



COMUNICAÇÃO INCLUSIVA EM CONTEXTOS TURÍSTICOS



Aprendizagem
ao Longo da Vida

ÍNDICE

O Que É uma Microcredencial?

1. Duração

2. ECTS

3. Sinopse

4. Destinatários

5. Condições de Acesso

6. Pré-requisitos

7. Objetivos de Aprendizagem

8. Competências a Adquirir

9. Conteúdos ou Estrutura Curricular

10. Bibliografia

11. Metodologia

12. Avaliação

13. Formador/a

14. Coordenação Científica

O QUE É UMA MICROCREDENCIAL?

Segundo a Comissão Europeia¹, “microcredenciais” são qualificações que certificam resultados de aprendizagens resultantes de cursos curtos ou de módulos, tendo em vista a requalificação e atualização profissional de cada um.

Estas qualificações podem ser obtidas pelos cidadãos com diversas modalidades de aprendizagem, presencial, a distância online ou mista.

Seja qual for o regime ou forma como são obtidas as qualificações, a Comissão Europeia vê nas microcredenciais uma oportunidade de aprendizagem flexível e inclusiva, no contexto dos sistemas de ensino e formação europeus e uma nova forma de acreditação adequada a diferentes necessidades.

Estas qualificações, por norma de curta duração, serão essencialmente úteis para quem pretende complementar o seu conhecimento e competências ou para quem pretende requalificar-se, procurando novas oportunidades no mercado de trabalho.

Na sua essência as microcredenciais assentam e dão resposta ao conceito e à prática de uma “aprendizagem ao longo da vida”.

Palavras-chave: Psicologia do Turismo; Perfis dos turistas; Motivação do turista; Comportamento do turista; Experiência turística; Turismo contemporâneo.

1. DURAÇÃO

N.º de semanas: 6

2. ECTS

Número de ECTS: 2 | 52 horas

3. SINOPSE

A *Comunicação Acessível* é um pilar essencial para garantir que todas as pessoas possam aceder à informação turística de forma equitativa e eficaz. Nesta microcredencial os alunos tomam contacto com os principais recursos de comunicação acessível e aprendem as regras básicas de comunicação com públicos com diversidade funcional a este nível, potenciando experiências turísticas verdadeiramente acessíveis e enriquecedoras para todos.

¹ Comissão Europeia, Uma abordagem europeia das Microcredenciais [online]. Disponível em: <<https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9237-2022-INIT/en/pdf>> [citado em 24/09/2024].

4. DESTINATÁRIOS

São destinatários desta microcredencial:

1. Profissionais que estejam direta ou indiretamente ligados ao setor do Turismo, com formação mínima ao nível do 12.º ano;
2. Público em geral com interesse na temática, com ensino secundário completo (12.º ano) e universitários de qualquer área de formação técnica/científica.

5. CONDIÇÕES DE ACESSO

Este curso rege-se pelo Regulamento da oferta educativa da Universidade Aberta. Pode candidatar-se a este curso:

- a) Titulares que tenha obtido, no mínimo, o grau de ensino secundário completo (12.º ano de escolaridade) ou equivalente.
- b) Titulares de residência fiscal em Portugal, durante a frequência da formação.

6. PRÉ-REQUISITOS

Tratando-se de um curso de ensino a distância na modalidade de e-learning, a sua frequência exige que as/os candidatas/os tenham acesso a computador com ligação à Internet e possuam conhecimentos de informática, na ótica do utilizador. É também recomendável a competência de leitura de textos noutros idiomas.

7. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

1. Definir o conceito de comunicação inclusiva e identificar os seus princípios fundamentais, reconhecendo as barreiras e facilitadores existentes em contextos turísticos;
2. Aplicar princípios de acessibilidade na criação e disponibilização de informação turística inclusiva;
3. Identificar perfis e necessidades comunicacionais dos turistas, desenvolvendo estratégias de comunicação e interação adequadas a clientes com diversidade funcional;
4. Integrar práticas de comunicação inclusiva no desenvolvimento de atividades turísticas;
5. Identificar tecnologias de apoio que promovam a comunicação inclusiva;
6. Identificar e avaliar a adequação de sinalética inclusiva e de orientação espacial para a autonomia de turistas com diversidade funcional;
7. Promover e avaliar a acessibilidade digital em produtos e serviços turísticos.

8. COMPETÊNCIAS A ADQUIRIR

- a) Compreender a importância da informação e comunicação inclusiva para o setor do Turismo, promovendo o desenvolvimento de boas práticas neste tipo de contextos;
- b) Ser capaz de comunicar e interagir com públicos com diversidade funcional em contextos turísticos, contribuindo para a fruição de experiências gratificantes por este tipo de turistas;
- c) Ser capaz de identificar e avaliar a adequação de tecnologias facilitadoras da orientação, informação e comunicação com públicos com diversidade funcional em diferentes contextos turísticos, incluindo o digital.

9. CONTEÚDOS OU ESTRUTURA CURRICULAR

MÓDULO 0 | AMBIENTAÇÃO AO CONTEXTO ONLINE

- O ambiente virtual de aprendizagem e modos específicos de comunicação online;
- Operações na plataforma de aprendizagem;
- Percurso, temáticas e questões de formação.

MÓDULO 1 | FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO INCLUSIVA

- Conceito e princípios da comunicação inclusiva;
- Barreiras e facilitadores comunicacionais;
- Informação turística inclusiva.

MÓDULO 2 | COMUNICAR COM PÚBLICO COM DIVERSIDADE FUNCIONAL

- Perfis e especificidades comunicacionais dos turistas;
- Comunicar e interagir com clientes com diversidade funcional;
- Comunicação inclusiva nas atividades turísticas.

MÓDULO 3 | TECNOLOGIAS NA COMUNICAÇÃO INCLUSIVA

- Tecnologias de apoio na informação e comunicação inclusivas;
- Sinalética inclusiva e orientação espacial;
- Acessibilidade digital no setor do Turismo.

10. BIBLIOGRAFIA

Accessible Portugal (2021). Acessibilidade no alojamento turístico. Disponível em: <https://accessibleportugal.com/wp-content/uploads/2021/07> (12-07-2025).

Associação Salvador (2023). Manual para Pessoas com Deficiência Motora. Lisboa: Associação Salvador.

European Foudation Centre (2011). Estudo sobre os desafios e as boas práticas na aplicação da convenção das nações unidas sobre os direitos das pessoas com deficiência – resumo. Bruxelas: EFC.

Cook, A.; Polgar, J. (2008). Cook and Hussey's assistive technologies: principles and practice. St. Louis: Mosby/Elsevier.

Guerreiro, A. (org). (2011). Comunicar e interagir: um novo paradigma para o direito à participação social das pessoas com deficiência. Lisboa: Edições Universitárias Lusófonas.

International Standard (2016). ISO 9999-2016: Assistive products for persons with disability – classification and terminology.

Lima, B. (2021). Reaprender a viver: Trajetórias, aprendizagens e identidades de adultos com deficiência adquirida. Tese de doutoramento. Lisboa: Universidade de Lisboa.

OMS/DGS (2004). CIF – Classificação internacional de funcionalidade, incapacidade e saúde. Lisboa: DGS.

ONU (2006). Convenção das nações unidas sobre os direitos das pessoas com deficiência. Disponível em <https://www.inr.pt/documents/11309/44742> (12-07-2025).

Turismo de Portugal (xxxx). Turismo Acessível para Todos Recomendações da OMT. Disponível em <https://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/all-for-all/recomendacoes-omt-turismo-acessivel-para-todos.pdf> (12-07-2025).

Tetzchner, S.; Martinsen, H. (2000). Introdução à comunicação aumentativa e alternativa. Porto: Porto Editora.

Vlachou, D. (2023). Como e quando falar da deficiência? Um guia para profissionais da comunicação cultural e jornalistas. Almada: Acesso Cultura.

11. METODOLOGIA

Este curso será lecionado em português. As atividades de ensino-aprendizagem são realizadas em regime de ensino a distância, em ambiente completamente virtual com recurso a uma plataforma de *e-learning*. O curso é antecedido por **um módulo inicial de Ambientação Online** com a duração de uma semana, com o objetivo de permitir que as/os estudantes se familiarizem com o ambiente de trabalho da Plataforma AbERTA da Universidade Aberta e adquiram competências fundamentais de comunicação online e competências sociais necessárias à construção de uma comunidade de aprendizagem virtual.

Nesta microcredencial é adotado o Modelo Pedagógico Virtual da Universidade Aberta, o qual se orienta pelos seguintes princípios:

- **Ensino centrado no estudante**, o que significa que ele é ativo e responsável pela construção de conhecimento.
- **Ensino baseado na flexibilidade de acesso à aprendizagem** (conteúdos e atividades), o que significa a ausência de imperativos temporais ou espaciais. Este princípio concretiza-se na primazia da comunicação assíncrona, o que permite a não-coincidência de espaço e não-coincidência de tempo, já que a comunicação e a interação se processam à medida que é conveniente para o estudante, possibilitando-lhe tempo para ler, processar a informação, refletir, dialogar e interagir.
- **Ensino baseado na interação diversificada quer entre estudante-docente quer entre estudante-estudante, quer ainda entre o estudante e os recursos.** Este princípio concretiza-se em dispositivos de comunicação variados que o docente planeia e concebe de acordo com a sua estratégia pedagógica.
- **Ensino promotor de inclusão digital**, entendida como a facilitação da utilização das Tecnologias de Informação e da Comunicação, como também o desenvolvimento de competências para a análise e produção de informação digital.

Estes princípios são implementados com recurso a dois elementos fundamentais no processo de aprendizagem:

A TURMA VIRTUAL – A/O estudante integra uma turma virtual onde têm acesso as/os professoras/es do curso e as/os restantes estudantes. As atividades de aprendizagem ocorrem neste espaço e são realizadas online, agregando uma série de recursos, distribuídos por diversos momentos de trabalho coletivo e pela interação entre professor(a)-estudante e estudante-estudante. A comunicação é essencialmente assíncrona e, por isso, baseada na escrita. No processo de aprendizagem, e quando se justifique, podem ainda ser utilizados instrumentos de comunicação síncrona, como a videoconferência, com recurso à plataforma Colibri.

O CONTRATO DE APRENDIZAGEM – O/A professor(a) de cada unidade curricular propõe à turma um contrato de aprendizagem, no qual está definido um percurso de trabalho para o semestre letivo, apoiando-se na autoaprendizagem e na aprendizagem colaborativa entre estudantes. Com base nos materiais de aprendizagem disponibilizados ou indicados na bibliografia, o/a professor(a) da unidade curricular organiza e delimita os períodos de autoaprendizagem e reflexão individual, os quais são seguidos pela realização de atividades e períodos de interação diversificada na turma virtual.

12. AVALIAÇÃO

Esta microcredencial adota o modelo de avaliação contínua, sendo a classificação final dos formandos o resultado do trabalho desenvolvido ao longo do curso, nomeadamente, a participação ativa nos fóruns e a realização de atividades de avaliação propostas. Assim, a avaliação decorrerá da participação efetiva nas atividades formativas de carácter individual (leitura dos recursos disponibilizados, trabalhos escritos) e nas atividades formativas de carácter colaborativo (interação entre os formandos e docentes, partilha de leituras e conhecimentos, participação nos fóruns de discussão).

Espera-se ainda que os formandos apresentem um trabalho final individual acerca do tema abordado na formação. A classificação final resulta, como tal, da avaliação dos seguintes elementos e critérios:

- Presença e participação nas atividades propostas – 50%;
- Trabalho final – 50%.

Assim, a avaliação final do módulo é atribuída pela média simples numa escala de 0 a 10 valores. A classificação final do curso traduz a média da avaliação obtida nos módulos, expressa na escala de 0 a 20 valores. A conclusão da formação com aproveitamento está sujeita à obtenção de uma nota final igual ou superior a 9,5 valores.

13. FORMADOR/A

Maria Benedita da Maia Lima

Psicóloga Clínica desde 1986, pela Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa, fez Mestrado e Doutoramento em Educação, especialidade de Formação de Adultos, no Instituto de Educação da mesma Universidade.

Dedicou-se durante cerca de 20 anos à reabilitação de pessoas com deficiência, tendo sido também docente universitária de Unidades Curriculares relacionadas com Tecnologias de apoio, no ISPA – Instituto Universitário, e na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias. Coordenou ainda vários projetos de intervenção social, na zona de Odivelas, durante cerca de 10 anos.

Paralelamente tem desenvolvido outras atividades relacionadas com a Psicologia e a Formação Profissional, dominando temas relacionados com o desenvolvimento pessoal e empreendedorismo, formação de formadores, de técnicos de reabilitação e de psicólogos.

Há cerca de 4 anos criou também uma Unidade de Turismo Rural Inclusiva, da qual é atualmente gerente.

ORCID | [0000-0003-3538-0851](https://orcid.org/0000-0003-3538-0851)

14. COORDENAÇÃO CIENTÍFICA

14.1. COORDENAÇÃO INTERNA

José António Ferreira Porfírio

Professor Associado da UAb; Diretor do Departamento de Ciências Sociais e Gestão da mesma universidade; Co-coordenador do grupo Gestão, Empreendedorismo e Governance para o Desenvolvimento do Centro de Estudos Globais da UAb. É licenciado, desde 1990, em Organização e Gestão de Empresas pelo ISEG onde obteve também, em 1993, o grau de Mestre em Matemática Aplicada à Economia e à Gestão. Em 2005 doutorou-se em Gestão, na Especialidade de Estratégia, pela Universidade Aberta. É consultor das Nações Unidas no programa TrainForTrade, da UNCTAD, para formação em Comércio Internacional. Na UAb lecionou várias Unidades Curriculares da área da Gestão Financeira, da Gestão Estratégica e da Integração Europeia. Desde 2005 é responsável pelas disciplinas da área de Estratégia do Mestrado em Gestão/MBA, tendo sido coordenador deste Mestrado de 2007 até 2009. Para além da atividade docente, tem desenvolvido investigação na área da Estratégia, dos Sistemas de Informação e do Desenvolvimento Regional, com várias publicações sobre estes assuntos. Até 2008 exerceu várias funções como consultor e quadro em empresas do sector financeiro, industrial, imobiliário e de formação.

CIENCIA ID | [691A-62DE-BF75](https://ciencia.id.ocw.upp.pt/691A-62DE-BF75)

ORCID | [0000-0001-9551-9531](https://orcid.org/0000-0001-9551-9531)

António Eduardo Martins

Doutorado em Gestão/Comportamento Organizacional pela Universidade de Lisboa, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (ISCSP/UL). É licenciado e mestre em Gestão pelo Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE). É ainda Mestre em Economia pela Universidade Técnica de Lisboa, Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG/UTL). Concluiu estudos de pós-graduação em Relações Internacionais no Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (ISCSP/UTL) e em Estudos Europeus no Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG/UTL). Professor do Ensino Superior Público de nível universitário. Especialista em Gestão do Conhecimento, Gestão Estratégica, Planeamento e Economia Financeira. Experiência profissional como Administrador, Diretor Executivo, Diretor Financeiro, Diretor de Recursos Humanos e Diretor de Estratégia e Planeamento. Investigador nas áreas da Gestão Estratégica, Capital Intelectual e Gestão do Conhecimento, Turismo, Recursos Humanos e Contabilidade. Publicou vários artigos em revistas científicas e é autor de publicações nas áreas de gestão de recursos humanos, finanças e contabilidade.

CIENCIA ID | [6E13-2B87-A246](#)

ORCID | [0000-0002-0830-7483](#)

Maria Benedita da Maia Lima

Psicóloga Clínica desde 1986, pela Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa, fez Mestrado e Doutoramento em Educação, especialidade de Formação de Adultos, no Instituto de Educação da mesma Universidade.

Dedicou-se durante cerca de 20 anos à reabilitação de pessoas com deficiência, tendo sido também docente universitária de Unidades Curriculares relacionadas com Tecnologias de apoio, no ISPA – Instituto Universitário, e na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias. Coordenou ainda vários projetos de intervenção social, na zona de Odivelas, durante cerca de 10 anos.

Paralelamente tem desenvolvido outras atividades relacionadas com a Psicologia e a Formação Profissional, dominando temas relacionados com o desenvolvimento pessoal e empreendedorismo, formação de formadores, de técnicos de reabilitação e de psicólogos.

Há cerca de 4 anos criou também uma Unidade de Turismo Rural Inclusiva, da qual é atualmente gerente.

ORCID | [0000-0003-3538-0851](#)

