

AccessibleEU Relatório Final

Conhecer a legislação europeia sobre acessibilidade.

Trabalhar em conjunto para construir uma União Europeia mais acessível às
pessoas com deficiência.

Consórcio composto por:

Conteúdo

- [1. Sobre AccessibleEU](#)2
- [2. Objetivo das presentes orientações](#)2
- [3. Legislação europeia sobre acessibilidade](#)2
 - [3.1. Lei Europeia da Acessibilidade](#)2
 - [3.2. Contratos públicos](#)8
 - [3.3. Comunicações, meios de comunicação social e tecnologias da informação](#)9
 - [3.4. Transportes públicos](#)12
 - [3.5. Serviços digitais](#)22
 - [3.6. Acesso à justiça](#)23
- [4. Normas associadas às diretivas e mandatos da UE](#)24
 - [4.1. Normas de acessibilidade](#)24
- [5. Anexo I. Requisitos de acessibilidade](#)27
 - [5.1. Requisitos de acessibilidade digital](#)27
 - [5.2. Informações sobre produtos e serviços](#)30
 - [5.3. Número de emergência europeu \(112\)](#)30
 - [5.4. Requisitos de acessibilidade aplicáveis aos serviços de transporte](#)31

1. Sobre o AccessibleEU

O Centro Europeu de Recursos para a Acessibilidade (AccessibleEU) é uma das principais iniciativas propostas na [Estratégia da Comissão Europeia para os Direitos das Pessoas com Deficiência](#). O principal objetivo do Centro é apoiar a aplicação da legislação da União Europeia (UE), sobre acessibilidade, em todos os Estados-Membro e aumentar a coerência e a eficiência das políticas de acessibilidade, facilitando o acesso a conhecimento relevante. O AccessibleEU reúne autoridades nacionais, peritos, profissionais e outras partes interessadas, dos vários domínios da acessibilidade para partilhar boas práticas, experiências e conhecimento especializado, de forma a facilitar a aplicação da legislação da UE.

2. Objetivo destas orientações

Este é um documento com orientações concisas e de fácil utilização que visa fornecer informação sobre a legislação e as normas mais relevantes da União Europeia, sobre acessibilidade. Os leitores terão uma melhor compreensão do seu propósito, âmbito e principais requisitos. Este documento inclui, igualmente, as datas até às quais os Estados-Membro foram, ou serão, obrigados a implementar as medidas indicadas ou a transpor as mesmas para a legislação nacional.

No entanto, é importante que os leitores verifiquem, a nível nacional, o que as suas próprias autoridades, ou serviços, fizeram para cumprir a legislação. Para mais explicações sobre os atos jurídicos resumidos no presente documento, a AccessibleEU preparou uma série de [guias complementares, disponíveis no sítio Web do Centro](#).

3. Legislação europeia sobre acessibilidade

3.1. Lei Europeia da Acessibilidade

3.1.1. Diretiva 2019/882/UE relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços

- **Finalidade**

[A Diretiva 2019/882/UE](#), também conhecida como Lei Europeia da Acessibilidade, procura harmonizar as legislações nacionais e os requisitos mínimos de acessibilidade, a fim de assegurar o bom funcionamento do mercado interno. O seu objetivo final é tornar a Europa uma sociedade mais inclusiva, melhorando o acesso das pessoas com deficiência aos produtos e serviços, nomeadamente no domínio das tecnologias da informação e das comunicações (TIC). A presente diretiva estabelece igualmente os requisitos para a acessibilidade dos preços do acesso à Internet, das comunicações por voz e da disponibilidade de equipamentos e serviços relacionados para os consumidores com deficiência.

- **Âmbito de aplicação**

As tecnologias digitais são o principal foco da presente diretiva, que se aplica aos produtos e serviços colocados no mercado após 28 de junho de 2025 [artigo 2.º].

Estes incluem:

- Smartphones, tablets, computadores e sistemas operativos, equipamentos de TV
- Caixas multibanco (ATM) e terminais de pagamento
- Leitores eletrónicos (E-readers) e livros digitais (E-books)
- Máquinas de compra de bilhetes e validação de bilhetes
- Serviços telefónicos
- Serviços bancários
- Comércio eletrónico
- Sites e outras fontes de informação para transportes
- Serviços de comunicação social audiovisual
- Chamadas para o número de emergência europeu 112.

[Aceda a um resumo dos requisitos de acessibilidade aplicáveis aos produtos e serviços abrangidos por esta diretiva no presente relatório, secção 5.](#)

- **Principais disposições**

Os Estados-Membro da UE devem transpor esta diretiva para a legislação

- nacional. Embora sejam obrigados a cumprir os seus objetivos, são livres de decidir como aplicá-la [artigo 31.º].
- Os Estados-Membro devem assegurar que os fabricantes e os prestadores de serviços apenas colocam no mercado os produtos e só prestam os serviços abrangidos pelo âmbito de aplicação da Lei Europeia da Acessibilidade quando estes cumprem os requisitos de acessibilidade estabelecidos no anexo I da diretiva [artigo 6.º]
 - Quando os produtos e serviços cumprem os requisitos de acessibilidade estabelecidos na Lei Europeia da Acessibilidade, os Estados-Membro não podem impedir a sua circulação no mercado no seu território por razões relacionadas com os requisitos de acessibilidade [artigo 6.º].
 - No que diz respeito aos produtos, a Lei Europeia da Acessibilidade impõe obrigações aos fabricantes, representantes autorizados, importadores e distribuidores [artigo 7.º].
 - Os fabricantes devem assegurar que os produtos são concebidos e fabricados em conformidade com os requisitos de acessibilidade aplicáveis estabelecidos na presente diretiva. Devem efetuar uma avaliação da conformidade e elaborar uma declaração UE de conformidade, que deve ser conservada durante 5 anos e estar à disposição das autoridades competentes, mediante pedido. Devem igualmente afixar a marcação «CE» [artigo 7.º].
 - As autoridades de fiscalização do mercado devem verificar a conformidade com os requisitos de acessibilidade aplicáveis e, se necessário, exigir que os fabricantes tomem todas as medidas corretivas adequadas num prazo razoável e, caso não tomem tais medidas, retirem o produto do mercado [artigo 19.º].
 - Os prestadores de serviços devem conceber e prestar serviços de acordo com os requisitos de acessibilidade estabelecidos na diretiva e preparar informações que expliquem de que forma os serviços cumprem os requisitos de acessibilidade aplicáveis. Estas informações devem estar disponíveis em

diferentes formatos acessíveis e ser conservadas enquanto o serviço estiver em funcionamento [artigo 13.º].

- Os Estados-Membro devem designar as autoridades responsáveis pela verificação da conformidade dos serviços com os requisitos de acessibilidade, pelo acompanhamento das queixas e relatórios sobre questões relacionadas com a não conformidade e pela verificação de que o prestador de serviços tomou as medidas corretivas necessárias [artigo 23.º].

[Aceda um resumo das informações sobre os requisitos de produtos e serviços no presente relatório, Seção 5.2.](#)

- **Ambiente construído**

A Lei Europeia da Acessibilidade deixa aos Estados-Membro a opção de cumprirem os requisitos de acessibilidade, no que diz respeito ao ambiente construído, utilizados pelos clientes dos serviços abrangidos pela diretiva. O anexo III contém uma lista de requisitos indicativos para esse efeito [artigo 4.º].

- **Isenção**

As pequenas empresas que prestam serviços estão, em geral, isentas do cumprimento da Diretiva 2019/882. [Artigo 4.º].

- **Encargo desproporcional e alteração fundamental: o que são e quando se podem invocar**

Os requisitos de acessibilidade estabelecidos na presente diretiva aplicam-se na medida em que não exijam uma alteração do produto ou dos serviços que implique uma alteração fundamental da sua natureza básica ou imponham um encargo desproporcionado aos fabricantes ou prestadores de serviços em causa, ou seja, um encargo organizacional ou financeiro excessivo adicional para a empresa (por exemplo, a absorção de uma grande parte dos seus recursos humanos e financeiros). A falta de prioridade, de tempo ou de conhecimento não devem ser consideradas razões legítimas. As organizações que recebem

financiamento, sejam elas públicas ou privadas, não podem reclamar encargos desproporcionados devido a questões financeiras.

Os fabricantes e os prestadores de serviços em causa devem avaliar se o cumprimento dos requisitos de acessibilidade introduziria uma alteração fundamental ou importaria encargos desproporcionados. Devem documentar essa avaliação e conservar todos os resultados pertinentes durante um período de cinco anos. [Artigo 14.º].

- **Calendário**

- 28 de junho de 2022 – Prazo para os Estados-Membro transporem a diretiva para a legislação nacional.
- 28 de junho de 2025 - Os Estados-Membro devem assegurar a aplicação da respetiva legislação nacional
- 28 de junho de 2030 – Fim do período transitório durante o qual os prestadores de serviços podiam utilizar produtos que não cumprissem os requisitos de acessibilidade estabelecidos na Lei Europeia da Acessibilidade. Até essa data, cada Estado-Membro deve apresentar um relatório – e, posteriormente, um de 5 em 5 anos – de avaliação da aplicação da diretiva.
- 28 de junho de 2045 - todos os terminais self-service inacessíveis terão de ser removidos.

3.1.2. **Diretiva 2016/2102/UE relativa à acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis para os organismos do setor público**

- **Finalidade**

[A Diretiva 2016/2102/UE](#) estabelece os requisitos mínimos que os sítios web e as aplicações devem cumprir para serem acessíveis às pessoas com deficiência. Os Estados-Membro podem manter ou introduzir medidas conformes com o direito da UE que vão além dos requisitos mínimos de acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis estabelecidos pela presente diretiva.

- **Âmbito de aplicação**

Aplica-se a sítios Web e aplicações móveis pertencentes a organismos do setor público em todos os Estados-Membro. O objetivo é melhorar o acesso das pessoas com deficiência aos serviços públicos online.

- **Principais disposições**

- Os Estados-Membro devem assegurar que os organismos do setor público tomem as medidas necessárias para tornar os seus sítios web e aplicações móveis mais acessíveis, tornando-os perceptíveis, operáveis, compreensíveis e robustos.
- Os organismos do setor público podem beneficiar de uma derrogação para um sítio web ou aplicação móvel específico, caso o cumprimento dos requisitos de acessibilidade lhes imponha encargos desproporcionados, tendo em conta a dimensão, os recursos e a natureza do organismo do setor público em causa, bem como a estimativa dos custos e benefícios para o organismo do setor público em causa em relação aos benefícios estimados para as pessoas com deficiência [artigo 5.º]
- Os organismos públicos devem fornecer uma declaração de acessibilidade pormenorizada sobre a forma como os seus sítios Web cumprem os requisitos estabelecidos na diretiva ou seguindo o modelo estabelecido na [Decisão de Execução 2018/1523 da UE, de 11 de outubro de 2018](#) [artigo 7.º].
- Os Estados-Membro são igualmente responsáveis por facilitar programas de formação sobre a forma de criar, gerir e atualizar conteúdos acessíveis para sítios web e aplicações móveis. Devem igualmente sensibilizar para a importância dos requisitos de acessibilidade e partilhar boas práticas [artigo 7.º].
- A conformidade com os requisitos de acessibilidade estabelecidos na presente diretiva deve ser controlada pelos Estados-Membro, que devem informar a Comissão Europeia sobre os resultados relevantes [artigo 8.º].

- Os organismos públicos devem fornecer informações aos utilizadores sobre a forma de comunicar problemas de acessibilidade, bem como uma ligação para um formulário de reclamação ou um mecanismo criado para o efeito [artigo 8.º].

- **Calendário**

O prazo para todos os sítios Web do setor público da UE cumprirem esta diretiva foi 23 de setembro de 2020 e, para as aplicações móveis, 23 de junho de 2021 [artigo 12.º].

[Aceda a um resumo das necessidades e requisitos de acessibilidade no presente relatório, Secção 5.](#)

3.2. Contratação pública

3.2.1. Diretiva 2014/24/UE relativa aos contratação pública

- **Objeto e âmbito de aplicação da diretiva**

[A Diretiva 2014/24/UE](#) estabelece as regras aplicáveis aos contratos públicos na Europa. Estabelece quando a acessibilidade é obrigatória na aquisição de produtos e serviços. Esta diretiva é uma das duas principais diretivas da UE que estabelecem o quadro para os contratos públicos, juntamente com a [Diretiva 2014/25/UE \(Diretiva Serviços Públicos\)](#).

- **Âmbito de aplicação**

Aplica-se apenas a propostas cujo valor monetário estimado não seja inferior aos limiares estabelecidos pela Comissão Europeia. Estes limiares são revistos de dois em dois anos. As partes interessadas devem consultar regularmente o Jornal Oficial da União Europeia para atualizações sobre estes limiares [artigo 1.º].

- **Principais disposições**

- O processo de adjudicação deve ser efetuado, de preferência, através de meios eletrónicos de comunicação. Estes devem ser não discriminatórios e cumprir os requisitos de acessibilidade [artigo 22.º].

- As especificações técnicas devem satisfazer os critérios de acessibilidade estabelecidos na Lei Europeia da Acessibilidade [artigo 42.º].
- A proposta economicamente mais vantajosa deve ser identificada com base no preço ou no custo e pode incluir a melhor relação qualidade/preço, que deve ser avaliada com base em critérios, incluindo aspetos qualitativos, ambientais e/ou sociais, ligados ao objeto do contrato público em causa. Esses critérios podem incluir a acessibilidade [artigo 67.º, n.º 2].

- **Calendário**

O prazo para os Estados-Membro transporem esta diretiva para a legislação nacional foi 18 de abril de 2016 [artigo 90.º].

3.3. Comunicações, meios de comunicação e tecnologias da informação

3.3.1. Diretiva 2018/1972/UE que estabelece o Código Europeu das Comunicações

- **Finalidade**

[A Diretiva 2018/1972/UE](#) visa implementar um mercado interno harmonizado das telecomunicações, dos meios de comunicação social e das tecnologias da informação, a fim de aumentar a conectividade e a qualidade dos serviços de comunicações eletrónicas na Europa. Visa igualmente assegurar uma melhor proteção dos consumidores e permitir que os utilizadores finais com deficiência, incluindo os idosos, tenham acesso a serviços de comunicação em condições de igualdade com os demais.

- **Âmbito de aplicação**

A diretiva regula as redes de comunicações electrónicas, os serviços de telecomunicações e os recursos e serviços conexos [artigo 1º]

- **Principais disposições**

O Código exige que os Estados-Membro assegurem que todos os consumidores, incluindo os com deficiência, tenham acesso a serviços de comunicação acessíveis e a preços acessíveis. A este respeito, devem:

- Introduzir medidas adequadas para promover a criação de um mercado de produtos e serviços a preços acessíveis que incorporem instalações para pessoas com deficiência, incluindo equipamento com tecnologias de assistência. Por exemplo, o custo dos serviços de retransmissão para os consumidores com deficiência deve ser equivalente ao custo médio dos serviços de comunicações por voz [n.º 226].
- Tornar os serviços de emergência acessíveis, incluindo o número de emergência europeu 112, acessíveis aos utilizadores finais com deficiência. Este serviço deve ser gratuito [n.º 7 do artigo 109.º].
- O acesso das pessoas com deficiência aos serviços de emergência deve ser equivalente ao das pessoas sem deficiência [artigo 109.º, n.º 5].

[Aceda a um resumo dos requisitos de acessibilidade para o número de emergência 112 no presente documento, Secção 5.3.](#)

- Assegurar que os clientes com deficiência beneficiem da concorrência e tenham um acesso equivalente aos serviços de comunicações eletrónicas e beneficiem da escolha de prestadores de serviços em condições de igualdade com os demais. Por exemplo, que tenham acesso a termos e condições equivalentes, incluindo preços, tarifas e qualidade de serviço [ver ponto 297].
- Assegurar a prestação de apoio adequado e acessível a um cliente com deficiência de um determinado serviço [artigo 85.º, n.º 4].
- Assegurar que as informações relacionadas com o serviço, incluindo as informações contratuais, sejam prestadas de forma clara, compreensível e num formato acessível [artigo 102.º].

- **Calendário**

O prazo para os Estados-Membro transporem esta diretiva para a legislação nacional terminou a 21 de dezembro de 2020. Até junho de 2025, pelo menos o texto em tempo real terá de ser implantado em todos os Estados-Membro [[European Emergency Number Association](#), 2021, p. 16].

3.3.2. **Diretiva 2018/1808/UE relativa aos serviços de comunicação social audiovisual**

- **Finalidade**

[Diretiva 2018/1808/UE](#) rege a coordenação a nível da UE das legislações nacionais relativas aos serviços de comunicação social audiovisual. Tal inclui a radiodifusão tradicional, bem como as plataformas online emergentes e os novos meios de comunicação social, aplicando-se, por conseguinte, a uma variedade de prestadores de serviços, tais como organismos de radiodifusão, plataformas de partilha de vídeos e outros serviços de comunicação social audiovisual a pedido que operam na União Europeia.

- **Âmbito de aplicação**

A diretiva aplica-se aos fornecedores de serviços de comunicação social estabelecidos nos Estados-Membro. Em princípio, considera-se que um fornecedor de serviços de comunicação social está estabelecido num Estado-Membro se tiver a sua sede social e as decisões editoriais forem tomadas nesse Estado-Membro. Os serviços de comunicação audiovisuais destinados exclusivamente a serem captados em países terceiros não são abrangidos pela presente diretiva [artigo 2.º].

- **Principais disposições**

- Os Estados-Membro devem assegurar que os fornecedores de serviços de comunicação sob a sua jurisdição tornem os seus conteúdos acessíveis às pessoas com deficiência, em especial às pessoas com deficiência visual ou auditiva [ver ponto 22].

- As pessoas com deficiência devem ter acesso a um ponto de contacto para obter informações ou apresentar queixas relativas a questões de acessibilidade, acessível e disponível online [artigo 7.º].

- **Calendário**

O prazo de transposição da diretiva expirou a 19 de setembro de 2020.

3.4. Transportes públicos

A 23 de novembro de 2023, a Comissão Europeia propôs [o pacote de mobilidade dos passageiros](#), no qual é dada especial atenção às necessidades dos passageiros com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Estas propostas visam melhorar a experiência dos passageiros e viajantes, reforçando os seus direitos.

A proposta oferece mecanismos de execução mais rigorosos e introduz novas regras para os passageiros aéreos que reservaram os seus voos através de um intermediário. Protege igualmente os direitos dos passageiros que utilizam diferentes tipos de transporte numa viagem. Por exemplo, comboios e autocarros. As pessoas com mobilidade reduzida que mudem de um modo de transporte para outro durante a viagem serão assistidas nos pontos de ligação pelos transportadores e operadores de terminais quando viajarem ao abrigo de um único contrato de transporte ou quando viajarem através de plataformas de correspondência multimodais de passageiros. Além disso, as companhias aéreas que solicitem que os passageiros com mobilidade reduzida viajem acompanhados devem permitir que o acompanhante viaje gratuitamente.

No entanto, até à adoção do pacote relativo à mobilidade dos passageiros proposto em novembro, a legislação a seguir resumida continuará em vigor.

3.4.1. Regulamento (UE) 2021/782 relativo aos direitos e obrigações dos passageiros ferroviários

- **Finalidade**

[O Regulamento \(UE\) n.º 2021/782](#) estabelece as regras relativas aos direitos dos passageiros ferroviários com deficiência e às condições oferecidas pelos prestadores de serviços de transporte ferroviário.

- **Âmbito de aplicação**

Em princípio, os direitos dos passageiros ferroviários da União Europeia são aplicáveis a todos os serviços ferroviários de passageiros em todos os Estados-Membro. No entanto, os Estados-Membro podem isentar certos tipos de serviços da aplicação destes direitos ao abrigo da regulamentação. O regulamento refere-se às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida: trata-se de qualquer pessoa que tenha uma incapacidade permanente ou temporária que possa impedir a sua plena e efetiva utilização dos transportes em condições de igualdade com os outros passageiros ou cuja mobilidade ao utilizar um meio de transporte seja reduzida devido à idade [artigo 2.º].

- **Principais disposições**

- A reserva e os bilhetes para passageiros com deficiência não podem implicar custos adicionais [artigo 11.º, n.º 4].
- Todas as informações sobre a viagem, incluindo alterações de horário, emergências e meios de acesso a bordo, entre outras, devem estar disponíveis em formatos acessíveis [artigo 22.º, n.º 1].
- Os gestores das estações e as companhias ferroviárias devem prestar assistência gratuita aos passageiros com deficiência, tanto na estação como a bordo. As pessoas com mobilidade reduzida devem poder embarcar e desembarcar num comboio sem problemas [n.º 1 do artigo 23.º].
- Se uma empresa ferroviária exigir que uma pessoa deficiente seja acompanhada a bordo do comboio, o acompanhante deve ter direito a viajar gratuitamente e a sentar-se, se possível, ao lado do passageiro principal [artigo 23.º, n.º 1, alínea b)].

- Os passageiros com deficiência devem ter acesso aos mesmos serviços que os outros passageiros a bordo [artigo 23.º, n.º 1-H].
- Os passageiros devem ser indemnizados na íntegra e sem demora injustificada por qualquer perda ou dano do equipamento de mobilidade, incluindo o tratamento para cães-guia feridos durante a viagem [artigo 13.º].
- Se a viagem for interrompida e não puder continuar no mesmo dia e a companhia ferroviária tiver de oferecer alojamento para a noite, as necessidades dos cães-guia devem igualmente ser tidas em conta, sempre que possível [artigo 20.º, n.º 2].
- Os gestores das estações ferroviárias e as empresas de transporte devem criar um sistema de tratamento de reclamações para os passageiros. As instruções e os pormenores do procedimento de reclamação devem estar disponíveis em formatos acessíveis [artigo 28.º].
- As pessoas com deficiência devem solicitar assistência em viagem com um período de pré-notificação de 24 horas para solicitar assistência em viagem (24 horas antes da partida). No entanto, os gestores de estações e os prestadores de serviços devem envidar esforços razoáveis para oferecer assistência, mesmo sem o pré-aviso de 24 horas [artigo 24.º].
- Além disso, o pessoal que se ocupa dessa assistência deve receber formação específica em questões de deficiência, para que saiba como satisfazer as necessidades dos passageiros com deficiência. Estão igualmente previstos cursos regulares de formação de atualização [artigo 26.º].

- **Calendário**

O presente regulamento aplica-se a todos os Estados-Membro a partir de junho de 2023.

3.4.2. Regulamento (UE) n.º 1300/2014 da Comissão relativo à especificação técnica de interoperabilidade para as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida do sistema ferroviário da União (ETI-PMR)

- **Finalidade**

[O Regulamento \(UE\) n.º 1300/2014 da Comissão](#), também denominado «ETI-PMR», trata da acessibilidade dos comboios e das estações ferroviárias. O objetivo é que todos os Estados-Membro trabalhem no sentido de melhorar a acessibilidade do seu sistema ferroviário para as pessoas com deficiência e para as pessoas com mobilidade reduzida.

- **Âmbito de aplicação**

A ETI-PMR aplica-se a todas as áreas públicas das estações dedicadas ao transporte de passageiros. Abrange todos os aspetos relevantes para a acessibilidade das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida (por exemplo, infraestruturas, material circulante, exploração e gestão do tráfego) [artigo 2.º].

- **Principais disposições**

- Os comboios e estações novas e renovadas devem estar equipadas com elementos de acessibilidade, tais como:
 - WC acessíveis a cadeiras de rodas
 - sinais de áudio
 - loops auditivos na bilheteria
 - marcação tátil em plataformas
 - iluminação

Ver ponto 4.2 do anexo para informações pormenorizadas.

- Os Estados-Membro devem elaborar e envidar esforços para pôr em prática um plano nacional de execução que defina o modo como irão eliminar

progressivamente todos os obstáculos identificados à acessibilidade em toda a rede ferroviária [artigo 8.º].

- **Calendário**

O regulamento da Comissão foi publicado em novembro de 2014 e entrou em vigor em janeiro de 2015.

3.4.3. Regulamento (UE) n.º 181/2011 respeitante aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro

- **Finalidade**

[O Regulamento \(UE\) n.º 181/2011](#) estabelece as regras relativas aos direitos dos passageiros que viajam de autocarro e as condições oferecidas pelos prestadores de serviços de transporte de autocarro.

- **Âmbito de aplicação**

O regulamento aplica-se aos passageiros que efetuam serviços regulares de transporte em autocarro com partida de um terminal situado no território de um Estado-Membro e com uma distância de viagem igual ou superior a 250 km.

- **Principais disposições**

- Os passageiros têm direito a receber uma indemnização ou uma substituição semelhante pelo extravio ou danificação do equipamento ou dispositivo de mobilidade durante a viagem. A indemnização deve ser igual ao custo de substituição ou reparação do equipamento extraviado ou danificado [artigo 7.º].
- As empresas de autocarros não podem recusar uma reserva ou a compra de um bilhete a nenhuma pessoa com base na deficiência ou mobilidade reduzida. A recusa só é permitida por razões de segurança justificáveis. Por exemplo, se a conceção do veículo impossibilitar o embarque ou desembarque seguro de um passageiro com deficiência [artigo 9.º].

- Os sistemas de reserva e venda de bilhetes online ou digitais (sítios Web ou aplicações) devem estar acessíveis aos passageiros com deficiência [artigo 9.º].
- Os prestadores de serviços de transporte de autocarro não podem cobrar custos adicionais aos passageiros com deficiência pelas reservas e bilhetes. As condições devem ser as mesmas que as aplicáveis aos outros passageiros [artigo 9.º].
- Se, por razões de segurança, um transportador, um agente de viagens ou um operador turístico, recusar uma reserva de uma pessoa com fundamento na deficiência ou mobilidade reduzida, essa pessoa pode pedir para ser acompanhada por outra pessoa apta a prestar a assistência necessária. O acompanhante deve ser transportado gratuitamente e, sempre que possível, sentar-se ao lado da pessoa com deficiência [artigo 10.º].
- Os prestadores de serviços de transporte e o pessoal das estações devem prestar assistência gratuita às pessoas com deficiência nos terminais e a bordo dos autocarros e receber formação adequada para o efeito [artigo 13.º].
- O organismo gestor do terminal deve designar um ponto, dentro ou fora do terminal, no qual as pessoas com deficiência ou as pessoas com mobilidade reduzida possam anunciar a sua chegada e solicitar assistência. O ponto deve estar claramente sinalizado e oferecer informações básicas sobre o terminal e a assistência prestada, em formatos acessíveis [artigo 13.º].

- **Calendário**

O regulamento é aplicável a todos os Estados-Membro a partir de 1 de março de 2013.

3.4.4. Regulamento (UE) n.º 1107/2006 relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo

- **Finalidade**

[O Regulamento \(UE\) n.º 1107/2006](#) estabelece regras para a proteção e a prestação de assistência aos passageiros com deficiência e mobilidade reduzida que pretendam viajar utilizando serviços aéreos comerciais de passageiros.

- **Âmbito de aplicação**

O regulamento aplica-se aos passageiros com partida, trânsito ou chegada a um aeroporto situado no território de um Estado-Membro. As regras aplicam-se igualmente aos passageiros que viajem de um país terceiro para um Estado-Membro numa companhia aérea da UE [artigo 1.º].

- **Disposições pertinentes**

- As companhias aéreas não podem recusar uma reserva ou um bilhete a qualquer pessoa com base em deficiência ou mobilidade reduzida. A recusa só é permitida por razões de segurança justificáveis [artigo 3.º].
- Os passageiros a quem seja recusado o embarque após a compra de um bilhete têm direito a um reembolso ou a um reencaminhamento [artigo 2.º].
- Os aeroportos devem designar um ponto onde os passageiros com deficiência possam anunciar a sua chegada e solicitar assistência [artigo 5.º].
- A assistência aos passageiros com deficiência deve ser prestada no aeroporto e no avião, bem como para o embarque e desembarque [ver anexo I].
- A assistência deve ser gratuita [artigo 8.º].
- As transportadoras aéreas e as entidades gestoras dos aeroportos devem assegurar que o seu pessoal recebe formação adequada sobre a forma de prestar assistência [artigo 11.º].
- Os passageiros com deficiência devem notificar as suas necessidades específicas às transportadoras aéreas, aos seus agentes ou aos operadores turísticos pelo menos 48 horas antes da hora de partida publicada [artigo 6.º].
- As companhias aéreas podem solicitar aos passageiros com deficiência que viajem acompanhados por uma pessoa capaz de prestar assistência, se o

passageiro não puder cumprir os requisitos essenciais de segurança sem assistência (alcançar o colete de salvação, apertar o cinto de segurança e evacuar o avião em caso de emergência) [artigo 3.º].

- Se uma companhia aérea não cumprir o presente regulamento, os passageiros com deficiência podem apresentar queixa à entidade gestora do aeroporto, companhia aérea ou organismo designado pelo Estado-Membro onde o aeroporto está situado [artigo 15.º].
- Os Estados-Membro podem estabelecer sanções a qualquer companhia aérea da UE que não cumpra o presente regulamento [artigo 16.º].
- As informações sobre as regras e restrições de segurança aplicáveis aos equipamentos e dispositivos utilizados pelos passageiros com deficiência devem estar disponíveis em formatos acessíveis. Isto aplica-se aos operadores turísticos e às agências de viagens que efetuam reservas de viagens aéreas [artigo 4.º].
- Os cães-guia devem ser alojados nos aviões em conformidade com a legislação nacional aplicável [artigo 7.º].

- **Calendário**

O regulamento é aplicável a todos os Estados-Membro a partir de julho de 2008.

3.4.5. **Diretiva 2009/45/UE relativa às regras e normas de segurança para os navios de passageiros**

- **Finalidade**

[A Diretiva 2009/45/CE](#) introduz um nível uniforme de segurança de pessoas e bens nos navios de passageiros e embarcações de passageiros de alta velocidade novos e existentes quando ambas as categorias de navios e embarcações efetuam viagens domésticas. Estabelece igualmente procedimentos de negociação a nível internacional com vista a uma harmonização das regras aplicáveis aos navios de passageiros afetos a viagens internacionais.

- **Âmbito de aplicação**

A presente diretiva aplica-se aos seguintes navios de passageiros e embarcações afetos a viagens domésticas [artigo 3.º]:

- Navios de passageiros novos e existentes de comprimento igual ou superior a 24 metros
- Embarcações de passageiros de alta velocidade

- **Principais disposições**

Ver anexo III para mais pormenores.

- A conceção do navio deve permitir que as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida embarquem e desembarquem facilmente, com ou sem assistência. Deve igualmente permitir-lhes deslocarem-se na embarcação, entrarem e saírem dos convés sem assistência ou através de rampas, elevadores ou ascensores. Os corrimãos, corredores e passagens, portas e portas devem acomodar a deslocação de uma pessoa em cadeira de rodas.
- A sinalização fornecida no navio para ajudar os passageiros deve ser acessível e de fácil leitura para as pessoas com mobilidade reduzida (incluindo as pessoas com deficiências sensoriais) e estar posicionada em pontos essenciais.
- Os operadores deverão dispor de meios visuais e verbais a bordo do navio para avisar as pessoas com deficiência. Os sistemas de alarme devem ser concebidos de modo a serem acessíveis aos passageiros com mobilidade reduzida, incluindo os passageiros com deficiências sensoriais ou cognitivas.

- **Calendário**

Esta diretiva deverá ter sido transposta por todos os Estados-Membro até janeiro de 2003.

Regulamento (UE) n.º 1177/2010 respeitante aos direitos dos passageiros do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores

- **Finalidade**

[O Regulamento \(UE\) n.º 1177/2010](#) especifica as regras relativas aos direitos dos passageiros que viajam por mar ou por vias navegáveis interiores e as condições oferecidas pelos prestadores de serviços de transporte.

- **Âmbito de aplicação**

- O presente regulamento aplica-se aos passageiros que viagem em serviços de transporte de passageiros operados por uma transportadora da União e que embarcam e/ou desembarcam no território de um Estado-Membro. No entanto, existem algumas exceções, por exemplo, o regulamento não se aplica aos navios certificados para transportar até 12 passageiros ou às excursões e passeios turísticos que não sejam cruzeiros [artigo 2.º].

- **Principais disposições**

- Os Estados-Membro devem assegurar que os gestores portuários e as empresas de transportes estabeleçam regras de acesso não discriminatórias para os passageiros [artigo 9.º].
- A reserva, o bilhete ou o embarque não devem ser recusados aos passageiros por motivos de deficiência ou de mobilidade reduzida. A recusa só é permitida por razões de segurança justificáveis [artigo 7.º].
- A assistência no local aos passageiros com deficiência deve ser prestada gratuitamente no porto e a bordo. Os passageiros devem poder embarcar e desembarcar o navio em segurança. Os operadores de terminais devem assegurar que o seu pessoal é devidamente formado para prestar essa assistência [artigo 14.º].
- As informações relativas à viagem, incluindo as condições de acesso, devem estar disponíveis em formatos acessíveis [artigo 9.º].
- Os cães-guia devem ser alojados em conformidade com a legislação do Estado-Membro a partir do qual o prestador de serviços opera a partir de [artigo 10.º].

- **Calendário**

O regulamento é aplicado em todos os Estados-Membro desde 18 de dezembro de 2012.

[Aceda a um resumo dos requisitos gerais de acessibilidade aplicáveis aos transportes públicos na Europa na Secção 5.4 do presente relatório.](#)

3.5. Serviços digitais

3.5.1. Regulamento (UE) n.º 2022/2065 relativo ao mercado único dos serviços digitais (Lei dos Serviços Digitais)

- **Finalidade**

[O Regulamento \(UE\) n.º 2022/2065](#) especifica regras harmonizadas sobre a prestação de serviços digitais intermediários no mercado interno europeu aos serviços intermediários oferecidos a destinatários localizados na UE.

- **Âmbito de aplicação**

O regulamento aplica-se aos serviços intermediários oferecidos a destinatários localizados na UE [artigo 2.º].

- **Principais disposições**

Este regulamento apela ao estabelecimento de um código de conduta que facilite a acessibilidade das plataformas online e dos motores de pesquisa de grande dimensão, a fim de assegurar que a informação cumpre os requisitos de acessibilidade estabelecidos na legislação da UE. Por outras palavras, estas informações devem ser facilmente encontradas e acessíveis às pessoas com deficiência [artigo 47.º].

- **Calendário**

O regulamento entrou em vigor em novembro de 2022 e deve aplicar-se a todos os Estados-Membro a partir de 17 de fevereiro de 2024.

3.5.2. Regulamento (UE) n.º 910/2014 relativo à identificação eletrónica e aos serviços de confiança para as transações eletrónicas no mercado interno

- **Finalidade**

O [Regulamento \(UE\) n.º 910/2014](#) visa melhorar a confiança nas transações eletrónicas à escala da UE e aumentar a eficácia dos serviços online públicos e privados e do comércio eletrónico. Além disso, elimina os obstáculos à identificação eletrónica e aos sistemas de assinatura eletrónica, para que tanto as pessoas singulares como as pessoas coletivas possam utilizar a sua identificação eletrónica em qualquer país da União Europeia.

- **Âmbito de aplicação**

O regulamento estabelece um quadro jurídico transfronteiriço para as assinaturas eletrónicas, o selo eletrónico, o carimbo eletrónico da hora, a entrega eletrónica certificada e a autenticação de sítios Web [artigo 2.º].

- **Principais disposições**

Sempre que possível, os serviços de confiança prestados e os produtos de utilizador final utilizados na prestação desses serviços devem ser tornados acessíveis às pessoas com deficiência [artigo 15.º].

- **Calendário**

O presente regulamento é aplicável a todos os Estados-Membro a partir de 1 de julho de 2016.

3.6. Acesso à justiça

3.6.1. Diretiva 2012/29/UE que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas da criminalidade

- **Finalidade**

[A Diretiva 2012/29/UE](#) visa assegurar que as vítimas da criminalidade sejam reconhecidas, tratadas de forma respeitosa, profissional, sensível e não discriminatória e recebam informações, apoio e proteção adequados. Visa igualmente garantir que possam participar no processo penal.

- **Âmbito de aplicação**

As disposições da diretiva aplicam-se às vítimas de todos os crimes, mas é dada especial atenção a categorias específicas de vítimas, incluindo as vítimas com deficiência.

- **Principais disposições**

Os Estados-Membro da UE devem assegurar que as vítimas com deficiência possam beneficiar plenamente dos direitos previstos na presente diretiva, em condições de igualdade com as demais pessoas, assegurando, por exemplo, que as comunicações sejam efetuadas numa linguagem simples e acessível, oralmente ou por escrito. Devem igualmente facilitar a acessibilidade às instalações onde decorre o processo penal e que as informações fornecidas satisfaçam os critérios de acessibilidade estabelecidos na legislação da União [n.º 15].

- **Calendário**

A diretiva entrou em vigor a novembro de 2012. O prazo para a sua transposição expirou a 16 de novembro de 2015.

4. Normas associadas às diretivas e mandatos da UE.

4.1. Normas de acessibilidade

4.1.1. EN 301 549 Requisitos de acessibilidade para produtos e serviços TIC

- **Finalidade e âmbito da norma**

A norma europeia [EN 301 549](#) especifica os requisitos de acessibilidade funcional para uma variedade de soluções de tecnologias da informação e da comunicação

(TIC). As 2 últimas versões desta norma foram harmonizadas. A última versão, a [EN 301 549 v3.2.1](#) é a que está atualmente em vigor.

A norma que inclui uma descrição dos procedimentos de ensaio e uma metodologia de avaliação para cada requisito, e que se refere às WCAG 2.1 para a aplicação dos requisitos de acessibilidade. Destina-se a ser utilizado com tecnologias, produtos e serviços baseados na Web e não baseados na Web que utilizam software e hardware.

Esta norma foi adotada em resposta aos mandatos de normalização [M 376](#) e [M 554 da Comissão Europeia](#).

4.1.2. **EN 17210:2021 Acessibilidade e usabilidade do ambiente construído – Requisitos funcionais**

- **Finalidade e âmbito da norma**

[A norma EN 17210:2021](#) foi desenvolvida em resposta ao mandato de normalização da Comissão Europeia [M 420](#) Built Environment. Especifica uma série de requisitos de acessibilidade funcional e usabilidade e recomendações para muitos elementos de construção, montagem, configuração interior, bem como os componentes e acessórios que compõem o ambiente construído.

Especificamente, estes requisitos funcionais e recomendações dizem respeito aos aspetos construtivos das zonas pedonais e urbanas exteriores, à aproximação e acesso aos edifícios, à circulação interior e à utilização de instalações no interior dos edifícios, à saída de edifícios em situações normais e à evacuação em caso de emergência. A norma também inclui requisitos funcionais e recomendações relacionadas a edifícios para usos específicos, como acomodação, incluindo hotel e habitação adaptável, uso cultural, de lazer e esportivo, e instalações de transporte, entre outros.

Os requisitos e recomendações são formulados em termos qualitativos e descrevem os objetivos a alcançar com base na diversidade de utilizadores numa perspetiva ao longo da vida. Podem ser utilizados como critérios para a

adjudicação de contratos públicos, bem como para outros fins, como a legislação sobre acessibilidade.

Foram elaborados dois relatórios técnicos para serem lidos em paralelo com a norma EN 17210. São eles:

- [CEN/TR 17621:2021](#) Acessibilidade e usabilidade do ambiente construído – Critérios e especificações técnicas de desempenho. Este documento exemplifica os critérios de desempenho técnico e as especificações para cumprir os requisitos funcionais indicados na norma europeia EN 17210.
- [CEN/TR 17622:2021](#) Acessibilidade e usabilidade do ambiente construído – Avaliação da conformidade. Este documento avalia a conformidade com os requisitos funcionais indicados na norma EN 17210.

4.1.3. EN 17161:2019 Design para Todos – Acessibilidade

- **Finalidade e âmbito da norma**

[A norma 17161:2019](#) especifica requisitos e recomendações que permitem às organizações expandir a diversidade das pessoas que servem, identificando as suas diferentes necessidades, características, capacidades e preferências, envolvendo-as nos seus procedimentos e processos. Também ajuda as organizações a cumprir os requisitos legais aplicáveis sobre acessibilidade dos seus produtos, bens e serviços.

Este documento promove a acessibilidade seguindo uma abordagem Design for All, para produtos, bens e serviços de uso diário e sua interoperabilidade com tecnologias assistivas. No entanto, não fornece especificações técnicas de projeto.

Os requisitos estabelecidos nesta norma são genéricos e aplicáveis a uma vasta gama de produtos e serviços.

5. Anexo I. Requisitos de acessibilidade

5.1. Requisitos de acessibilidade digital

Ao desenvolver sítios Web, aplicações e outros produtos e serviços abrangidos pela legislação da União Europeia, devem ser tidas em conta as seguintes necessidades e requisitos de acessibilidade, incluindo os relacionados com os transportes rodoviários, ferroviários, aéreos e por vias navegáveis.

Nota: O quadro A.1 da norma EN 301 549 apresenta uma lista mais pormenorizada dos requisitos de acessibilidade dos conteúdos da Web.

5.1.1. Utilização sem visão

Deve haver pelo menos um modo de uso que não exija visão. Por exemplo, leitores de ecrã ou Braille. Para melhorar o uso sem visão, o conteúdo deve incluir o seguinte:

- Alternativas de texto - qualquer conteúdo não textual, como imagens, deve ter uma alternativa de texto que transmita o significado ou finalidade equivalente. (Referência EN 301 549: cláusula 10.1.1).
- Estrutura de conteúdo adequada – o conteúdo deve ter cabeçalhos e marcações devidamente encadeadas (H1, H2, H3). Deve estar lógica e semanticamente organizada. (Referência EN 301 549: secções 9.2.4.6, 10.2.4.6 e 11.2.4.6).
- Acessível pelo teclado - Todas as funcionalidades do conteúdo devem ser operáveis através de uma interface de teclado e não apenas com um rato. (Referência EN 301 549: secções 9.2.1, 10.2.1, 11.2.1).
- Conteúdo multimédia – qualquer conteúdo multimédia deve ser descrito por áudio. Referência EN 301 549: secções 7.2, 7.3, 9.1.2.3.

5.1.2. Utilização com visão limitada

Os conteúdos, produtos e serviços digitais devem fornecer ou ser compatíveis com funcionalidades que permitam aos utilizadores finais com visão limitada vê-los melhor.

- Aumentar o tamanho do texto – deve ser possível redimensionar o texto para que não seja necessário deslizar a página. (Referência EN 301 549: secções 9.1.4.4, 10.1.4.4, 11.1.4.4, 11.1.4.4.2).
- Contraste de cor suficiente – A combinação de contraste de cor deve ser suficiente. Os utilizadores também devem poder ajustar o contraste de cor. (Referência EN 301 549: secções 9.1.4.3, 9.1.4.11, 10.1.4.3, 10.1.4.11, 11.1.4.3, 11.1.4.11).

5.1.3. Utilização sem perceção da cor

O conteúdo não deve exigir que os utilizadores finais distingam entre cores.

- Utilização da cor – qualquer informação transmitida apenas a cores deve ter uma alternativa acessível, como o texto. (Referência EN 301 549: secções 9.1.4.1, 10.1.4.1, 11.1.4.1).

5.1.4. Uso sem audição

Se o produto ou serviço tiver conteúdo multimédia, deve existir uma alternativa à informação auditiva.

- Interpretação em língua gestual – os conteúdos multimédia disponíveis num sítio Web ou numa aplicação devem incluir a interpretação em língua gestual (EN 301 549 referências: cláusula 6.5).

5.1.5. Uso com audição limitada

Se o produto ou serviço fornecer conteúdos multimédia, deve incluir funcionalidades que permitam aos utilizadores ouvir melhor a informação. Utilizadores sem audição também podem se beneficiar destes recursos de acessibilidade.

- Legendas – qualquer conteúdo multimédia deve ter legendas. (Referência EN 301 549: cláusula 7.1).
- Alternativa às mensagens de voz – se o site, aplicativo ou produto fornece serviços de comunicação, deve haver uma alternativa às

mensagens de voz. Por exemplo, os serviços de mensagens de texto (EN 301 549, cláusula de referência 6.4).

- Funcionalidade de texto em tempo real – um exemplo desses recursos é um software que fornece legendas em tempo real durante chamadas telefônicas. A pessoa com audição limitada lê o que diz a pessoa do outro lado (EN 301 549 cláusula de referência 6.2).

5.1.6. Utilização sem capacidades vocais

Se o conteúdo, produto ou serviço exigir entrada de voz, deve fornecer uma alternativa. Alguns utilizadores sem capacidades vocais beneficiam de funcionalidades de acessibilidade concebidas para utilizadores sem ou com audição limitada, tais como serviços de mensagens de texto ou funcionalidade de texto em tempo real.

- Constituir uma alternativa à autenticação por reconhecimento de voz (cláusula de referência 5.3 da norma EN 301 549).
- Uma plataforma de videoconferência que forneça comunicação por voz deve também fornecer um canal de comunicação de texto em tempo real (EN 301 549 cláusula de referência 6.2.1.2).
- Um serviço de voz deve oferecer uma alternativa que não exija voz (cláusula de referência 6.4 da norma EN 301 549).

5.1.7. Utilização com manipulação limitada da força

Os produtos não devem incluir características que impliquem o uso de grande resistência ou alcance extensivo. No entanto, os produtos que exigem que os utilizadores toquem num ecrã, façam movimentos no pulso ou empreguem força devem fornecer alternativas, tais como funcionalidades de controlo por voz.

- Força usada – os usuários não devem ter que empregar grande força para ativar um elemento numa interface de utilizador. (Referência EN 301 549: secção 8.4.2.2.).

5.1.8. Minimizar os gatilhos de convulsões fotossensíveis

Evite publicar conteúdo que pisca 3 vezes ou mais por segundo, ou que o flash está abaixo dos limites gerais de flash e flash vermelho. Permitir que os utilizadores parem qualquer animação incluída (referência EN 301 549: cláusulas 9.2.3, 10.2.3, 11.2.3).

5.1.9. Uso com cognição, linguagem ou aprendizagem limitadas

As informações sobre produtos ou serviços devem ser claras e isentas de jargão técnico ou termos complexos (cláusula de referência EN 301 549 9.3.1). Além disso, as instruções e os rótulos devem ser claros (cláusula de referência EN 301 549 9.3.3.2).

5.2. Informações sobre produtos e serviços

As informações sobre os serviços e produtos abrangidos pela Lei Europeia da Acessibilidade devem estar disponíveis em mais do que um formato. Por exemplo, num sítio Web, aplicação, materiais audiovisuais, etc. Tal inclui informações sobre as facilidades de acessibilidade oferecidas pelos prestadores de serviços aéreos, ferroviários, de autocarro e por vias navegáveis.

As informações sobre os produtos que vêm no próprio produto (rotulagem, embalagem e advertências) e as instruções de uso (manual de utilizador, site, aplicativo, etc.) devem incluir o seguinte:

- Finalidade do produto, como ativar e utilizar
- Compatibilidade com tecnologias de apoio
- Recursos de acessibilidade incluídos e como usá-los

5.3. Número de emergência europeu (112)

As pessoas com deficiência, incluindo as surdo-cegas, devem poder aceder ao número único de emergência europeu, o 112, em igualdade de condições com as demais pessoas. Esta disposição é vinculativa para todos os Estados-Membro.

- O serviço deve ser compatível com formas alternativas de comunicação, como SMS, texto em tempo real, videochamadas ou serviços de retransmissão, incluindo texto já escrito ou pictogramas. As TIC que forneçam serviços de retransmissão ou acesso a serviços de emergência devem cumprir os [requisitos aplicáveis do ETSI ES 202 975 \[i.5\]](#). (Referência EN 301 594: cláusula 13).
- Ao usar a comunicação baseada em texto, como SMS, chat ou texto em tempo real, os operadores devem informar quem contacta de que a mensagem foi recebida.
- Os operadores devem ser capazes de responder a videochamadas utilizando língua gestual nacional e internacional.
- Deve ser utilizada uma linguagem de fácil compreensão em todas as comunicações com os autores das chamadas.
- As chamadas silenciosas devem ser tidas em consideração, uma vez que o autor da chamada pode ser uma pessoa numa situação de emergência real que pode não ser capaz de falar.

(Fonte: [EENA, \(2021\). Acessibilidade dos Serviços de Emergência para Pessoas com Deficiência](#)).

5.4. Requisitos de acessibilidade aplicáveis aos serviços de transporte

Os terminais rodoviários e portuários, os aeroportos e as estações ferroviárias devem ser concebidos de modo a permitir que os passageiros se orientem e se desloquem facilmente. Abaixo está um resumo dos requisitos gerais para tornar os serviços de transporte acessíveis. No entanto, para uma explicação detalhada e instruções sobre como projetar locais de transporte público, consulte a norma EN 17210:2021.

- **Informação** - As rotas dentro de uma estação ou terminal devem estar devidamente sinalizadas e bem iluminadas. As informações devem ser completas, concisas e oportunas, com símbolos, ícones e pictogramas reconhecíveis. Também deve haver sinalização tátil para pessoas com

deficiência visual. Os sinais que contêm informações sobre emergências e segurança devem ter prioridade sobre a publicidade. (Referência EN 17210:2021: cláusulas 6.2, 6.4, 6.6 e 6.7).

- **Contraste visual adequado** - Devem existir diferentes níveis de contraste visual para que seja mais fácil para as pessoas perceberem o que as rodeia e reconhecerem as diferentes áreas. Por exemplo, um contraste moderado entre grandes superfícies (pisos, paredes, tetos, etc.), portas e caixilhos de portas, componentes de abertura e fechamento de portas, corrimãos e paredes e outros elementos fixos no ambiente. Para os elementos relacionados com a segurança, deve ser fornecido um elevado contraste. Por exemplo, paredes de vidro, acesso a escadas rolantes, borda de degraus, etc. (EN 17210:2021 referência: cláusula 6.3).
- **Informação áudio** - Estações, terminais e aeroportos devem fornecer informações áudio para avisar perigos e emergências, notificar números de portas de embarque, recolha de bilhetes, etc. Estas informações devem ser facilmente compreensíveis, num volume adequado e inequívocas. Também deve estar disponível em mais de um formato, por exemplo, como anúncio público e num aplicativo. (EN 17210:2021 referência: cláusula 6.5).
- **Itinerários acessíveis** - Deve ser previsto pelo menos um itinerário acessível para ligar todos os elementos principais de um terminal. Por exemplo, pontos de chegada, entradas acessíveis, incluindo pontos de informação aos passageiros. Estes percursos devem seguir a distância mais curta desde a entrada até ao destino e à zona de estacionamento. Deve também ser separado da passagem de veículos, incluindo bicicletas, por um lancil, corrimão ou barreira. (EN 17210:2021 referência: cláusula 7.1).
- **Áreas de embarque e desembarque** - Devem ser marcadas com o Símbolo Internacional de Acessibilidade e o símbolo ISO. Quando houver diferença de nível entre a estrada e o pavimento, deve existir um rebaixamento para facilitar a transferência de pessoas que usam cadeiras de rodas. Os veículos equipados com dispositivos especiais de elevação devem proporcionar espaço

para as pessoas que utilizam cadeiras de rodas manobrem em segurança. Os assentos devem estar próximos à área de embarque e desembarque. Além disso, deve ser instalado pavimento tátil que permita às pessoas cegas encontrem o caminho para entrar e sair. (EN 17210:2021 referência: cláusula 8.2).

- **Lugares de estacionamento acessíveis** - Os lugares de estacionamento reservados a pessoas com deficiência devem estar perto da entrada do edifício. O número de lugares reservados deve ser determinado pela legislação nacional. (EN 17210:2021 referência: cláusula 8.3).
- **Rampas** - Os edifícios devem ser concebidos de forma a que não sejam necessárias rampas. Rampas são necessárias quando o gradiente em uma rota acessível é maior do que uma inclinação suave. Além disso, deve ser previsto um lance de degraus, a menos que a mudança de nível seja igual ou inferior a dois degraus. Da mesma forma, secções com rampas curvas devem ser evitadas. As rampas interiores só devem ser utilizadas para cobrir diferenças de nível limitadas e nunca para ligar pisos diferentes num edifício. (EN 17210:2021 referência: cláusula 10.1).
- **Casas de banho acessíveis** - Casas de banho acessíveis são essenciais em qualquer espaço público. Estas devem estar em áreas que são fáceis e rápidas de encontrar. Pelo menos uma casa de banho deve ser unissexo para permitir a assistência a ambos os sexos. Devem igualmente permitir a transferência de um utilizador de uma cadeira de rodas para a sanita. Além disso, as casas de banho devem incluir um lavatório e fornecer maneiras de pedir ajuda em caso de emergência. (Referência EN 17210:2021: cláusula 12.1).