: “Coloca-te no meu lugar”**

Os participantes irão experimentar a utilização de alguns produtos de apoio e simulação de limitações, fazendo alguns percursos no edifício e sua envolvente, simulando as dificuldades de acessibilidade das pessoas com limitações motoras e visuais.

### **15:30- Boas práticas / Como organizar atividades acessíveis**

Exemplos de boas práticas em Turismo Acessível e Inclusivo em Portugal. Ferramentas para a qualificação dos recursos, constituição de produto e promoção do destino.

### **16:30- Atividade prática: Próximos passos – o que podemos fazer?**

Trabalho de grupo, onde cada um dos participantes / recursos turísticos irá partilhar o conhecimento adquirido e refletir sobre o que pode fazer para implementar o Turismo Acessível e Inclusivo na sua entidade e em rede, no destino.

### **17:00 – Encerramento.**

#### **Foto de grupo.**

Anfitrião: CIM Viseu Dão Lafões  
Parceiro técnico: Accessible Portugal  
Coordenação: Fundación de los Ferrocarriles Españoles  
Disseminação: Para todos os parceiros do projeto GW4ALL

Mais informações e inscrições: [secretariado@cimvdl.pt](mailto:secretariado@cimvdl.pt) y [prensavv@ffe.es](mailto:prensavv@ffe.es). Telf. (+351)232 812 156)



Co-funded by the COSME programme  
of the European Union

[www.greenways4all.org](http://www.greenways4all.org)

#Greenways4ALL

DISCLAIMER: The sole responsibility of this publication lies with the author.  
The European Commission is not responsible for any use that may be made of the information contained there.