

TURISMO INCLUSIVO

29 de outubro a 22 de dezembro de 2026 | 19h00 | 50 horas

Formação online síncrona

André Freitas

CERTIFICAÇÃO

Emissão de certificado de formação profissional através da plataforma SIGO

Mais informações e inscrições em:

www.formacaodesportiva.pt

APRESENTAÇÃO

Esta Formação capacita os profissionais da restauração e hotelaria para responder com excelência e sensibilidade à diversidade de clientes com necessidades especiais.

Ao longo da formação, os participantes compreendem o enquadramento legal e a relevância estratégica do Turismo Inclusivo, aprendendo a identificar barreiras físicas e comunicacionais e a aplicar os produtos de apoio adequados. Desenvolvem-se competências para um acolhimento empático, comunicação direta e assistência pessoal em mobilidade e orientação.

Além disso, aborda-se a adaptação operacional de serviços de mesa, bar, cafetaria, buffet, coffee-break e room-service. Mais do que o cumprimento normativo, o curso promove uma cultura de serviço onde cada cliente se sente plenamente aceite, compreendido e valorizado.

ORGANIZAÇÃO E CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

A formação será realizada em regime *e-learning*, através da plataforma Zoom. **Os participantes terão de ter a câmara ligada durante todas as sessões**, estando garantidas todas as condições técnicas para a realização da formação através da utilização de uma licença profissional.

Temática	Data / Horário
Introdução ao Turismo Inclusivo e Enquadramento do Setor ▪ Apresentação da formação, objetivos e metodologia. ▪ Conceitos fundamentais: "Turismo para Todos", acessibilidade e inclusão. ▪ Evolução do mercado turístico inclusivo e o seu impacto socioeconómico.	29 OUT (5.ªf) 19H-22H
Quadro Político, Legal e Princípios do Desenho Universal ▪ Legislação nacional e comunitária sobre os direitos das pessoas com deficiência. ▪ Princípios do Design Universal (Desenho para Todos) aplicados ao turismo. ▪ A acessibilidade como condição de autonomia, segurança e conforto.	3 NOV (3.ªf) 19H-22H
Tipologias de Deficiência e Produtos de Apoio ▪ Caracterização global das incapacidades e limitações funcionais. ▪ Classificação e utilização de produtos de apoio / ajudas técnicas (norma ISO 9999/2007). ▪ O papel dos produtos de apoio na eliminação de barreiras.	5 NOV (5.ªf) 19H-22H
Acessibilidade Arquitetónica, Física e na Comunicação ▪ Identificação e remoção de barreiras arquitetónicas em infraestruturas turísticas. ▪ Acessibilidade na informação e comunicação: sinalética, plataformas virtuais e suportes físicos. ▪ Criação de itinerários e ambientes acessíveis.	10 NOV (3.ªf) 19H-22H

Acolhimento e Atendimento ao Cliente com Deficiência Motora ▪ Especificidades e necessidades da pessoa com deficiência motora e mobilidade reduzida. ▪ Manuseamento e condução adequada de cadeiras de rodas e utilização de auxiliares de marcha. ▪ Boas práticas de acolhimento e postura do profissional.	12 NOV (5.ªf) 19H-22H
Acolhimento e Atendimento ao Cliente com Deficiência Visual ▪ Caracterização da cegueira e da baixa visão. ▪ Técnicas de guia vidente, orientação e mobilidade em espaços turísticos. ▪ Comunicação acessível: Braille, audiodescrição, sinalética e acolhimento a cães-guia.	17 NOV (3.ªf) 19H-22H
Acolhimento e Atendimento ao Cliente com Deficiência Auditiva ▪ Tipos e graus de perda auditiva (surdez e hipoacusia). ▪ Barreiras na comunicação e estratégias de superação (Língua Gestual, leitura labial, suportes visuais/escritos). ▪ Atitudes e etiqueta no atendimento ao cliente surdo.	19 NOV (5.ªf) 19H-22H
Atendimento à Deficiência Intelectual, Multideficiência e Cliente Sénior ▪ Caracterização da deficiência intelectual e multideficiência. ▪ Especificidades do público sénior no turismo. ▪ Linguagem clara, empatia, atitude inclusiva e desconstrução de estigmas.	24 NOV (3.ªf) 19H-22H
Avaliação Intercalar e Transição para o Setor da Restauração ▪ Avaliação de conhecimentos e avaliação intercalar. ▪ O setor de Restauração e Bebidas na cadeia do Turismo Inclusivo.	26 NOV (5.ªf) 19H-22H
Acessibilidade Física e Espacial em Estabelecimentos de Restauração ▪ Análise de circuitos e acessibilidade nos espaços de restauração e bar (entradas, zonas de circulação, balcões e sanitários adaptados). ▪ Ergonomia e layout das salas de refeição para clientes com mobilidade condicionada.	30 NOV (3.ªf) 19H-22H
Ementas e Menus Acessíveis na Restauração ▪ Criação e disponibilização de ementas em formatos acessíveis (Braille, caracteres ampliados, pictogramas, suporte áudio e QR Codes acessíveis). ▪ Comunicação e apresentação de propostas gastronómicas a clientes com necessidades especiais.	3 DEZ (5.ªf) 19H-22H

Necessidades Alimentares Especiais e Dietas Específicas ▪ Identificação e gestão de alergias e intolerâncias alimentares no serviço de refeições. ▪ Resposta a dietas específicas: disfagia (texturas modificadas), restrições éticas, religiosas e nutricionais. ▪ Procedimentos de segurança alimentar e comunicação entre a sala e a cozinha.	7 DEZ (3.ºf) 19H-22H
Serviço de Mesa para Clientes com Deficiência Motora e Mobilidade Condicionada ▪ Disposição de mesas, cadeiras e espaço de circulação no restaurante. ▪ Adaptações no serviço de mesa, colocação de talheres/copos e apoio personalizado na refeição.	10 DEZ (5.ºf) 19H-22H
Técnicas de Serviço de Mesa e Bar para Clientes com Deficiência Visual e Auditiva ▪ Técnicas específicas de apresentação dos pratos na mesa para clientes cegos (o "método do relógio"). ▪ Atendimento ao balcão e à mesa para clientes com deficiência auditiva no ambiente de restauração.	15 DEZ (3.ºf) 19H-22H
Adaptação em Serviços Especiais: Buffets, Catering e Room-Service ▪ Acessibilidade e apoio ao cliente em serviços de Buffet e Coffee-Breaks. ▪ Procedimentos e boas práticas no serviço de Room-Service e eventos/catering inclusivos.	17 DEZ (5.ºf) 19H-22H
Simulação Prática e Estudos de Caso na Restauração ▪ Resolução de casos práticos e cenários reais de atendimento na restauração.	18 DEZ (6.ºf) 19H-22H
Avaliação Final e Balanço Global da Formação ▪ Realização da prova / trabalho de avaliação final ▪ Balanço final, debate sobre os desafios futuros do Turismo Inclusivo e encerramento do curso.	22 DEZ (3.ºf) 19H-21H

DESTINATÁRIOS

Esta formação destina-se a profissionais das áreas do Turismo, Hotelaria, Restauração e Bar, nomeadamente gerentes, rececionistas, profissionais de restauração e bebidas, animadores turísticos e outros profissionais com funções de atendimento ao público. Destina-se igualmente a operadores de atividades de lazer, desporto e bem-estar, empreendedores e outros profissionais interessados em adaptar os seus serviços e espaços às exigências da acessibilidade e do atendimento inclusivo. Poderá ainda ser frequentada por estudantes e formandos das áreas do Turismo, Hotelaria e Restauração que pretendam aprofundar competências nesta área.

FORMADOR**André Freitas**

Com uma trajetória profissional ligada ao Turismo e à Restauração, alia a experiência prática "no terreno" — no atendimento ao público e na animação turística — à vertente pedagógica no Ensino Profissional. A sua experiência estende-se ainda ao setor do Desporto e da atividade física e bem-estar, reforçando uma visão abrangente sobre o acolhimento e a dinamização de públicos.

Como formador e docente nas áreas de Turismo, Restauração e Bar, foca-se na preparação de novos profissionais, combinando a técnica de serviço com competências cruciais de acolhimento, comunicação e atendimento inclusivo. A sua abordagem em sala de aula é prática e orientada para a realidade do mercado de trabalho, promovendo a resolução de casos reais e a excelência no serviço.

LOCAL E HORÁRIO

Realizada em formato *e-learning*

29 de outubro, 3, 5, 10, 12, 17, 19, 24 e 26 de novembro 2026 e 1, 3, 8, 10, 15, 17 e 18 de dezembro 2026, 19h – 22h

22 de dezembro 2026, 19h – 21h
(50 horas)

VALOR DA INSCRIÇÃO

Pagamento único	135€
Pagamento em 3 prestações 1.ª prestação – momento da inscrição 2.ª prestação – até ao dia 30 de novembro 3.ª prestação – até ao dia 22 de dezembro	3 x 50€ = 150€

CONTACTOS

Bruno Sousa

926888764

geral@formacaodesportiva.pt

Esta formação é organizada pela BRS – Formação Desportiva, Unipessoal Limitada, Entidade Formadora Certificada pela DGERT.