



Parques de Sintra  
Monte da Lua



## PARQUES DE SINTRA ACOLHEM MELHOR

Boas práticas do turismo acessível e da igualdade na oportunidade de acesso à cultura





**Castelo dos Mouros // 14-15**

**Parque e Palácio Nacional da Pena // 16-19**

**Chalet e Jardim da Condessa d'Edla // 20-21**

**Palácio Nacional de Sintra // 22-23**

**Palácio Nacional e Jardins de Queluz // 24-25**

**Parque e Palácio de Monserrate // 26-27**

**Tapada D. Fernando II // 28-29**

**Visitas guiadas // 31**

**Política de preços // 33**

**Distinções // 35**



---

**O acesso às artes e à cultura é um direito de todos os cidadãos,** independentemente das suas características e capacidades. É fundamental tornar inclusivo o Património Cultural e Natural, não só pela Igualdade de Direitos mas também por promover um maior reconhecimento do seu valor cultural, social e educativo.

O projeto “Parques de Sintra Acolhem Melhor” pretende melhorar as condições de acessibilidade aos espaços geridos pela Parques de Sintra, ao nível do ambiente físico, comunicação e serviços acessíveis. O objetivo da Parques de Sintra é respeitar e revitalizar o Património mas também abrir portas a uma maior diversidade de visitantes, tornando os parques, jardins e Palácios mais inclusivos. Este projeto baseia-se em investigação constante e a Parques de Sintra pretende tornar-se num exemplo de boas práticas do turismo inclusivo, tanto a nível nacional como internacional.



**Os resultados incidiram sobre três dimensões da acessibilidade:**

- **Física**, melhorando as condições de mobilidade proporcionando uma visita mais autônoma e segura por parte de todos, com adaptações físicas dos espaços exteriores e interiores e aquisição de novos equipamentos;
- **À informação**, melhorando a comunicação, independentemente das características dos visitantes;
- **Aos serviços**, prestando mais e melhores serviços a públicos diversificados, incluindo pessoas com deficiência, garantindo uma transmissão de conhecimentos ao nível cultural mais eficaz.



---

## AMBIENTE FÍSICO MAIS ACESSÍVEL

- Cadeiras de rodas manuais de encartar
- Swisstrac - veículos de tração para auxílio na mobilidade de cadeiras de rodas manuais
- Cadeira de rodas elétrica para auxílio em percurso pedestre de natureza
- Plataformas elevatórias
- Pontos de descanso com bancos em vários parques
- Rampas permanentes antiderrapantes em aço inoxidável
- Rampas amovíveis
- Autocarros no Parque da Pena (capacidade para uma cadeira de rodas)
- Hop on Hop off (capacidade para uma cadeira de rodas)
- Instalação de corrimões
- Trepador de escadas
- Instalação de elevadores
- Instalações sanitárias acessíveis
- Lojas e cafetarias mais acessíveis
- Recuperação de pavimentos
- Passeios de charrete acessível a visitantes com mobilidade condicionada
- Lugares de estacionamento para pessoas com deficiência



---

## COMUNICAÇÃO ACESSÍVEL

- Folhetos mais acessíveis
- Pictogramas/sinalética mais acessível
- Maquetes tridimensionais tácteis dos monumentos
- Modelos táteis e réplicas de menores dimensões de elementos museológicos
- Website mais acessível (WCAG 1.0 Nível AAA; versão 2.0 em desenvolvimento)
- Aplicação multimédia de apoio à visita com Língua Gestual Portuguesa, Gestos Internacionais e áudiodescrição

---

## SERVIÇOS INCLUSIVOS

- Preçário com redução de preço para pessoas com deficiência
- Sensibilização do staff/recomendações de comportamento face à diversidade de visitantes;
- Formação de parte do staff em Língua Gestual Portuguesa
- Formação de guias para realização de visitas sensoriais
- Visitas com intérprete de Língua Gestual Portuguesa e Gestos Internacionais
- Visitas Sensoriais adaptadas a públicos com necessidades especiais

## CASTELO DOS MOUROS



- 1 lugar de estacionamento para pessoas com deficiência disponível junto à bilheteira
- 1 cadeira de rodas na bilheteira exterior
- 1 cadeira de rodas na bilheteira do interior do Castelo
- Mapa com indicação do percurso mais recomendado para pessoas com mobilidade condicionada disponível na bilheteira
- Loja, cafetaria e WC acessíveis
- Frente da muralha acessível com deslocação em plataforma elevatória (permite ver a paisagem da Serra e Vila de Sintra)
- Centro Interpretativo do castelo com espaço expositivo acessível através de plataforma elevatória
- Bebedouro para cães-guia, disponível na cafetaria
- Percurso inclinado até ao interior da muralha, possível de percorrer por pessoas com mobilidade condicionada em cadeiras elétricas que vençam 18% inclinação ou equipamento de tração disponível mediante reserva

## PARQUE E PALÁCIO DA PENA / parque



- 2 Lugares de estacionamento para pessoas com deficiência disponível junto à entrada principal e 1 lugar de estacionamento junto ao Portão do Vale dos Lagos.
- 2 Cadeiras de rodas junto à entrada principal
- 1 Cadeira de rodas na bilheteira do Vale dos Lagos
- Mapa com indicação do percurso mais recomendado para pessoas com mobilidade condicionada, disponível na bilheteira
- Percurso inclinado até à base do Palácio, aconselhando-se o uso de transfer ou de equipamento de tração para auxílio na mobilidade de cadeiras de rodas manuais, disponível mediante reserva junto à loja da entrada Principal
- Existência de transporte acessível a cadeira de rodas (transfer) entre a entrada principal e o Palácio
- Existência de transporte elétrico – Hop On Hop Off – em vários pontos do Parque, acessível a 1 pessoa em cadeiras de rodas
- Sinalética mais inclusiva com indicação de distâncias e pictogramas das características dos percursos
- Help Points distribuídos pelo parque com mapa e botão SOS em caso de emergência
- Passeios de charrete no Parque da Pena acessível a visitantes com mobilidade condicionada (capacidade para uma cadeira de rodas)
- Pontos de descanso ao longo do Parque e junto às paragens do Transfer

## PARQUE E PALÁCIO DA PENA / palácio



- 3 Cadeiras de rodas na loja do Palácio
- Percurso inclinado até ao Palácio, aconselhando-se o uso de equipamento de tração, disponível mediante reserva
- Loja, restaurante e cafetaria acessíveis, com implementação de elevadores e WCs adaptados
- Terraços do Palácio acessíveis através de rampas permanentes, com vista para a Paisagem Cultural de Sintra
- Cozinha Real acessível através de rampas permanentes.
- O restante interior museológico do Palácio não é acessível a pessoas com mobilidade condicionada (devido à existência de degraus e circuitos apertados que comprometem atualmente a segurança)
- Sinalética mais inclusiva na loja, restaurante e cafetaria, com pictogramas, painéis antirreflexo e letras de acordo com o recomendado pelas práticas inclusivas
- WC dos terraços acessível através de rampa permanente
- Sala de grupos acessível através de plataforma elevatória
- Maquete tridimensional tátil do palácio
- Bebedouro para cães-guia, disponível na cafetaria

## CHALET DA CONDESSA D'EDLA



- 1 Cadeira de rodas no Chalet da Condessa d'Edla
- Possibilidade de colocação de rampa amovível na loja e bilheteira do Chalet (Casa do Guarda), disponível mediante reserva
- Edifício acessível no piso térreo através de rampa permanente
- WC acessível no interior
- Maquete tridimensional táctil do edifício
- Jardim com pontos de descanso
- Sinalética mais inclusiva com indicação de distâncias e pictogramas das características dos percursos

## PALÁCIO NACIONAL DE SINTRA



- Cadeira de rodas, disponível mediante reserva
- O percurso termina com utilização do trepador de escadas
- WC acessível na Sala Manuelina
- Percurso inclinado até à entrada acessível, pelo que se recomenda a utilização do equipamento de tração, disponível mediante reserva
- Maquete tridimensional táctil do palácio
- Rampas permanentes para acesso da Cozinha a: Sala Manuelina, Sala dos Archeiros e percurso até Sala dos Cisnes (1ª parte do percurso)
- 2 Bebedouros para cães-guia, disponível mediante pedido
- Disponibilização de modelos táteis de elementos museológicos em visitas adaptadas para visitantes com necessidades especiais.
- Possibilidade de extensão do circuito acessível através da utilização de trepador de escadas que permite acesso ao Pátio Central (2ª parte do percurso)
- Rampas permanentes para acesso do Pátio Central a: Antiga Mantearia, Loja e Pátio do Leão, e plataformas elevatórias, seguidas de rampas permanentes para acesso ao Jardim da Preta (3ª parte do percurso)

## JARDINS E PALÁCIO NACIONAL DE QUELUZ



- 3 Lugares de estacionamento adequados para pessoas com deficiência
- 4 Cadeiras de rodas disponíveis na bilheteira do Palácio
- Pavimento em calçada de basalto na entrada (difícil mobilidade autónoma mas é possível percorrer)
- Bilheteira acessível através de rampa permanente
- Palácio acessível através de rampas permanentes e em todo o circuito no interior
- Acesso aos Jardins de Aparato (Jardim Pênsil e Jardim de Malta) através de rampas permanentes
- Equipamento de tração para auxílio na mobilidade de cadeiras de rodas manuais na visita aos jardins, disponível mediante reserva
- Existência de transporte elétrico – Hop On Hop Off – em vários pontos dos Jardins, acessível a 1 pessoa em cadeiras de rodas
- Bebedouro para cães-guia, disponível na cafetaria
- Jardim Botânico acessível através de rampa
- Cafetaria acessível através de plataforma elevatória cabinada
- Biblioteca de Arte Equestre acessível através de cadeira elevatória
- Maquete tridimensional táctil do Palácio e Jardins de Aparato

## PARQUE E PALÁCIO DE MONSERRATE



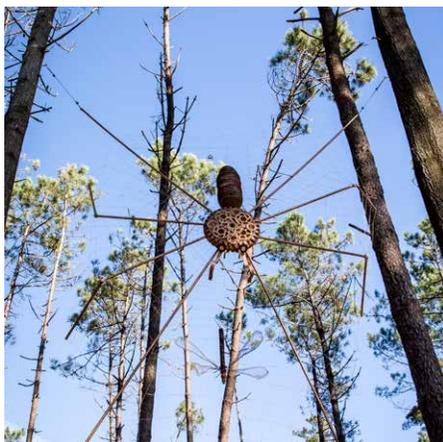
### PARQUE

- 2 Lugares de estacionamento para pessoas com deficiência
- 2 Cadeiras de rodas disponíveis na bilheteira do Parque
- Mapa com indicação do percurso mais recomendado para pessoas com mobilidade condicionada, disponível na bilheteira
- Percurso inclinado até ao Palácio, possível de percorrer por pessoas com mobilidade utilizando o equipamento de tração para auxílio na mobilidade de cadeiras de rodas manuais ou Hop On – Hop Off, acessível a uma pessoa em cadeira de rodas
- Loja, cafetaria e WC acessíveis
- Bebedouro para cães-guia, disponível na cafetaria
- Sinalética com pictogramas e a indicação de percursos mais acessíveis a visitantes com mobilidade condicionada

### PALÁCIO

- A entrada no palácio é possível através de rampas permanentes
- É possível percorrer toda a extensão do piso térreo (2º piso e cozinha não são acessíveis)
- WC acessível no interior
- Maquete tridimensional táctil do palácio disponível
- Modelos táteis de elementos museológicos

## PERCURSO DE NATUREZA | TAPADA D. FERNANDO II



Percurso de natureza de entrada livre com conteúdos de fauna e flora apresentados em mesas de madeira e com esculturas dispostas ao longo do caminho

- Cadeira de rodas elétrica todo-o-terreno disponível para requisição no Convento dos Capuchos
- Percurso com troços de elevada inclinação, percorível com cadeira de rodas elétrica
- Possível compatibilização com atividade das reservas de burros



---

## VISITAS GUIADAS

Em parceria com a ACAPO (Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal) e a APS (Associação Portuguesa de Surdos), foram desenvolvidas visitas guiadas adaptadas a uma maior diversidade de visitantes.

As visitas sensoriais permitem utilizar todos os sentidos para conhecerem os parques e monumentos e os participantes são conduzidos numa visita baseada no tato, audição e olfato.

As visitas desenvolvidas em parceria com a Associação Portuguesa de Surdos (APS) são acompanhadas por uma intérprete de língua gestual portuguesa.

Para as visitas direcionadas a pessoas com mobilidade condicionada são disponibilizados veículos de tração (swisstrac) para cadeiras de rodas manuais (que permitem combater a inclinação) bem como cadeiras de rodas da Parques de Sintra.



---

## POLÍTICA DE PREÇOS

O compromisso da empresa para com a Responsabilidade Social também se reflete na política de preços, existindo uma redução do preço dos bilhetes para pessoas com deficiência em 70% no Convento dos Capuchos e Palácio Nacional de Sintra e 50% nos restantes Parques e Palácios. A pessoa que requer o serviço deve apresentar, sempre que solicitado, comprovativo adequado. Sempre que for estritamente necessário e justificado o acompanhamento a uma pessoa com algum tipo de deficiência não deverá ser cobrada a entrada.

**É aconselhável a consulta prévia e reserva de serviços de modo a ser recebido da forma mais completa possível.**



---

## DISTINÇÕES

O projeto foi distinguido com os seguintes prémios:



PRÉMIO ACESSO CULTURA 2015  
Acessibilidade física



INTERNATIONAL ASSOCIATION FOR UNIVERSAL DESIGN  
IAUD Silver Award 2016



INTERNATIONAL DESIGN FOR ALL FOUNDATION  
Boas Práticas 2015  
Distinção



INTERNATIONAL DESIGN FOR ALL FOUNDATION  
Boas Práticas 2016  
Prémio



PRÉMIO ACESSO CULTURA 2016  
Menção Honrosa  
Aplicação Talking Heritage 3.0



BIENAL IBÉRICA DO PATRIMÓNIO CULTURAL  
Prémio da Internacionalização  
do Património 2017



ASSOCIAÇÃO DIVERSITON  
Selo Diversity Champion Award 2017  
Public Sector



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE ÉTICA EMPRESARIAL  
Prémio Reconhecimento de Práticas  
em Responsabilidade Social



PARCEIROS



ASSOCIADOS



MAIS INFORMAÇÕES: (+351) 21 923 73 00 | [info@parquesdesintra.pt](mailto:info@parquesdesintra.pt) | [www.parquesdesintra.pt](http://www.parquesdesintra.pt)