

**esec**

ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO



INSTITUTO POLITÉCNICO  
DE COIMBRA

# **Projeto “Lousã Destino de Turismo Acessível” – Perceção dos Agentes da Oferta Turística**

**Tomo Valeriano Rosário**

Trabalho realizado sob a orientação da

**Orientadora - Professora Doutora Adília Rita Viana Ramos, e**

**Coorientadora - Mestre Eugénia Lima Devile**

Setembro de 2013

## **O JÚRI**

**PRESIDENTE:** Doutora Maria de Fátima Neves – Professora Coordenadora da ESEC

**ARGUENTE:** Doutora Maria João Aibéo Carneiro – Professora Auxiliar do Departamento de Economia Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro

**ORIENTADORA** – Doutora Adília Rita Viana Ramos – Professora Adjunta da ESEC

**COORIENTADORA** – Mestre Eugénia Lima Devile – Professora Adjunta Convidada da ESEC





## AGRADECIMENTOS

Todo o trabalho desta natureza exige colaboração para que se torne possível. Este, não é exceção à regra. Chegou a hora de agradecer às pessoas e instituições que, direta ou indiretamente, contribuíram para que este se tornasse exequível. Assim, a minha profunda gratidão vai para:

A minha família, nomeadamente à minha mulher Júlia das Dores e à minha filha Karen Nhellety, pela compreensão que evidenciaram em relação ao tempo e dedicação que lhes retirei. Igualmente, um reconhecimento imensurável aos meus pais, Bernardete Cassiano e Valeriano Rosário, pelas bases que souberam conferir à minha vida a quem depois de Deus tudo devo.

As minhas orientadoras Doutora Adilia Ramos e a Mestre Eugenia Devile, pela sua impecável orientação científica, recomendações relevantes e apropriadas que me transmitiu, pelo interesse, sua disponibilidade permanente e incentivo que sempre me concedeu.

Todos os docentes da ESEC que, ao longo da minha formação, contribuíram para que eu chegasse a este ponto.

Todos os meus colegas do Mestrado e amigos, especialmente ao Vasco Coelho e Helton Xavier que comigo partilharam trabalhos e vivências académicas ao longo deste percurso.

A presidência da ESEC que através do Acordo de Cooperação entre a ESEC e o MITUR (Ministério de Turismo de Moçambique) tornou possível esta formação. Destacando se o bom trabalho da Professora Adília Rita Viana Ramos, da Dra. Maria do Rosário Mira e do Professor Doutor Rui Mendes que tudo tem feito e fizeram por nós durante a vigência do referido mestrado vai o meu profundo e especial agradecimento.

A direção da ESHTI/UEM, na pessoa da Dra. Joaquina Pascoal, por me ter confiado e proporcionado este privilégio de formação em Portugal vai o meu KANIMAMBO.

Todos os integrantes do grupo integrado pelo universo da nossa amostra, distinguindo as entrevistas que me foram proporcionadas por parte da Dra. Ana Garcia (*Accessible Portugal*); Dr. Hélder Martins (CML); Sr. João Henriques (Provedoria da CML); Dra. Cristina Silva (ARCIL); Sr. Paulo Silva (Transerrano); dra. Sónia Lopes (Pousada da Juventude da Lousã); Sr. Daniel (Residencial Martinho); dr. Fábio Costa (Meliá Palácio da Lousã) e Sr. António Dias (Restaurante o Burgo).

A todos, uma vez mais, os meus sinceros agradecimentos!



## **Projeto “Lousã, Destino de Turismo Acessível” – Perceção dos Agentes da Oferta Turística**

### **RESUMO**

O turismo verifica uma crescente importância na economia e sociedade mundiais. A sua indústria é das mais florescentes e contribui para o desenvolvimento mais integrado e sustentado, em muitos dos países que apostam neste setor de atividade e gerador de renda.

A dinâmica deste setor implica uma crescente preocupação em desenvolver destinos turísticos mais acessíveis a todos os turistas, o que se pode traduzir numa ferramenta estratégica para assegurar a competitividade, fixação e fidelização nos destinos visados.

O principal objetivo deste estudo focaliza-se na análise da perceção e das vantagens competitivas do Projeto, “Lousã, Destino de Turismo Acessível” pelos diferentes agentes da oferta turística local.

Os argumentos que justificam este estudo prendem-se com a necessidade de potenciar e projetar a Lousã como um destino de turismo de eleição tendo em conta a componente de inclusão, bastante enraizada na comunidade local, e uma forte variável para competitividade turística num mercado cada vez mais exigente.

A metodologia qualitativa é a base da concretização empírica desta investigação, sendo que os dados apresentados foram recolhidos através do questionamento por entrevista em trabalho de campo. A pesquisa bibliográfica foi também fundamental para interagir e enquadrar os conceitos que corporizam o trabalho.

Os resultados do estudo empírico permitem-nos referir que o Projeto “Lousã, Destino de Turismo Acessível” foi desde os tempos da sua conceção encarado pelos agentes locais como um forte instrumento para dinamização do setor de turismo local, bem como uma plataforma de desenvolvimento e crescimento económico endógeno. Contudo, foi possível concluir pela existência de diferentes constrangimentos ao pleno desenvolvimento do projeto que devem, por isso, ser alvo de atenção.

As conclusões apuradas na presente investigação levaram não só a apresentação de recomendações que, em nossa opinião, deverão ser consideradas no âmbito de estratégia para o desenvolvimento de um destino de turismo que se preze inclusivo e competitivo, como também dadas as características da temática de acessibilidade aplicada aos destinos

turísticos, suscitaram pistas importantes para o desenvolvimento de investigações futuras no mesmo âmbito.

**Palavras-chave:** Turismo acessível, Lousã, acessibilidade e responsabilidade social.

## **ABSTRACT**

Tourism finds a growing importance in the world economy and society. Its industry is the most flourishing and contributes to more integrated development and sustained in many of the countries that invest in this sector of activity and income generator.

However, the dynamic of this sector implies a growing concern in developing a more accessible tourist destinations to all citizens, what since then , translates a strategic tool for competitiveness, fixing and development of customers loyalty in targeted destinations.

The main objective of this study focuses on the analysis and the perception of the competitive advantages of the Project, “Lousã Accessible Tourism Destination “by the different actors of the local tourism offer.

The arguments for this study are related to the need to enhance and project Lousã as a tourism destination of choice in view of the component inclusion rather rooted in the local community and a strong variable to touristic competitiveness in a market increasingly demanding.

The qualitative methodology is the basis of the achievement of this empirical research, and the data presented were collected through questioning by interviews in the field. A literature research was also fundamental to interact and familiarize better with many of the concepts that embody the work.

The results of the empirical study allow us to note that the Project “Lousã Accessible Tourism Destination “was from the time of its design faced by local actors as a strong tool to boost the local tourism industry, as well as, a development and endogenous economic growth platform. However, it was possible to establish the existence of different constraints to the full development of the project that should, therefore, be given attention.

The conclusions reached in this research not only led to recommendations that, in our opinion, should be considered as part of the strategy for the development of an inclusive and competitive tourism destination, but also given the characteristics of the subject accessibility applied to tourist destinations, raised important clues for the development of future research in the same field.

**Keywords:** Accessible Tourism, Lousã, accessibility and social responsibility.

# SUMÁRIO

## Parte I – Contextualização e Revisão Bibliográfica

Introdução .....	1
<b>CAPITULO I: Turismo Acessível – Enquadramento Teórico.....</b>	<b>5</b>
<b>1. A Incapacidade e a Deficiência – Abordagem Conceptual.....</b>	<b>6</b>
1.1. O Modelo Médico e o Modelo Social da Incapacidade.....	6
1.2. Tipos de Incapacidade.....	7
1.3. Turista com Incapacidade.....	8
1.4. Implicações para o Setor do Turismo.....	9
<b>2. A Acessibilidade no Turismo.....</b>	<b>10</b>
2.1. O Conceito de Acessibilidade.....	10
2.2. Turismo Acessível – Conceptualização.....	13
2.3. O Desenho Universal Aplicado ao Turismo.....	16
2.4. A Responsabilidade Social e Ética.....	19
2.5. Aspectos Económicos do Turismo Acessível.....	22
2.6. Turismo Acessível – Conceptualização.....	24
<b>3. Oferta Turística Acessível.....</b>	<b>28</b>
3.1. Oferta Turística: Conceptualização.....	28
3.2. Características da Oferta Turística.....	29
3.3. Componentes da Oferta Turística.....	30
3.4. Destino Turístico: Conceptualização.....	33
3.4.1. Competitividade do Destino Turístico.....	37
3.5. Cadeia de Valor de Turismo: Abordagem Conceptual.....	39
3.6. Abordagem Sistémica do Turismo Acessível.....	42
3.7. Destino Turístico Acessível.....	44
3.8. Cadeia de Valor do Turismo Acessível.....	49
<b>4. Conclusão.....</b>	<b>53</b>

<b>PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO.....</b>	<b>54</b>
<b>CAPITULO II: ANÁLISE GERAL DA ÁREA DE ESTUDO.....</b>	<b>54</b>
<b>2. Caracterização Geral da Lousã.....</b>	<b>54</b>
2.1.1. Localização Geográfica e Acessos.....	54
2.1.2. Características Climáticas.....	58
2.1.3. Caracterização Geral da População.....	59
2.1.4. Caracterização Económica da Lousã.....	62
<b>2.2. Atividade Turística na Lousã.....</b>	<b>64</b>
2.2.1. Oferta Turística da Lousã.....	64
2.2.2. Procura Turística.....	66
2.2.3. Tendências e Desafios do Setor Turístico na Lousã.....	70
2.2.4. Análise SWOT da Lousã como Destino de Turismo.....	77
<b>2.3. O Projeto “Lousã, Destino de Turismo Acessível”.....</b>	<b>85</b>
2.3.1. Enquadramento.....	85
2.3.2. A Cadeia de valor do Turismo Acessível na Lousã.....	89
<b>CAPITULO III – METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO.....</b>	<b>96</b>
<b>3. Metodologia de Investigação.....</b>	<b>96</b>
3.1. Enquadramento.....	96
3.2. A Opção pela Abordagem Qualitativa.....	97
3.3. Instrumentos de Recolha de Dados.....	101
3.4. Amostragem por Conveniência.....	103
3.5. Procedimentos.....	106
3.6. Limitações do Método.....	110
3.7. Tratamento de Dados – A Análise de Conteúdo.....	111
<b>CAPÍTULO IV - ANÁLISE DE DADOS.....</b>	<b>116</b>
<b>4. Análise e Discussão dos Resultados da Pesquisa.....</b>	<b>116</b>
4.1. Introdução.....	116
<b>4.2. Projeto LDTA – Historial.....</b>	<b>118</b>
4.2.1. Pressupostos de implementação.....	118
4.2.2. Benefícios Esperados.....	120
4.2.3. Obstáculos de Implementação.....	121
<b>4.3. Projeto LDTA – Situação Atual.....</b>	<b>123</b>
4.3.1. Vantagens no Curto Prazo.....	124

4.3.2. Condicionantes.....	127
<b>4.4. Projeto LDTA – O Futuro.....</b>	<b>132</b>
4.4.1. Trabalho em Rede (Papel dos diferentes atores).....	132
4.4.2. Necessidades de um Plano Estratégico de Turismo.....	134
4.4.3. Coordenação do Projeto.....	135
<b>4.5. Conclusão.....</b>	<b>137</b>
<b>CAPITULO V – NOTAS CONCLUSIVAS.....</b>	<b>139</b>
<b>5. Conclusões do Estudo.....</b>	<b>139</b>
<b>5.1. Contribuições.....</b>	<b>144</b>
<b>5.2. Recomendações.....</b>	<b>145</b>
<b>6. Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>148</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>156</b>
<b>Anexo 1 – Matriz dos Recursos e Atracões Turísticas.....</b>	<b>157</b>
<b>Anexo 2 – Matriz de Equipamentos e Serviços Turísticos.....</b>	<b>187</b>
<b>Anexo 3 – Enquadramento e caracterização da ARCIL.....</b>	<b>214</b>
<b>Anexo 4 – Roteiro de Entrevista para os agentes da Oferta.....</b>	<b>218</b>
<b>Anexo 5 – Roteiro de Entrevista para a CML e ONG’s.....</b>	<b>221</b>

## **ABREVIATURAS**

**ACAPO** – Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal

**ADXITUR** – Agência para o Desenvolvimento Turístico das Aldeias Xisto

**AIBT** – Ação integrada de Base Territorial

**ARCIL** – Associação para Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã

**APD** – Associação Portuguesa de Deficientes

**AVD** – Apoio a Atividades Diárias

**CESE** – Comité Económico e Social Europeu

**CML** – Câmara Municipal da Lousã

**CIF** – Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde

**DCMS** - *Department for Culture, Media and Sport*

**DIKNS** – *Double Income no Kids*

**DUACEIRA** – associação de Desenvolvimento do Ceira e Dueça

**ECA** – *European Concept for Accessibility*

**ESEC** – Escola Superior de Educação de Coimbra

**ESHTI** – Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane (Moçambique)

**EN** – Estrada Nacional

**ENAT** – European Network for Accessibility (Rede Europeia de Turismo Acessível)

**ETB** – *English Tourist Board*

**EUCAN** – *European Concept for Accessibility Network*

**FIL** – Feira Internacional de Lisboa

**FIT** – *Full Independent Traveller*

**IAOP** – Informação, Avaliação e Orientação Profissional

**IPM** – Instituto Português dos Museus

**INE** – Instituto Nacional de Estatística

**INR** – Instituto Nacional de Reabilitação

**IPSS** – Organização Privada de Solidariedade Social

**ISF** – Fatores Interdependentes de Sucesso

**IUP** – Entidade de utilidade pública

**LDTA** – Lousã Destino de Turismo Acessível

**MITUR** – Ministério do Turismo de Moçambique

**MTSS** – Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social

**NUT** – Nomenclatura de Unidades Territoriais

**OMT** – Organização Mundial do Turismo

**OMS** – Organização Mundial da Saúde

**ONG** – Organização não-governamental

**PDM** – Plano Diretor Municipal

**PENT** – Plano Estratégico Nacional de Turismo

**PDI-ICE** – Programa Diretor de Inovação, Competitividade e Empreendedorismo

**POPH** – Programa Operacional Potencial Humano

**POVT** – Programa Operacional Temático Valorização do Território

**SNRIPD** – Secretariado Nacional de Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência

**TGB** – *Toegankelijkheidsbureau* (Entidade responsável pelo Tur. Acessível - Flandres)

**UEM** – Universidade Eduardo Mondlane (Moçambique)

**UNWTO** – World Tourism Organization

**WHO** – World Health Organization

## LISTA DAS TABELAS

<b>Tabela 1</b> – Princípios do Código de Boa Conduta (ENAT) .....	<b>24</b>
<b>Tabela 2</b> – Níveis de Acessibilidade estabelecidas pela <i>Universal Accessibility Standards</i> .....	<b>26</b>
<b>Tabela 3</b> - Fases de implementação dos sete fatores considerados para o desenvolvimento do Turismo Acessível.....	<b>47</b>
<b>Tabela 4</b> - Critérios mínimos de Acessibilidade na Cadeia de Serviços Turísticos.....	<b>50</b>
<b>Tabela 5</b> – Indicadores demográficos da dinâmica interna da população.....	<b>62</b>
<b>Tabela 6</b> – Evolução da população por sectores de atividade (1950-2001) .....	<b>63</b>
<b>Tabela 7</b> - Dormidas nos estabelecimentos Hoteleiros da Lousã entre 2006 a 2007.....	<b>68</b>
<b>Tabela 8</b> – Síntese da Análise SWOT do Destino Turístico Lousã.....	<b>77</b>
<b>Tabela 9</b> - Relação das entidades selecionadas para entrevista.....	<b>105</b>
<b>Tabela 10</b> - Grelha de análise das entrevistas: Categorias e Subcategorias.....	<b>116</b>

## LISTA DOS GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> - Evolução Intercensos da população residente na Lousã.....	<b>59</b>
<b>Gráfico 2</b> - Distribuição da população da Lousã por Freguesias.....	<b>60</b>
<b>Gráfico 3</b> - Distribuição da População Residente na CML por faixa etária.....	<b>60</b>
<b>Gráfico 4</b> - Índice de envelhecimento das freguesias da Lousã.....	<b>61</b>
<b>Gráfico 5</b> - Evolução do número de turistas que visitaram a Lousã no período entre 2003 a 2009.....	<b>67</b>
<b>Gráfico 6</b> – Distr. de dormidas por nacionalidade na Pousada da Juventude em 2008.....	<b>69</b>
<b>Gráfico 7</b> – Vis. do Posto de Turismo, por nacionalidade no intervalo de 2003 a 2009.....	<b>70</b>

## LISTA DAS FIGURAS

<b>Figura 1</b> - Conjunto de necessidades/ exigências das Pessoas com Mobilidade Reduzida... <b>10</b>
<b>Figura 2</b> - Critérios a ter em conta na promoção de acessibilidade exterior e interior nas infraestruturas públicas..... <b>12</b>
<b>Figura 3</b> - <b>Fatores</b> interdependentes de sucesso da abordagem <i>Design For All</i> aplicado ao Turismo..... <b>14</b>
<b>Figura 4</b> - Características da Oferta Turística..... <b>30</b>

<b>Figura 5 - Características básicas dos Destinos Turísticos.....</b>	<b>35</b>
<b>Figura 6 - Determinantes da Competitividade Turística de um Destino.....</b>	<b>38</b>
<b>Figura 7 - Cadeia de Valor do Turismo.....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 8 - A Visão Sistémica aplicada segundo a dimensão setorial e transversal.....</b>	<b>44</b>
<b>Figura 9 - Cadeia de Valor orientada para os objetivos do Turismo Acessível.....</b>	<b>52</b>
<b>Figuras 10 e 11 - Enquadramento da Lousã no continente e localização da Lousã na Região Centro (Pinhal Interior do Norte) .....</b>	<b>55</b>
<b>Figura 12 - Mapa dos Acessos da Lousã.....</b>	<b>57</b>
<b>Figura 13 - Elementos âncora e recursos locais para o planeamento integrado da atividade turística inclusiva.....</b>	<b>72</b>
<b>Figura 14 – Principais agentes envolvidos no Projeto “Lousã, Destino de Turismo Acessível”.....</b>	<b>88</b>





## **PARTE I – CONTEXTUALIZAÇÃO E REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**

### **INTRODUÇÃO**

O turismo é um bem social e, apesar de ser considerado um direito básico do ser humano e de serem inúmeros os benefícios reconhecidos para o indivíduo que o pratica, não é um produto acessível a todos os membros da sociedade (Haukeland, 1990; Smith & Hughes, 1999; Fernandes, 2002; Trindade, 2004; Yau e McKercher, 2004; CESE, 2006; Packer *et al.*, 2007; Devine & Parr, 2008; Silva, 2009, Devile, 2009). Estratos sociais com menores rendimentos e pessoas com determinados tipos de necessidades especiais, têm muito mais dificuldade em usufruir do turismo, em consequência da não existência de produtos turísticos que se adaptem às suas necessidades e possibilidades (Kastenholz *et al.*, 2010a).

Isto para realçar que a existência de barreiras em Turismo impede que as pessoas com limitações, ou qualquer outro tipo de restrição na mobilidade, tenham as mesmas condições de viajar em plenitude. É o caso das pessoas usuárias de cadeira de rodas, das pessoas com deficiência visual, dos idosos, dos obesos, das mulheres grávidas, entre outros. Assim, as inúmeras barreiras e a inacessibilidade de destinos turísticos tendem a inibir a vontade de praticar o turismo por parte dos diferentes públicos com diversas incapacidades, o que a partida é um fator de restrição e negativo para o sector.

As preocupações internacionais em matéria de Turismo Acessível têm como seu marco referencial o ano de 1980, quando através da Declaração de Manila (Filipinas), a OMT declarou a associação do termo “Turismo” ao termo “Acessibilidade”. Este documento reconhece o turismo como um direito fundamental e como um instrumento para o desenvolvimento humano, recomendando aos Estados - membros a regulamentação dos serviços turísticos, identificando os pormenores mais importantes acerca da acessibilidade no turismo.

Entretanto, apesar de se ter vindo a assistir gradualmente a uma chamada de atenção para a necessidade de desenvolver produtos turísticos acessíveis, alargando a tomada de consciência das dimensões associadas ao turismo acessível, e de se terem feito

alguns esforços essencialmente a nível regulamentar, a acessibilidade dos bens e serviços turísticos para pessoas com incapacidade continua a ser precária (Devile *et al.* 2012). Por outro lado, as questões relativas a acessibilidade em turismo constituem uma preocupação ética e socialmente relevante, albergando, igualmente, uma dimensão económica importante, muitas vezes marginalizada por falta de conhecimento do seu retorno pelos responsáveis do planeamento e gestão do turismo. Por conseguinte, o desenvolvimento de um Turismo Acessível não beneficiará apenas as pessoas com incapacidade, uma vez que os agentes da oferta turística dos destinos que optarem por uma política de maior acessibilidade poderão ter significativos benefícios. Na verdade, a acessibilidade é um assunto de extrema relevância no campo do sector turístico, visto ser um fator diferenciador da oferta, satisfação e fidelização nos destinos. Assim, pensar em inclusão e equidade no turismo, sobretudo para pessoas com mobilidade condicionada, significa promover alterações no espaço físico, consciencializar os diferentes *stakeholders* envolvidos na oferta (nível comportamental e atitudinal) de modo a permitir que os equipamentos e serviços de turismo sejam utilizados com segurança e conforto para todos os usuários.

Neste contexto é relevante apontar o “Turismo Acessível” como sendo um turismo que propõe ser uma atividade em que todos – desde pessoas com incapacidade permanente a pessoas com incapacidade temporária ou pessoas sem qualquer incapacidade – possam usufruir do seu tempo de lazer de forma a contribuir para o seu completo desenvolvimento pessoal e social (CESE, 2006).

A ENAT (2009) apresenta um conjunto de aspetos para o turismo acessível e que os agentes/ destinos devem considerar: (i) planeamento estratégico da acessibilidade a longo prazo; (ii) formação dos recursos humanos; (iii) cooperação com consultores exteriores para análise e definição de planos de ação; (iv) parcerias público-privadas; (v) troca de informação e divulgação de boas praticas a nível local, regional, nacional e internacional; (vi) divulgação através dos canais mais adequados.

A adaptação da oferta do destino turístico para receber as pessoas com necessidades especiais (idosos, doentes, pessoas com deficiência, pais com crianças pequenas, entre outros) começa hoje a ser considerada em alguns municípios portugueses como uma

oportunidade de diferenciação dos destinos (Fontes & Monteiro, 2008, cit. in. Nunes, 2011).

Esta preocupação traduz-se numa tendência que visa responder às necessidades de um segmento de mercado crescente (Devile, *et al.* 2012) e, ao mesmo tempo, garantir uma maior responsabilidade social tornando os destinos mais inclusivos para receber todos os turistas.

A Lousã é um dos municípios que se tem destacado em matéria de Turismo Acessível, tendo sido o único no país a abraçar um projeto de Destino de Turismo Acessível. Desde os primórdios da sua implementação, este projeto tem-se considerado uma plataforma de oportunidades de divulgar as particularidades que este concelho detém no domínio da inclusão, potenciando esta característica como um fator de diferenciação do destino turístico (Devile *et al.*, (2012). Este facto será ainda mais relevante se se considerar que este destino aglutina um conjunto de atrações e iniciativas a vários níveis, de elevado valor e capital importância para o turismo e que potenciam um conjunto de atividades que se podem desenvolver localmente, que vão desde as atividades desportivas radicais, caminhadas na serra. A uma série de eventos culturais, num calendário preenchido ao longo do ano (visitas e caminhadas nas aldeias de Xisto, entre outros, que devidamente planeados para o turismo podem dar valor acrescido ao local e contribuir para o fortalecimento da economia local).

Tendo em conta o conjunto de fatores acima enunciados e que influenciam a atual procura e tendências do sector turístico, levanta-se para o presente estudo a seguinte questão: “Em que medida o Projeto “Lousã, Destino de Turismo Acessível” é percebido pelos Agentes Locais como uma vantagem competitiva?”. Face a esta problemática, foi identificado o seguinte **objetivo central** de investigação:

Analisar a perceção das vantagens competitivas do Projeto, “Lousã, Destino de Turismo Acessível” pelos diferentes agentes da oferta turística na Lousã.

Como **objetivos específicos**, podemos destacar os seguintes:

- Compreender a situação atual do Projeto, “Lousã, Destino de Turismo Acessível”;
- Estudar o papel dos agentes da oferta do turismo da Lousã no processo da planificação integrada do Turismo Acessível;
- Analisar as vantagens competitivas do local do ponto de vista dos agentes da oferta;
- Apresentar recomendações de intervenção para o sector do Turismo da Lousã, tendo em conta as especificidades do destino e as características do público-alvo.

De forma a atingir os objetivos propostos, as matérias da dissertação estão divididas em duas partes principais, que incluem seis capítulos. Depois desta introdução, onde se faz o enquadramento e a problemática da pesquisa, reflete-se sobre a sua relevância, apresentam-se os objetivos da investigação (geral e específicos) e a estrutura da dissertação, segue-se a primeira parte, dedicada ao enquadramento teórico do tema em estudo. O primeiro capítulo é dedicado ao enquadramento e revisão da literatura sobre a temática de turismo acessível. Pretende-se, assim, analisar e discutir os conceitos mais relevantes no âmbito da incapacidade e deficiência para depois refletir sobre os aspetos mais específicos da acessibilidade no turismo e sobre as dimensões da oferta turística acessível.

A segunda parte, relativa ao estudo empírico, inicia-se com um capítulo de enquadramento da área em estudo. Pretende-se, numa primeira parte caracterizar a área em termos geográficos, demográficos e económicos para depois se fazer uma análise global da sua atividade turística. Por fim, enquadra-se o projeto Lousã, Destino de Turismo Acessível. O capítulo seguinte é dedicado à metodologia de investigação, onde se fundamentam as nossas opções metodológicas e se explicam os pressupostos, as técnicas e os procedimentos utilizados desta investigação. No capítulo quatro analisam-se e discutem-se os resultados com vista a dar resposta aos objetivos desta pesquisa. Por fim, no último capítulo, apresentam-se as conclusões bem como as contribuições e recomendações da investigação.

## **CAPÍTULO I**

### **TURISMO ACESSÍVEL: ENQUADRAMENTO TEÓRICO**

#### **Nota Introdutória**

O turismo é uma das atividades económicas que tem tido maiores taxas mundiais de crescimento anual há várias décadas. Isto faz ampliar mercados antes explorados e atingir amplas camadas da população, devido às diferentes facilidades de acessos e meios de transportes, aumento de rendimento e ações promocionais.

Porém, o crescimento das viagens de turismo ainda não permitiu que todos os seguimentos da população sejam beneficiados para desfrutar do turismo de lazer. Pessoas com deficiência de diferentes tipologias, pessoas com mobilidade reduzida, tais como idosos e obesos, pais com crianças pequenas, poderiam ser incluídos nas estatísticas de exclusão social do turismo, pois encontram dificuldades para se adaptarem às instalações e equipamentos nas edificações turísticas e espaços de lazer, ao mesmo tempo que encontram prestadores de serviços sem qualificações específicas para um atendimento diferenciado.

Entretanto, apesar dessas barreiras impostas, a acessibilidade no turismo vem se tornando prioridade nos destinos de turismo. O incentivo à acessibilidade no turismo promoverá a integração das pessoas com deficiência permanentes e também daquelas com mobilidade reduzida.

No intuito de melhor integrar a temática do presente trabalho, o capítulo inicia com algumas definições sobre a incapacidade e a deficiência, explicando de forma sumária a complexidade em torno destes conceitos e a sua relevância para inclusão em turismo.

Na segunda secção expõem-se aspetos relacionados com a acessibilidade em turismo, responsabilidade social bem como a discussão em torno do conceito de turismo acessível. Nesta sequência, esta secção acaba sendo uma espinha dorsal para este estudo ao invocar a necessidade de planificar o turismo tendo como premissa a remoção de barreiras físicas e atitudinais como uma forma de responsabilidade deste grande setor de prestação de serviços.

Na última secção deste capítulo, discutimos os conceitos de oferta turística, destino de turismo acessível, competitividade dos destinos e cadeia de valor do turismo acessível, como forma de justificar a crescente importância que estes elementos tem para a sistematização e planeamento do turismo, com vista a uma harmonia para com os diferentes usuários, visto que o direito ao lazer e ao usufruto do turismo é um direito consagrado universalmente para todos cidadãos.

## **1. A Incapacidade e a Deficiência – Abordagem Conceptual**

### **1.1. O Modelo Médico e o Modelo Social da Incapacidade**

O modelo médico induz uma identidade desvalorizada sobre a pessoa com incapacidade, na medida em que focaliza os fatores pessoais como determinantes de todo o processo da doença, deficiência, incapacidade e desvantagens, abandonando-se assim o ser humano na categoria dos que têm deficiência e isolando-o, deste modo, da sociedade (Santos, 2006).

Em oposição ao “modelo médico” da deficiência, atualmente, começam a emergir novos quadros conceptuais que se inserem num “modelo social”, onde é enfatizado o papel do meio ambiente no processo que conduz á incapacidade, por via de constrangimentos (materiais e imateriais) existentes. O reconhecimento de que a incapacidade não é inerente á pessoa, considerando-a como um conjunto complexo de condições, muitas das quais criadas pelo ambiente social, muda o enfoque da anomalia ou deficiência para a diferença. Põe-se, assim, em causa o modelo “medico”, baseado em classificações e critérios estritamente médicos, sem consideração dos fatores externos ou ambientais”.

De um modo geral a OMS (2004) considera que:

*“O modelo social da incapacidade considera a incapacidade como um problema criado pela sociedade e, basicamente, como uma questão de integração plena do individuo na sociedade. A incapacidade não é um atributo do individuo, mas sim um conjunto complexo de condições, muitas das quais criadas pelo ambiente social. Portanto, é uma questão atitudinal ou ideológica*

*que requer mudanças sociais que, a nível político, se transformam numa questão política.*

Nesta perspetiva, enfatiza-se a valorização da responsabilidade coletiva no respeito pelos direitos humanos, na construção de uma “sociedade para todos” e no desafio de modelos estigmatizantes ou pouco promotores da inclusão social (MTSS, 2006).

## **1.2. Tipos de Incapacidade**

O termo incapacidade é o termo genérico para deficiências, limitações da atividade e restrições na participação. Corresponde aos aspetos negativos da interação entre um indivíduo (com uma condição de saúde) e seus fatores contextuais (ambientais e pessoais).

Pode-se assim falar de pessoas com incapacidade física, sensitiva ou intelectual ou outras que se encontrem em condições de saúde e/ ou de idade que requerem cuidados especiais, temporária ou permanentemente (Fontes & Monteiro, 2009).

Integram-se neste grupo diferentes formas de incapacidade, distinguindo, desde logo, a incapacidade de natureza permanente, caracterizada pela condição definitiva das limitações de capacidades laborais, sociais ou humanas, sendo a incapacidade temporária uma condição passageira que impossibilita a realização de determinadas tarefas. Ambas as dimensões da incapacidade resultam, naturalmente, de diferentes fatores. Importa aqui salientar a ligação entre o conceito de incapacidade e o de deficiência. A “deficiência” tende a ser encarada como uma anomalia ou uma alteração das estruturas ou funções do organismo. Já a designação de “incapacidade” tende a ser definida pela relação do indivíduo com o seu meio social, sendo tanto mais notória quando mais barreiras esse ambiente colocar á pessoa com a incapacidade.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) define a deficiência como a restrição ou ausência da capacidade para realizar uma atividade da forma que se considera normal, tal como já foi referido anteriormente. Deste modo existem globalmente quatro tipos de deficiência (OMS, 2004):

- **Deficiência Intelectual:** funcionamento intelectual inferior á média, comprometendo o desenvolvimento global dos indivíduos, podendo ainda afetá-los a outros níveis – motor; cognitivo; percetivo; linguístico; afetivo e social.
- **Deficiência Física ou Motora:** dificuldade em realizar funções motoras, caracterizando-se pela alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, apresentando-se, por exemplo, sob a forma de paraplegia, paraparésia, monoplegia, tetraplegia, nanismos, ostomia.
- **Deficiência Auditiva:** funcionamento inferior á media no que concerne o aparelho auditivo, podendo dar-se a perda bilateral, parcial ou total de 41 decibéis (dB) ou mais, aferida por audiogramas nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz.
- **Deficiência Visual:** dificuldades de visão, traduzindo-se pela acuidade visual igual ou menor que 0,05 no melhor olho.

### 1.3. Turista com Incapacidade

A Organização Mundial de Turismo (UNWTO, 2005) inclui nesta terminologia “todas aquelas pessoas que devido ao ambiente onde estão inseridas, sofrem uma limitação ao nível da sua capacidade relacional e apresentam necessidades especiais durante a viagem, no alojamento e ao nível de outros serviços turísticos. São, especificamente, indivíduos com incapacidades físicas, sensitivas e intelectuais ou outras que se encontrem em circunstâncias médicas que requerem cuidados especiais, tais como pessoas idosas, grávidas e outras com necessidade de auxílio provisório. Sendo assim, entende-se por turista com incapacidade a pessoa que se desloca voluntária e temporariamente para fora do seu ambiente habitual, dentro do seu país ou fora deste, por razões extra profissionais por um período de tempo igual ou superior a vinte e quatro horas. O turista com incapacidade distingue-se do turista sem incapacidade por estar impossibilitado de executar, independentemente e sem ajuda, determinadas atividades ou tarefas durante a sua viagem, por razões diversas (Devile *et al.* 2012).

Este conceito reforça a ideia de que a incapacidade não se limita á dimensão da deficiência, temporária ou permanente, mas abrange também outras situações em que os turistas possuam uma mobilidade condicionada. Salienta-se que o enfoque da incapacidade se situa sobretudo ao nível do ambiente em redor e não tanto da própria deficiência, situação que é, aliás, reflexo da mudança de paradigma do modelo médico para o modelo social, como vimos anteriormente.

#### **1.4. Implicações para o Setor do Turismo**

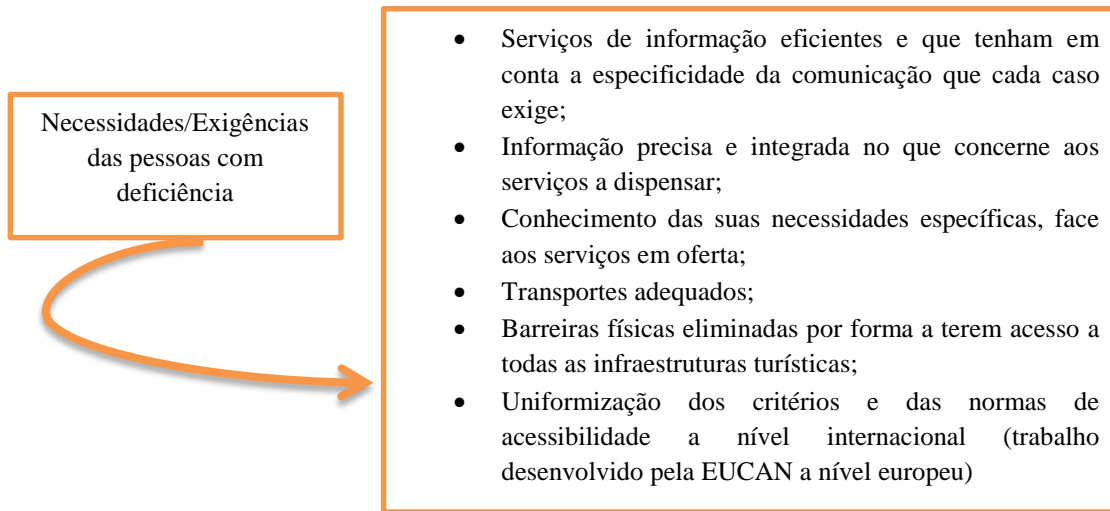
A abordagem social do conceito de incapacidade coloca em evidência a necessidade de identificar as barreiras e os constrangimentos com que se deparam as pessoas com deficiência de modo a permitir formular estratégias para potenciar experiências turísticas positivas a esta população (Daruwalla & Darcy, 2005).

De facto, há que realçar que grande parte das pessoas com incapacidade não participa na atividade turística, não por falta de vontade, mas por existirem muitas barreiras que tornam o turismo uma atividade pouco acessível (Darcy, 2003 & Neumann, 2004). Segundo Packer *et al.* (2007), as barreiras inibidoras da participação no turismo são variadas e claras, existindo alguns estudos que identificam os principais constrangimentos à participação em atividades turísticas tanto no que diz respeito ao alojamento, como à acessibilidade do destino e à existência de informação fidedigna.

Esta realidade confere aos destinos turísticos novos desafios e as organizações responsáveis pelo seu desenvolvimento não podem satisfazer apenas as necessidades das pessoas com incapacidade, mas olhar a acessibilidade como um todo, acessibilidade total, de forma a satisfazer também os acompanhantes do visitante com incapacidade (Buhalis *et al.*, 2006), aumentando, desta forma, a procura turística do destino e todos os benefícios económicos que lhe estão associados.

Na ótica do INR (2007) os turistas com mobilidade reduzida têm sempre, e em todas as circunstâncias, a necessidade de informação relativa aos serviços em oferta e às condições de acessibilidade, visto que estas abarcam um conjunto muito diverso que vai desde as ajudas técnicas ao acesso dos edifícios. Conforme está representado na figura 1.

**Figura 1 - Conjunto de necessidades/ exigências das pessoas com mobilidade reduzida**



Fonte: INR (2007)

## **2. A Acessibilidade no Turismo**

### **2.1. O Conceito de Acessibilidade**

A promoção e garantia da plena acessibilidade é um aspeto essencial á qualidade de vida dos cidadãos e ao exercício dos seus direitos, como membros participantes de uma comunidade regida pelos princípios de uma sociedade democrática, no sentido de garantir a sua real integração e participação cívica. Por isso, a acessibilidade é uma matéria de cultura cívica, não bastando uma ação isolada ou pontual, mas uma luta integrada para um mundo melhor e acessível para todos.

Porém, definir a acessibilidade não é uma tarefa fácil, uma vez que este é um conceito abrangente e subjetivo, e depende do tipo de incapacidade e do tipo de dependência associada. Este ponto de vista permite trazer o conceito de acessibilidade no seu sentido mais amplo, ou seja, o que se consegue pela superação de barreiras de vária ordem, sejam elas económicas, sociais, físicas, arquitetónicas, educativas, etc... Como iremos ver posteriormente, a dimensão de acessibilidade está fortemente associado ao conceito de desenho universal.

O IPM (2013) concebe a “acessibilidade como um caminho para a autonomia de todos e que implica não só a possibilidade de aceder aos espaços físicos mas também á

informação disponível”. De acordo com esta entidade, há necessidade de identificar e ultrapassar barreiras para além de arquitetónicas que impedem ou dificultam o acesso á informação por parte de muitas pessoas, sem esquecer que esses obstáculos podem ser sensoriais, cognitivos, sociais, educacionais e ou culturais.

Por sua vez, Simões (2000) considera a acessibilidade como um conjunto de características do ambiente edificado que permitem a sua utilização por todas as pessoas, independentemente das suas aptidões físicas, sensoriais ou intelectuais.

Das abordagens acima, pode-se encarar a acessibilidade como o conjunto das características de um serviço, equipamento ou edifício que permitam o acesso de todas as pessoas, incluindo aquelas com mobilidade reduzida ou com necessidades especiais.

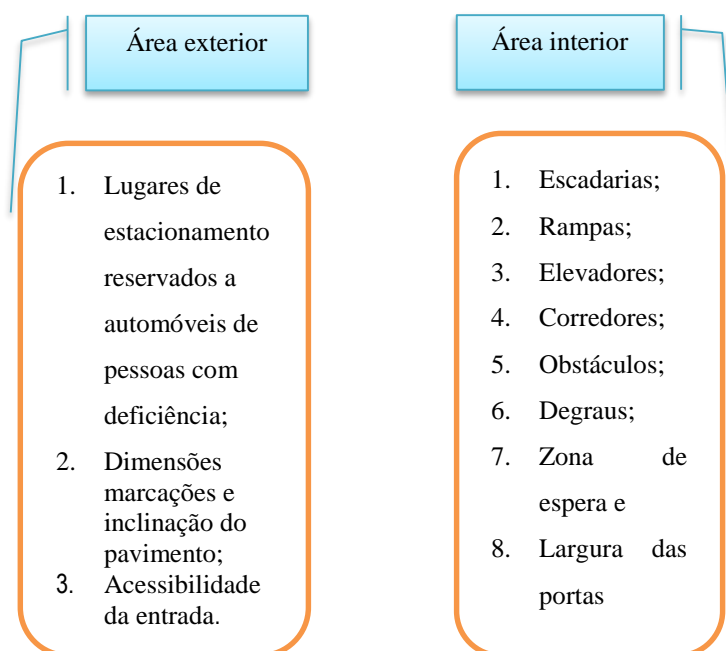
No entanto, como já foi referido, a questão da acessibilidade não se resume apenas às preocupações com a remoção de barreiras, mas sim numa maior integração e responsabilidade social, visto que todos têm direito a uma livre circulação e usufruto dos diferentes serviços e equipamentos. Como salienta Cunha (1998) “não há democracia, sem acessibilidade informativa, cultural, social e económica, por forma a não excluir ninguém, porque ninguém é dispensável”.

Por outro lado, promover a acessibilidade na via pública e nos edifícios constitui um elemento fundamental para a qualidade de vida de todos os cidadãos, sendo sentida de forma mais acentuada por aqueles que tem limitações na mobilidade. A acessibilidade tem vantagens para todos os cidadãos, para a comunidade e para o estado, visto que:

- Permite o exercício pleno da cidadania e participação ativa nos diversos domínios de atividade da sociedade;
- Assegura ao maior possível de cidadãos a possibilidade de viverem integrados na sua comunidade em situações de igualdade de oportunidades;
- Contribui para que os espaços e serviços ofereçam condições de segurança e conforto, e
- Assegura com menores encargos uma vida mais autónoma e independente a todos os cidadãos, (SNRIPD, 2000).

De forma mais específica, a acessibilidade traduz-se no conjunto das condições de acesso a serviços, equipamentos ou edifícios destinados a pessoas com mobilidade reduzida ou com necessidades especiais. Ou seja, deve garantir a remoção de barreiras em geral e particularmente garantir a todos utentes que possam beneficiar de uma boa mobilidade. A título de exemplo, apresentamos na figura seguinte os critérios principais a considerar na acessibilidade aos espaços públicos.

**Figura 2 - Critérios a ter em conta na promoção de acessibilidade exterior e interior nas infraestruturas públicas.**



**Fonte: Nunes (2011)**

No âmbito turístico, este conceito deve ser encarado como uma preocupação de tornar os serviços turísticos mais acessíveis e mais centrados nas necessidades específicas e individuais dos consumidores enquanto turistas (Fontes & Monteiro, 2009). Por outro lado, convém alertar que o problema da acessibilidade no turismo começa desde que a pessoa sai de casa até que regressa. Por isso, como teremos oportunidade de aprofundar posteriormente, a acessibilidade no sector turístico deve ser extensiva e presente nos balcões de informação e agentes de informação, nos parques de estacionamento, portos

e aeroportos, nos autocarros de transportes públicos, estabelecimentos comerciais, hotelaria e nos serviços de oferta complementar.

## **2.2. Turismo Acessível – Conceptualização**

Sendo o turismo acessível uma área emergente da investigação científica em turismo há ainda pouco consenso nas abordagens conceptuais utilizadas. Os estudos desenvolvidos têm vindo a adotar diferentes definições conforme as perspetivas de investigação em causa, tendo só muito recentemente havido um esforço de conceptualizar Turismo Acessível como área de investigação (Devile *et al.*, 2012).

Durante décadas, o turismo experimentou continuamente um crescimento e uma diversificação, até se converter num dos sectores económicos que crescem com maior rapidez no mundo. O turismo mundial apresenta uma estreita relação com o desenvolvimento, num crescente número de novos destinos, traduzindo-se “num motor de progresso socioeconómico”. Este facto avançado pela OMT, vem enfatizar a necessidade de tornar a acessibilidade uma prática mais enraizada no sector por forma a democratizar o Turismo (OMT, 2011 cit. in. Nunes, 2011).

O facto de o turismo ser considerado, atualmente, como uma atividade que proporciona a todos o usufruto do seu tempo de lazer de forma a contribuir para o seu completo desenvolvimento pessoal e social realça a importância que o Turismo Acessível assume nas sociedades atuais (CESE, 2006).

O Turismo Acessível, (também designado de turismo para todos, turismo inclusivo, turismo livre de barreiras, turismo acessível para todos e turismo para pessoas com necessidades especiais) não deve constituir uma questão de exclusiva competência das autoridades públicas. A sua promoção e fomento deve ser, também, uma prerrogativa dos agentes económicos do sector (operadores turísticos, agencias de viagens, fornecedores de transportes, alojamento ou gestores dos recursos turísticos) a quem cabe aferir que o turismo para todos é, para além de uma responsabilidade coletiva, uma oportunidade de negócio e uma vantagem competitiva (Turismo de Portugal, 2012).

Sobre este assunto, Devile (2009) vai mais além ao referir-se que é importante realçar, no entanto, que não sendo possível atingir uma acessibilidade em todas as componentes do produto da oferta turística, é crucial a criação de uma cultura de acessibilidade para diferenciar um *Destino Turístico Acessível*, que mobilize diferentes atores e agentes locais numa estratégia onde todos tendem a envolver, a organizar em rede e a colaborar para os objetivos definidos, sejam eles de carácter social ou comercial. Mais importante que as intervenções desgarradas e esporádicas para permitir melhor acessibilidade, é a atitude proactiva focada no consumidor com necessidades particulares, o que deve estar enquadrado num processo mais global, que envolva outros atores no mesmo destino.

Deste modo, torna-se pertinente a apresentação de conceitos e ou discussões em torno do Turismo Acessível, como forma de evidenciar a importância deste segmento de turismo para uma cada vez mais acessível e responsabilização social do setor.

Devile *et al.* (2012), avança que:

*“O conceito de “Turismo Acessível”, também designado de “Turismo para Todos”, reconhece que qualquer pessoa deve poder usar os equipamentos e serviços turísticos e que é necessário proporcionar uma oferta de serviços e atividades orientadas para os gostos e preferências de pessoas que tenham um conjunto de limitações a que podem corresponder necessidades e exigências diferentes de outros segmentos da procura”.*

O turismo acessível é aquele que garante o uso e desfrute do turismo por pessoas que apresentam alguma incapacidade física, psíquica ou sensorial (Perez & Velasco, 2003).

É de salientar que, ao referir-se às exigências da procura traz-se para este debate a necessidade da compreensão das expectativas deste segmento especial de turistas, que irão determinar a qualidade percebida do destino e, por consequência, o potencial de fidelização do mercado.

Ainda na esteira do conceito de Turismo Acessível no ponto de vista da oferta, Darcy & Buhalis (2011) propõem uma definição mais integradora e transversal a várias

dimensões de acesso, ao entenderem o Turismo Acessível como uma forma de turismo que envolve um processo colaborativo entre os *stakeholders* permitindo às pessoas com diferentes requisitos de acesso funcionar de forma independente, com equidade e dignidade através da oferta de produtos, serviços e ambientes baseados nos princípios de desenho universal.

Neste sentido, o Turismo Acessível assume-se como um conjunto de serviços e infraestruturas capazes de permitir às pessoas com necessidades especiais apreciar as suas férias e tempos de lazer sem barreiras ou problemas específicos, Darcy (1998) cit. in. Devile *et al.* (2012)

Da abordagem anterior, podemos concluir que as infraestruturas usadas pelos turistas devem ser livres de barreiras arquitetónicas e, não menos importante, deve ser promovido um acesso não apenas físico, mas também cognitivo e sensorial, que lhes possibilitem usufruir das atividades turísticas de forma segura, confortável e tão acessível quanto possível.

A oferta do turismo acessível integra uma serie de elementos inter-relacionados, sobrepostos e interdependentes, que se estendem além do setor comercial através de uma série de redes sociais dentro da região de destino, como iremos aprofundar nas próximas secções. Tendo em consideração este facto, importa referir que para satisfazer o mercado do turismo acessível, é necessária uma compreensão mais profunda das experiências ao nível do destino acessível por parte dos diferentes atores do turismo (Darcy, 2010; Kastenholz *et al.* 2010).

A informação sobre os serviços acessíveis nos destinos, sendo indispensável e crucial, deve permitir a programação da viagem aos potenciais mercados de pessoas com incapacidade, sendo de grande importância a existência de informação clara, objetiva e fidedigna sobre os atributos específicos do destino de forma a diminuir a sua perceção de risco.

Para que a mobilidade destes turistas especiais seja possível, a qualidade dos serviços prestados bem como a qualidade de informação turística disponível é um fator estratégico de sucesso sendo, nesta perspetiva, fundamental disponibilizar fontes

adequadas, de acordo com o comportamento de pesquisa de informação dos turistas e atendendo às suas necessidades diferenciadas (Bieger e Laesser, 2001; Cavinato e Cuckovich, 1992; Eichhorn *et al.*, 2008 cit. in. Devile *et al.* (2012). Da mesma forma, será de garantir que essa mesma informação chegue a todos, e de modo particular àqueles com incapacidade sensorial (cegos ou surdos). Ao aliar o turismo acessível às novas tecnologias de comunicação e informação, ressalta a ideia de que as páginas *WEB* acessíveis, obedecendo as diretrizes internacionais da W3C, informação em escrita simples e em formatos alternativos (exemplos: áudio, língua gestual ou formatos para impressão alternativa – em braille ou alto relevo), poderão dar a essas pessoas condições para escolher, também elas de forma autónoma, os destinos a visitar.

Desta feita, o Turismo Acessível deve significar fazer viagens a destinos, produtos e informação turística apropriada para todos aqueles que têm necessidades especiais ao nível da acessibilidade sem que nenhum sector ou grupo seja discriminado, devendo constituir uma realidade acessível em alojamento, transporte (isto em termos físicos, mas também, em termos de acesso às atividades, informação e comunicação).

### **2.3. O Desenho Universal Aplicado ao Turismo**

O Desenho Universal (*Design For All*) é uma abordagem cujo objetivo é o desenho da envolvente construída, produtos e serviços de forma que todas as pessoas possam participar em igualdade na vida da comunidade (Aragall, EUCAN, 2002. cit in. Peixoto & Neumann, 2009). Esta filosofia de planeamento é a que serve de base ao conceito de Turismo para Todos.

Segundo Peixoto & Neumann (2009), o *Design for All* é uma filosofia e um processo para atingir a acessibilidade universal, que inclui: o meio construído, os produtos e os serviços, que não são discriminatórios mas sim seguros, saudáveis, funcionais, compreensíveis e estéticos. Promove soluções de *design* para que todas as pessoas os possam utilizar e, ao mesmo tempo, participar na construção da nossa sociedade.

A aplicação dos princípios que regem a filosofia do *design para todos* garante a implementação de soluções que são essenciais para mais de 10% da população,

necessárias para 40% e confortáveis para 100% da população (Peixoto & Neumann, 2009).

A aplicação do conceito de *Design for All* estendem-se a muitas situações do quotidiano e pode trazer vantagens a vários níveis:

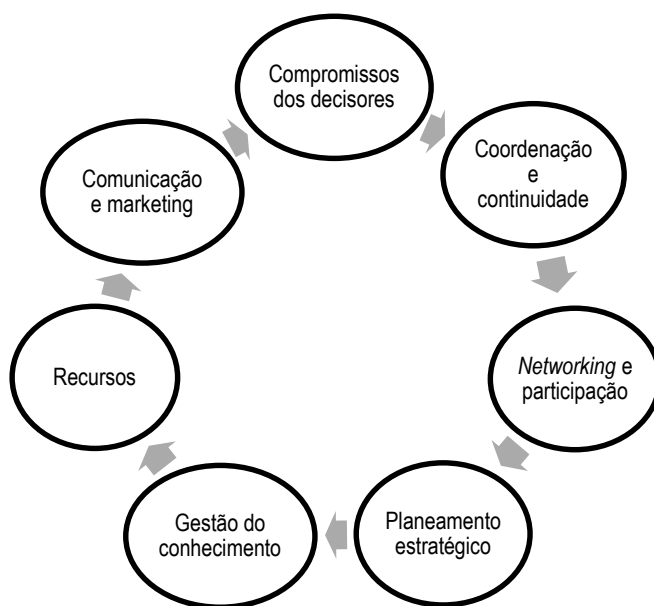
- Sustentabilidade económica no sector de turismo e a competitividade das pequenas e médias empresas do sector podem ser incrementadas pela tomada de consciência das novas procuras e exigências e pelo seu desenvolvimento para melhorar a qualidade no serviço e a acessibilidade dos destinos;
- Qualidade dos produtos e inovação são fatores importantes para o sector turístico e para que os destinos se mantenham competitivos.

Importa salientar que esta questão de acessibilidade tem sido uma preocupação na agenda dos governantes europeus. Exemplo dessa preocupação foi a criação da rede EUCAN, considerada hoje como um dos principais impulsionadores na abordagem dos problemas da acessibilidade.

A EUCAN assume-se como um guia prático e objetivo para “permitir às administrações locais, regionais ou nacionais iniciar, manter e concluir o processo de implementação de abordagens de *Design for All* no meio edificado através dos seus procedimentos internos, maximizando a utilização dos recursos humanos e/ou materiais disponíveis” (EUCAN, 2008 cit. in. Nunes, 2011).

A abordagem do *Design for All* no meio edificado integra sete Fatores Interdependentes de Sucesso (ISF): compromissos dos decisores, coordenação e continuidade, *networking* e participação, planeamento estratégico, gestão do conhecimento, recursos e comunicação e marketing.

**Figura 3 - Fatores interdependentes de sucesso da abordagem *Design For All* aplicado ao Turismo**



**Fonte: EUCAN (2008)**

Como referido ao longo do trabalho, o turismo para todos é uma modalidade de turismo inclusivo, na qual todas as pessoas, independentemente da idade, género, capacidades físicas, psíquicas e sensoriais ou *background* cultural, gostos e preferências, possam participar, usufruir e desfrutar de produtos e serviços turísticos.

Deste modo, a acessibilidade geral dos destinos turísticos torna-se parte integrante e prioridade no processo de planificação e promoção da atividade com vista a facilitar o usufruto das atividades a todos utentes sem discriminação ou exclusão.

No âmbito turístico, o conceito surge através da adoção dos princípios do *Design para Todos (Design For All)*. Estes princípios, já há tempos aplicados noutras áreas de negócio, reconhecem em primeiro lugar a diversidade humana e, a partir dela, desenvolvem soluções, produtos e serviços que servem a todos. Exemplos disto são: os *shopping-centers* e as grandes superfícies comerciais, que facilitam as condições de acesso, informação e mobilidade aos seus utilizadores (Montes & Aragall, 2009).

Com vista a satisfazer as necessidades dos novos clientes, com diversos hábitos culturais, idades, capacidades e preferências em relação ao lazer e á cultura, o *Turismo*

*para Todos*, constitui-se como um repto e oportunidade para o sector e conta com os seguintes desafios:

- Redução da sazonalidade da procura;
- Aumento da qualidade e da diversidade da oferta;
- Minimização na utilização dos recursos;
- Responder de forma eficaz às alterações climáticas;
- Responder eficazmente às alterações demográficas;
- Tornar as férias disponíveis para todos.

#### **2.4. A Responsabilidade Social e a Ética**

A discussão em torno dos aspetos que contribuem para a construção e promoção de uma sociedade mais inclusiva e com responsabilidades sociais tem tido reflexos também no domínio do turismo. De facto, a inclusão abrange todo um conjunto de preocupações sociais, no qual os valores e atitudes, em relação aos seres humanos que vivem em sociedade são revistos, exigindo, assim, mudanças para que esta sociedade possa atender a todos, independentemente da sua condição física, sensorial ou mental.

Na ótica de Ross (1988), constituem princípios de inclusão os seguintes:

1. Celebração das diferenças sem rótulos ou preconceitos;
2. Direito de decidir e tomar decisões;
3. Valorização da diversidade humana;
4. Direito de contribuir com sua experiencia;
5. Promoção da aprendizagem cooperativa;
6. Promoção da solidariedade humana;
7. Valorização da cidadania e qualidade de vida.

Segundo este autor, a inclusão em todos os setores da sociedade significa que esta deve, além de garantir espaços adequados para todos, aceitar e valorizar a diversidade humana. É com este enfoque que, saindo do eixo económico para representar seu papel na sociedade inclusiva, o turismo é redimensionado, assumindo neste contexto um papel de reorientação dos espaços e atitudes sociais. O principal motivo para este

redimensionamento do turismo está basicamente focado no seu consumidor, o turista, que além de mais informado de seus direitos, é mais exigente e procura mais qualidade nos serviços.

Por outro lado, parece ser consensual que o turismo é um bem social de primeira necessidade, constituindo um aspeto essencial na qualidade de vida, devendo por isso ser proporcionado para todas as pessoas. Por isso, a participação das pessoas em atividades de lazer e de turismo deve ser reconhecida como uma questão de ética e como plataforma para o desenvolvimento pessoal das pessoas, com contributos significativos para a melhoria da sua qualidade de vida.

Como refere Devile (2009), as pessoas com algum tipo de incapacidade têm os mesmos direitos de qualquer outra aos benefícios e oportunidades que o turismo e o lazer podem oferecer, em condições de conforto e segurança e, neste sentido, o reconhecimento da necessidade de envidar esforços para a promoção de produtos turísticos mais acessíveis é antes de mais uma questão de ética.

Muller (2003) cit. in. Mendes & Paula (2008) assumem que o turismo deve, além de se tornar mais eficiente e melhorar a sua qualidade, ser mais autêntico e mais humano. Por conseguinte, deverá permitir às pessoas com deficiência, em contacto com outros ambientes, compreender melhor aquilo que desejam e necessitam, aumentando e melhorando a sua qualidade de vida e participando mais plenamente na sociedade. Estas reflexões remetem-nos para a responsabilidade social no âmbito do desenvolvimento sustentável do turismo. Tal significa que a promoção de produtos turísticos inclusivos e o direito ao turismo para todos devem também ser vistos como aspetos de equidade e justiça social implícitos ao conceito de turismo sustentável.

Segundo Nunes (2011), o turismo pode também assumir uma outra dimensão, ou seja, um fenómeno social onde a sociabilização e a cultura pode abrir um campo de aprendizagem e experiências para as pessoas com mobilidade reduzida. A inserção leva em consideração que as pessoas com necessidades especiais estejam de alguma forma capacitadas a superar as barreiras físicas, programáticas e atitudinais existentes nela. Neste sentido, o princípio da inclusão constitui-se como um processo bilateral: a sociedade adapta-se para poder incluir e a pessoa com deficiência prepara-se para

assumir seu papel na sociedade. O turismo pode assim constituir um potencial motivador da inclusão social, visando a ampliação da participação de todos na atividade turística.

Desta forma, embora a atividade turística seja analisada a partir de um enfoque predominantemente económico, no qual o lazer e as viagens são vendidos como mercadorias, transformando os turistas em meros consumidores, tem vindo, nos últimos anos, a verificar-se em alguns setores, uma postura mais crítica e preocupada, defendendo um turismo mais inclusivo, no qual a auto realização, o conhecimento e o prazer associado às viagens devem estar ao alcance de todas as pessoas. Por outro lado, a legislação em muitos países ocidentais tem tido efeitos positivos ao impedir os prestadores de serviços de discriminarem abertamente, embora a indústria turística seja ainda relutante em integrar os conceitos de desenho universal e de formação para a incapacidade e deficiência (Daruwalla & Darcy, 2005).

As preocupações sociais e éticas no âmbito do direito à participação de todas as pessoas têm vindo gradualmente a serem integradas nas recomendações de algumas organizações oficiais do turismo. A título de exemplo, pode-se referir a Assembleia-geral da OMT, realizada em Manila em 1980, onde se afirmava na sua *Declaração sobre o turismo mundial* que “o direito ao turismo, que deve conceber-se em harmonia com as prioridades, as instituições e as tradições de cada país, supõe para a sociedade o dever de criar para o conjunto de cidadãos as melhores condições práticas de acesso efetivo e sem discriminação a este tipo de atividade”.

Posteriormente, a Assembleia-geral da OMT realizada em Santiago do Chile em 1999, nos princípios enunciados sobre o *Código de Ética do Turismo*, no seu artigo 7.º, n.º 4, estabelece que “o turismo das famílias, dos jovens e dos estudantes, das pessoas de idade e dos deficientes deve ser encorajado e facilitado”.

Em 2002, a *Declaração sobre o Turismo responsável nos Destinos*, resultante de uma reunião realizada na cidade do Cabo, refletiu esta preocupação de uma forma mais concreta ao enunciar especificamente a necessidade de providenciar acessibilidades a pessoas com mobilidade reduzida como uma das características chave do Turismo

Responsável, sendo a garantia do turismo uma experiência social inclusiva e acessível para todos, um dos seus princípios de responsabilidade social (GDRC, 2002).

A abordagem social do turismo acessível traduz-se numa eficaz plataforma de inclusão e responsabilização do sector e, ao mesmo tempo, traz à superfície a necessidade de abordar os aspetos inerentes à sustentabilidade económica do desenvolvimento de produtos turísticos mais acessíveis.

## **2.5. Aspetos Económicos do Turismo Acessível**

A promoção de produtos turísticos acessíveis não se resume apenas à sua dimensão ética de inclusão, mas também há que ter em conta a dimensão económica que pode conferir retorno para os destinos que apostem na acessibilidade.

De facto, o Turismo Acessível pode contribuir para melhorar a competitividade dos destinos turísticos, por via do aumento da sua procura potencial, podendo assim constituir-se um poderoso fator de dinamização económica.

A falta de atenção dos agentes e prestadores de serviços turísticos em relação a este segmento pode, até certo ponto, ser justificada pela falta de conhecimento sobre o potencial económico de uma atividade turística mais inclusiva (Furnion, 2001, cit in. Devile, 2009). Na verdade, num mercado em funcionamento, o investimento dos agentes económicos do sector em estruturas acessíveis depende das expectativas de lucro e, nesse sentido, é fundamental reconhecer as vantagens económicas que podem estar associadas a este segmento de turismo.

Como salientam Devile *et al.* (2011), os dados demográficos apontam para uma tendência de crescimento de viagens realizadas por pessoas com mobilidade reduzida. Segundo a WHO (2007), em 2020 haverá 1,2 mil milhões de pessoas com mais de 60 anos de idade, sendo este fenómeno mais acentuado nos principais mercados emissores. De acordo com Dwyer *et al.* (2004), estas tendências tem implicações consideráveis para o turismo global. Desta forma, o envelhecimento da população dos países desenvolvidos, associado à forte ligação da idade com a falta de mobilidade e demais condicionantes sensoriais e cognitivas, bem como o aumento gradual do rendimento das pessoas com deficiência, fruto da promoção de igualdades no acesso

ao emprego e outras políticas de integração, levará a um aumento significativo de pessoas com deficiência com condições económicas para viajar (Devile *et al.*, 2011). Por outro lado, também o desenvolvimento científico e tecnológico, que promove a autonomia e a independência contribuirá para o aumento gradual do número de pessoas que, tendo alguma incapacidade, não deixam por isso de viajar, sendo as suas decisões de viagem fortemente influenciadas pelas condições de acessibilidade oferecidas pelos destinos turísticos.

De acordo com Buhalis *et al.* (2005), 37% da população da União Europeia tem algum tipo de incapacidade, sendo os índices maiores verificados na Finlândia, Reino Unido, na Holanda e na França. Associado a esta realidade, devemos ter em conta o efeito multiplicador dos acompanhantes. Do ponto de vista da atividade turística, este efeito multiplicador é de extrema relevância, uma vez que mais de 80% dos turistas com mobilidade reduzida viajam com familiares e/ ou amigos (Buhalis *et al.* 2005). Importa, assim, salientar o efeito multiplicador dos acompanhantes, nomeadamente famílias constituídas por pessoas com algum tipo de incapacidade. Ao quantificar o valor económico deste segmento, estes fatores devem ser também considerados, partindo da já referida premissa básica de que as pessoas viajam com amigos e membros da família que não tem incapacidade.

Tendo em conta as diversas abordagens sobre esta matéria, pode assumir-se que o desenvolvimento de produtos turísticos acessíveis promove o aumento da capacidade de atração e fidelização no destino e conseqüentemente melhoria da sua imagem, ao associá-la a uma causa socialmente justa, válida e atual (Devile *et al.*, 2011). Também fortalece a posição competitiva do destino, considerado um mercado supletivo com grande potencialidades de desenvolvimento, que estimula o aumento da capacidade de ocupação na época baixa quebrando de certa forma a sazonalidade que é uma característica marcante da atividade turística, tendo em conta que este mercado tende a viajar principalmente fora das épocas altas, não só por razões económicas mas porque, regra geral, não se encontra condicionada por constrangimentos como interrupções escolares. Outro fator que merece destaque é o alto nível de fidelização destes turistas (Burnett & Baker, 2001) que, quando satisfeitos, tendem a regressar àqueles destinos

que lhes garantem a fruição de experiências turísticas seguras e sem barreiras (Devile *et al.* 2012).

## 2.6. Benchmarking da Acessibilidade em Turismo

Neste ponto pretende-se apresentar alguns casos de *Benchmarking*, ou seja, casos de boas práticas no âmbito de acessibilidade em turismo levadas a cabo por alguns organismos Internacionais

### (i) Código de Boa Conduta, desenvolvida pela ENAT

Este código entrou em vigor em outubro de 2009 e consiste num conjunto de 8 princípios orientadores que os agentes turísticos devem seguir para serem certificados como agentes turísticos que desenvolvem esforços para promover o turismo acessível

Esta iniciativa consiste numa iniciativa pioneira de uniformizar os padrões de promoção da acessibilidade no setor do turismo, a nível internacional (ENAT, 2009a).

**Tabela 1 - Princípios do Código de Boa Conduta (ENAT)**

<b>Princípio</b>	<b>Descrição</b>
<b>1 Reconhecimento da igualdade de direitos</b>	O objetivo dos prestadores de serviços deverá ser contribuir para a promoção do direito que todas as pessoas têm de ter acesso ao turismo, independentemente das suas capacidades.
<b>2 Atenção individualizada</b>	Todos os clientes devem ser bem recebidos e a prioridade do prestador de serviços deverá ser satisfazer as suas necessidades individuais.
<b>3 Remover e prevenir barreiras de acessibilidade</b>	Os prestadores de serviços deverão comprometer-se com o planeamento e atuação orientados para minimizar as barreiras de acessibilidade, ao nível dos produtos, serviços, informação e infraestruturas, recorrendo ao conceito de <i>Design for all</i> , contribuindo ativamente para o turismo sustentável e acessível.
<b>4 Promover o conhecimento e a aquisição de competências e capacidades</b>	Os agentes turísticos deverão adotar os exemplos de boas práticas existentes e as orientações da ENAT relativas á a promoção do turismo acessível, comprometendo-se a dar formação contínua aos trabalhadores, relativamente ao respeito pela diferença e diversidade e sensibilização para as necessidades e formas de comunicação com as pessoas com incapacidade, com a finalidade de garantir que todos os clientes serão recebidos e tratados de maneira mais apropriada.

<b>5 Monitorização</b>	A ENAT assegurará, considerando os meios financeiros disponíveis, a monitorização dos serviços prestados aos clientes, bem como a promoção da acessibilidade pelos agentes turísticos.
<b>6 Preferência e fornecedores que atuem numa lógica de promoção da acessibilidade</b>	Sempre que possível, os agentes turísticos devem trabalhar com fornecedores que também respeitem este Código de Boa Conduta.
<b>7 Gestão de reclamações</b>	Os agentes turísticos deverão ter um procedimento relativo às reclamações que estejam disponíveis para os clientes reportarem a sua possível insatisfação. Esse procedimento deverá ainda garantir que todas as reclamações serão devidamente analisadas.
<b>8 Gestão responsável</b>	A acessibilidade universal deverá ser uma parte integrante de uma gestão socialmente responsável.

Fonte: ENAT (2009a)

- (i) UNIVERSAL ACCESSIBILITY STANDARDS, promovida pela Kéroul

Esta iniciativa pretende definir um sistema de classificação da acessibilidade, considerando os diversos tipos de incapacidade. Tem como objetivos: redução ou eliminação dos obstáculos ao turismo internacional enfrentadas por pessoas com incapacidade física limitada e garantir que todas as normas desenvolvidas, para todas as pessoas que enfrentam problemas de mobilidade, visão reduzida e deficiência auditiva, sejam reconhecidas a nível nacional e internacional.

**Tabela 2 - Níveis de Acessibilidade estabelecidas pela *Universal Accessibility Standards***

Nível de acessibilidade	Descrição
<b>Nível 1: Acessibilidade Total</b>	A instalação cumpre com todas as normas de acessibilidade para as pessoas com mobilidade condicionada, incluindo aqueles em cadeiras de rodas elétricas e/ ou com uso limitado de seus membros superiores.
<b>Nível 2: Acessibilidade Parcial</b>	A instalação é acessível para pessoas em cadeiras de rodas independentes, com algumas restrições. Em geral, estes requisitos satisfazem as necessidades dos utilizadores de cadeiras de rodas manuais, mais fáceis de manobrar.
<b>Nível 3: Reduzida acessibilidade</b>	A instalação é acessível para pessoas com mobilidade condicionada que são capazes de andar, não cumprindo os requisitos de nível 1 ou 2.
<b>Nível 4: Insuficiente sensorial</b>	A instalação é acessível para as pessoas com incapacidade visual e auditiva.
<b>Nível 5: Baixa estatura</b>	A instalação é acessível para pessoas de baixa estatura.

Fonte: ENAT (2009b)

Os critérios arrolados na tabela acima, já são incorporados no Programa de Qualidade do setor de turismo de Quebeque – Canada. O objetivo desta iniciativa é apoiar os agentes do setor do turismo a aumentar o nível do serviço oferecido aos clientes, garantindo a uniformidade e coerência da informação acerca da acessibilidade oferecida (ENAT, 2009b).

(ii) *FLAG OF TOWNS AND CITIES FOR ALL*

A Bandeira de Cidades e Vilas para Todos, tradução literal de *Flag of Twns and Cities for All*, é uma iniciativa que constitui um exemplo de boas práticas ao nível da promoção e divulgação da acessibilidade. Foi criada pela fundação internacional sem fins lucrativos *Design for all*.

Este programa tem como objetivo principal dar visibilidade às boas práticas relativas à acessibilidade e *design* para que sirvam de exemplo a todas as cidades e vilas envolvidas no projeto. Para participar neste programa os municípios têm de se comprometer a melhorar os seus espaços públicos, instalações e transportes, tornando-os acessíveis e melhorando, assim, a qualidade de vida dos seus habitantes e visitantes.

O programa conta com um conjunto de objetivos, dos quais se destacam os seguintes:

- I. Melhoria da envolvente e dos serviços, aumentando a qualidade de vida de todas as pessoas que vivem nesses locais e daqueles que visitam esses locais;
- II. Aconselhar e apoiar as autarquias que se propõem a levar a cabo este projeto, obtendo resultados tangíveis todos os anos;
- III. Auxiliar os executivos municipais na criação de novas parcerias com outros agentes e associações, para que o projeto seja desenvolvido de maneira correta; e
- IV. Divulgar, partilhar e disseminar os conhecimentos adquiridos, divulgar as boas práticas e todos os municípios envolvidos no projeto, a nível local, bem como a nível internacional.

(iii) PROJETO CARE – ACCESSIBLE CITIES OF EUROPEAN REGIONS

O projeto nasceu em 2004 e baseia-se na colaboração de 16 cidades e regiões de Itália, Alemanha, Áustria e Grécia, que pretendem criar uma rede de cidades europeias acessíveis, utilizando um referencial de acessibilidade comum, bem como promovendo uma cultura geral de acessibilidade (Terenziani & Campaldini, 2006).

Esta iniciativa visa delinear, executar e monitorizar estratégias que permitam satisfazer as necessidades de 9 grupos de pessoas com necessidades especiais:

- I. Pessoas com alergias alimentares;
- II. Pessoas com diversos tipos de alergias;
- III. Pessoas com carinhos de bebés;
- IV. Grávidas e pessoas obesas;
- V. Pessoas com problemas de mobilidade física e pessoas com problemas cardíacos;
- VI. Pessoas surdas;
- VII. Pessoas cegas;
- VIII. Pessoas com andarilhos ou cadeiras de rodas com acompanhante, e
- IX. Pessoa com andarilho ou cadeiras de rodas autónomas.

### **3. Oferta Turística Acessível**

#### **3.1 . Oferta Turística: Conceptualização**

A definição da oferta turística resulta da própria definição do turismo e inclui um conjunto de elementos, bens e serviços que não é possível delimitar com rigor: não são só hotéis ou os restaurantes que fazem parte da oferta turística. Os recursos naturais, as atividades recreativas ou os serviços prestados aos turistas também se devem incluir na oferta. Lage & Milone (2000) avançam que no turismo, podem-se considerar todos os produtos que são colocados á disposição dos viajantes pelas várias empresas que atuam na área.

Cunha (2001) define oferta turística como o conjunto de todas as facilidades, bens e serviços adquiridos ou utilizados pelos visitantes bem como todos aqueles que foram criados com o fim de satisfazer as suas necessidades e postos a sua disposição e ainda os elementos naturais ou culturais que concorrem para a sua deslocação.

Geralmente, considera-se que a oferta turística engloba todos os bens e serviços que sejam adquiridos pelos visitantes, mesmo que tenham sido produzidos com o fim de satisfazer a procura dos residentes, devendo dela ser excluídos todos que forem adquiridos por estes. Quer isto dizer que o critério definidor da oferta turística é o da utilização pelos visitantes (consumo turístico), ou seja, tudo que faça parte dos seus consumos, Cunha (2001).

Num dado destino turístico, a oferta posta à disposição da procura representa o conjunto integrado de todos bens e serviços produzidos exclusivamente para consumo dos visitantes e ainda todos aqueles que são destinados aos residentes mas que também são consumidos pelos visitantes, bem como a imagem geral do destino e os atrativos que oferece.

### **3.2. Características da Oferta Turística**

Segundo Cunha (2001) a oferta turística apresenta características distintas que lhe são peculiares, nomeadamente:

**i) Os bens produzidos não podem ser armazenados**

Todos bens e serviços turísticos são produzidos para o momento em que são consumidos não podendo ser armazenados para momento posterior. Em turismo não se produz sem que haja procura.

**ii) O consumo turístico é condicionado pela presença do cliente**

O que justifica a produção turística é a deslocação do turista (visitante) ao destino, o que, implica uma íntima relação entre o consumo e a presença do cliente. É o cliente que se desloca para onde os bens e serviços são produzidos e não o inverso.

**iii) Simultaneidade da produção e do consumo**

A produção e o consumo ocorrem no mesmo local e ao mesmo tempo o que vai impor a condição de produção turística quando há garantia de consumo.

**iv) A oferta turística é imóvel**

Não se pode transportar a oferta turística para outro local, independente das condições de venda disponíveis no local.

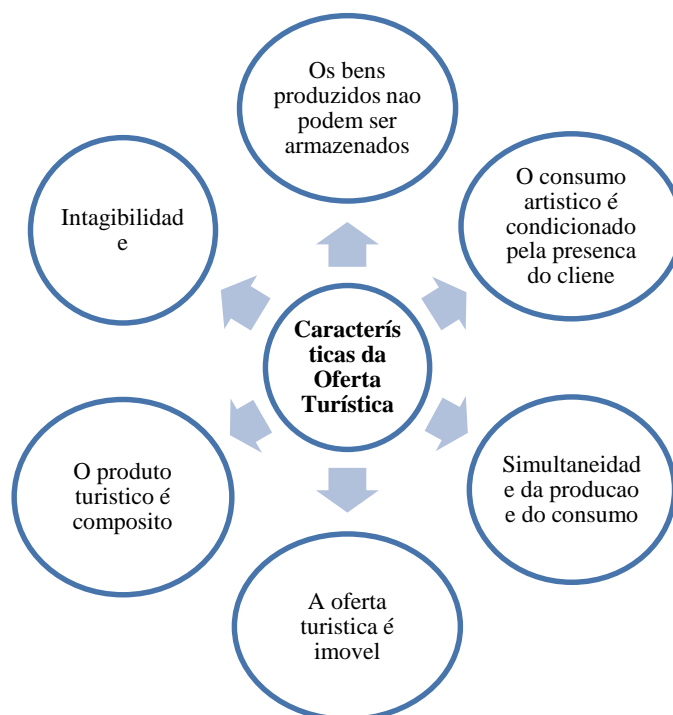
**v) O produto turístico é compósito**

As viagens turísticas, normalmente comportam um conjunto de bens e serviços: transporte, alojamento e alimentação. Salientar que existe uma complementaridade entre os diversos componentes de um produto turístico e se um deles não funcionar bem os outros são afetados.

**vi) Intangibilidade**

Os produtos turísticos são imateriais apenas podendo ser observados e experimentados no ato de consumo, não podendo ser testado, nem observado antes da compra.

**Figura 4 - Características da Oferta Turística**



**Fonte: Elaboração própria com base em Cunha (2001)**

Contudo, a oferta turística é de certa forma dependente de alguns fatores indispensáveis, ou seja, que a tornam mais dinâmica e transformam num setor de prestação de bens e serviços que os produtores desejam vender em um determinado espaço de tempo. Lage & Milone (2000) destacam os fatores: Preço do Produto Turístico, Preços dos Fatores de Produção, Tecnologia e Governo.

### **3.3. Componentes da Oferta Turística**

A oferta turística de um destino (país, região e localidade) é sempre constituída por um conjunto de elementos (estrutura turística) diversificados. A diversidade de elementos que a constituem depende do seu grau de integração, do desenvolvimento alcançado e das potencialidades oferecidas pelo destino.

Em todo caso, Cunha (1997) refere que o destino terá de possuir uma oferta constituída por um número mínimo de componentes sem os quais não poderá dar satisfação à procura, dos quais destacamos os seguintes:

- a) **Recursos Turísticos** – fazem parte desta amálgama os naturais e/ou artificiais. Basicamente inclui-se o clima, a flora, e a fauna, a paisagem, as praias e as montanhas que se incluem nos recursos naturais e, por outro, a arte, a história, os monumentos e parques temáticos, que se incluem nas criações humanas.
- b) **Infraestruturas** - consistem nas construções subterrâneas e de superfície (abastecimento de água, sistemas de esgotos, gás e eletricidade, sistemas de drenagem, estradas, aeroportos, parques de estacionamento, marinas, facilidades de transporte). É importante ressaltar que as infraestruturas são essenciais para o sucesso e equilíbrio do desenvolvimento do turismo nos destinos embora sejam desenvolvidas sobretudo para satisfazer as necessidades dos residentes.
- c) **Superestruturas** – são constituídas pelos equipamentos que satisfazem diretamente as necessidades da procura turística: alojamento, restaurantes, entretenimento e diversões, estabelecimentos comerciais, etc. Constituem a componente comercial da oferta turística.
- d) **Acessibilidades e transportes** – constituídas pelas vias de acesso bem como pelos meios de transporte e sua organização.
- e) **Hospitalidade e Acolhimento** – o desenvolvimento da hospitalidade é um dos mais importantes fatores do turismo e que tornam um destino mais atrativo. O espírito de hospitalidade, a cortesia, a deferência, o desejo de bem servir, bem como a atmosfera, a limpeza, a informação e as condições criadas para receber bem os visitantes, constituem uma componente importante da procura turística.

A oferta turística liga-se, intimamente, à existência de fatores locais que, sendo fatores de atração, justificam a construção de equipamentos, infraestruturas e unidades de acolhimento, o que concede um carácter endógeno (Cunha, 1997).

A característica mais marcante da oferta turística é a **heterogeneidade**, e se constitui da justaposição de bens e serviços oferecidos aos turistas e consumidos por eles. Esses bens e serviços são agrupados em duas categorias de oferta:

- As atrações que são os recursos naturais, socioculturais e tecnológicos, também chamados de oferta diferencial, porque da sua diversidade depende o seu grau

de atratividade. Mercadologicamente são responsáveis pela escolha do turista por uma destinação em detrimento da outra.

- Os equipamentos e serviços (facilidades), que correspondem aos alojamentos, serviços de alimentação, de entretenimentos, de transporte para dentro e fora do destino, responsáveis pelo maior ou menor tempo de permanência do turista (visitante), de acordo com a sua qualidade de preço. Também são chamados de elementos da **oferta técnica**, considerada específica, quando se relaciona aos serviços eminentemente turísticos, em geral, quando seus componentes atendem à população como um todo e correspondem aos equipamentos da infraestrutura do local.

Deste modo, pode afirmar-se que a oferta turística de um destino é constituída pela soma de todos os produtos e serviços adquiridos ou consumidos pelo turista (viajante) durante a sua estadia em um local. É de ressaltar também que esses produtos e serviços são fornecidos por uma gama de agentes (produtores e fornecedores diferentes), apesar de atuarem de forma individual, são percebidos pelo turista como um todo que integra a experiência vivencial da viagem, o que acaba justificando a necessidade ou indispensabilidade de um planeamento integrado da oferta nos destinos (Cunha, 1997).

Assim, é de realçar que, o planeamento da oferta turística dos núcleos recetores (destinos/locais) deve considerar o desempenho isolado de cada um, integrado a um objetivo geral e cooperado – a qualidade total dos produtos e serviços oferecidos. Sendo que também uma atuação cooperada e centralizada facilitará a determinação de metas e estratégias para o desenvolvimento sustentável nos destinos turísticos, que serão decididas em conjunto entre empreendedores turísticos e órgãos públicos do destino (Ruschmann, 2004). No entanto, isto não é tarefa fácil em virtude de os interesses nem sempre serem homogêneos nos diferentes fornecedores turísticos de um núcleo, caracterizando-se, geralmente, por uma atuação mercadológica individualista, imediatista, poucas vezes preocupada com o futuro do destino.

Da abordagem feita, facilmente pode depreender-se que existem diferenças claras entre oferta turística e destino turístico, é neste contexto que a seguir se fará uma abordagem relativa ao conceito do destino turístico.

### 3.4. Destino Turístico: Conceptualização

O destino turístico é em primeira instância um território, um espaço geográfico que, fruto da sua capacidade de atração da procura turística, sofre uma nova estruturação territorial, onde “(...) operam processos de transformação que podemos designar por turistificação (...)” Cunha (2006), criando uma amálgama de recursos, produtos, bens, facilidades e serviços (oferta turística), com o intuito de satisfazer as necessidades da mesma.

Os destinos assumem-se como “(...) espaços que, tendo uma vocação inicial, são transformados para desempenhar uma nova missão.” (Cunha, 2006), de carácter turístico. Assim,

- Um destino é, assim, antes de tudo um território modificado (...) mas também um complexo onde se estabelece uma relação sistémica de recursos, infraestruturas e serviços que garantem um processo de produção e consumo com vista a satisfazer as necessidades do turista;
- O território, não sendo ontologicamente turístico, pode ser objeto de interesse turístico se os recursos nele existente tiverem características que possam ser fruídas pelos turistas. Esta fruição é uma relação interativa com potenciais efeitos importantes nos turistas e no território e que nem sempre são benéficos, podendo mesmo afetar a qualidade do território e a permanência dos recursos turísticos. Para evitar que isto aconteça, o território deve ser organizado e a presença dos turistas planeada. Não apenas em atenção ao presente mas, sobretudo, para que, no futuro, outros possam fruir com vantagem os mesmos recursos. (Viera, 2007)

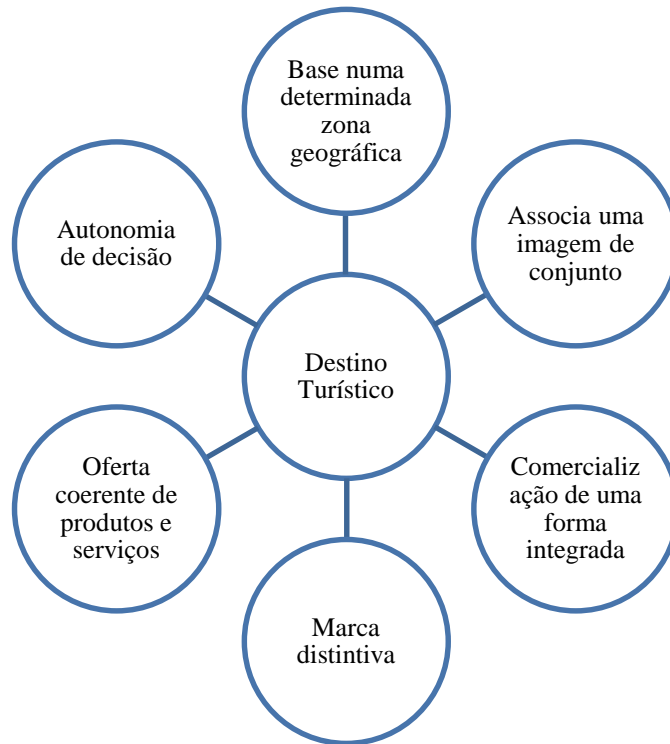
O conceito de destino turístico não é estático e tem evoluído em função da evolução do Turismo e da noção de espaço que a sociedade possui (Vukovic, 1997). O *Marketing* considera os destinos como um “produto global”, como “local de consumo de um conjunto complexo de atividades que constituem a experiência turística, representando simultaneamente o produto e o contendor de um conjunto de produtos, caracterizados por serem dirigidos as necessidades aparentemente universais” (Ashworth & Voodg, 1999 & Woehler, 1997 cit. in. Kastenholz, 2006). Deste modo,

constata-se que o conceito de destino turístico, atualmente, tem que integrar diversas vertentes, desde a vertente económica, social, cultural e ambiental, gestão da procura (acessibilidade, controlo de qualidade, benefícios adicionais ao produto, imagem) e á gestão dos efeitos (definição de objetivos, estudo dos impactes, planeamento e ordenamento). Hoje em dia o destino turístico é um produto turístico integral e considera-se que constitui a chave da experiência dos visitantes (Vukonic,1997 cit. in. Kastenholtz *et al.*, 2010a)

Assim, as características de um destino turístico são diversas. Cada destino é entendido como uma entidade particular, mas que inclui todos os elementos que fazem parte da experiência turística, desde as atrações, transportes, alojamento, à população local. Trata-se de um espaço geográfico com características únicas e singulares – localização, economia, educação, saúde, emprego, historia, modos de vida, tradições.

Ou seja, como enfatiza Viera (2007), “ (...) o turismo plasma-se no território da tal forma que o seu desenvolvimento produz nele sempre alterações de vária natureza e intensidade e (...) e o próprio turista que “produz” que “consume” o território e este só tem interesse quando isso acontece.” Como se representa na figura 5, o destino turístico congrega assim um conjunto de elementos essenciais: atrações; infraestruturas; e equipamentos públicos e privados; acessibilidade; recursos humanos; imagem e identidade e preço (OMT, 2007).

**Figura 5 - Características básicas dos destinos turísticos**



**Fonte: Silva: 2009**

Entretanto para Gunn (2002), o termo destino refere-se a todo o complexo de atrações da comunidade local e área envolvente, sendo por isso, constituído por vários elementos funcionais e espaços básicos.

A abordagem deste autor reflete a importância de uma gestão e de um planeamento integrado e coerente, fazendo alusão aos diversos “elementos” da amálgama de produtos, serviços, ambiente e atrações denominados por “destino turístico” com vista à criação de uma imagem comum (Kastenholz, 2006).

Segundo a WTO (2002) cit. in. Devile (2009) um destino

*“É um espaço físico no qual um visitante pode permanecer pelo menos uma noite. Inclui produtos turísticos, passando por todos os serviços de apoio e atrações, bem como todos os recursos turísticos á disposição num dia de viagem de ida e volta. Possui fronteiras físicas e administrativas dentro das quais se enquadra a sua gestão, imagens e percepções que definem a sua*

*competitividade no mercado. Os destinos locais incorporam vários stakeholders, habitualmente uma comunidade de acolhimento, e podem associar-se em redes para construir destinos de maior dimensão”.*

Do conceito avançado pela OMT, podemos perceber a tendência deste em procurar esclarecer o contexto dos destinos turísticos ao tecer duas considerações, a saber: primeira, o facto de o Destino Turístico ser comparado a um escopo geográfico onde são desenvolvidas atividades turísticas baseadas na conjugação de infraestrutura, serviços e atrações com vista a satisfazer o turista durante a sua estadia, a segunda, o facto de enfatizar a importância da imagem e das percepções na definição da competitividade do mercado.

O destino é um elemento-chave do sistema turístico e fornece o ponto focal para a atividade, bem como para o estudo do turismo. E sendo também o fator de atração na equação do turismo, o destino é muitas vezes inerentemente atraente e sensível, consequência resultante da massificação no usufruto das destinações (Cooper *et al.* 2003).

O termo destino remete-nos a um lugar onde os turistas têm a intenção de passar um tempo fora de casa. Esta unidade geográfica que os turistas visitam pode circunscrever-se a um centro independente, uma aldeia, um povoado/cidade, uma região, uma ilha ou país (Ejarque & Vidal, 2004).

Por sua vez Cooper (1998) cit. in. Salgado (2007) refere que o destino é um elemento crucial do sistema do turismo. Isto, porque além de ser o espaço onde acontece esta atividade, é também, um fator de atração do turista, associado às suas características e qualidades, apoiadas, numa *super* infraestrutura desenvolvida com esse fim. Pelo exposto, é fundamental que o planeamento e a gestão do produto turístico sejam eficazes no destino.

Deste modo, pode-se secundar essas ideias realçando o exposto por Cooper *et al.* (2003) ao assumir o destino como um foco conveniente para a análise do movimento turístico, impacto e significado. O destino une todos os aspetos do turismo (procura, transporte, oferta e marketing), que se traduz numa estrutura conveniente.

Salgado (2007) enfatiza que a região de destino pode ser definida como o território onde acontecem as atividades turísticas e onde os turistas se encontram com a oferta (natural e derivada).

O destino turístico é, assim, um espaço territorial que apresenta características comuns, combina uma multiplicidade de serviços, produtos e intervenientes; é dotado de capacidade de atração e comercialização e é onde se desenrola a experiência turística.

As experiências vividas nesse destino proporcionam graus variáveis de satisfação das necessidades dos clientes da indústria turística. Nos destinos podem surgir diversos impactes que devem ser previstos, planeados e geridos, tanto quanto possível através dos melhores planos e estratégias. Por outro lado, procura-se maximizar os impactos positivos e, por outro, o controlo e a minimização dos negativos.

Porem, é importante dizer que são os destinos que atraem os turistas, motivam a visita e portanto energizam todo o sistema de turismo e é onde ocorrem os elementos mais significativos do setor do turismo.

#### **3.4.1. Competitividade do Destino Turístico**

A competitividade de um destino turístico reside na sua capacidade de satisfazer, de maneira mais eficaz, perante os destinos concorrentes, as necessidades dos fluxos turísticos, a preservação das próprias qualidades territoriais, contribuindo para a melhoria do bem-estar atual e futuro da comunidade residente. Por um destino de concorrência, deve-se entender uma localidade que apresenta a mesma configuração turístico recetora<sup>1</sup> que, por isso, pode atrair os mesmos segmentos turísticos e cuja competitividade não pode ser medida apenas em termos de comparação da própria capacidade atrativa com a das áreas concorrentes.

Todavia, a competitividade não depende apenas da capacitação em recursos disponíveis, mas também do conjunto de competências territoriais capazes de ativar o potencial atrativo e de o adaptar as necessidades da procura. Estas competências

---

<sup>1</sup> Constitui uma componente específica turístico-atrativa e identifica-se com a organização espacial e funcional da oferta, que está fortemente ligada às características tipológicas e motivacionais dos fluxos da procura (Pollice & Iulio, 2011).

desempenham um papel estratégico, tanto ao nível dos negócios, ou seja, da gestão do sistema local da oferta, como da definição, realização e verificação das políticas de desenvolvimento turístico.

A planificação deve ser feita tendo em conta a capacidade atrativa e esta por sua vez, deve congrega pelo menos, três tipos de fatores: os atores territoriais (*core resources & attractors*), em torno dos quais se estrutura a oferta turística local; o sistema de fruição e de acessibilidade turística (*supporting factors & resources*), composto por um conjunto de serviços turísticos de suporte; a imagem que corresponde à perceção que o mercado turístico tem do lugar e da capacidade atrativa (Pollice & Iulio, 2011).

Porém, não se pode esquecer que o desenvolvimento competitivo das localidades turísticas é frequentemente determinado pela disponibilidade de capacidade dos recursos (figura 6). Estas capacidades são relevantes tanto no setor privado como no público, como se lê claramente no modelo de representação dos determinantes da competitividade turística proposta por (Crouch & Ritchie, 1999).

**Figura 6 - Determinantes da competitividade turística de um destino**



Fonte: Pollice & Iulio (2011) baseado em Crouch & Ritchie (1999)

A formação profissional dos operadores/ agentes turísticos, a promoção da cultura, da hospitalidade e o desenvolvimento de um eficaz modelo de *destination management* são variáveis críticas para o sucesso no processo de construção e de manutenção da competitividade turística do território (Minguzzi, 2006; Sciarelli, 2007; Dittman, 2009; Bornhorst, *et al.*, 2010).

É de salientar também que no âmbito competitividade turística, o valor estratégico de um recurso territorial não depende apenas da importância da raridade da mesma (a oferta turística é frequentemente centrada em fatores de singularidade e de excelência) e da sua difícil imitação noutros contextos territoriais, depende também da sua efetiva utilização por parte dos sistemas de atores locais.

### **3.5. Cadeia de Valor de Turismo: Abordagem Conceptual**

O conceito de cadeia de valor foi popularizado por Porter e pode ser definido “como o conjunto das atividades tecnológicas e economicamente distintas que as organizações utilizam na realização da sua atividade, através das quais se constitui uma atividade de valor (Porter, 1999).

Almeida (2002) cit. in. Kastenholtz *et al.*, (2010a), define cadeia de valor como “a sequência de atividades (elos) de produção, distribuição ou promoção, interdependentes e realizadas dentro das empresas e/ou entre empresas, que agregam valor a um bem ou serviço desde o início da sua elaboração ao seu destino final – outras empresas ou consumidores”.

Ainda neste contexto, os autores salientam que a particularidade da cadeia de valor do turismo é o conceito da intangibilidade, isto é, o facto de não envolver apenas um produto físico, como já referimos anteriormente. Esta particularidade deriva do turismo integrar essencialmente a prestação de serviços, cuja produção e consumo ocorrem em simultâneo, bem como a vivência de ambientes e apreciação de recursos livres, não comercializáveis, como o ambiente, a cultura e a hospitalidade.

A cadeia de valor do turismo integra três fases que constituem uma viagem turística:

1. Planeamento da viagem;
2. Deslocação entre o local de origem e o destino turístico;
3. Estada no destino turístico.

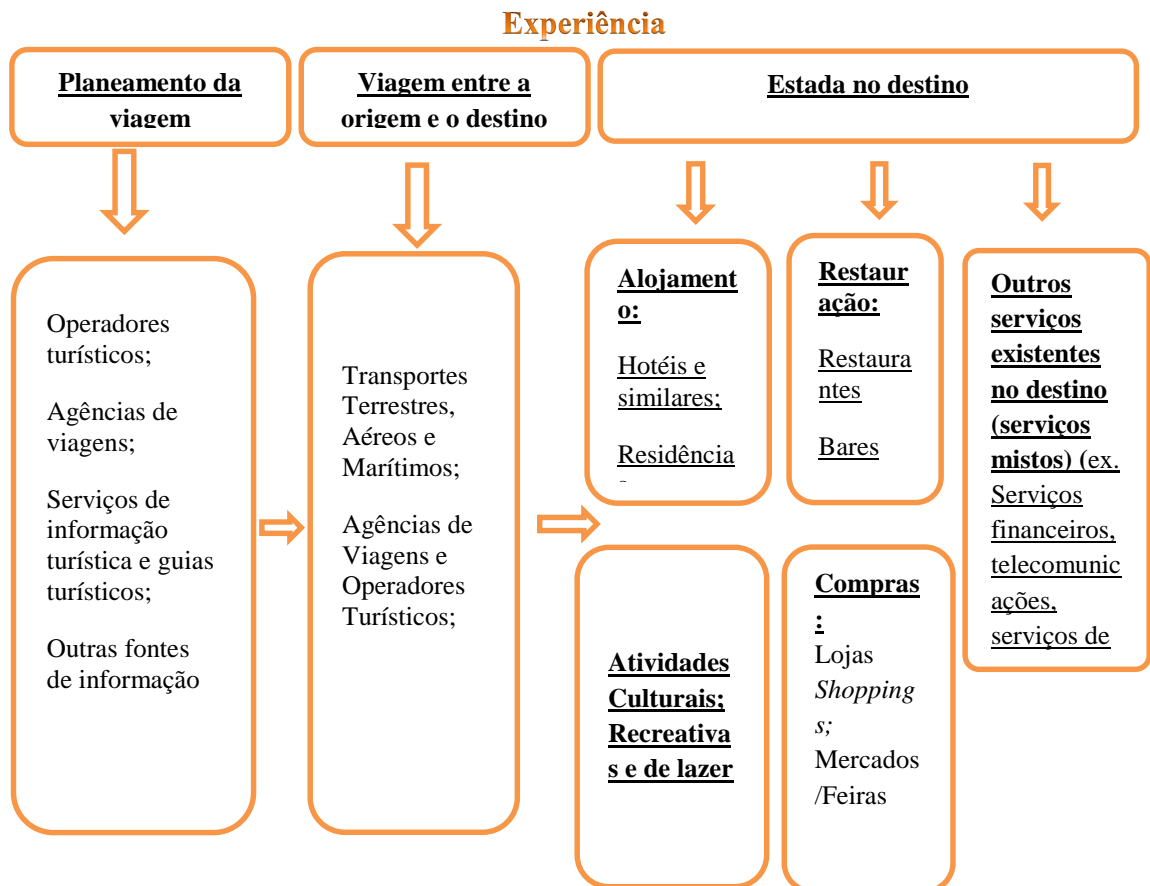
A fase de **planeamento da viagem** engloba todas as atividades, procedimentos e agentes que intervêm no processo de procura de informação prévia, reserva e compra da viagem por parte do potencial visitante. Sendo assim, as fontes de informação (postos de turismo, portais na internet, agências de viagens, operadores turísticos, centrais de reserva, material promocional, clubes e associações de consumidores) são os primeiros intervenientes a despoletar a motivação do visitante para ponderar e planear a sua visita. Embora a maior parte dos serviços relacionados com esta fase corresponda ao sector privado, a administração pública está presente através da promoção e da comunicação que o destino realiza nos mercados de origem, por meio de diversos instrumentos (campanhas publicitárias, divulgação de material promocional, presença em feiras) (Turismo de Portugal, 2006).

Para se **deslocar até ao destino da viagem** o visitante tem de utilizar meios e infraestruturas de transporte e de serviços com eles relacionados (companhias aéreas, aeroportos, autoestradas, caminhos-de-ferro, portos, sistema de sinalização), alguns dos quais são públicos e outros pertencem ao sector privado.

Uma vez **no destino**, o visitante utilizará serviços tão diversos como alojamento, restaurantes, transporte local, estabelecimentos comerciais ou atividades recreativas. Também nesta fase a responsabilidade é partilhada entre o sector público e o sector privado (Turismo de Portugal, 2006). Esta fase constitui o núcleo do valor oferecido aos visitantes e depende da qualidade, variedade e singularidade das experiências de que podem desfrutar. De acordo com o Turismo de Portugal (2006), esta fase da cadeia de valor depende fortemente da capacidade do sector privado articular uma oferta atrativa e diversificada, embora exista, também, um elevado grau de responsabilidade da administração pública na criação das condições gerais. Essas condições gerais dizem respeito, por exemplo, à qualidade no meio físico e ambiental, à sinalização

viária e turística e ao cuidado e manutenção das vias de comunicação (Kastenholz *et al.*, 2010a).

Figura 7 – Cadeia de Valor do Turismo



Fonte: Kastenholz *et al.*, (2010a).

É de salientar o papel da animação turística e o seu impacto positivo significativo nas taxas de ocupação do alojamento de uma determinada região, funcionando muitas vezes como elemento de atração e, especialmente, de retenção de turistas na região. O maior número de visitas e/ou o aumento da permanência dos turistas num destino permite dinamizar a cadeia de valor do setor turístico local e aumentar os impactes económicos do turismo para as economias dos destinos (Almeida, 2003 cit. in. Kastenholz *et. al.*, 2010a).

### 3.6. Abordagem Sistémica do Turismo Acessível

Face ao exposto no ponto anterior, a acessibilidade da oferta de um Destino Turístico deve ser um processo sistémico, participativo e persistente de engenharia turística no seio do qual procura balancear o mais possível os interesses territoriais (sustentabilidade e desenvolvimento local) imprescindíveis para a oferta de soluções mais integradas de acessibilidade turística (Fontes & Monteiro, 2009)

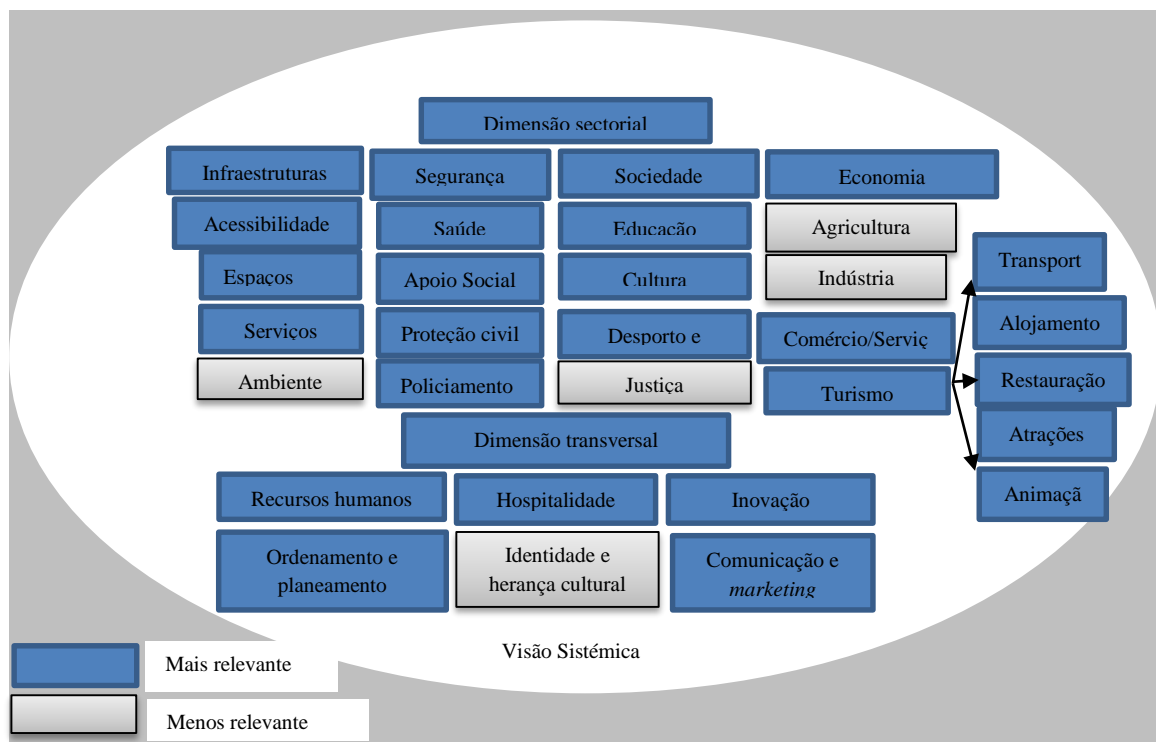
Os autores afirmam ainda que a sistematização dos destinos turísticos tem em vista a integração da oferta de um território tendo em vista a sua sensibilização. Essas três ordens de interesse podem aqui identificar-se:

1. **O interesse para o território** – uma maior acessibilidade do Destino Turístico é também sinónimo de maiores vantagens para os territórios, para as populações e para as instituições, portanto:
  - Melhora a qualidade de vida de residentes e visitantes;
  - Fortalece a posição competitiva do destino;
  - Mobiliza os agentes locais a trabalhar em rede;
  - Aumenta as taxas de ocupação na época baixa.
2. **O interesse para o mercado:** não existe um mercado de turismo acessível mas, ao invés, um conjunto extenso de grupos populacionais que partilham os mesmos tipos e graus de incapacidade. O turista com incapacidade é também movido pelas mesmas motivações dos outros turistas: desde natureza, sol e mar, gastronomia bem como desporto.
3. **Interesse para o setor:** a oferta turística normalmente não é planeada, desenvolvida para ser acessível. Importa referir que existem poucos destinos turísticos organizados com ofertas integradas acessíveis. Mas há que envidar esforços para reduzir as barreiras as barreiras nos destinos, como são os casos de acessibilização das atrações turísticas e dos acessos, á melhoria da acessibilidade dos transportes, dos serviços turísticos e não turísticos e do conjunto de domínios imateriais que se estendem desde a formação dos profissionais do turismo até ao nível da comunicação do destino. Outrossim, é

o facto de envolver a todos com maior ou menor influencia, a tomar consciência no sistema turístico mais acessível gradualmente. (Idem)

Na base da abordagem sistemática representada na figura 8, o destino turístico encontra-se na dimensão política e administrativa, que regula e organiza os prestadores de serviços turísticos, gere o território e os seus recursos e define a estratégia de desenvolvimento desejada na unidade geográfica. A acessibilização gradual dos espaços e serviços públicos sejam eles turísticos ou não, refletem o compromisso pedido aos órgãos de administração pública do território. Esta dimensão é, de longe, a mais relevante na acessibilização do destino pois dele depende em grande medida a criação de condições de acessibilidade e mobilidade nos espaços e edifícios públicos. A funcionalidade, a fluidez e a transponibilidade das vias, dos espaços, dos equipamentos e dos serviços públicos deverá ser sempre prioritária num processo sistémico de desenvolvimento da acessibilidade turística, sendo também esse um papel da liderança que deve ser assumido pelos órgãos da administração pública (setor público) com responsabilidade no destino. (*Ibidem*).

**Figura 8 - A Visão Sistémica aplicada segundo a dimensão setorial e transversal**



Fonte: Fontes & Monteiro (2009)

O desenvolvimento de destinos turísticos acessíveis devem ter em consideração os diferentes atores envolvidos, quer do setor público, quer do setor privado, como iremos aprofundar na secção seguinte.

### 3.7. Destino Turístico Acessível

O desenvolvimento de Destinos Turísticos Acessíveis para todos deve ter subjacente uma perspetiva sistémica, envolvendo todas as componentes do produto turístico. A experiência turística total, em termos de acessibilidade, envolvem não só o transporte, alojamento e atividades acessíveis, mas também disponibilidade de informação adequada e recursos humanos preparados para acolher as pessoas com necessidades especiais (Devile, 2009).

A promoção da cultura de acessibilidade é relevante para diferenciar um Destino Turístico Acessível, sendo que esta, pode traduzir-se na melhoria da qualidade de vida da comunidade local e na melhoria da experiência dos seus visitantes, deve ser vista

como pano de fundo de um novo paradigma de desenvolvimento turístico, sustentada na qualidade em turismo, competitividade e sustentabilidade (Devile *et al.* 2012).

Destes pressupostos pode-se afirmar que os destinos turísticos acessíveis, mais do que apresentar a acessibilidade como premissa fundamental, têm de apostar na transversalidade de todas as componentes da oferta do destino. Ou seja, de nada nos serve oferecer serviços hoteleiros acessíveis se a envolvente do empreendimento apresenta todo tipo de barreiras.

Estudos realizados neste campo tendem a demonstrar que para as pessoas com mobilidade reduzida, os obstáculos encontrados no destino vão muito para além da acessibilidade no alojamento. A acessibilidade deve ser transversal a todas as componentes do produto turístico, isto é, a acessibilidade física dos outros serviços importantes para a satisfação das necessidades desses turistas, como equipamentos de apoio e assistência médica. Outro aspeto, não menos importante, é a atenção que se deve dispensar à informação proporcionada a este público, na fase da preparação da viagem, dando especial atenção às fontes de informação e aos profissionais responsáveis pelas reservas e aconselhamento dos consumidores.

Importa salientar que, tornar mais acessível o destino permite uma extensão de valências que, como já referimos, poderá melhorar a competitividade do destino, quebrando a sazonalidade e o incremento da sua procura turística potencial.

Deve ainda assumir-se a acessibilidade como uma atitude proactiva e a atenção mais focada no consumidor com necessidades particulares, o que deve estar enquadrado num processo mais global e que envolva outros atores do mesmo destino (gestão integrada dos destinos).

Citando Daruwalla & Darcy (2005), Devile (2009) realça a importância essencial desta temática, tanto das empresas do sector turístico, como as instituições de ensino com a oferta do domínio, a introdução da formação sobre a incapacidade e a deficiência nos seus programas de ação. De facto, a cultura de acessibilidade e a sensibilização dos agentes do sector constituem-se como aspetos fundamentais no desenvolvimento de

produtos mais inclusivos, bem como a necessidade de tempo para implementar as mudanças, criando consensos e envolvendo todos os *stakeholders*.

Deste modo, assume grande importância o desenvolvimento de uma cultura de acessibilidade para diferenciar um Destino Turístico Acessível que mobilize diferentes atores e agentes locais do território numa estratégia onde todos se tendem a envolver, a organizar em rede e a colaborar para os objetivos definidos, sejam eles de carácter social ou comercial. Esta constitui a grande questão subjacente ao conceito “Turismo Acessível”, em que mais do que requisitos físicos, se deve apostar na transversalidade de todas as componentes da oferta do destino (Devile *et al.* 2012).

Tendo em conta os pressupostos acima arrolados, Devile *et al.* (2012) avançam que o turismo acessível deve ser pensado e trabalhado no quadro de toda a cadeia de valor da atividades, procurando gradualmente tornar mais acessíveis espaços, edifícios, equipamentos, atrações e outros serviços no destino, mas valorizando também outros aspetos não menos importantes, nomeadamente ao nível da informação dos recursos humanos, cada vez mais relevante para a diferenciação e competitividade dos espaços turísticos.

Tendo em vista a melhoria da qualidade dos serviços de turismo inclusivo, foi realizado e apresentado um estudo intitulado “Turismo Acessível para todos (2008) – fatores de sucesso e ações para melhorar a qualidade” no âmbito do *European Concept for Accessibility for Administrations* (2008) da autoria de Aragall, F., Sagramola, S. e Neumann, P. mostrando a sua versatilidade sendo adaptada para o sector turístico (Peixoto & Neumann, 2011).

Esta investigação identificou fatores interdependentes considerados imprescindíveis para o desenvolvimento do turismo acessível, como vem descrito na tabela 3.

**Tabela 3 - Fases de implementação dos sete fatores considerados para o desenvolvimento do Turismo Acessível**

	Fase de tomada de consciência	Fase inicial	Fase de desenvolvimento	Fase de consolidação
Compromisso dos decisores	Interesse dos decisores (políticos e empresários) é despertado	Sensibilização e motivação dos políticos e outros decisores de topo é uma realidade.	Decisores políticos e outros decisores acompanham regulamente o processo.	É dado apoio e legitimidade às atividades por parte dos políticos ou órgãos de gestão. Acessibilidade e <i>Design For All</i> é um critério para contratação pública e privada, e ainda a atribuição de concessões.
Coordenação e continuidade		As entidades e indivíduos “comprometidos” com as questões de acessibilidade e <i>Design for all</i> iniciam a implementação destes temas nos destinos turísticos.	Implementação e financiamento de um coordenador ou de um centro de coordenação dotado de competências concretas. Definição dos objetivos estabelecidos no plano estratégico.	Acessibilidade e <i>Design For All</i> são temas e campos de ação permanentemente implementados em todos os planos/programas/projetos de cariz turístico.
<i>Networking</i> e participação	É despertar o interesse para o estabelecimento de uma rede de parceiros	As entidades interessadas são identificadas. Estabelecidas redes regionais compostas pelos decisores, representantes de turistas e especialistas em <i>Design For All</i> e acessibilidades	Atribuição de responsabilidades e tarefas concretas dentro da rede	Atividades horizontais e verticais de <i>networking</i> são postas em prática.
Planeamento estratégico	Primeiros objetivos e expectativas são definidos. São diagnosticadas algumas limitações de acessibilidade	A acessibilidade de infraestruturas e serviços é analisada ao longo da cadeia turística e são identificadas as ações necessárias. Definição de um Plano Estratégico ( <i>Master Plan</i> ) onde são compilados os	Acessibilidade <i>Design For All</i> é tido como um tema transversal na atividade turística, sendo introduzido nos planos de <i>marketing</i>	Implementação gradual dos programas de ação de acordo com o <i>Master Plan</i> de forma a atingir os objetivos propostos. Fiscalização contínua dos mecanismos de controlo de qualidade da execução das

	por parte da oferta	objetivos e programas de ação e a forma como serão coordenadas. Necessária a contratação de especialistas.		medidas propostas no plano.
Gestão de competências do conhecimento	É despertado o interesse geral através de ações de sensibilização e formação	Iniciadas e coordenadas ações de formação com objetivo de aumentar as qualificações dos colaboradores das empresas do sector turístico no atendimento de pessoas com mobilidade condicionada.	Participação em conferências, ações de formação e feiras relacionadas com o turismo acessível ou turismo para todos.	Troca de experiências com os outros destinos turísticos (nacionais e internacionais) participando em conferências e <i>workshops</i> .
Desenvolvimento de infra-estruturas e da oferta	É despertado o interesse dos decisores para a prossecução dos objetivos	É identificada a necessidade para a ação e são desenvolvidas soluções pragmáticas. São disponibilizados recursos humanos e financeiros para a conceção e modificação de infraestruturas e serviços livres de barreiras.	Principais pontos de interesse turísticos (pontos de maior atracção) tornam-se acessíveis.	Ao longo de toda a cadeia os serviços turísticos oferecidos tornam-se acessíveis, tendo em conta as características de todos os utilizadores. A oferta permanentemente acessível é assegurada.
Comunicação e venda e <i>marketing</i>	É despertado o interesse dos decisores para a prossecução dos objetivos	Identificada a necessidade de ação ao nível da informação e são desenvolvidas medidas usuais. São tornadas publicas informações sobre o turismo para todos através dos <i>media</i>	Principais pontos de interesse turístico e serviços são publicitados. Realização de eventos sobre o Turismo para todos.	Os produtos e serviços turísticos são anunciados como acessíveis, de acordo com as várias necessidades dos turistas. Implementação de metodologia <i>Design For All</i> na conceção de todos os mecanismos de <i>marketing</i> .

Fonte: Adaptado de Peixoto & Neumann, 2011.

Como se pode depreender na tabela 3, cada um destes fatores é relevante e indispensável para a funcionalidade do sistema, sendo todos interdependentes entre si nas diferentes fases de implementação do processo. Deste modo, estes elementos constituem-se fatores chave no processo de planeamento e oferta de destinos acessíveis, tornando-se relevante o seu conhecimento e adequação por parte dos diferentes *stakeholders* do destino turístico.

### **3.8. Cadeia de Valor do Turismo Acessível**

De acordo com Devile (2009) e como referido anteriormente, “o turismo acessível deve ser pensado no quadro de toda a cadeia de valor da atividade turística, não só tornando os espaços acessíveis” (edifícios, equipamentos, serviços, etc.), como também pelo papel importante que desempenha a informação e o *marketing*.

A cadeia de valor do turismo acessível integra as mesmas fases da cadeia de valor do turismo em geral, começando no planeamento da viagem e terminando com a experiência da visita. No entanto, a grande diferença é que, no turismo acessível, o processo de planeamento e decisão do visitante é mais complexo, bem como a sua viagem para o destino envolve enfrentar diversos obstáculos, sociais e físicos, que fazem com que os visitantes com incapacidade tenham de considerar muito mais aspetos e ultrapassar mais obstáculos, antes e durante uma viagem, do que os visitantes sem incapacidade (Yau *et al.* 2004).

Assim, de acordo com Peixoto & Neumann (2009), por forma a dinamizar a acessibilidade ao longo da cadeia de serviços, devem ser implementadas ações concretas, de acordo com os seguintes princípios:

#### **1. Informação**

- a. Simples, clara e fiável;
- b. Disponível ao longo de toda a cadeia de serviços;
- c. Acessíveis a todos;

#### **2. Serviço**

- a. Competente, qualificado;
- b. De fácil interação;

#### **3. Mobilidade**

- a. Mobilidade autónoma;
- b. Acessibilidade no espaço público;
- c. Acessibilidade aos transportes;
- d. Acessibilidade às atrações turísticas e infraestruturas;

#### **4. Capacidade para usufruir**

- a. Acessibilidade nos alojamentos;

- b. Acessibilidade a locais turísticos (praias acessíveis);
- c. Acesso as atividades de lazer, cultura e desporto.

Sobre esta questão de acessibilização dos destinos Peixoto & Neumann (2009) salientam ainda que a cadeia de valor de serviços turísticos deve ser acessível em cada um dos elos e ainda entre cada um deles. Para uma evidente e eficiente abordagem à melhoria das acessibilidades na cadeia de serviços turísticos, deve existir uma articulação de esforços entre os diversos atores que intervêm nos diversos elos. Para além das indústrias do sector turístico, outros *stakeholders* devem assumir as suas responsabilidades, como é o caso do estado, municípios e institutos públicos e ainda entidades representantes das pessoas com mobilidade condicionada e idosos.

Na ótica destes autores, há que estabelecer alguns critérios mínimos de acessibilidade na cadeia de serviços turísticos, como se podem observar na tabela 4.

**Tabela 4 - Critérios mínimos de acessibilidade na cadeia de serviços turísticos**

Elos de cadeia de serviço	Critérios mínimos
<b>Preparação, informação</b>	
<b>Brochuras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Turismo Acessível” divulgado nas principais publicações especializadas em turismo.</li> <li>- Incluir contactos de responsáveis ou página de internet para que mais informação possa ser solicitada.</li> </ul>
<b>Internet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criação de menu denominado “Férias Acessíveis”.</li> </ul> Informação turística acessível, clara e estruturada das principais instalações e atracões num menu “Férias Acessíveis”
<b>Informação “cara-a-cara”</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Os colaboradores responsáveis por fornecer informações estão habilitados a comunicar quais as infraestruturas e atividades acessíveis.</li> </ul>
<b>Chegada-partida-deslocações</b>	
<b>Local de chegada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Design</i> acessível de todas as áreas de acesso ao público em estações de comboio, autocarro e aeroportos.</li> <li>- Serviço de transporte especializado fornecido pelos serviços de informação turística ou pelas empresas do sector.</li> </ul>
<b>Espaços públicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existência de estacionamento para pessoas portadoras de deficiência.</li> <li>- Acessibilidade das principais atracões turísticas.</li> <li>- Acessibilidade de infraestruturas de acesso público.</li> <li>- Acessibilidade dos postos de informação turística.</li> </ul>
<b>Rede local de transportes públicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Design</i> acessível das redes de transportes públicos nos destinos turísticos.</li> </ul>

<b>Acolhimento</b>	
<b>Alojamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criação de opções de alojamento acessível em todos os estabelecimentos para todas as formas de incapacidade.</li> <li>- Equipamentos funcionais – soluções pragmáticas.</li> <li>- Formação e sensibilização de colaboradores para as necessidades específicas de pessoas idosas e mobilidade condicionada.</li> </ul>
<b>Gastronomia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criação de um número suficiente de espaços para refeições com áreas de refeições e instalações sanitárias acessíveis.</li> <li>- Soluções funcionais.</li> <li>- Formação e sensibilização de colaboradores para as necessidades específicas de pessoas idosas e mobilidade condicionada.</li> </ul>
<b>Lazer e Cultura</b>	
<b>Cultura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilização dos prestadores de serviços culturais para as necessidades dos idosos e pessoas com mobilidade condicionada.</li> <li>- Assegurar que os turistas com incapacidade poderão usufruir das principais atrações.</li> <li>- Acessibilidade dos eventos culturais.</li> <li>- Providenciar visitas guiadas para pessoas com incapacidade e formação dos guias.</li> </ul>
<b>Lazer e desportos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acessibilidade nos locais turísticos (ex. praias, montanha, etc).</li> <li>- Conhecimento exato da acessibilidade ou de problemas nos locais e percursos existentes.</li> <li>- Acessibilidade de todos os locais de lazer relevantes no destino turístico.</li> </ul>
<b>Serviço</b>	
<b>Serviços turísticos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postos de informação turística acessíveis.</li> <li>- Formação e sensibilização do pessoal para as necessidades dos idosos e turistas com incapacidade.</li> <li>- Disponibilizar serviços que ajudem a eliminar as barreiras existentes.</li> </ul>

**Fonte: Peixoto & Neumann, 2011.**

Assim, à semelhança da cadeia de valor do turismo em geral, a cadeia de valor do turismo acessível deve ter sempre em vista uma estratégia integrada, que parta da disponibilização de informação acerca da acessibilidade no destino, nos mais variados suportes (áudio, vídeo, gestual, Braille) e o mais fiável possível. A informação deve ser disponibilizada considerando esta lógica em toda a cadeia de valor. Para lá do rigor e da fiabilidade da informação disponibilizada, o objetivo global da acessibilidade num destino não pode ser alcançado sem considerar os recursos humanos, ao longo de toda a cadeia de valor. Os recursos humanos impulsionam decisivamente a prestação de serviços, especialmente quando os clientes são pessoas com incapacidade. Por esse motivo, importa salvaguardar que os recursos, em particulares aqueles que têm de lidar diretamente com os clientes, tenham formação e informação que lhes permita prestar um serviço capaz de satisfazer as necessidades de clientes sem incapacidade e com diferentes tipos de incapacidade. Darcy (2005) sugere que tanto as empresas do sector turístico, como as instituições de ensino com oferta neste domínio, introduzam a

formação sobre incapacidade e a deficiência nos seus programas de ação. Se estes aspetos forem garantidos, a prestação de serviços será adequada a todos os clientes e a cadeia de valor será fortalecida, tendo condições para aumentar a capacidade de criar valor na economia do destino.

Figura 9 - Cadeia de Valor orientada para os objetivos do Turismo Acessível



Fonte: Kastenholtz *et al.*, (2010a)

#### **4. Conclusão**

Ao longo deste capítulo procuramos essencialmente apresentar um quadro conceptual do turismo acessível, tendo como base as diferentes componentes que o caracterizam.

Partimos de uma reflexão sobre as várias abordagens que têm sido utilizadas na literatura para enquadrar os conceitos associados. Da análise realizada, destaca-se a necessidade de uma abordagem sistémica para o turismo acessível ao longo da sua cadeia de valor.

O desenvolvimento da oferta turística acessível e inclusiva implica adoção dos princípios de *Design for all*, desta forma, permitirá responder aas necessidades e expectativas da procura turística com necessidades especiais.

A competitividade dos destinos turísticos depende da sua capacidade para satisfazer as necessidades da procura, e, neste sentido a acessibilidades, nas suas diferentes dimensões, possibilita alargar a base de satisfação dos clientes potenciais.

A acessibilidade em turismo implica a remoção de barreiras arquitetónicas sobretudo a adoção de uma atitude proactiva por parte dos diferentes agentes envolvidos.

Assim, os conceitos acima mencionados passaram a ser usados integralmente ao longo das diferentes abordagens do presente trabalho.

## PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

### CAPÍTULO II: ANÁLISE GERAL DA ÁREA DE ESTUDO

#### 2. Caracterização Geral da Lousã

##### 2.1.1. Localização Geográfica e Acessos

O concelho da Lousã situa-se na região centro de Portugal (NUT III), integrando-se na sub-região do Pinhal Interior. Faz parte do distrito de Coimbra, sendo limitado a norte pelo concelho de Vila Nova de Poiares, a sul pelo distrito de Leiria, a este pelo concelho de Góis e a oeste pelos concelhos de Coimbra e de Miranda do Corvo. Ocupa uma superfície de 139, 16 Km<sup>2</sup>, à qual corresponde um grande contraste paisagístico. Quase um terço do concelho estende-se por parte da **Serra da Lousã**, serra que marca a extremidade sudoeste do mais importante bloco montanhoso do país, a Cordilheira Central. A Serra da Lousã é caracterizada pela sua acentuada altitude (1204m), fortemente sulcada por uma rede ramificada de vales, paisagem típica de grande parte do relevo das Beiras, e declives abruptos no seu rebordo noroeste. O seu ponto mais alto denomina-se Alto do Trevim.

A sub-região Pinhal Interior do norte da qual faz parte a Lousã compreende administrativamente 14 concelhos, a saber: Alvaiázere, Ansião, Arganil, Castanheira de Pera, Figueiró dos Vinhos, Góis, Lousã, Miranda do corvo, Oliveira do Hospital, Pampilhosa da Serra, Pedrógão Grande, Penela, Tábua e Vila Nova de Poiares.

A Região Centro constitui um destino turístico com pulsar e dinamismo próprios de referência pelas suas tradições e diversidade cultural. Esta região apresenta **muitas oportunidades para o desenvolvimento turístico mal aproveitadas**, que resultam em problemas comuns, como uma forte dependência de poucos mercados, sobretudo do mercado doméstico, e taxas de ocupação reduzidas e períodos de estada muito curtos, reforçando a ideia de grande parte do território ser “terra de passagem” Kastenholz (2009)”. No interior da região, existe alguma **diversidade de contextos**, ao nível de recursos, desenvolvimento e especialização turística, bem como ao nível



O Concelho da Lousã representa cerca de 5,3% do Pinhal interior Norte, e é determinado a norte por Vila Nova de Poiares, a Leste por Góis, a sudeste por Castanheira de Pera a sul por Figueiró dos Vinhos e a oeste por Mirando do Corvo. Este concelho é atravessado pelos rios Ceira e Arouce e constituído por 6 freguesias: Foz de Arouce, casal de Ermio, Serpins, vilarinho, Lousã e Gândaras.

A Lousã tem assim uma situação privilegiada entre os polos de atração de Lisboa e Porto (RDPP, 2007). Encontra-se a 30 minutos de Coimbra (25 Km), 1 hora e 45 minutos do Porto (148 Km), 2 horas de Lisboa (215 Km) e 2 horas e 30 minutos de automóvel de Vila Formoso (200 km), a 1 hora e 15 minutos da costa (84 Km da Figueira da Foz).

No que concerne a acessos, demarca-se pelas boas acessibilidades locais e inter-regionais, não esquecendo as transfronteiriças através da A25.

Em suma, o concelho da Lousã é servido pela EN17 que tem ligação ao IC6, IC7 e á A1 e também pela EN342 que tem, igualmente, ligação á A1 em Condeixa. Sinteticamente, os principais acessos á Lousã são:

- **Lisboa/ Porto - Coimbra** pela A1;
- **Coimbra - Lousã** pela EN 17 (Estrada da Beira) seguindo depois pela EN 236;
- **Ligação ferroviária:** linha do Norte até Coimbra, seguindo pelo Ramal da Lousã,
- **Ligação rodoviária** nacional e regional.

Figura 12 - Mapa dos Acessos da Lousã



Fonte: CML (2013)

Finalmente, há ainda que referir a recentemente aberta ao tráfego variante de Foz de Arouce que facilita o percurso até Coimbra, abreviando a ligação à EN17.

### **2.1.2. Caracterização Climática**

O Concelho da Lousã é constituído por 6 freguesias (Lousã, Casal de Ermio, Foz de Arouce, Serpins, Vilarinho e Gândaras) e ocupa uma superfície de 139, 16 Km<sup>2</sup>, à qual corresponde um impressionante contraste paisagístico.

Em termos gerais, o concelho da Lousã e a sua diversidade de paisagens encontram no clima características comuns, extensíveis a todo o território e região. Deste modo a Lousã, à semelhança de todo o centro litoral, apresenta um clima de características marcadamente mediterrâneas, com os verões quentes (20°-22°), e os intervalos suaves (09°-11°), apresentando médias anuais com oscilações na ordem dos 15°-16°.

As chuvas registam-se com maior frequência no decorrer dos meses correspondentes ao Outono, Inverno e princípios da Primavera. Todavia os seus valores são fortemente influenciados pela altitude podendo situar-se, em termos médios, entre os 1000 e os 1800 mm anuais. De destacar que a presença de um relevo imponente, como é a Serra da Lousã, influi significativamente nas condições climáticas junto à Bacia da Lousã, onde se encontra a sede do concelho.

Dos restantes elementos climáticos, destaque para o vento com rumos predominantes de E, SW e W durante todo ano médio. No Outono e no Inverno predomina o rumo de E enquanto todo nos meses de Maio a Setembro foram os de SW e W a predominar.

Quanto à insolação verifica-se que esta se reparte por valores situados entre as 2200 e as 2600 horas de exposição solar, sendo que o extremo Noroeste é aquele que recebe maior número de horas de sol. No sentido oposto toda a vertente Norte da Serra da Lousã, recebe em média menos 300 horas, enquanto as restantes áreas acusam valores que vão desde as 2300 horas até às 2500 horas de média anual.

Pela posição que esta área ocupa relativamente ao litoral e tendo em conta a linha de relevo que ocupa o extremo sul do Concelho, são frequentes a formação de nevoeiros, essencialmente nos pontos altos da serra, bem como a presença de valores de humidade relativamente elevadas, nomeadamente valores médios anuais compreendidos entre os 70 e os 75% de humidade no ar. A presença do rio Ceira e da sua planície aluvial,

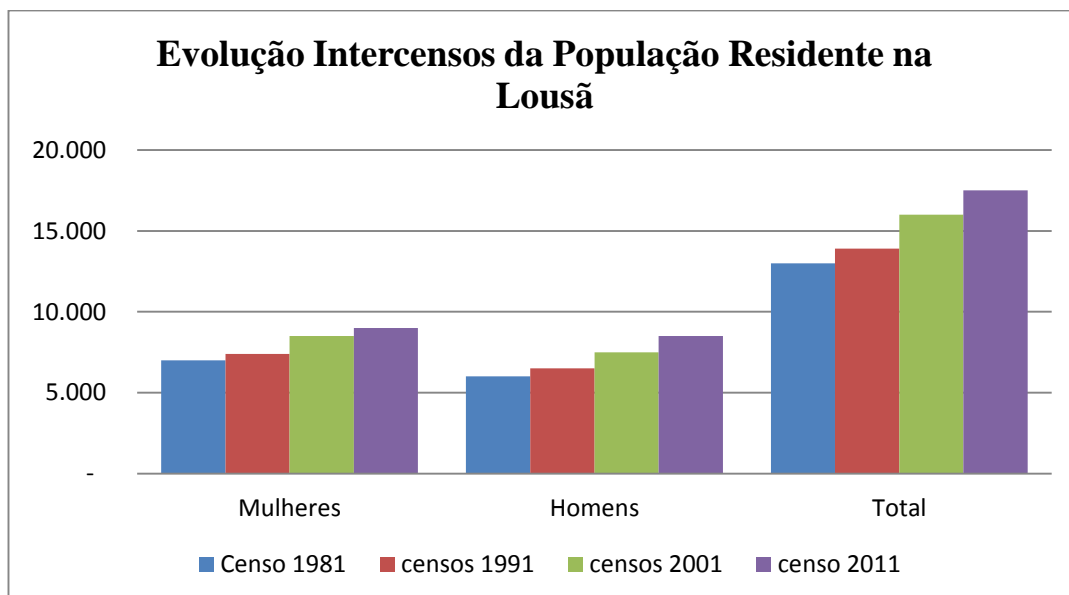
fortemente ocupada pela vegetação regista valores mais elevados de humidade que se situam perto dos 80%.

### 2.1.3. Caracterização Geral da População

De acordo com a CML (2011), o concelho da Lousã tem tido um aumento gradual da população residente, desde a década de 70, particularmente acentuado na década de 1991-2001. Esta tendência progressiva contraria o decréscimo populacional que se verificou, sobretudo no período de 1981 a 1991, na região centro.

Mediante os dados relativos a 2011 (Censos 2011), o concelho da Lousã acolhe um número total de 17 606 habitantes, apresentando uma densidade populacional de 145,8 hab/km<sup>2</sup>. Sendo que nos censos de 2001, constatou-se um aumento sensivelmente de 1 853 indivíduos, correspondente a um crescimento populacional de 11, 8% (gráfico abaixo).

**Gráfico 1 - Evolução Intercensos da população residente na Lousã**

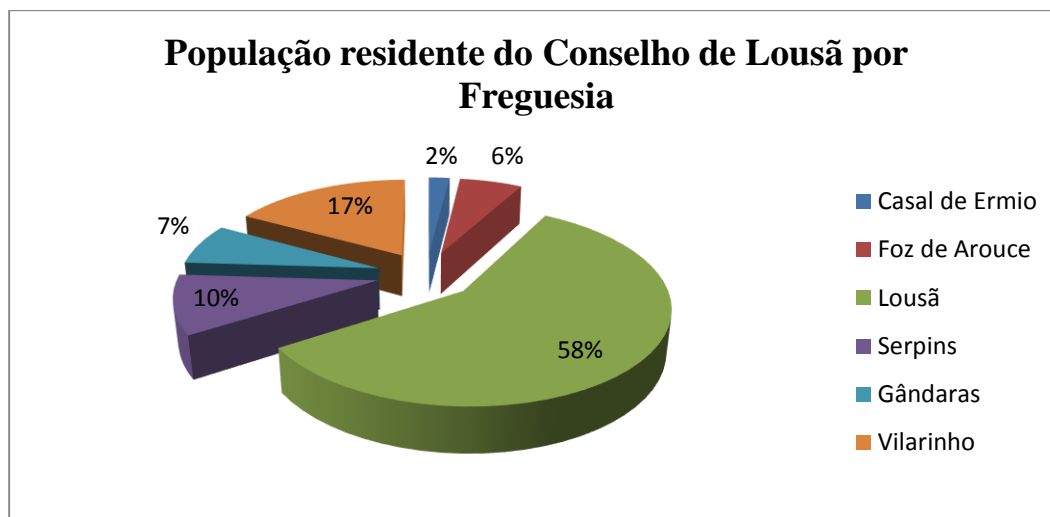


**Fonte: INE (Censos 2011)**

O gráfico 2 mostra que a distribuição da população é heterogénea, sendo a freguesia da Lousã mais populosa que as restantes, concentrando 58% dos indivíduos do

concelho, seguindo-se a freguesia de Vilarinho com 17%, Serpins com 10%, Gândaras com 7%, Foz de Arouce com 6% e, por fim Casal de Ermio com apenas 2%.

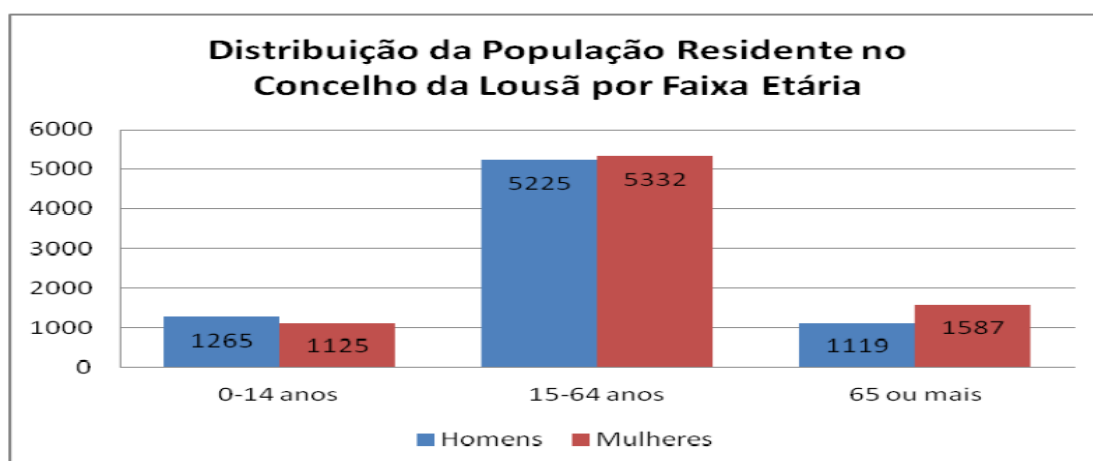
**Gráfico 2 - Distribuição da população da Lousã por Freguesias**



Fonte: INE (Censos 2011)

Relativamente à idade, observa-se uma concentração da população na faixa etária entre os 25 e os 64 anos, pelo que se pode considerar uma população ativa, tal como se verifica no gráfico 3.

**Gráfico 3 - Distribuição da População Residente na CML por faixa etária**

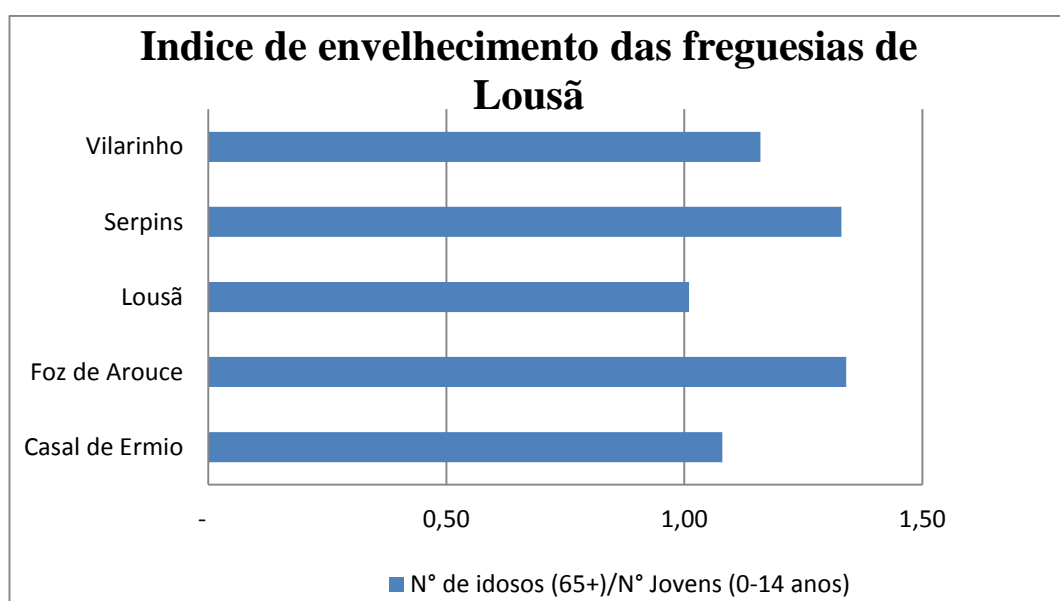


Fonte: Adaptado de INE (Censos 2001)

O envelhecimento da população é hoje um dos fenómenos demográficos mais preocupantes nas sociedades modernas.

Entretanto, o índice do envelhecimento na população é, aproximadamente, na proporção de 1. 34 idoso (população com 65 anos ou mais) para I criança (idade compreendida entre os 0 e os 14 anos). Segundo o gráfico 5, a freguesia com menor índice de envelhecimento é a Lousã.

**Gráfico 4 - Índice de envelhecimento das freguesias da Lousã**



**Fonte: INE (Censos 2001)**

Tendo em conta alguns dados recolhidos a partir de outras atividades censitárias realizadas em 2001, ainda relativamente a indicadores demográficos, a taxa de natalidade no concelho é de 11. 9 nados vivos por cada 1000 habitantes. A taxa de nupcialidade é de 5/1000, e a taxa de divórcio de 2.3/1000. No concelho residem 4840 núcleos familiares num total de 8354 alojamentos familiares. Quanto à atividade económica, o concelho apresenta uma taxa de atividade de 47.8%, e uma taxa de desemprego de 6.3%.

### 2.1.4. Caracterização Económica da Lousã

De importância acrescida, ganham relevo os quantitativos de população ativa e a sua distribuição por atividade e instrução, indicadores fundamentais para o diagnóstico da atividade económica do concelho da Lousã. Deste modo, interessa analisar em primeiro lugar a relação entre os valores nas diversas unidades territoriais, como forma de enquadrar as dinâmicas observadas no concelho.

**Tabela 5 – Indicadores demográficos da dinâmica interna da população**

Unidade territorial	População economicamente ativa 2001	População economicamente ativa e empregada 2001	Taxa de atividade e 1991	Taxa de atividade e	População desempregada 2001	Taxa de desemprego 1991	Taxa de desemprego 2001
Portugal	4 990 208	4 650 974	44.6%	48.2%	339 261	6.1%	6.8%
Região Centro	1 067 864	1 006 373	41.6%	45.5%	61 491	5.1%	5.8%
Pinhal Interior Norte	57 977	54 707	36.3%	41.9%	3 270	4.6%	5.6%
Lousã	7 523	7 052	40.1%	47.8%	471	7.4%	6.3%

**Fonte: INE – Censos 2001**

No quadro abaixo, é possível observar a evolução que cada um dos sectores de atividade tem vindo a registar no concelho, ao longo dos últimos 50 anos. No tocante à distribuição da população por sectores de atividade, de realçar, a importância do sector de serviços que surge no concelho da Lousã com valores superiores a 60% e por outro lado, o reduzido peso do sector primário na economia do concelho, uma vez que emprega somente 2% da população ativa. Quanto ao sector secundário, referente à indústria em geral, esta apresenta resultados próximos dos 40%, valor que se pode considerar significativo num concelho com características da Lousã. Todavia, este sector tem vindo a diminuir o seu peso económico, denunciando um decréscimo da atividade industrial, não obstante o aumento das áreas indústrias do concelho.

**Tabela 6 – Evolução da população por sectores de atividade (1950-2001)**

POPULAÇÃO ATIVA COM PROFISSÃO						
ANO	SECTOR PRIMÁRIO	%	SECTOR SECUNDÁRIO	%	SECTOR TERCIÁRIO	%
1950	2955	56.9	1065	20.5	1162	22.4
1960	2198	45.9	1648	34.4	940	19.6
1970	1335	32.4	1630	39.6	1155	28.0
1981	437	10.4	2328	55.5	1428	34.1
1991	237	4.7	2374	47.6	2391	47.7
2001	131	2.0	2511	36.0	4410	62.0

Fonte: PDM (2011)

Com um total de 94, 51 hectares de áreas destinadas á atividade industrial consagradas no atual Plano Diretor Municipal em vigor, divididas por quatro grandes áreas, sendo uma delas de reserva de solos industriais, atualmente sem ocupação, o concelho da Lousã apresenta um leque variado de indústrias. As áreas atualmente ocupadas são a Zona Industrial do Padrão – com espaço próprio delimitado e as Zonas Industriais dos Matinhos e da Fábrica de Papel do Prado. Inseridas no espaço urbano da Lousã. A quarta zona industrial, a Zona Industrial de Foz de Arouce corresponde a uma área de reserva prevista no atual PDM em vigor e que até á presente data não tem ocupação.

**NOTA:** Ao longo desta breve abordagem/ descrição sobre a Lousã, foi notável a constância do uso de dados estatísticos do penúltimo Censo (2001) e não o atualizado, neste caso o Censo (2011), este fato deve se, primeiro, da indisponibilidade de dados atualizados em quase todas as instituições que tentei sem sucessos buscar dados mais recentes, segundo, dos documentos consultados ainda não haviam sido editados as versões atuais e com dados do último censo, dai o recurso aos dados do censo 2001.

## **2.2 Atividade Turística na Lousã**

### **2.2.1. Oferta Turística da Lousã**

A Lousã é um território de elevado potencial natural e paisagístico e de grande qualidade ambiental, que encontra na Serra da Lousã o seu elemento ex-líbris. A sua aptidão turística garante-lhe uma posição privilegiada no *ranking* dos destinos nacionais de Turismo de Natureza, Rural Ativo e um lugar proeminente na Rede das Aldeias Xisto. A Lousã distingue-se ainda pela riqueza do seu património arquitetónico e cultural, presente nas casas apalaçadas, pela autenticidade dos seus produtos tradicionais serranos e pela qualidade e requinte dos serviços turísticos prestados ao comum cidadão. Apresenta-se no **Anexo 1** - matriz com os recursos e atrações da Lousã e no **Anexo 2** - matriz com equipamentos/ serviços turísticos existentes no local de estudo.

Tendo em conta estas matrizes salienta-se a importância de algumas atrações turísticas, que poderão constituir polos de atração de fluxos turísticos. Desta maneira, considera-se uma das principais atrações da Lousã, senão a principal, a sua Serra, através dos atrativos das Aldeias do Xisto e das Aldeias Serranas.

- **Aldeias do Xisto (Candal, Casal Novo, Talasnal, Cerdeira e Chiqueiro)**

A rede das Aldeias Xisto é um projeto de desenvolvimento regional da Ação Integrada de Base Territorial (AIBT) do Pinhal interior Norte, liderado pela ADXTUR – Agência para Desenvolvimento Turístico das Aldeias do Xisto em parceria com 16 concelhos da Região Centro. Este projeto reúne 24 aldeias, sendo que 5 se situam no concelho da Lousã: Candal, Talasnal, Chiqueiro, Cerdeira e Casal Novo. Estas aldeias foram requalificadas imobiliária e turisticamente, o que resultou no desenvolvimento de atividades económicas locais, tais como unidades de alojamento, restauração, comércio e animação turística.

- **Aldeias serranas (Vaqueirinho, Catarredor, etc.)**

O Concelho da Lousã reúne ainda algumas aldeias serranas com alguma notoriedade, apesar de não pertencerem ao projeto Aldeias do Xisto, apresentando-se como polos

de atração turística devido às suas características naturais e paisagísticas, aliadas à promoção de eventos de animação turística.

A serra apresenta também recursos naturais que representam uma mais-valia turística, não só para as atividades de observação de natureza e cinegéticas, mas também para a prática de desportos de montanha durante todo o ano. Para além destes atrativos, existem ainda elementos patrimoniais atrativos, existem ainda elementos patrimoniais atrativos como o Castelo de Arouce, os palácios/ solares, as Ermidas e as Capelas, bem como outros recursos naturais como as piscinas naturais, a cascata e os canais de água ou os miradouros.

O Castelo de Arouce, localizado no topo da Serra da Lousã, permite contemplar uma paisagem imensa, terá sido, do século XI ao século XIV, uma simples construção de madeira ou uma torre.

A Lousã apresenta também outras atrações e equipamentos complementares, a saber: equipamentos culturais, atrações, património gastronómico e produtos regionais de prestígio.

Importa realçar que também existem atividades de animação na Lousã, que se constituem fontes de atração da procura turística, sendo importante trazer para esta abordagem os principais eventos de animação local de carácter permanente. A Lousã conta com um cartaz anual de animação bastante atrativo e regionalmente reconhecido (a Feira do Mel e da Castanha, a Romaria da Senhora da Piedade, Fim-de-Semana do Cabrito e ou o Natal no Candal).

Do levantamento efetuado na área de estudo sistematizadas em matrizes (Anexos, 1 e 2), podemos avançar que a Lousã tem recursos e atrações com um enorme grau de atratividade e singularidades significativas, pese embora ao nível de serviços/ equipamentos ainda apresente fragilidades, nomeadamente ao nível da capacidade de alojamento, da animação e da restauração, elementos essenciais para o desenvolvimento turístico o destino. É de referir também que o nível de acessibilidade para estes recursos e equipamentos para as pessoas com incapacidade e acompanhantes deve ser ainda melhorado para a satisfação dos visitantes.

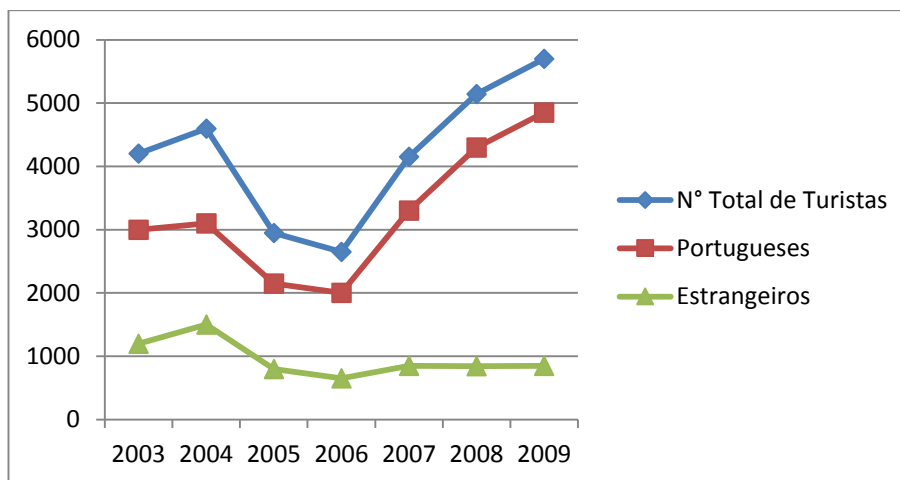
### **2.2.2. Procura Turística**

A procura turística da Lousã têm vindo a evoluir ao longo dos últimos anos, associando-se atualmente a um nível educacional mais elevado e a procura por experiências percecionadas como únicas. Nota-se um interesse crescente no “autêntico”, refletido no património cultural e natural, uma preocupação crescente com o meio ambiente e com a saúde, bem como uma tendência global no sentido das férias repartidas, procurando-se “novos” destinos, atividades “novas” e “novas” experiências (Cooper & Buhalis, 1993; EC, 1999; Ryan, 2003 cit. in. Kastanholz *et al.*, 2010a).

Neste sentido, e sendo a Lousã um meio marcadamente rural, poderemos considerar que os seus visitantes apresentam globalmente algum tipo de motivação inerente à ruralidade (Kastanholz *et al.*, 2010).

Dados recolhidos junto ao Posto de Turismo da Lousã, referem que a partir de 2011 o destino tem sido caracterizado por um crescimento constante., em Março de 2011 registou-se um aumento de 34% do número de turistas que visitam o concelho, em relação ao mês homólogo de 2010. Informações colhidas junto a Câmara Municipal da Lousã referem que o elevado afluxo turístico têm se refletido nas unidades de alojamento locais e que chegam em certos casos atingirem a sua lotação máxima.

Dados recolhidos junto ao Posto de Turismo da Câmara Municipal da Lousã durante o trabalho de campo, revelam que o número de visitantes tem aumentado consideravelmente desde 2006, tal como se pode constatar através do gráfico 5, (CML, 2010).

**Gráfico 5 - Evolução do número de turistas que visitaram a Lousã no período entre 2003 a 2009**

**Fonte: CM (2010)**

Tendo em conta os dados avançados pelo Posto de Turismo (CML, 2010) e sendo que fazem alusão apenas visitantes do Posto de Turismo (não correspondendo ao número total de movimentação de visitantes da Lousã), a média de visitantes mensal foi estimada em 400 pessoas e, do total desses visitantes, cerca de 84% eram de nacionais, verificando-se a tendência geral da região onde se insere a Região Centro. A capacidade de alojamento por cada 100 habitantes em Portugal rondava aos 25,8 alojamentos por cada 1000 habitantes, sendo que a Região Centro apresentou apenas 16,0, consideravelmente abaixo da média do Pinhal Interior Norte que apresentou em média 4,6 alojamentos por cada 1000 habitantes (Kastenholz *et al.*, 2010a)

As dormidas na Lousã aumentaram entre 2006 a 2007, tendo-se registado um crescimento do número de dormidas na ordem de 10%. Tendo em conta a tabela abaixo, pode-se constatar que este aumento, bem como a distribuição das dormidas pelos vários estabelecimentos hoteleiros da Lousã.

**Tabela 7 - Dormidas nos estabelecimentos Hoteleiros da Lousã entre 2006 a 2007<sup>2</sup>**

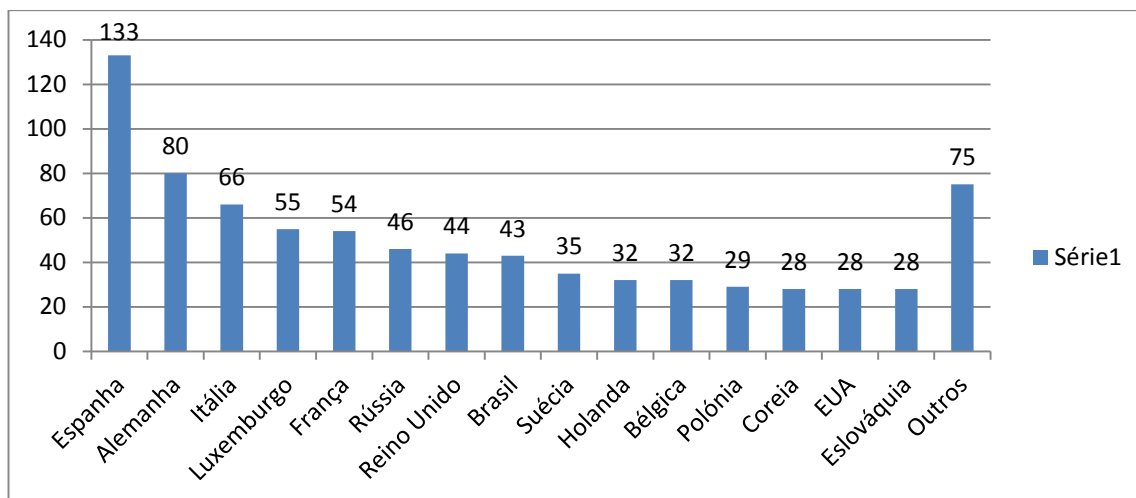
Estabelecimentos	2006	2007
Residência Bem-Estar	2305	1917
Residencial Martinho	n.d.	1852
Quintal D' Além do Ribeiro	758	948
Casa da Eira Apícola	674	815
Casa do Vale de Linteiro	506	550
Meliá Palácio da Lousã	12208	14174
Total	16451	20256

Fonte: Kastenholz *et al.*, (2010a)

Estes autores avançam ainda que no concernente à distribuição de dormidas por nacionalidades, existem levantamentos feitos na Pousada de Juventude em 2008 (estabelecimento aberto em Abril de 2007), tendo-se registado, em 2008, 6.985 dormidas, o que deixa antever um importante potencial de geração de fluxos turísticos acrescidos para a Lousã, quando comparado com as dormidas observadas nas restantes unidades de alojamento (gráfico 6).

Seguidamente referem que, destas, apenas 11,6% foram realizadas por estrangeiros, dominando largamente o mercado domestico (CML, 2009a). Sendo de referir que apresenta se apenas o exemplo da Pousada da Juventude devido a atenção que esta verificou em termos de dormidas e pelo facto de apresentar dados bem descriminados e disponíveis.

<sup>2</sup>Apenas disponíveis dados dos dois anos para análise

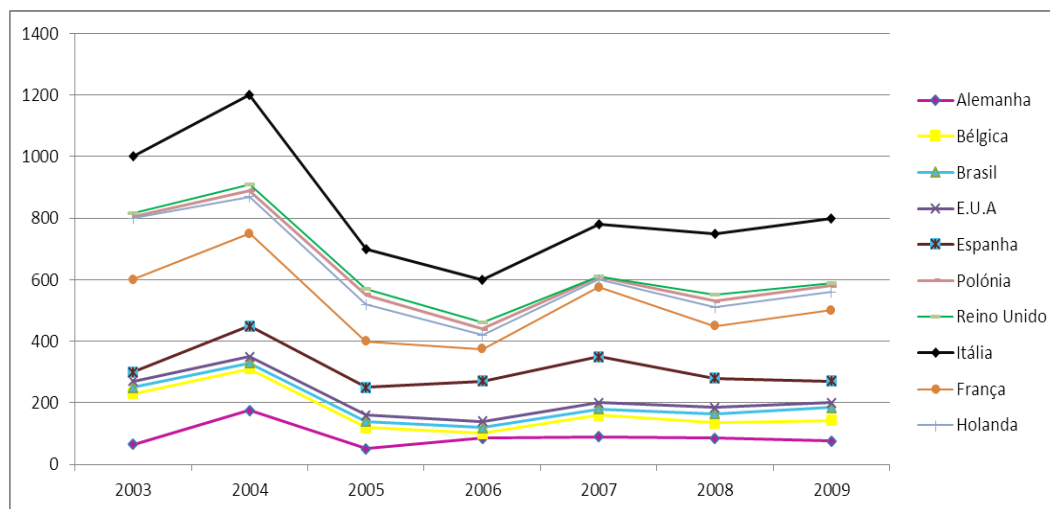
**Gráfico 6 - Distribuição de dormidas por nacionalidade na Pousada da Juventude em 2008**

**Fonte: CML (2009)**

Baseando-se no mercado estrangeiro, e tendo como fonte os dados fornecidos pela Pousada de Juventude da Lousã, a Espanha, Alemanha e Itália são os principais **mercados emissores de turistas** para a Lousã, tal como se pode constatar das observações feitas junto as entidades públicas (CML e Posto de Turismo da Lousã – gráfico 8), seguindo a tendência global da Região Centro cujos principais mercados emissores são a Espanha, França, Itália, Alemanha, e Reino Unido (cerca de 67,7%) (INE, 2009).

Por outro lado, os principais **mercados emissores de visitantes** para a Lousã, de acordo com dados do Posto de Turismo, são a França e o Reino Unido, sendo que a Espanha e a Alemanha, surgem em 3ª e em 5º lugar, respetivamente. Sendo que os mercados Belga, francês e holandês tem decrescido em número de visitantes, ao inverso dos mercados espanhol e do Reino Unido que tem demonstrado algum crescimento consideravelmente.

**Gráfico 7 - Visitantes do Posto de Turismo, por nacionalidade no intervalo de 2003 a 2009**



**Fonte: CML (2010)**

Em geral, a atividade turística da Lousã apresentou uma evolução bastante positiva, sendo que o Projeto “Lousã: Destino de Turismo Acessível” poderá representar uma mais-valia para a sua diferenciação e valorização como destino turístico.

### 2.2.3. Tendências e Desafios do Setor Turístico na Lousã

Como foi referido anteriormente, a Lousã conta com diversas atratividades, a destacar, o património natural, o património histórico e cultural, a gastronomia, as praias fluviais acessíveis e uma diversificada oferta de espaços e equipamentos para a prática de diferentes modalidades desportivas que constituem pontos fortes do concelho, os quais, aliados às atividades culturais e de animação, tem contribuído para aumentar a atratividade deste local e provável dinamização da procura.

Estes elementos constituem um estímulo para que todos os agentes turísticos continuem a trabalhar para melhorar a sua oferta. Ao longo dos anos verifica-se na Lousã um crescimento sustentado, tendo a CML apostado na qualificação e promoção do concelho, com vista a cativar mais turistas e transformar o concelho num destino de eleição, ao nível da região e do país.

Com vista a tornar o destino mais, há necessidade de apostar numa cada vez mais inovação dos produtos existentes por forma responder as novas tendências e exigências

mercadológicas. Como salientam Stamboulis & Skayannis (2003) cit. in Kastenzholz *et al.*, (2010a) os destinos turísticos, tal como as empresas, têm a necessidade de inovar, de criar novos produtos, novas soluções e procedimentos, com o intuito de proporcionar experiências turísticas apelativas, com potencial para atrair novos mercados e/ ou melhorar os níveis de satisfação dos turistas atuais, de modo a se manterem competitivos e simultaneamente conseguirem um desenvolvimento sustentável. Neste âmbito, é essencial perceber o crescente nível de exigência de um turista, cada vez mais experiente, à procura de experiências diferentes, novas e diversificadas no contexto de uma viagem turística. Por outro lado, também os destinos turísticos têm ciclos de vida (Butler, 1980), que se procuram dinamizar e prolongar, no sentido de evitar o declínio, fase que, para uma atividade tao integrada numa base económica local e regional como a turística, seria dramática.

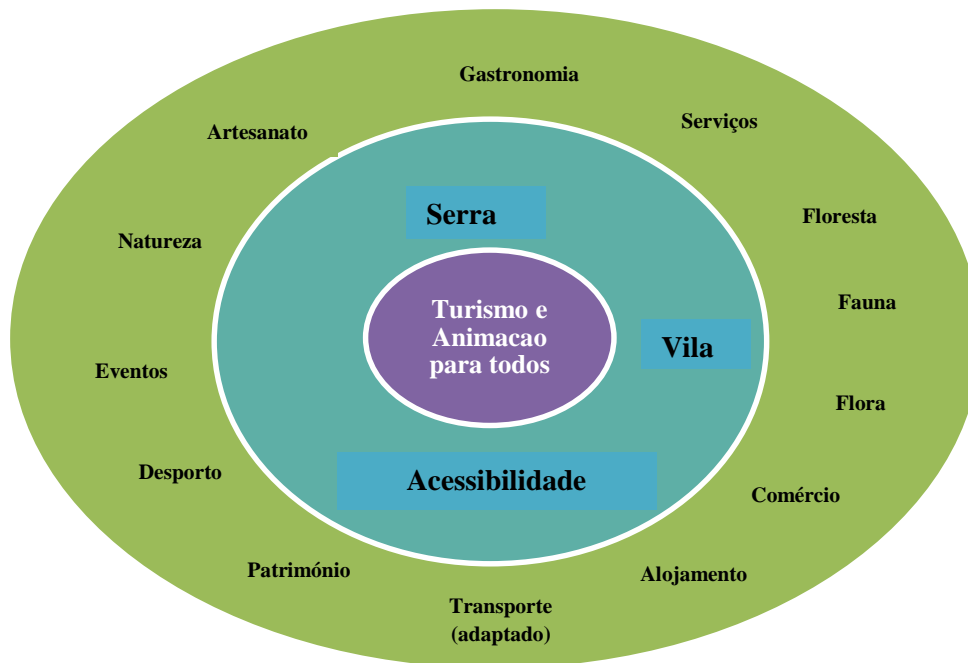
Segundo o PDI-ICE, Programa Diretor de Inovação, Competitividade e Empreendedorismo, para o município da Lousã, apresentado em 2007, foram identificados os seguintes setores estratégicos de desenvolvimento: o turismo, a floresta e o papel, com o principal objetivo de fomentar a cooperação e as redes de transferências do conhecimento.

O município tem investido na qualidade de vida da população local e promove iniciativas para o desenvolvimento do turismo. Deste modo, estão em curso diversos projetos, tais como a “Requalificação do Centro Histórico da Lousã”, o “Projeto de Urbanismo Comercial”, o “Projeto de Qualificação da Praceta do Mercado” e o “Plano de Urbanização da Lousã”, sendo ainda importante sublinhar os esforços no âmbito da inclusão social, dinamizados pela “Provedoria das Pessoas com Deficiência da Lousã” e mais especificamente a aposta conjunta na promoção turística e integração social, preconizada pelo projeto “Lousã, Destino de Turismo Acessível”, que constitui o foco deste trabalho de investigação.

Assim, de acordo com PD-ICE (2007), torna-se fundamental o desenvolvimento de uma estratégia integrada para o turismo da Lousã, englobando 03 (três) elementos âncoras: a Serra, a Vila e a Acessibilidade, sendo estes elementos que servirão como

base da oferta turística e consequentemente de engodo aos fluxos turísticos que se pretende atrair, como vêm representado na figura 13 abaixo.

**Figura 13 - Elementos âncora e recursos locais para o planeamento integrado da atividade turística inclusiva**



**Fonte: PD – ICE (2007)**

Tal como se pode observar, os elementos âncora englobam uma panóplia de fatores que devem ser tidos em conta no planeamento estratégico de um destino turístico, sendo que determinados fatores assumem ainda maior relevância quando se considera um destino turístico acessível, nomeadamente o transporte e os serviços adaptados.

Ao mesmo tempo, a estruturação de uma oferta turística integrada é fundamental para o município da Lousã, tornando-se mais forte e viável se for associada a outras marcas turísticas e organismos credíveis de reconhecimento nacional e internacional (PD-ICE, 2007), tais como a ENAT, Turismo de Portugal, Região Centro e Aldeias de Xisto.

De forma geral, pode-se assumir que a Lousã vem assistindo a um crescimento global, despertando para novas necessidades e assumindo-se como um destino turístico de grande potencialidade, aglomerando interesses turísticos num conceito integrado de turismo para todos

De acordo com Kastenholz *et al.* (2010a) pode-se considerar que no futuro o destino de Turismo Acessível da Lousã poderá atrair os seguintes segmentos de mercado com e sem incapacidade:

- **Mercado de famílias:** a Lousã pelas suas características naturais e culturais, potencialmente trabalhadas para promover os focos tendenciais de “*educatainment*” e “*entertainment*” para crianças, poderá constituir-se como um destino para famílias, proporcionando uma variedade de atividades de ar livre, o contacto com a natureza e o mundo rural, aspetos muito valorizados no espaço rural em outros países, por parte deste segmento (EUROTER, 1993; Kastenholz & Sparrer, 2009). Por outro lado, o perfil do turista com incapacidade caracteriza-se pelo pendor deste indivíduo em viajar maioritariamente acompanhado principalmente pela família.
- **Mercado Sénior:** é um segmento em crescimento que pode vir a ser fundamental para Lousã, sobretudo pelas suas longas estadas, nomeadamente na época baixa (INATEL, 2009). Tendo em conta que a população mundial se encontra a envelhecer e que existe uma correlação evidente entre envelhecimento e incapacidade, o mercado sénior assume, portanto, particular importância para o destino em análise.
- **Casas - “DINK’S” (*Double Income No Kids*) e “Empty Nesters”:** casais com idades superior a 40 anos, com filhos adultos que já não viajam consigo, ou casais adultos sem filhos, com formação académica superior; rendimentos elevados, pessoas ativas e praticantes de desporto (Wells & Gubar, 1966 e Collins & Tisdell, 2002). Estes turistas poderão ser uma mais-valia para o destino Lousã, já que viajam com maior frequência, se preocupam com a saúde e apresentam uma média de gasto diário elevado.
- **Atletas:** a Lousã é um concelho bastante ativo e dinâmico, tendo a autarquia investido consideravelmente em infraestrutura desportivas, tais como pavilhões gimnodesportivos entre outros equipamentos. Estes equipamentos podem ser rentabilizados através da promoção de eventos desportivos para atletas com incapacidade e não só.

- **Mercado “FIT” (*Full Independent Traveller*)** (McKerchet, 2008): considerado o fenómeno económico em acessão com base no desenvolvimento das tecnologias e produtos *low cost*, a Lousã poderá também apostar neste segmento, sendo essencial para o efeito a aposta num *website* de qualidade e com informação fidedigna, atualizada e relevante, outro aspeto também essencial para o mercado FIT com incapacidade.

Considerando os tipos de turismo definidos como estratégicos para o desenvolvimento da Região Centro, tal como referido, podemos concluir que o destino da Lousã poderá atrair os seguintes mercados:

- **Touring Cultural e Paisagística:** as principais potencialidades turísticas da Lousã prendem-se precisamente com o património cultural e natural. Deste modo, dado o crescimento global deste segmento e sendo um produto estratégico, torna-se fundamental desenvolver *tours* acessíveis a todos pelas Serra e Vila da Lousã, considerando-se aspetos como transporte adaptado, percursos acessíveis, acompanhamento especializado, entre outros. Por outro lado, a Lousã poderá constituir-se como um local de visita obrigatória para visitantes que procuram descobrir a Região Centro, numa viagem de *touring*, sendo para o efeito fundamental identificar as atrações chave e procurar fixar o turista para permanecer pelo menos uma noite no concelho ou até utilizar a Lousã como base de partida para a exploração, sobretudo interessante para pessoas com incapacidade, desde que munido das infraestruturas hoteleiras e de suporte fundamentais para o efeito. Numa ótica de adaptação a esse segmento, será igualmente importante dinamizar eventos de atividades de natureza cultural e etnográfico (cursos de artesanato, arte e gastronomia, concertos, teatros, feiras, exposições) que possam dinamizar os espaços urbanos, os momentos e os equipamentos turísticos, criando ofertas de animação importantes não apenas para este mercado. As atividades criativas ofertadas num contexto de cursos poderão ainda aumentar a duração da estada do turista.
- **Turismo de Natureza:** a Lousã abarca uma parcela da Rede Natura, possuindo potencial para desenvolver este tipo de turismo: passeios pedestres,

interpretação da fauna e flora existentes, entre outras atividades, como a brama de veados. Este segmento para além de se encontrar em plena expansão corresponde a um produto definido como estratégico para o desenvolvimento turístico, devendo ser por isso uma aposta a considerar para a Lousã.

- **Saúde e Bem-estar:** é relativamente um segmento novo, tendo crescido 50% entre os anos 2000 e 2004. A Lousã apresenta uma panóplia de recursos que poderão ser potencializados para este segmento de mercado, sobretudo aqueles associados ao contexto natural e às qualidades ambientais, que representam excelentes oportunidades para relaxar, combater o *stress*, praticar atividades desportivas e efetuar tratamentos de relaxamento e bem-estar, contribuindo para tornar o destino mais competitivo e diversificado em termos de oferta. No entanto, a oferta de serviços turísticos específicos para este mercado necessita ser mais explorado na Lousã, uma vez que ainda não existem em quantidade e variedade suficientes para atrair este tipo de mercado.
- **Gastronomia e Vinhos:** a Lousã apresenta um vasto e reconhecido património gastronómico, que vai desde os produtos típicos, como o mel, a castanha ou o licor Beirão, aos pratos de cabrito (chanfana). Este produto turístico encontra-se em franco crescimento (7% a 12% por ano) e tem como principais mercados emissores para Portugal, dois países que também constituem dois dos principais 10 países emissores de turistas para a Lousã: França e Holanda (Turismo de Portugal, 2006d). Assim, o destino poderá retirar grandes benefícios do desenvolvimento de uma estratégia que lhe permita aproveitar as potencialidades que apresentam em termos de Gastronomia e Vinhos.

Pode ainda considerar-se o mercado do **Turismo de Negócios**, ou seja, reuniões, conferências e eventos, tipicamente constituído por mercado empresarial e organizacional, pode ser um complemento para o destino, uma vez que este mercado é muito relevante no combate a sazonalidade. A Lousã possui uma localização geográfica e estratégica na Região Centro, próxima de Coimbra entre Lisboa e Porto, com relativamente boas acessibilidades. Apesar de o Turismo de Negócio não ser um segmento representativo na Lousã, tendo em conta a sua tendência de crescimento a nível internacional e nacional, a aposta neste mercado poderá ser complementar. A

disponibilização de pequenas salas de reuniões, bem como de uma estrutura para eventos acessíveis pode ser decisivo para a atração deste nicho, respetivamente, para grupos com incapacidade ou com algum participante com incapacidade (organização de eventos para grupos com necessidades especiais, tais como Congresso da ACAPO, reunião da APD). Existem, portanto, vários tipos de público a satisfazer, que apresentam diferentes necessidades e motivações. Neste sentido, o destino Lousã deve conseguir atrair estes distintos públicos apostando em produtos turísticos diversificados (Kastenholz *et al.*, 2010a).

#### 2.2.4. Análise SWOT da Lousã como Destino de Turismo

Os resultados de vários estudos realizados na Lousã<sup>3</sup> permitem desenvolver uma matriz de forças, vulnerabilidades, oportunidades e desafios do destino turístico Lousã, tendo em conta a grande intenção de afirmação do concelho como destino turístico para todos. Esta matriz reveste-se de capital relevância para a elaboração de propostas concretas capazes de consolidar, dinamizar e tornar mais competitiva a cadeia de valor do turismo acessível da Lousã.

Tabela 8 – Síntese da Análise SWOT do destino turístico Lousã

PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
<b>Espaço público, infraestruturas, equipamentos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espaço público da Vila cuidado e limpo e acolhedor</li> <li>• Equipamentos desportivos e de lazer recentes e com boas condições</li> <li>• Projetos de requalificação do espaço urbano</li> <li>• Empenho do município em tornar o espaço público acessível – <i>Design for all</i></li> <li>• Destino seguro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fraca acessibilidade atual</li> <li>• Perceção de condições de saúde não totalmente satisfatórias por parte dos visitantes</li> </ul>
<b>Cultura de acessibilidade</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Cultura” de inclusão, de longa data</li> <li>• Relevância socioeconómica da ARCIL na Lousã</li> <li>• Experiências adquirida pela ARCIL para lidar com pessoas com incapacidade</li> <li>• Existência de uma Provedoria Municipal das Pessoas com incapacidade</li> <li>• Primeiro destino em Portugal que assume o turismo acessível como uma aposta estratégica de desenvolvimento do concelho</li> <li>• Preocupação dos diversos agentes locais em fornecer aos visitantes com incapacidade conteúdos distintos e inovadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persistência de barreiras à acessibilidade: esforços ainda são suficientes para resultar num destino verdadeiramente acessível</li> <li>• Selo “Lousã acessível” insuficiente como garantia da acessibilidade, ilustrando maioritariamente boas intenções</li> </ul>

<sup>3</sup> Estudo das Necessidades de Acesso ao Recreio, Lazer e Turismo das Pessoas com Incapacidade na Lousã Relatório I

Estudo das Necessidades de Acesso ao Recreio, Lazer e Turismo das Pessoas com Incapacidade na Lousã Relatório II

Estudo do impacto do turismo acessível no mercado de emprego da Lousã

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esforço de um grande número de entidades privadas em tornar acessíveis os estabelecimentos</li> <li>• Preocupações das entidades públicas em tornar as suas instalações acessíveis</li> <li>• Selo “Lousã Acessível”</li> </ul>	
<b>Situação socioeconómica</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidade de fixação da população</li> <li>• Índice de envelhecimento relativamente baixo</li> <li>• Situação económica da Lousã melhor do que a da NUT III PIN</li> <li>• Dinamismo empresarial</li> <li>• 30º Concelho português, entre 3008, ao nível do Indicador de Desenvolvimento Municipal</li> <li>• Preocupações de carácter social: associativismo, forte ação social, programas e projetos de cariz social promovidos pela Câmara Municipal</li> <li>• Compromisso das entidades locais com o desenvolvimento socioeconómico (PD-ICE)</li> <li>• Relevância atribuída à área do desporto, Lazer e turismo (projeto OUTDOOR e ETI)</li> <li>• Forte identidade cultural local</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situação económica da Lousã pior que a Região Centro e a Portugal Continental</li> <li>• Distância dos centros de decisão</li> <li>• Recursos financeiros, técnicos e humanos escassos e geralmente pouco qualificados e especializados</li> </ul>
<b>Localização, enquadramento e acessibilidade à vila</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Localização geográfica favorável (proximidade a Coimbra, proximidade relativa a Espanha e ao mar Atlântico)</li> <li>• Boas acessibilidades rodoviárias (abertura da Variante da Foz de Arouce)</li> <li>• Requalificação de ramal da Lousã – concretização da linha de metro de superfície com ligação acessível e direta a Coimbra</li> <li>• Aeródromo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de alternativas de acessibilidade e ligações estreitas intra-concelhias</li> <li>• Forte dependência do transporte rodoviário particular para as deslocações internas</li> <li>• Fracas ligações ferroviárias intermodais</li> <li>• Falta de serviços de táxi acessível</li> </ul>
<b>Atividade turística atual</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinâmica municipal, de organismos políticos e privados, na promoção de uma estratégia turística para o destino</li> <li>• Visão e ambição partilhada: forte empenho na criação do 1º destino de turismo acessível em Portugal</li> <li>• Evolução favorável dos fluxos turísticos</li> <li>• Algum grau de fidelização de turistas com incapacidade a este destino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grande predominância do mercado doméstico</li> </ul>
<b>Atrações/ recursos turísticos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualidade dos recursos naturais e paisagísticos</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características montanhosas – Serra da Lousã reconhecida a nível nacional como destino turístico de natureza</li> <li>• Condições favoráveis para a prática de turismo de natureza e bem-estar</li> <li>• Diversidade de produtos endógenos, nomeadamente gastronómicos e artesanais</li> <li>• Variedade e interesse de eventos e festivais culturais e gastronómicos</li> <li>• Castelo de Arouce e a mística associada</li> <li>• Ecomuseu da Lousã – preocupação com a acessibilidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inexistência de uma cadeia de valor acessível articulada</li> <li>• Falta de acessibilidade de alguns recursos/ atrações</li> <li>• Fraca informação/ interpretação sobre os recursos/ atrações existentes</li> </ul>
<b>Equipamentos e facilidades turísticas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tradição desportiva (desportos de montanha, motorizados e BTT)</li> <li>• Oferta diversificada e de alguma qualidade de alojamento</li> <li>• Aeródromo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número reduzido de infraestruturas e equipamentos de lazer, recreativos e desportivos e menor nível de equipamentos acessíveis</li> <li>• Falta de alojamento acessível</li> <li>• Capacidade de alojamento insuficiente para se afirmar como destino nacional e internacional</li> </ul>
<b>Informação turística e promoção</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boa rede de relações públicas e com os meios da comunicação social</li> <li>• Elevada probabilidade de recomendar por parte do mercado efetivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poucos mercados externos emissores – dificuldade em atrair mercado internacional</li> <li>• Promoção turística insuficiente, desajustada e pouco personalizada</li> <li>• Insuficiente utilização das NTC</li> <li>• Informação pouco acessível</li> </ul>
<b>Serviços e nível de informação</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existência de entidades promotoras de ações de formação, comprometidas com o desenvolvimento local e integração social</li> <li>• Preocupação das entidades públicas locais em promover e melhorar as condições de ensino no concelho</li> <li>• Qualidade e quantidade de serviços oferecidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formação profissional na área turística insuficiente, especialmente ao nível do turismo acessível</li> </ul>
<b>Imagem e posicionamento</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca do primeiro destino acessível em Portugal</li> <li>• Imagem favorável como destino de montanha e aventura reconhecido ao nível nacional</li> <li>• Imagem favorável em termos paisagísticos, acessibilidade geral, hospitalidade, convívio e gastronomia</li> <li>• Associação a outras marcas (Aldeias do Xisto, ENAT, Turismo de Portugal e Entidade Regional do Turismo Centro)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagem inexistente, fraca ou difusa junto da maioria dos turistas internacionais</li> <li>• Imagem negativa ainda ao nível do pavimento da via pública, das alternativas de alojamento, transporte e oferta de equipamentos e atividades recreativas adaptadas, havendo outros aspetos negativos de acessibilidade física do espaço/ edifícios e ao nível da informação referidos por parte do mercado com incapacidade atual</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Elevado nível de satisfação global do mercado com incapacidade que já visitou a Lousã</li> </ul>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMEAÇAS</b>
<b>Contexto sociocultural, político e legal</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Preocupação crescente com a inclusão das pessoas com incapacidade</li> <li>Apoios financeiros por parte da União Europeia para iniciativas de inclusão</li> <li>Legislação Europeia mais exigente visando a inclusão efetiva</li> <li>Disponibilidade de vários apoios para iniciativas com intuito de tornar as diversas dimensões da sociedade acessível</li> <li>Capacidade de fixação e dinâmica demográfica do concelho</li> <li>Turismo: direito básico do ser humano/ generalização do direito a férias pagas</li> <li>Aposta nacional no turismo, principalmente em produtos que a Lousã poderá desenvolver: <i>touring</i> cultural e paisagístico, turismo de natureza, turismo de saúde e bem-estar e turismo gastronómico</li> <li>Estandarização de estilos de vida: valorização da especificidade local</li> <li>Aumento do nível de educação e do interesse por um estilo de vida mais ativo e saudável</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atitude dominante do “modelo médico” nalgumas esferas da sociedade</li> <li>Lentidão da mudança de atitudes e continuação da estigmatização da pessoa com incapacidade</li> <li>Continuidade da discriminação ao nível do emprego: limitações de recursos e de participação noutros domínios da vida social</li> <li>Discurso político pouco efetivo na realização concreta das ideias da acessibilidade</li> <li>Falta de coordenação e colaboração entre diversas entidades que visam apoiar a acessibilidade</li> <li>Dificuldades administrativas/ burocráticas na implementação de projetos turísticos</li> <li>Falta de conhecimento detalhado da situação da população com incapacidade em Portugal</li> <li>Estandarização de estilos de vida por em causa identidades locais</li> </ul>
<b>Contexto económico</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elevado efeito multiplicador da atividade turística</li> <li>Cadeia de valor integrada do turismo acessível, aproveitando os recursos e o potencial endógeno da Lousã</li> <li>Retoma económica previsível: reconhecimento do valor económico de ofertas inclusivas estimulam o investimento na acessibilidade</li> <li>Benefícios económicos acrescidos para o destino pelo facto dos visitantes com incapacidade, na maioria dos casos, viajarem acompanhados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conjuntura de crise: dificuldade financeira para investir em obras de requalificação</li> <li>Limitações financeiras do mercado de turistas com incapacidade</li> </ul>
<b>Contexto tecnológico</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evolução tecnológica permite novas acessibilidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se os agentes da oferta da Lousã não conseguirem trabalhar o seu produto recorrendo às NTC</li> </ul>
<b>Contexto ambiental/ ecológico</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Crescente preocupação com a preservação/ valorização ambiental</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paradigma da sustentabilidade: integração da preocupação ambiental na oferta turística</li> <li>• Proximidade de recursos naturais de valor singular</li> <li>• Complementaridade entre redes as Redes das Aldeias de Xisto e Serras, Redes das Praias Fluviais e Redes de Percursos Pedestre do Pinhal Interior</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mudanças climáticas: perigo para espécies, escassez de água, entre outros</li> </ul>
<b>Mercado turístico geral</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crescimento contínuo da atividade turística, dos fluxos turísticos internacionais</li> <li>• Novo paradigma da sustentabilidade: “nova” procura turística, particularmente interessante para os destinos com base nos recursos endógenos</li> <li>• Procura crescente por um turismo ativo e participativo</li> <li>• Potencial para desenvolver atividades de animação turística em atrair, diferenciar, fidelizar e reter turistas por períodos mais alargados</li> <li>• Tendência para dinamizar o <i>dynamic packaging</i>: venda direta, flexível, adaptada às necessidades de cada cliente</li> <li>• Turismo como sector de “exportação”: entrada de fluxos monetários gerados noutros países</li> <li>• Mercado doméstico relevante para a Região Centro (78% em 2008)</li> <li>• Dinamismo do mercado turístico na Região Centro</li> <li>• Tendência de opção dos turistas portugueses por destinos domésticos</li> <li>• Crescimento das dormidas de turistas internacionais e dos residentes na Região Centro</li> <li>• Mercado internacional: sobretudo Espanha (crescimento importante), França, Itália, Alemanha e Reino Unido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sazonalidade da atividade turística</li> <li>• Falta de animação turística na Lousã capaz de atrair fluxos turísticos e de esbater os efeitos negativos da sazonalidade</li> <li>• Pouca criatividade e capacidade de desenvolver produtos inovadores e apelativos</li> <li>• Dificuldades estruturais persistentes no acesso ao turismo por parte da população portuguesa</li> <li>• Exigências crescentes dos turistas experienciados</li> <li>• Dependência da Região Centro de poucos mercados internacionais</li> </ul>
<b>Mercado de turistas com incapacidade – geral</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero elevado de potenciais clientes: grande dimensão atual do mercado</li> <li>• Envelhecimento da população: potencial no mercado sénior, viagens acompanhadas</li> <li>• Mercado por explorar: oportunidades de negócios</li> <li>• Evidência empírica demonstra             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grande motivação para participação em atividades turísticas</li> <li>- Apetência para excursionismo</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constrangimentos vários: intrínsecos, interativos, extrínsecos – inibidores da prática turística</li> <li>• Diversos constrangimentos à viagem para pessoas com incapacidade,</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maior duração da estada, quando comparada com o mercado genérico</li> <li>- Podem viajar na época baixa: diminuição da sazonalidade</li> <li>- Viagem em grupos</li> <li>- Viajam para destinos relativamente próximos</li> <li>- Atividades turísticas praticadas semelhantes para pessoas com e sem incapacidade</li> <li>- Diversidade das motivações/interesses dos turistas, resultando numa diversidade de ofertas acessíveis</li> <li>- Mercado jovem espanhol, com incapacidade motora adquirida procura mais evasão e diversão</li> <li>- Interesse na prática do campismo e caravanismo</li> <li>- Um dos critérios mais importantes na seleção dos destinos são as atrações e atividades disponíveis</li> <li>• As pessoas com incapacidade sentem com mais intensidade os benefícios da atividade turística</li> <li>• Alguma divergência nos estudos relativamente às despesas efetuadas por este segmento</li> <li>• Economizam mais para efetuar a Viagem</li> <li>• Maior fidelização por deste mercado</li> <li>• Aposta na acessibilidade – atratividade global acrescida</li> <li>• Turismo acessível a todos como desafio aos agentes da oferta</li> <li>• Benefícios geralmente reconhecidos da atividade turística, particularmente para as pessoas com incapacidade</li> <li>• Elevados benefícios para os participantes, destinos e sociedade em geral</li> </ul>	<p>durante o planeamento e realização da viagem</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maior exigência ao nível da informação fiável sobre a acessibilidade</li> <li>• Frequência da viagem das pessoas com incapacidade inferior</li> <li>• Menor participação em turismo internacional</li> <li>• Diferenças individuais, necessidades e capacidades bastante distintas</li> <li>• Geralmente perceção do espaço urbano ser mais acessível que o espaço rural</li> </ul>
<p><b>Mercado de turistas com incapacidade – nacional</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensão de mercado assinalável: 1.8 milhões de portugueses</li> <li>• Evolução favorável nas taxas de cobertura de respostas sociais dirigidas à população com incapacidade em Portugal</li> <li>• Promoção do Turismo Acessível, sobretudo por entidades públicas, com um crescente interesse</li> <li>• Viajam para destinos domésticos</li> <li>• Podem viajar na época baixa: a maioria é reformada</li> <li>• Para grande parte o destino de sonho corresponde a destinos de montanha</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estada media na hotelaria da Região Centro inferior à média nacional</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poucas pessoas com incapacidade viajam sozinhas, sendo o grupo de viagem constituído, em media, por três pessoas</li> <li>• As atividades que despertam maior interesse são: realizar tratamentos de bem-estar, visitar centros históricos, museus e monumentos de interesse histórico e passeios todo-o-terreno</li> <li>• Outras atividades de interesse: percursos pedestres/ montanhismo, <i>paintball</i>, passeios TT e de cavalo, pesca desportiva e <i>atliers</i> de artesanato</li> <li>• Fontes de informação mais valorizadas – experiencia pessoal e recomendação de outra pessoa com incapacidade</li> </ul>	
<b>Mercado de turistas com incapacidade – internacional</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turistas estrangeiros, geralmente, têm maior poder de compra</li> <li>• Oportunidades de diferenciação da Lousã, destino de montanha acessível pioneiro</li> <li>• Existência de vários exemplos de boas práticas nacionais e internacionais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pessoas com incapacidade participam menos no turismo internacional</li> <li>• Visitantes com incapacidade tendem a associar maior acessibilidade ao espaço urbano face ao rural</li> <li>• Deslocação dos fluxos dos turistas internacionais na europa para outros continentes</li> </ul>
<b>Produto – mercados estratégicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turismo de natureza (produtos estratégicos da RC, pelo PENT):             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 22 Milhões de viagens de europeus</li> <li>- Relevância relativa do campismo na Região Centro</li> <li>- Aumento do número de praticantes de desportos de montanha</li> </ul> </li> <li>• <i>Touring</i> cultural paisagístico (produto estratégico da RC, pelo PENT):             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mercado muito importante Europa (44 milhões de viagens dos europeus) e em crescimento</li> <li>- Gastos médios diários superiores à generalidades de turistas</li> <li>- Abundância de estâncias termais na Região Centro</li> <li>- Forte motivação e importância do bem-Estar para os turistas com incapacidade</li> <li>- Clima e recursos naturais da Lousã propícios para a exploração deste mercado</li> </ul> </li> <li>• Turismo gastronómico/ enoturismo             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mercado especializado ainda de pequena dimensão, mais de maior relevância como oferta complementar, em crescimento</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turismo de natureza: Portugal tem fraco posicionamento neste mercado, a nível internacional – défices em infraestruturas, serviços e capacidade empresarial</li> <li>• <i>Touring</i> cultural paisagístico: carências ao nível de infraestruturas e serviços de apoio, padrões heterogéneos de qualidade dos serviços, baixo grau de desenvolvimento atual do sector e falta de adaptação dos destinos ao mercado de turistas com incapacidade</li> <li>• Turismo de saúde e bem-estar: estancias termais pouco estruturadas para competir no sector, centros de <i>spa</i> e <i>wellness</i> concentradas em Lisboa, Algarve e Madeira</li> <li>• Turismo gastronómico/ vinhos: rotas de gastronomia e vinhos desestruturadas e não articuladas</li> </ul>

<p>- Potencial de Portugal para ganhar maior notoriedade como destino gastronómico e de vinhos</p> <p>- Região Centro tem variedade e qualidade de produtos regionais e de vinhos bastante atrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mercado de famílias: a Lousã pelas suas características naturais e culturais</li> <li>• Mercado sénior: segmento em crescimento que pode vir a ser fundamental para a Lousã</li> <li>• Casais - “DINK’S” (<i>Double Income No Kids</i>) e “Empty Nesters!”: viajam com maior frequência, preocupam-se com a saúde e apesentam uma mediaa de gasto diário elevado</li> <li>• Atletas: infraestruturas desportivas disponíveis na Lousaa, para a promoção de eventos para atletas com incapacidade</li> <li>• Mercado “FIT” (<i>Full Independent Traveler</i>): implica apostar em formação fidedigna, atualizada e relevante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mercado de famílias: forte concorrência e falta de atividades de animação que diferenciem a Lousã relativamente aos restantes destinos</li> <li>• Casais - “DINK’S” (<i>Double Income No Kids</i>) e “Empty Nesters!” e mercado senior: segmentos cada vez mais exigentes</li> <li>• Mercado “FIT” (<i>Full Independent Traveler</i>): forte concorrência e falta de informação sobre acessibilidade no destino</li> </ul>
<b>Destinos e empresas com oferta acessível alternativos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficiar de vantagens competitivas: primeiro destino de turismo acessível em Portugal, destino rural, de montanha</li> <li>• <i>Benchmarking</i> e criação de redes permitem aprender com boas práticas e prosseguir estratégias de desenvolver do produto - mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A criação de expectativas erradas: quando o destino ainda não tem um nível de competitividade adequado, pode impedir o sucesso esperado</li> </ul>

Fonte: Kastenholz *et al.*, (2010b)

### 2.3. O Projeto “Lousã, Destino de Turismo Acessível”



#### 2.3.1. Enquadramento

As iniciativas e discussões em torno do turismo acessível na Lousã tiveram o seu marco inicial em 2004, quando foi criada a Provedoria Municipal das Pessoas com Incapacidade pela CML, cuja atuação pugna pela melhoria da qualidade de vida das pessoas com incapacidade, sensibilizando os agentes locais e procurando dar voz ao grupo de pessoas que vivem e trabalham no concelho. Outra iniciativa de relevo foi a Organização do Congresso de Turismo Acessível realizado na Lousã em Abril de 2007<sup>4</sup>. Este encontro permitiu alargar a discussão da incapacidade e do desenvolvimento turístico acessível, trazendo a debate casos de boas praticas que estimularam o interesse da comunidade empresarial, política e académica.

No entanto, a Lousã tem uma longa tradição no domínio da acessibilidade e da inclusão das pessoas com deficiência e ou incapacidade, cujo rosto tem sido a ARCIL - Associação para a Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã (Anexo 3: enquadramento e breve contextualização da ARCIL) é uma Organização Privada de

---

<sup>4</sup> Este encontro teve como promotores a Câmara Municipal da Lousã, a Provedoria Municipal, o INR (Instituto Nacional para a Reabilitação), a ESEC (Escola Superior de Educação de Coimbra), a DRE – Centro (Direção Regional de Economia do Centro), a ARCIL (Associação de Recuperação dos Cidadãos Inadaptados da Lousã) e a DUECEIRA (Associação de Desenvolvimento do Ceira e Dueça).

Solidariedade Social (IPSS), sem fins lucrativos, reconhecida como entidade de utilidade pública (IUP).

Fundada em 1978 procurou desde sempre contribuir para uma efetiva inclusão social de pessoas com deficiências entre outras necessidades especiais, promovendo de certa forma uma mudança no olhar sobre a incapacidade e a diferença. Desta forma, a ARCIL tem desempenhado um papel fundamental na construção de uma cultura de acessibilidade, transformando mentalidades e inculcando o respeito pela diferença, ao mesmo tempo que vem alargando a sua esfera de atuação no apoio às pessoas com deficiência e às suas famílias

Neste sentido, Devile *et al.*, (2012) referem que “o projeto LDTA foi, assim, o culminar de um processo de desenvolvimento, que é agora assumido como aposta estratégica da Câmara Municipal da Lousã.”

Para operacionalizar este projeto, foi construída uma Estrutura de Missão<sup>5</sup>, formalmente constituída em Maio de 2009, coordenada por uma equipa técnica que integrou diferentes atores locais da oferta turística e da área social, contando ainda com o apoio de especialistas nacionais e internacionais, numa filosofia de gestão participativa”. O Plano de Ação definido envolveu diferentes níveis de intervenção do território, suportados por financiamentos comunitários (POPH e POVT). No plano foram contempladas algumas operações de acessibilidade designadamente:

- Dimensão turística, que corresponde a: unidades de alojamento, restauração e similares, iniciativas de animação;
- Dimensão social - serviços de segurança, saúde e apoio humano, ajudas técnicas;

---

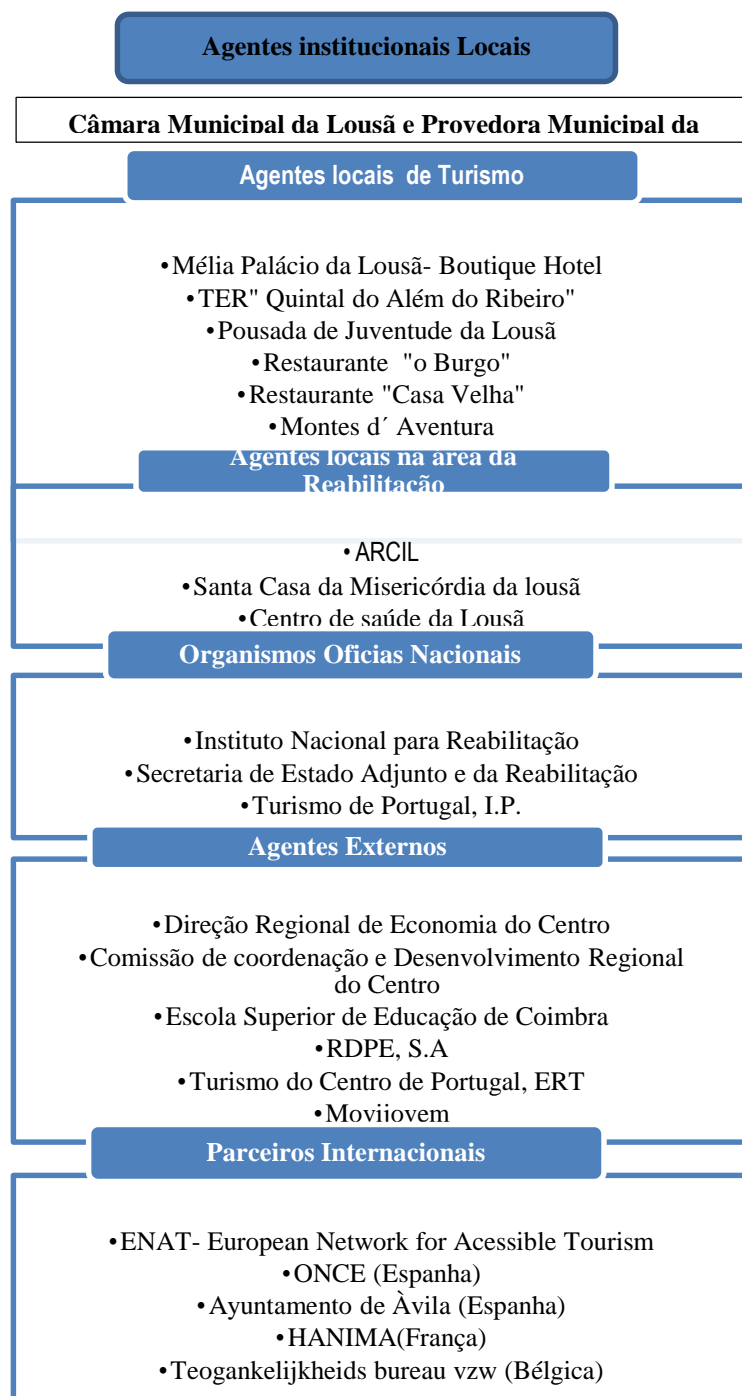
<sup>5</sup> Foi um protocolo assinado a 17 de Maio de 2009 na Lousã, que formaliza uma rede de cooperação estratégica entre os diferentes agentes locais, garantindo que a articulação entre estes contribua para a dinamização do Turismo Acessível da Lousã. Integravam a Estrutura de Missão os seguintes agentes locais: ARCIL; Santa Casa da Misericórdia da Lousã; Melia Palácio da Lousã – Boutique Hotel; Movijovem – Mobilidade Juvenil; Casa do Vale do Linteiro – Casa do Campo; Montes de Aventura – Animação Turística e Ambiental da Serra da Lousã, Lda; TurisLousã - Serviços Hoteleiros Unipessoal, Lda.; Catraia do Candal, Lda.; Loja Aldeias do Xisto do Candal; Restaurante O Burgo da Lousã – Restauração, Lda.; Quintal de Além do Ribeiro – Turismo Rural, Lda.; Restaurante Casa Velha – Reinaldo e Emília, Lda.; Restaurante Travessa com Tapas e Parque de campismo de Serpins.

- Dimensão territorial - intervenção nos principais polos de atração turística, acessibilidade dos equipamentos públicos e desenvolvimento de novas respostas de transporte adaptado.

Tendo em conta a Estrutura de Missão, a implementação do plano referido acima exigiu a coordenação dos agentes locais, o que reforça a ideia da necessidade de uma visão sistémica, em que o trabalho conjunto dos diferentes atores e envolvidos é a alavanca da estratégia de qualificação e de diferenciação deste destino. Assim, todo este processo é o resultado da convergência de fatores sociais, culturais e políticos, facilitadores da construção de uma cultura de acessibilidade, que se estende para além da esfera turística.

Posteriormente, o projeto LTDA foi assumido politicamente pela CML, passando a acessibilidade a ser reconhecida como preocupação transversal no território. Desenvolve-se assim a abordagem sistémica do turismo acessível e todos os agentes locais lousanenses são chamados a intervir, conforme se representa na figura 14. Esta atitude, mais exigente e ambiciosa, procurou promover a melhoria da qualidade de vida dos habitantes locais e visitantes, fomentando o aparecimento de mais-valias económicas assentes no exercício de um direito ao lazer que a todos assiste.

**Figura 14 – Principais agentes envolvidos no Projeto “Lousã, Destino de Turismo Acessível”**



**Fonte: Fontes & Monteiro (2009)**

Com o desenvolvimento do projeto LDTA, a CM da Lousã procurou impor-se como primeiro destino de Turismo Acessível em Portugal, tentando dar continuidade a todo o trabalho no domínio da acessibilidade para pessoas com deficiência e/ ou incapacidade que vinha sendo desenvolvido pela ARCIL.

No seguimento do projeto LDTA, desenvolveram-se modelos de negócios que assentam num programa de ações contemplando operações de acessibilidade na dimensão turística (unidades de alojamento, restauração e similares, iniciativas de animação), na dimensão social (serviços de segurança, saúde e apoio humano, ajudas técnicas) e na dimensão territorial (intervenção nos principais polos de atração turística, acessibilidades dos equipamentos públicos e desenvolvimento de novas respostas de transporte adaptado).

Em Junho de 2011, o projeto LTDA foi certificado como Destino de Turismo Acessível, através do programa de certificação internacional desenvolvido pelo Gabinete de Acessibilidade Belga TGB. Válida por dois anos, esta certificação é baseada numa auditoria às políticas de turismo acessível dos destinos visados e inclui a avaliação das condições de acessibilidade dos ambientes ao ar livre, alojamento, atracões e atividades para visitantes com necessidades especiais, incluindo pessoas com deficiência, idosos e famílias com crianças. A metodologia adotada promove a melhoria contínua das soluções até que se atinja uma acessibilidade universal: depois de obtida a certificação, é definido um Plano de Ação de modo a assegurar que o destino vai continuar nesse processo de desenvolvimento e melhoria das condições oferecidas aos seus visitantes, para o qual se exige o compromisso dos diferentes agentes do destino.

### **2.3.2. A Cadeia de Valor do Turismo Acessível na Lousã**

O enquadramento, a localização e acessos da Lousã constituem fatores relevantes a ter em consideração aquando do estudo da oferta turística para pessoas com incapacidade, na medida em que condicionam não só a acessibilidade do próprio destino mas também as atividades a desenvolver, bem como a definição do conceito e da “arquitetura” dos produtos turísticos acessíveis.

Para alcançar o objetivo da acessibilidade universal num destino, toda a cadeia de valor do destino tem de estar orientada e articulada para promover a acessibilidade aos recursos, equipamentos e atrações mais relevantes do destino, como temos vindo a salientar.

A inexistência de destinos turísticos acessíveis em Portugal confere um leque de oportunidades ímpares ao projeto “Lousã – Destino de Turismo Acessível” e, conseqüentemente, a todos os agentes da oferta turística deste destino. A Lousã, pelas suas características, apresenta potencial turístico para a atração de diferentes segmentos de mercado (*touring*, turismo de natureza, turismo gastronómico e turismo de saúde e bem-estar). Assim, o turismo acessível pode ser fator de diferenciação do destino a nível regional, nacional e internacional, proporcionando a atração de um maior número de turistas nacionais e estrangeiros. Neste sentido, o projeto, representa um esforço e *ex-libris* no sentido de tornar a Lousã e a sua Serra, um destino mais acessível possível Kastenholtz *et al.*, (2010a).

No âmbito do projeto “Lousã – Destino de Turismo Acessível”, têm-se desenvolvido muitas iniciativas com vista a uma promoção mais integrada das atividades desenvolvidas sob égide do referido projeto. Exemplo dessas iniciativas é a parceria existente entre a operadora turística *Accessible Portugal* entre outras entidades envolvidas, cujo objetivo é a divulgação dos destinos. Para além da divulgação desta intenção e do trabalho que se pretende e que se tem vindo a realizar, a Lousã tem desenvolvido parcerias, nomeadamente com o *Toegankelijkheidsbureau* – gabinete de peritos em Acessibilidades, na Bélgica, que lhe permitam criar um sistema de **informação** da acessibilidade existente no destino, informação que deverá ser mais rigorosa e atual possível. (Idem)

A Lousã, através da iniciativa da Provedoria Municipal das Pessoas com Incapacidade da Lousã – Selo “Lousã Acessível”, reconhece aos estabelecimentos que se candidatam, a existência de condições de acessibilidade. Os estabelecimentos são fiscalizados por colaboradores da Provedoria, alguns dos quais são pessoas com incapacidade. Esta iniciativa permitiu, por um lado, aumentar a consciencialização dos agentes turísticos, e da população em geral, para a oferta turística acessível do concelho.

Através da análise da lista de estabelecimentos reconhecidos cm o Selo “Lousã Acessível”, no que respeita ao sector do turismo, e da observação direta realizada no

terreno, verifica-se que na Lousã existe ainda um longo trabalho a desenvolver de forma a tornar o destino efetivamente acessível a todos.

Através de dados recolhidos no local, pode-se avançar que ao nível do **alojamento**, das 23 unidades do concelho e da Serra, são 4 as unidades que disponibilizam, no total, 2 quartos duplos adaptados para pessoas com incapacidade e outros 2 em processo de adaptação.

De facto, a maioria das unidades de alojamento não foi pensada, projetada e construída tendo em conta as necessidades a satisfazer quando se trata do público com incapacidade. Há, ainda, que considerar que parte destas unidades se localiza em zonas de difícil acesso (por exemplo, nas aldeias da Serra da Lousã) e que a sua acessibilidade implicaria investimentos avultados, não só ao nível dos acessos públicos.

Ao nível da **restauração e similares**, verifica-se já um número considerável de unidades acessíveis ou parcialmente acessíveis – 23, sendo de salientar que 5 destas unidades possuem ementas em Braille. Salienta-se, ainda, a existência de um estabelecimento de diversão noturna acessível.

Atualmente, é comum as próprias unidades de restauração solicitarem a obtenção do selo de acessibilidade, comportamento este que revela uma certa consciencialização dos proprietários em relação à causa da acessibilidade, mas que reflete, sobretudo, uma postura comercial reativa (CML, 2009a).

De facto, esta postura por parte das entidades responsáveis demonstra a preocupação de inovação e de sensibilização para a criação de uma oferta de qualidade para a procura turística, que se deve refletir ao nível de todos os serviços turísticos. Tal afirma-se de extrema importância para o sucesso do Projeto “Lousã, Destino de Turismo Acessível”, “transformando a Lousã num destino acessível a todos, sem descurar a questão, essencial, da qualidade da oferta turística, com vista à otimização da experiência integrada dos visitantes”, Kastenholz *et al.*, (2010a).

Contudo, verifica-se que, no processo de tornar o destino de Lousã acessível, tem sido considerado que, nem as unidades de alojamento, nem os estabelecimentos de

restauração e similares que pretendem responder ao desafio da acessibilidade, têm obrigatoriamente de responder todos ao mesmo tipo de incapacidade (CML, 2009).

Para além dos agentes da oferta turística referidos (desde os intervenientes na fase de planeamento da viagem ao alojamento, restauração e similares), a afirmação de um destino turístico deve integrar outros elementos que, muitas vezes, são a principal motivação para a viagem – as atrações e atividades de animação turística nomeadamente.

As **atrações turísticas** da Lousã englobam atividades, elementos e equipamentos distribuídos pelo património cultural (arquitetónico e arqueológico) e paisagístico, lazer e eventos.

As **atrações** naturais da Lousã, nomeadamente a **Serra da Lousã**, são os principais atrativos do destino, constituindo, por si só um fator de motivação para a visita.

A serra da Lousã, devido às suas características naturais, sempre teve um elevado grau de atração sobre as empresas de animação de Portugal, conquistando cada vez mais adeptos e clientes, através da aposta em atividades ao ar livre. Simultaneamente, todo o concelho da Lousã e as **aldeias serranas** (património histórico, monumental e cultural, nomeadamente etnográfico) são, para além da Serra, potenciais locais de animação. Apesar da existência de diversas atrações, a CML (2009), reconhece que a Lousã é um concelho com lacunas visíveis no aproveitamento dessas atrações, o que reflete numa dificuldade acrescida em se organizar e promover enquanto destino turístico. Por outro lado, o grau de acessibilidade da Serra da Lousã, das suas paisagens e aldeias, não pode ainda ser considerado satisfatório.

O Projeto “ Lousã, Destino de Turismo Acessível” pretende, também, colmatar esta lacuna, reconhecendo a importância de dinamizar iniciativas que permitam usufruir de forma mais autêntica e conhecer aprofundadamente todas as atrações.

O **Ecomuseu da Serra da Lousã** é também uma importante atração, uma vez constituir um meio de conhecimento territorial e transmite/ preserva um conjunto importante de valores, experiências do quotidiano da Serra. Atualmente este museu é para a maioria das pessoas com incapacidade motora, não o sendo para pessoas com

outros tipos de incapacidade, sendo necessário tornar o museu acessível para todos. Uma estratégia de desenvolvimento da acessibilidade neste espaço deverá ter sempre presentes as necessidades de todos os públicos com incapacidade, considerando, por exemplo, as visitas sensoriais e de adaptação do espaço físico a diversas alturas.

As **Aldeias do Xisto** são também das mais importantes atrações na região e outras aldeias serranas, atrações não acessíveis, atualmente. Em consequência da notoriedade significa destas aldeias a nível regional e nacional, promover a acessibilidade em alguns destes locais deverá assumir especial importância e prioridade. Esta acessibilização terá de passar, especialmente, por soluções ao nível de transportes e dos espaços.

As **praias fluviais** da Lousã são um exemplo de preocupação com a acessibilidade das atrações, uma vez que 2 dessas praias têm a “Bandeira Praia Acessível”, 1 praia acessível a deficientes motores e 1 delas está em processo de acessibilização.

Kastenholz *et al.*, (2010a), refere que em termos de **atividades de animação acessível**, existiram já algumas experiências, a título excepcional, na Serra da Lousã, dinamizadas pela Associação para a Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã (ARCIL), para pessoas com deficiência que frequentam instituições de acolhimento e/ ou ocupação dos tempos livres. Essas atividades são:

- Passeios na Serra entre aldeias incluindo pequenas refeições;
- Alguns percursos específicos, já criados, pela Serra;
- Fins-de-semana nas aldeias serranas, com realização de atividades tradicionais;
- Acampamentos;
- Observação de animais selvagens em meio natural;
- Canoagem;
- Prova de BTT;
- “Descida da Serra em Cadeiras de Rodas” (entre Candal e a Lousã);
- *Workshop* sobre a prática de parapente e outras atividades de desporto e lazer acessíveis a todos, com o apoio da Associação francesa *Hanina*.

É de salientar que no decurso destas atividades, o participante com incapacidade foi acompanhado e recebeu auxílio nos diferentes momentos, desde a deslocação à alimentação.

Em termos de **empresas de animação**, verifica-se que, um conjunto significativo de empresas de animação ou outras associações a operar na Serra da Lousã, a oferta estruturada e regular de animação turística/desportiva acessível neste destino é inexistente. A situação ao nível da oferta de animação turística para públicos sem incapacidade apresenta também algumas lacunas.

Deste modo, o desenvolvimento de atividades de animação turística que considerem a questão da acessibilidade, na Serra, Vila da Lousã e outros locais de interesse geograficamente próximos, apresenta-se como essencial para potenciar o desenvolvimento do destino Lousã acessível e maximizar o retorno dos esforços financeiros do destino.

No entanto essas atividades de animação acessível devem ser delineadas de acordo com uma estratégia bem definida, em termos de atividades com potencial de **captação de participantes** e em termos de articulação quer com a restante oferta turística, quer com a animação já existente no destino. A estratégia de desenvolvimento da animação acessível deve definir claramente para que público deve ser dirigida cada atividade (para todos ou para pessoas com determinado tipo de incapacidade) e o tipo de **articulação que existira entre as atividades e os restantes serviços acessíveis** existentes no concelho. A **integração da animação acessível no calendário de animação já existente** no concelho teria a vantagem de possibilitar a **promoção da acessibilidade universal**, minimizando riscos de perceção das atividades direcionadas especificamente para pessoas com determinados tipos de incapacidade e de promover eventos que promovam o tema de Acessibilidade em Turismo.

Outros dois elementos que se optou por considerar integrados na cadeia de valor do turismo acessível são as instituições que prestam **apoio às atividades diárias (AVD)** e os **serviços de saúde**. Estes elementos assumem-se como fundamentais para pessoas com incapacidade que necessitam de apoio diário em atividades como higiene, vestir,

despir, ajuda para alimentação, entre outras e para o sentimento de segurança, relativamente ao seu estado de saúde.

Por fim, ao nível dos **espaços públicos**, salienta-se o esforço que tem sido desenvolvido pela CML, com o apoio técnico da Provedoria, no sentido de eliminar barreiras arquitetónicas nos espaços urbanos, rurais ou naturais. Destas iniciativas salientam-se os rebaixamentos de passadeiras, a construção de rampas em edifícios públicos, privados e em espaços de lazer, o início de acessibilização da Serra da Lousã (Miradouros, Aldeia do Candal) e a colocação de diversas placas de estacionamento.

A visita ao destino constitui o núcleo do valor oferecido aos visitantes (com incapacidade) e, para um destino acessível ser bem-sucedido na criação de valor, nesta fase da cadeia de valor, é essencial que os prestadores de serviços, ao longo de toda a cadeia de valor, tenham formação que lhes permita satisfazer as necessidades de qualquer turista. Adicionalmente, existe um fator que também contribui de forma determinante para essa criação de valor: toda a **comunidade estar sensibilizada** para a questão da acessibilidade e respeito pela diferença. Como já foi referido, a Lousã tem uma vantagem forte neste domínio, devido ao trabalho conjunto de alguns agentes da sociedade local, particularmente, da ARCIL e da Provedoria Municipal das Pessoas com Incapacidade.

## CAPÍTULO III

### 3. Metodologia de Investigação

*“A qualidade e credibilidade de um estudo começa com os dados”*  
(Charmaz, 2006)

#### 3.1. Enquadramento

A ciência tem a função de compreender e explicar, mesmo que provisoriamente, os fenómenos sociais e naturais, centrando-se em questões particulares e buscando desafiar crenças convencionais. Para tanto, utiliza metodologias de pesquisa quantitativas e qualitativas para focalizar e conhecer esses fenómenos (May, 2004). Podemos perceber a metodologia como uma maneira concreta de realizar a busca do conhecimento, ou seja, o que fazemos para adquirir o conhecimento desejado de forma racional e eficiente.

O processo de investigação não é apenas um processo de aplicação de conhecimento, mas também um processo de planificação e criatividade, onde é preciso definir objetivos, fazer escolhas em termos daquilo que se pretende analisar, planear os métodos de recolha de dados e técnicas adequadas para o seu tratamento (Hill & Hill, 2009). A metodologia também visa uma adequação, seleção e utilização de diversos instrumentos de recolha de informação, procurando encontrar evidências empíricas para a discussão dos conteúdos analisados ao longo do trabalho.

Como referem Pardal & Correia (1995) o método na investigação científica, visa o estabelecimento de um esquema de ação ajustado ao objeto de estudo, como meio de orientar a investigação para o objetivo proposto. Como foi referido anteriormente, o objetivo principal desta pesquisa é analisar a perceção dos diferentes agentes da oferta de turismo da Lousã sobre o projeto LDTA.

Este capítulo inicia-se com uma reflexão sobre os procedimentos de investigação científica, relacionados depois com o conhecimento teórico acumulado sobre Turismo Acessível. Importa notar que o critério para a escolha da metodologia que irá nortear o investigador deve estar alinhado com o tipo de pesquisa que se planeia executar e o

seu objetivo (Remenyi *et al.*, 1998). Assim, pretende-se contextualizar os métodos e as técnicas usadas na presente investigação fundamentando as opções tomadas em função dos objetivos delineados.

### **3.2. A opção pela abordagem qualitativa**

Locke, Spirduso & Silverman (1993) definem estudo qualitativo como uma estratégia sistemática e empírica que procura responder a questões colocadas sobre pessoas que se encontram num contexto social restrito. Os autores consideram ainda que é o método mais indicado quando o que se pretende é compreender as regularidades naquilo que as pessoas fazem, dizem e relatam, conforme a sua experiência. Por outro lado, pode-se perceber a abordagem qualitativa, como uma pesquisa descritiva que oferece uma melhor visão e compreensão do problema que se pretende responder. Ou seja, é uma pesquisa sobre a vida das pessoas, experiências vividas, comportamentos, emoções e sentimentos, e também á pesquisa sobre o funcionamento organizacional, movimentos sociais, interações entre nações.

Uma faceta essencial dos métodos de pesquisa qualitativos consiste no fato de explicações consideradas satisfatórias das atividades sociais requererem uma apreciação das perspectivas, culturais, e visões do mundo. Como Robert Burgess (*s.d*) cit. in Moreira (1994) observa, dão uma importância decisiva á compreensão das ações dos participantes na base das suas experiências de vida.

Vários autores defendem que o uso da abordagem qualitativa, em oposição á outras metodologias tradicionais, por oferecer ao investigador a possibilidade de capturar *nuances* do fenómeno, proporcionando uma análise mais densa das complexidades inerentes às relações sociais em oposição á parcimónia e generalização dos métodos quantitativos.

Neste sentido, “*o objetivo dos investigadores qualitativos é o de melhor compreender o comportamento e experiências humanas*”, referem Bodgan & Bikin (1994). Ao descreverem as características da investigação qualitativa, estes autores salientam que os investigadores não se limitam a reduzir as suas observações a meros símbolos numéricos, tentando, pelo contrário, analisar os dados em toda sua riqueza, realçando

que, aquilo que mais interessa ao investigador qualitativo, não são tanto os resultados, ou os produtos da investigação, mas o processo que a eles conduz, o significado que as pessoas atribuem às suas vidas, destinando-se a recolha de dados, não a confirmar, ou a infirmar, hipóteses previamente construídas, mas a permitir a sua construção.

Assim sendo, e utilizando as palavras de Locke *et al.*, (1993) poderia afirmar-se “os investigadores qualitativos levantam a questão primordial: *What`s going on here?*” paralelamente a questões do tipo como e o porquê.

Seja como for, e apesar de todas as contingências, a investigação qualitativa preenche, como afirmam Bordan & Bikin (1994), os requisitos necessários para ser considerada uma investigação científica, já que é “um escrutínio empírico e sistemático que se baseia em dados”.

É evidente que se torna indispensável o respeito por alguns aspetos metodológicos, como a necessidade de circunscrever limites e de encontrar uma linha orientadora. Só assim poderá haver garantia de que o processo de investigação qualitativa é credível, apropriado, consistente, confiável e neutral, como salientam alguns (Guba & Lincoln, 1981, *cf.* Tuckman, 2000; Pereira, 1997).

No tocante ao tratamento quantitativo de alguns dados, num estudo de natureza qualitativa, também se colocam alguns problemas, já que a amostra não obedece aos princípios da investigação quantitativa, relativamente ao número mínimo aceitável de sujeitos, e, á sua escolha aleatória.

Face ao exposto, podemos apontar as seguintes características de um estudo qualitativo (Triviños, 1987; Bogdan & Bilkin, 1994):

1. A pesquisa qualitativa tem o ambiente natural como fonte direta dos dados e o investigador como instrumento-chave;
2. A pesquisa qualitativa é descritiva;
3. Os investigadores qualitativos estão preocupados com o processo e não simplesmente com os resultados e o produto;
4. Os investigadores qualitativos tendem a analisar seus dados indutivamente, e
5. O significado é a preocupação essencial na abordagem qualitativa.

Ponderada a situação, considerou-se que, apesar dos eventuais problemas, só uma abordagem qualitativa permitiria que se explorasse, de uma forma mais aprofundada, a complexidade do assunto que propusemos analisar tendo em conta as diferentes perceções e comportamentos dos indivíduos. Considerou-se também que seria mais relevante a diversificação das fontes e as técnicas de recolha de dados, de forma a obter uma visão holística da situação atual do Projeto LTDA, conceitos relacionados e afins através do cruzamento de dados e informação e distintas perspetivas.

Corporizaram neste exercício as seguintes técnicas de pesquisa:

- i. Revisão bibliográfica/ de literatura** – constitui-se como um passo preliminar para todos projetos de pesquisa. Esta técnica assume-se como um processo de leitura e recolha de informação existente sobre o assunto em análise nas diferentes obras de literaturas e documentos. Este processo pressupunha a conjugação de fontes primárias e secundárias. Através desta técnica foi possível construir os objetivos da pesquisa, a formulação do problema bem como a construção de um enquadramento teórico que contribuiu para perceber a relevância da informação na compreensão do assunto em análise. Na ótica de Denker (2002), estas fontes de informação podem ser:

- *Fontes Primárias*: constituídas por materiais mais recentes e originais que não possuem um mecanismo de distribuição por esquemas predeterminados e que possa ser encontrado em revistas<sup>6</sup>, informes de investigação, atas, produção académica e livros.
- *Fontes Secundárias*: referem-se ao material conhecido e organizado segundo um esquema determinado. Informam sobre o que se publica. Estes podem assumir a seguinte tipologia: revistas de resumos, índices, bases de dados e bancos de dados. Nesta categoria temos – Catálogos de publicações (com

---

<sup>6</sup> Revistas científicas são publicações seriadas que agregam um determinado assunto ou área de conhecimento, divulgando os resultados mais recentes da investigação, bem como noticiando o andamento de pesquisas. Sendo categorizadas por periódicos, revistas, anuários e memórias (Dencker, 2002)

resumos e indicações bibliográficas completas); Índices bibliográficos (só com referências bibliográficas); Índices remissivos (palavras-chave); Índices de conteúdos (índice de autores com respetivos trabalhos, organizados por matérias, autores e palavras-chave); Bases de dados (conjunto de dados homogéneos, ordenados de forma determinada apresentados em fita magnética ou outro suporte); Banco de dados (sistemas automatizados compostos por uma ou mais bases de dados com sistema de gestão destas).

- ii) Pesquisa exploratória e de carácter descritivo.** Gil (2008) refere que este tipo de pesquisa proporciona maior familiaridade com o problema (explicita-lo). Conjuga o levantamento bibliográfico e entrevistas com pessoas experientes no problema a que se pretende responder. A componente descritiva prevê descrever as características de determinadas populações e ou fenómenos, tal como se efetivou na presente análise. Estas ferramentas metodológicas permitiram o melhoramento da formulação do tema, definição dos objetivos e a problematização da pesquisa. Foi utilizada em grande escala a pesquisa virtual- internet, tendo em conta que esta ferramenta facilita a busca de material mais atualizado que versa sobre várias matérias. Esta técnica foi também fundamental na revisão da literatura conjugada com a discussão de conceitos e a observação direta efetuada no terreno, que se resumiu na interação com os diferentes intervenientes locais.
- iii) Observação Direta:** Quayle & Campenhoudt (2005) afirmam ser “aquela em que o próprio investigador procede diretamente á recolha das informações, sem se dirigir aos interessados”. A observação realizada na área visada para o estudo é não participante, que na ótica Schuler (2003), consiste em estar em contacto com a comunidade, ou facto que se estuda, mantendo-se, porem, alheio aos mesmos. No nosso caso, esta consistiu numa participação passiva em atividades desportivas: descida da Serra da Lousã com cadeiras de roda, passeio zona urbana com o Provedor das pessoas com incapacidade, visita aos

centros de turismo, museus locais e biblioteca municipal. Importa realçar que estas atividades, bem como a acessibilização dos locais ora visitados, decorrem da implementação do projeto LDTA.

As notas de campo foram utilizadas como um meio fundamental para o trabalho de observação (Patton, 1990). Estas contêm a descrição do que observamos no momento da realização das entrevistas e num segundo momento, o que observamos na prática quotidiana dos participantes que aceitavam ser observados, em relação a matéria em análise. As notas de campo são consideradas como “fundamentais em estudo de investigação qualitativos” (Yin, 1989 cit. in. Patton, 1990). O mesmo autor considera que “as notas de campo incluem os pensamentos do observador, a sua interpretação, e o início da análise”. Assim, utilizamos as notas de campo no sentido de clarificar a nossa interpretação do discurso dos participantes, do ponto de vista das experiências vividas e testemunhadas.

### **3.3. Instrumentos de Recolha de dados**

A escolha das técnicas de recolha de informação dependem das questões e dos objetivos que se pretendem atingir, encontrando-se por sua vez ligadas ao método de trabalho.

Fortin (1999) considera a entrevista como um *“modo particular de comunicação verbal, que se estabelece entre o investigador e os participantes com os objetivos de colher dados relativos às questões de investigação formuladas”*.

Nas suas diferentes formas, os métodos de entrevista distinguem-se pela aplicação dos processos de comunicação e interação humana. Corretamente valorizados, estes processos permitem ao investigador retirar das suas entrevistas, informações e elementos de reflexão muito ricos e matizados. Ao contrário do inquérito por questionário, os métodos de entrevistas caracterizam-se por um contacto direto entre o entrevistador e os seus interlocutores e por uma fraca diretividade por parte daquele (Foddy, 1996).

Instaura-se assim, em princípio, uma verdadeira troca, durante a qual o interlocutor do investigador exprime as suas perceções de um acontecimento ou de uma situação e as suas interpretações ou as suas experiências, ao passo que, através das suas perguntas abertas e das suas reações, o investigador facilita essa expressão e evita que a mesma se afaste dos objetivos da investigação, permitindo que o seu interlocutor aceda a um grau máximo de autenticidade e de profundidade.

Se a entrevista é, antes de mais, um método de recolha de informação, no sentido mais rico da expressão, o espírito teórico do investigador deve, no entanto, permanecer continuamente atento, de modo a que as suas próprias intervenções tragam elementos de análise tao fecundos quanto possível.

Ghiglione & Matalan (1993), Quivy & Campenhoudt (2003), Estrela (1990) e Bogdan & Bikin (1994) realçam a entrevista semi – estruturada, considerando que esta possibilita ao entrevistado falar abertamente, usando as palavras e a ordem que entender. Por outro lado, o entrevistador conhece todos os temas sobre os quais tem de obter *“reações por parte do inquirido, mas a ordem e a forma como os irá introduzir são deixadas ao critério, sendo apenas fixada uma orientação para o início da entrevista”*.

Para Borgan & Bikin (1994), as *“boas entrevistas caracterizam-se pelo facto de os sujeitos estarem à vontade de falarem livremente sobre os seus pontos de vista e produzirem uma riqueza de dados, recheados de palavras que revelam as perspetivas dos respondentes ”*.

Deste modo, consideramos neste estudo a *“entrevista como a estratégia dominante para a recolha de dados”* (Borgan & Bikin, 1994), pois pretendemos retirar informações e elementos de reflexão (Quivy & Campenhoudt, 2003; Borgan & Bikin, 1994).

Optamos pelo uso da entrevista semi - estruturada ou aberta. Esta escolha deve-se à magnitude dos objetivos que se pretendiam atingir na presente investigação e à vantagem que se tem ao interagir os diferentes *stakeholders* locais. Pois como avançam Bogan & Bikin (1994), fica-se com a certeza de se obter dados comparáveis entre os

vários sujeitos. E a nossa preocupação foi, desde sempre a recolha de dados, de qualidade e em profundidade.

Assim, as entrevistas foram realizadas frente a frente com os diferentes agentes selecionados para o efeito cujo objetivo foi recolher destes a perceção sobre o projeto LTDA, sendo que este projeto se apresenta como alavanca e plataforma viável para a dinamização da oferta do turismo acessível na Lousã bem como um meio de competitividade local.

### **3.4. Amostragem por Conveniência**

De acordo com Malhotra (1996) a população corresponde ao agregado de todos os elementos que compartilham um conjunto comum de características de interesse para o problema sob investigação. Por sua vez, Minayo (2001) afirma que a pesquisa qualitativa responde as questões muito particulares. Esta preocupa-se, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Uma das características que mais diferenciam a pesquisa qualitativa da quantitativa em relação à amostragem é a quantidade de sujeitos sociais pesquisados. Este número não deve ser muito grande, mas suficientemente pequeno de forma a permitir que o investigador seja capaz de conhecer e compreender bem o objeto de estudo. Ou seja, há na verdade, a necessidade de um maior aprofundamento e abrangência da compreensão do assunto pesquisado, por isso, para esta abordagem, o critério fundamental não é o quantitativo, mas a sua possibilidade de incursão.

Para a determinação do tamanho da amostra da população por entrevista foi usada a amostra não probabilística por conveniência. Segundo Gil (1999), a amostra por conveniência consiste numa amostra não probabilística onde o investigador seleciona os membros da população dos quais obtém a informação, ou seja, utiliza os indivíduos que se encontram disponíveis. Esta amostragem foi adotada por se considerar os referidos atores os elementos chave e relevantes para a pesquisa proposta.

A amostragem por conveniência ou acessibilidade constitui o menos rigoroso de todos os tipos de amostragem. Por isso mesmo é destituída de qualquer rigor estatístico. O

investigador seleciona os elementos a que tem acesso admitindo que estes possam, de alguma forma, representar a população.

Chizzotti (1991) refere que na pesquisa qualitativa, todas as pessoas que participam são reconhecidas como sujeitos que elaboram conhecimentos e produzem práticas adequadas para intervir nos problemas que identificam. Outro ponto, não menos importante para a definição da amostra, é saber quais os indivíduos sociais com uma vinculação mais significativa para o problema investigado pois são as pessoas mais envolvidas no problema que normalmente serão mais relevantes para a pesquisa qualitativa. Pode ser considerada uma amostra ideal aquela que reflete as múltiplas dimensões do objeto de estudo. A amostragem boa é portanto, aquela que possibilita abranger a totalidade do problema investigado nas suas múltiplas definições.

Como tal, para este trabalho, procurou-se escolher um número de indivíduos, uma amostra, de tal forma que as suas observações trouxessem mais-valias para o trabalho.

O estudo baseou-se na recolha de testemunhos e opiniões de cinco entidades do sector turístico da Lousã, das quais três integram a Estrutura de Missão do projeto LDTA. Quatro destas entidades são empresas do ramo de hotelaria, uma do ramo de restauração. Para além destas constituíram também amostra de coleta de dados, entidades da CML, nomeadamente: Vereação (educação, cultura, empreendedorismo, turismo e juventude) e a Provedoria das pessoas com incapacidade. A ARCIL e por último a *Accessible Portugal*. Assim, a nossa amostra é composta por 9 entidades, (tabela 9). Estas entidades foram divididas em dois subgrupos e aplicado um guião de entrevista específico para cada. Essa divisão teve como objetivo colher depoimentos diferentes entre agentes da oferta turística, a perspetiva da CML e a ARCIL.

**Tabela 9: Relação das entidades seleccionadas para entrevista**

<b>Agentes da oferta de serviços turísticos e de apoio</b>	<b>1.</b> Restaurante O Burgo
	<b>2.</b> Meliá Palácio da Lousã
	<b>3.</b> Residencial Martinho
	<b>4.</b> Pousada da Juventude da Lousã
	<b>5.</b> Transerrano, Lda
<b>Câmara Municipal da Lousã</b>	<b>6.</b> Vereador (Educação, Cultura, Empreendedorismo, Turismo e Juventude)
	<b>7.</b> Provedor das Pessoas com Incapacidade
<b>Org. Privada de Solidariedade Social</b>	<b>8.</b> ARCIL – Associação para a Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã
<b>Agência de Viagem</b>	<b>9.</b> <i>Accessible Portugal</i>

**Fonte:** elaboração própria

O motivo da escolha destes sujeitos deve-se ao facto de serem agentes assumidos como indispensáveis para perceção do fenómeno em análise e por considerar uma subgrupo com consciência e conhecimento de causa sobre o assunto da pesquisa. Assim, considerou-se que esta amostra permitiria perceber os meandros da implementação do projeto LDTA, bem como a sua situação atual. Além disso, estiveram envolvidos, de forma direta ou indireta, em todo o projeto e possuem também experiência significativa em lidar com clientes com incapacidade. Por sua vez, a CML (Vereação e a Provedoria) e ARCIL constituem-se atores chave, desde a conceção, implementação, supervisão e avaliação dos pressupostos da implementação do projeto LDTA.

Ponderou-se, inicialmente, alargar a amostra a outros agentes de oferta. No entanto, no decorrer das entrevistas começou-se a verificar alguma saturação teórica dos dados, pelo que considerámos suficientes os testemunhos recolhidos. Sobre a saturação teórica podemos perceber-la como a suspensão de inclusão de novos participantes quando os dados obtidos passam a apresentar, na avaliação do investigador, uma certa redundância ou repetição, não sendo relevante persistir na coleta de dados. Ou seja, as informações fornecidas pelos novos participantes da pesquisa pouco acrescentariam

ao material já obtido, não mais contribuindo significativamente para o aperfeiçoamento da reflexão teórica fundamentada nos dados que já estão sendo coletados.

Segundo Strauss & Corbin (2008) a saturação teórica ocorre quando parece não surgir nenhuma nova informação durante a codificação, ou seja, quando não se vê novas propriedades, dimensões, condições, ações/ interações ou consequências nos dados. A saturação é mais uma questão de encontrar um ponto na pesquisa no qual recolher dados adicionais parece ser contra produtivo, ou seja, o “novo” que é revelado não acrescenta muita coisa á explicação.

Por isso, a opção mais indicada para colmatar esta situação foi obter um número ideal da sujeitos da amostra procurando selecionar atores que se consubstanciavam elementos chave para o trabalho, alguns por constituírem a Estrutura da Missão do projeto e outros por serem elementos basilares para a implementação e dinamização do referido projeto, como referimos anteriormente.

### **3.5. Procedimentos**

Segundo a perspectiva adotada para o estudo, esta forma de recolha de dados, “a entrevista” pode ser considerada como um método, mas apenas no sentido restrito do termo, na medida em que o termo “método” já não é aqui entendido no sentido lato de dispositivo global de elucidação do real, mas sim num sentido mais restrito, o de dispositivo específico de recolha ou análise das informações, destinadas a responder as indagações levantadas na pesquisa (Quivy & Campenhoudt, 2003).

As entrevistas propostas para o estudo têm como principal função o aprofundamento e a verificação das questões aqui levantadas nos objetivos e no problema da pesquisa, tendo sido o tipo de entrevistas abertas a mais apropriada, dada “a flexibilidade e a fraca diretividade do dispositivo que permite recolher os testemunhos e as interpretações dos interlocutores, respeitando a sua linguagem e as suas categorias mentais” (Quivy & Campenhoudt, 2003).

No caso concreto deste estudo, iniciamos sempre a entrevista introduzindo o tema e os objetivos da investigação. Devido a falta de experiência do entrevistador, realizamos

ensaios juntos de colegas com entrevistas semi – estruturadas, como forma de moderar o discurso e controlar o tempo para cada entrevista e consequentemente eliminação de algumas questões que pareciam redundantes.

Como forma de aumentar a fidelidade na transcrição do depoimento dos participantes, usamos a gravação e transcrição exaustiva ou seja “*gravação e a transcrição verbatim*” (Carpenter & Streubert, 2002) e realizamos notas escritas, como forma de obter uma descrição mais compreensiva do discurso das entrevistas (Quivy & Campenhoudt, 2003; Bogan & Bikin, 1994). Importa referir que o processo da transcrição do registo áudio para o registo em papel é um procedimento moroso, mas permite o retorno ao ambiente real e uma maior validade, que segundo Ghiglione & Matalon (1993) poderia ser definida “*como a adequação entre os objetivos e os fins sem distorção dos factos*”

Os indivíduos entrevistados foram convidados a colaborarem por meio de uma exposição longa e pessoal, em resposta a questões gerais e latas. Deste modo, pretendeu-se incluir o seu quadro de referências e, sobretudo, a análise de sentido que os indivíduos atribuíam às suas práticas suas vivências no seu dia-a-dia, objetivos estes alcançados, quer através do grau de profundidade, quer pela natureza flexível deste método de investigação social.

Importa referenciar que o acesso ao campo foi possível graças aos contactos efetuados, numa fase preliminar, pela orientadora da dissertação de mestrado – Dra. Eugénia Lima Devile, visto que ela já vinha trabalhando com os diferentes intervenientes em vários âmbitos no local. Com vista a dar prosseguimento a estes pré contactos, foram enviados pedidos, via correio, eletrónico onde eram expostos os objetivos e o âmbito da entrevista e, dependendo da disponibilidade dos inquiridos, agendávamos o dia, a hora e o local para aplicar as entrevistas.

Em termos de procedimentos e receptividade, ambas as exigências foram facilitadas pelo carácter desinibidor do tema. A procura de informação sobre o papel do Projeto “Lousã, Destino de Turismo Acessível” na dinamização da atividade turística acessível na CML, obteve-se preferencialmente, a partir dos diferentes *stakeholders* (agentes da oferta turística, agencia de viagem: *Accessible Portugal*, ARCIL e sector publico:

CML e a Provedoria). Como referido anteriormente deste grupo surgiram dois subgrupos e, conseqüentemente, dois guiões distintos para cada, um aplicado aos agentes da oferta turística local, e outro guião destinado a CML, a ARCIL e a Provedoria. As entrevistas foram realizadas no período de 3 de Abril a 30 de Maio de 2013 através da técnica de questionamento por entrevista. A entrevista seguiu um roteiro semiestruturado, sendo que ao longo da interação íamos adicionando mais indagações com vista a enriquecer mais o depoimento e o material recolhido desta interação

Assim, o primeiro subgrupo era composto por agentes de oferta turística (entrevistas A – EA Anexo 4): Restaurante O Burgo, Meliá Palácio da Lousã, Residencial Martinho, Pousada da Juventude da Lousã e Transerrano. O guião de entrevista para este grupo era composto por 4 partes, a saber:

PARTE 1: Dados do agente (nome da organização/ instituição; nome do entrevistado; função na instituição; telefone; *E-mails* de contacto; serviços prestados e atividades oferecidas pela entidade). Este conjunto de dados, para além de serem importantes para a identificação do entrevistado e para conhecer um pouco dos serviços oferecidos pela organização, serviam também para “quebrar o gelo”, ou seja criavam um ambiente descontraído para os intervenientes.

PARTE 2: É onde começam as questões propriamente ditas das observações efetuadas na área de estudo, ou seja, é a parte referente a questões sobre a atividade turística na Lousã. Onde os agentes foram notificados a debruçarem-se sobre as características da oferta turística local, com ênfase para as questões relativas aos problemas enfrentados pelo setor, bem como as estratégias locais para promover o destino tendo em conta as suas privilegiadas atrações na região onde se insere.

PARTE 3: Questões relativas ao Projeto LDTA, esta parte constitui o objeto e objetivo do estudo. Sendo que as questões aqui apresentadas e aplicadas tinham como objetivo colher o testemunho por parte dos agentes da oferta turística tendo em conta as premissas/ pressupostos que ditaram a implementação deste projeto na Lousã; os benefícios advindos da adoção dos preceitos do projeto; a necessidade de colaboração em rede com vista a uma promoção mais integrada do local; reclamações inerentes a

acessibilidade recebidas dos diferentes clientes que visitam o local bem como as estratégias de promoção do destino com vista a cativar e conquistar novos e potenciais mercados, cada vez mais exigentes

PARTE 4: A última parte da entrevista era composta por questões relacionadas com a capacitação dos recursos humanos. Pretendia-se com esta questão analisar a importância atribuída pelos entrevistados aos recursos humanos para lidar com clientes portadores de mobilidade reduzida. Ou seja, procurou-se saber se o empreendimento conta com recursos humanos com algum tipo de formação adequada para receber, acompanhar e responder as necessidades destes visitantes com incapacidade e saber o papel destes no sucesso das atividades e satisfação dos clientes.

Para o segundo subgrupo do universo do estudo (Entrevista B – EB, Anexo 5), integraram a CML representada pelo Vereador da educação, cultura, empreendedorismo, turismo e juventude, o Provedor das pessoas com incapacidade da Lousã, a ARCIL e a *Accessible Portugal*. Destaque neste grupo para a vantagem da adoção da entrevista aberta ou não-estruturada, pois, para a ARCIL, a Provedoria e a *Accessible Portugal* tinha de se perceber primeiro o papel de cada uma das entidades e a ligação com o projeto LDTA.

Essencialmente para este subgrupo as questões aplicadas foram relacionadas com o projeto por serem integrantes da estrutura da missão e proponentes para existência do projeto tendo em conta a relação existente entre estas com a questão relacionada com a acessibilidade.

A postura informativa e modesta revelou-se então a chave crucial para obter o máximo de informação desejada, que tornou essencial qualquer apresentação formal do entrevistador. A duração da entrevista e a garantia de sigilo tendo em conta que a mesma visava responder apenas a anseios académicos foram garantias cuidadosamente sublinhadas durante o primeiro contacto com os agentes.

Curiosamente, no final de cada entrevista, foi possível verificar a necessidade sentida pelos entrevistados de colocarem questões, algumas imprevistas, revertendo se a sua

curiosidade para questões motivacionais que impulsionaram o autor a tratar deste assunto.

### **3.6. Limitações do Método**

Como qualquer pesquisa, nenhum conjunto de técnicas é capaz de capturar todos os aspetos relacionados ao fenómeno sob investigação. As técnicas associadas ao próprio método podem sofrer limitações devido aos procedimentos inerentes a cada conjunto de técnicas.

Com relação ao processo de coleta de dados, pode-se apontar algumas limitações do método, a saber: em primeiro lugar, a opção por coletar dados sobre os agentes da oferta turística da Lousã previamente selecionados pode levantar questões sobre a validade. Com vista a superação desta lacuna, foi adotada a estratégia de seleção de diferentes entidades locais representativos no que concerne ao envolvimento com o projeto, tendo-se buscado, por meio de entrevistas de profundidade, uma compreensão mais detalhada do projeto.

Segundo, em relação á coleta de dados por meio de entrevistas, em geral, há a tendência do entrevistado em omitir certos factos julgados comprometedores. De modo a superar essa limitação, buscamos construir um clima de confiança entre entrevistado-entrevistador, buscando construir a entrevista com destreza e salientando o carater académico da entrevista, como vem salientado no cabeçalho do guião da entrevista: “A entrevista têm propósitos académicos e os resultados da mesma são confidências e se destinam a elaboração do estudo sobre O Projeto “Lousã, Destino de Turismo Acessível” – Perceção dos Agentes da Oferta Turística”. Em seguida, comparou-se o depoimento de diferentes pessoas para aumentar sua validade, além de usar, quando possível, a triangulação de dados, usando documentos encontrados durante a pesquisa bibliográfica realizada, cruzando as informações obtidas com outras fontes a fim de verificar a confiabilidade dos dados.

Importa salientar que o objetivo do presente estudo não é generalizar as conclusões dos diferentes intervenientes envolvidos no processo das entrevistas, mas sim obter uma compreensão mais profunda do processo de implementação do referido projeto

tal como é percecionado pelos diferentes agentes locais tendo em conta os visitantes a comunidade residente.

Por outro lado, a busca da compreensão do assunto analisado tem por objetivo superar as limitações de perceção, produzindo elementos suficientes para que o objetivo principal da pesquisa, que é analisar a perceção das vantagens competitivas do Projeto, “Lousã, Destino de Turismo Acessível” pelos diferentes agentes da oferta turística na Lousã, seja feito a contento, respondendo assim, à questão de partida proposta para este trabalho.

### **3.7. Tratamento de Dados – A Análise de Conteúdo**

De acordo com Lessard – Hérbert *et al.*, (2005), o “*tratamento de dados está relativamente formalizado, quer se trate de dados qualitativos, quer de quantitativos*”. Trata-se sempre de condensar ou resumir de seguida, estruturar ou decompor em fatores e por último, apresentar as relações ou estruturas daí resultantes.

Assim, para o tratamento das entrevistas realizadas foi utilizada a análise de conteúdo (Bardin, 1977), pois consideramos ser a técnica de tratamento de informação que melhor se adequa aos objetivos definidos e á técnica de recolha de informação. Estrela (1990) define análise de conteúdo como “*uma técnica de investigação que visa a descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação.*” Ghiglione & Matalon (1993) referem a vários conceitos de autores consagrados, como “*a análise de conteúdo é uma técnica de investigação para a descrição objetiva, sistemática, e qualitativa do conteúdo manifesto da comunicação*” (Berelson,1952), “*por análise de conteúdo referem-se todos os procedimentos utilizados para especificar referentes, atitudes ou temas contidos numa mensagem ou num documento, determinado a sua frequência relativa.*” (Stone, 1964).

Ainda na mesma linha de pensamento Vala (1986), refere que a análise de conteúdo permite “*efetuar inferências com base numa lógica explicitada sobre as mensagens cujas características foram inventariadas e sistematizadas.*” Bardin (1977) definiu análise de conteúdo como um conjunto de “*técnicas de análise das comunicações visando obter procedimentos, sistemáticos e objetivos de descrição de conteúdo de*

*mensagens.” A mesma autora defende que este conjunto de “técnicas parciais mas complementares, consistam na explicitação e sistematização do conteúdo das mensagens e da expressão deste conteúdo, com o contributo de índices passíveis ou não de quantificação.”*

Tanto Vala (1986) como Bardin (1977) consideram a existência de algumas condições para a realização de uma análise de conteúdo: a dissociação dos dados em relação à sua fonte e as condições onde foram obtidos; a construção de um novo contexto à luz das finalidades da pesquisa e a criação de condições de inferência através da colaboração de um modelo.

A análise de conteúdo é uma técnica de tratamento de informação, onde se procede à *“desmontagem de um discurso e da produção de um novo discurso através de um processo de localização – atribuição de traços de significação resultantes de uma relação dinâmica entre as condições de produção do discurso a analisar e as condições de produção da análise”* (Vala, 1986).

Com o objetivo de analisarmos o conteúdo do discurso havido ao longo das entrevistas e obtermos uma descrição analítica que funcione segundo procedimentos sistemáticos e objetivos da descrição do conteúdo das mensagens, tivemos em conta a sua organização em torno de três polos cronológicos *“a pré/análise; exploração do material; tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação.”* Bardin (1977).

A fase de **pré/análise** assenta em atividades pouco estruturadas com a seleção dos documentos a serem analisados, a elaboração dos indicadores e a formulação das hipóteses, apesar destas nem sempre serem estabelecidas, como acontece no caso deste estudo.

A primeira atividade realizada foi a leitura flutuante do material, apreender as regularidades e as singularidades do discurso, os aspetos mais significantes, ou seja, estabelecer contacto com os documentos em análise.

Um dos passos desta fase envolve uma tarefa relativamente simples: rever todas as páginas e numera-las sequencialmente, no fundo, reunir e preparar o material de forma

formal (Bogdan & Bikin, 1994). Nesta fase, foi feita a transcrição das entrevistas bem com a sua codificação em 1, 2, 3..., conservando as entrevistas em papel.

Após a leitura das entrevistas transcritas, passámos á construção do *corpus* de análise, que como refere Vala (1986) é todo “*o material (...) produzido com vista á pesquisa que o analista se propõe realizar (...).*” O nosso *corpus* de análise decorreu da transcrição das entrevistas, retirando-se do total das mesmas o que não dizia respeito ao objeto de estudo.

A segunda fase do trabalho de análise constituiu na **exploração do material**, ou seja, no tratamento do corpus por operações de codificação que obedecem “*a determinadas regras precisas dos dados brutos do texto, a agregação e a enumeração, permitindo atingir uma representação do conteúdo ou a sua expressão, suscetível de esclarecer o analista acerca das características do texto e que podem servir índices.*” (Bardin, 1977).

Importa referir que na organização da codificação, tornou se fundamental efetuar o recorte (escolhas das unidades), a enumeração (escolha das regras de contagem) e a classificação e agregação (escolha das categorias).

Neste processo a unidade pode ser de registo ou de contexto, correspondendo as primeiras ao “*segmento de conteúdo a considerar como unidade base, visando a categorização e a contagem frequencial.*” (Bardin, 1977).

O autor supracitado define a unidade de contexto como uma “*unidade de compreensão para codificar a unidade de registo e corresponde ao segmento da mensagem, cujas dimensões (superiores á unidade de registo) são ótimas para que se possa compreender a significação exata da unidade de registo.*” As unidades de contexto dão ideia da principal informação fornecida pelas unidades de registo, agrupando-as. Assim, definimos como unidade de contexto cada uma das entrevistas, uma vez que ao assumirem um carácter semi/ diretivo, e ao solicitarmos o relato de situações reais, as afirmações só ganham sentido se tivermos em consideração a globalidade da entrevista.

No caso deste estudo, decidimos optar pela nomenclatura de Bardin (1977) e Vala (1986) Ghiglione & Matalon (1993), que definem unidade de registo como a unidade de significação *“a codificar e corresponde ao segmento de conteúdo a considerar como unidade de base, visando a categorização e a contagem frequencial”* (Bardin, 1977) e como *“o segmento determinado do conteúdo que se caracteriza, colocando-o numa determinada categoria”* (Vala, 1986).

Deste modo, codificamos o material em “Entrevista A – Unidade de Significância; Entrevista B – Unidade de Significância, ...” e cada unidade de significação ou de registo foi codificada em como “EA1, EA2, EA3, ...; EB1, EB2, EB3, ...”.

Uma das etapas fundamentais da análise de conteúdo- é o processo de categorização que, como afirma Bardin (1977), é uma *“operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto, por diferenciação e seguidamente, por (re) agrupamento, segundo critérios previamente definidos.”*

Ainda de acordo com a mesma autora, a codificação corresponde a um *“um processo pelo qual os dados brutos são transformados sistematicamente e agregados em unidades, as quais permitem uma descrição exata das características pertinentes do conteúdo.”*

A regra de enumeração é a unidade em função da qual procedemos ao *“modo de contagem”* (Bardin, 1977). Neste estudo, utilizamos a medida frequencial simples que assenta no pressuposto de que *“a aparição de um item de sentido ou de expressão, será tanto mais significativa – relação ao que procura atingir na descrição ou na interpretação da realidade visada – quando mais esta a frequência se repetir”* (Bardin, 1977). Na mesma linha de abordagem, Ghiglione & Matalon (1993) definem contagem frequencial como *“uma espécie de inventário das diversas opiniões, ou de argumentos utilizados.”* Para os mesmos autores, uma espécie de inventário significa, que a nova informação produzida pela análise de conteúdo de um dado texto reside na constatação da frequência ou na sua comparação com outras frequências, sendo possível observar este facto neste estudo.

Este processo conduziu-nos á análise, a cada unidade de registo foi atribuído um significado, indo ao encontro do que defende Bardin (1977) ao afirmar que “*na verdade, o tema é a unidade de significação que se liberta naturalmente de um texto analisado segundo critérios relativos á teoria que serve de guia á leitura.*”

Vala (1986) refere que a construção de categorias pode ser feita á priori ou á posterior ou ainda pela combinação destes dois procedimentos. No nosso estudo, optámos por uma análise em que o quadro foi construído a posterior. Para tal, fizemos uma primeira leitura de todo o material, onde sobressaíram a unidades ou categorias conjugadas ao mesmo tema, construindo a partir daqui a grelha de análises das entrevistas (vide em anexo – grelha de análise das entrevistas).

O **tratamento dos resultados** obtidos e a **sua interpretação** foi a terceira fase desde processo de análise de conteúdo. Todo o anterior processo foi desenvolvido no sentido de se transformar os dados brutos “*de maneira a serem significativos (falantes) e válidos.*” (Bardin, 1977).

## CAPÍTULO IV

### 4. Análise e Discussão dos Resultados da Pesquisa

*“O pesquisador deve começar pela coleta de dados e concluir com redações de análises e reflexões sobre o processo”*

(Charmaz, *s.d*)

#### 4.1. Introdução

Neste capítulo serão discutidos os principais resultados desta investigação. Assim, tendo presente a revisão bibliográfica e com base nos dados recolhidos, através da observação e das entrevistas, procurou-se analisar e refletir sobre o projeto LDTA do ponto de vista das entidades inquiridas.

Optamos por organizar a análise da informação das 9 entrevistas realizadas, segundo três grandes temas ou categorias: Projeto LDTA – Historial; Projeto LDTA – Situação Atual e por fim Projeto LDTA – O futuro. No âmbito de cada uma destas categorias emergiram algumas subcategorias, representadas na tabela 10, que serão analisadas em cada uma das secções.

**Tabela 10: Grelha de análise das entrevistas: Categorias e Subcategorias**

<b>Categorias</b>	<b>Subcategorias</b>
Projeto LDTA – Historial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pressupostos de implementação</li> <li>• Benefícios esperados</li> <li>• Obstáculos na implementação</li> </ul>
Projeto LDTA – Situação Atual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vantagens a curto prazo</li> <li>• Condicionantes</li> </ul>
Projeto LDTA – O futuro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabalho em rede (papel dos diferentes atores)</li> <li>• Necessidade de planeamento estratégico</li> <li>• Coordenação</li> </ul>

**Fonte: elaboração própria**

Na primeira categoria, designada Projeto LDTA – Historial, pretende-se analisar a perceção dos entrevistados sobre os pressupostos que ditaram o surgimento deste projeto. Da análise de conteúdo efetuada, emergiram várias subcategorias

relacionadas: pressupostos de implantação, benefícios esperados e obstáculos na implementação.

Na segunda categoria, situação atual do projeto LDTA, analisam-se as constatações depreendidas no terreno face ao estágio atual da implementação do referido projeto. A análise deste tema engloba duas subcategorias, as vantagens no curto prazo e os condicionantes, onde se analisam os problemas que o projeto enfrenta ou está sujeito

Por fim, a terceira categoria pretende dar conta dos desafios que se esperam no futuro do projeto. Aqui foi emergiram diferentes temas que decidimos agrupar em três subcategorias: trabalho em rede (papel dos diferentes atores), necessidade de planeamento estratégico e coordenação.

A exposição e a interpretação dos resultados obtidos tem como objetivo fundamental responder à questão central da pesquisa conjugada com os objetivos específicos do presente trabalho. É importante realçar que a nossa análise e discussão dos dados será fundamentada de acordo com o grande tema, as categorias e as subcategorias criadas e mediante a informação recolhida. A análise esta intercalada com extratos das entrevistas, como forma de justificarmos o enquadramento dado pelos diferentes testemunhos.

Nos extratos das entrevistas aparece frequentemente o símbolo (...), que significa que parte do discurso dos extratos não foi transcrita, no entanto, sem alteração do sentido da ideia relatada.

De seguida, apresentamos as análises de cada uma das categorias separadamente e algumas unidades de significância (US), de forma a fundamentarmos as nossas interpretações.

## **4.2. Projeto LDTA – Historial**

Através desta categoria, pretendemos trazer para esta análise um conjunto de fatores/ motivos ou pressupostos que ditaram ou que estiveram na base da implementação do LDTA tendo em conta os diferentes discursos dos entrevistados.

Como pudemos constatar ao longo das observações efetuadas no local, a comunidade lousanense recebeu o projeto LDTA de forma natural, pois, como têm-se veiculado ao longo do trabalho, a Lousã vem sendo palco de uma cultura de acessibilidade e inclusão há mais de 30 anos, o que se faz sentir na vida pública, cívica e profissional. Este fator histórico – cultural permitiu que a comunidade local facilmente compreendesse os objetivos concretos que estiveram por trás da conceção e implementação do projeto e dele se orgulhassem, contribuindo intrinsecamente para alavancar a economia local e promover um destino turístico acessível.

### **4.2.1. Pressupostos de Implementação**

Os agentes locais são da opinião que a existência da ARCIL na Lousã foi um fator de peso, senão fundamental para criação e implementação do projeto, aliada à sua experiência na comunidade bem como as parcerias criadas na promoção da inclusão.

*“A ARCIL existe desde 1976, tem uma filosofia de integração, inclusão (...) na comunidade. A ARCIL é uma instituição aberta (...) têm o trabalho centrado na questão de inclusão/ integração...ajuda a delinear intervenções na comunidade e no campo turístico, ajuda empresas ou restaurantes a ter um menu em Braille, a fazer rampa,...” EB8*

Como nos mostram estes testemunhos, a ARCIL, através da experiência que têm de prestar serviços sociais na comunidade, disponibiliza para os diferentes utentes com mobilidade reduzida/ condicionada apoios especializados que permitem responder adequadamente às suas necessidades. Os entrevistados referem, que se têm socorrido, inúmeras vezes, do apoio técnico da ARCIL para satisfazer as necessidades dos seus clientes durante a realização de atividades, nomeadamente atividades radicais desenvolvidas na serra com pessoas portadoras de incapacidade, em simulacros desenvolvidos localmente.

Abordando ainda a questão das razões que nortearam a implementação do LDTA, foi possível colher o seguinte depoimento

*“O projeto nasce com o muito trabalho da ARCIL que conta com 30 anos. (...) É neste sentido que já era natural existirem pessoas com deficiência, e apercebeu-se que o know-how existente em lidar com pessoas com deficiência seria uma oportunidade de negócio para promover o destino (...) decorreu com força do provedor professor Carvalhinho o primeiro congresso do turismo acessível na Lousã (congresso internacional e a partir daí muita coisa começou a acontecer (...) ...” EB9*

Como se depreende deste último testemunho, a realização do primeiro congresso de turismo acessível na Lousã, foi também um marco fundamental, a partir do qual foi possível começar a envolver os agentes e a motivar para a aposta no desenvolvimento do turismo para todos, tal como já havíamos referido no capítulo I.

A acessibilidade em turismo não se resume apenas à adaptação ou requalificação do meio físico para facilitar a mobilidade das pessoas com incapacidade, mas a mesma deve estar vincada nos prestadores de serviço (nível atitudinal). Daí que os entrevistados salientem a componente humana como uma alavanca fundamental na implementação do projeto, pois é neste conjunto de relações profissionais e interpessoais que se vai transmitindo e partilhando os objetivos do LDTA bem como juntar sinergias para seguir em diante. Isto pressupõe o envolvimento da comunidade, dos agentes de turismo e de outros intervenientes locais, públicos e privados.

#### 4.2.2. Benefícios Esperados

Na opinião de alguns entrevistados, a promoção e implementação do projeto LDTA foi encarada como uma via para solucionar problemas de âmbito económico bem como quebrar a sazonalidade que é uma característica básica da atividade turística. Na ótica destes entrevistados, o projeto era também uma oportunidade de dar conhecer a Lousã ao mundo e vender o seu produto pois como referem, “a Lousã tem tudo”. A Lousã ficaria assim numa situação privilegiada, tornando-se competitiva e possibilitando uma maior robustez e dinamização da economia local, ou seja, os atores locais encararam o projeto LDTA como uma alavanca para o desenvolvimento municipal e sustentável assente no alargamento da atividade turística ao mercado de pessoas com mobilidade condicionada.

*“O turismo acessível poderia contribuir para melhorar a competitividade dos destinos turísticos, por via do aumento da sua procura turística potencial, sendo assim um poderoso fator de dinamização económica.” EB6*

Ainda neste contexto, os entrevistados convergem ao afirmar que a Lousã quis dar se a conhecer e ganhar notoriedade ao apostar num mercado supostamente subestimado, e muitas vezes negligenciado, na atividade turística.

*“A Lousã quis criar, para já diversificar e criar uma mais-valia e ter mais poder competitivo ao mesmo tempo que criava um sistema de turismo que fosse acessível para todos, o que desde já implica um grande empreendedorismo. E teria mais-valias para as épocas baixas que são mais complicadas e seria desta forma mais dinamizada.” EA4*

Quatro dos agentes da oferta local são unânimes ao afirmarem que outro benefício, não menos importante, é a sensibilização e o envolvimento da comunidade ao comprometer-se com a causa.

*“ A acessibilidade é importante não só para pessoas com mobilidade condicionada mas para todos os cidadãos, uma vez que um dia estaremos também dependentes seja uma incapacidade temporária ou permanente. A*

*Lousã é apelativa pela empatia das pessoas, uma vertente humana muito vincada nos residentes. ” EA4*

Os entrevistados salientam que a Lousã é um destino privilegiado por comportar um conjunto de atrativos, tanto naturais como humanos, visto que reúne num território pequeno: acessibilidade, atividades adaptadas, equipamentos adaptados, recursos humanos qualificados e um calendário de eventos bastante apetecível ao longo do ano, ou seja, reúne um conjunto de componentes da oferta turística que potenciam a o desenvolvimento de uma cadeia de valor de qualidade ao TA.

Sendo assim, podemos assumir que ao adotar o projeto LDTA, a Lousã quis dar uma notoriedade em termos de destino apelativo e acessível na região, bem como projetar a marca Lousã como fator vital e catalisador da promoção e garante do progresso do município na área económica, social e cultural.

#### **4.2.3. Obstáculos na Implementação**

Podemos inferir, a partir dos relatos dos atores locais, que a implementação do projeto nem sempre foi um processo fácil e ou linear, devido a várias variáveis incontrolláveis, em certos casos.

Foi comum ouvir através dos entrevistados, que o projeto LDTA têm vivido dias difíceis desde a sua conceção e durante o tempo da sua implementação. Destacando-se a falta de coordenação ou conjugação de sinergias integradas entre os agentes locais com vista a sua promoção; a crise financeira mundial, que é vista como a razão de todos os males; a falta de um plano estratégico de turismo para promover um destino de turismo acessível; e a não operacionalização do Metro Mondego (MM) e os consequentes problemas no funcionamento da rede viária da Lousã.

Os entrevistados acreditam que a crise financeira global trouxe consigo muitos problemas e que a magnitude do seu impacto não só se sente na esfera económica, mas também no campo social onde muitos projetos tiveram de encerrar devido aos cortes brutais ao nível das entidades que os financiava. O projeto LDTA acaba sendo também vítima da conjuntura, tendo em conta que muitos dos seus objetivos não foram concretizados.

*“...Esta crise nacional e internacional (...) veio causar aqui grandes transtornos ao nível das nossas estratégias, a quebra de receitas, o aumento dos custos, o aumento dos cortes e das exigências do estado sem as devidas participações financeiras, os cortes do estado nas transferências para as autarquias, para além do tecido económico que está sujeito a uma agressividade fiscal e da descida drástica de consumo.” EB6*

Os inquiridos também afirmam que a crise se reflete no poder de compra das famílias, com a conseqüente baixa na procura turística, incluindo as pessoas portadoras de deficiências que, em muitos casos, foram e são os mais lesados. Como nos referimos anteriormente, muitas das organizações sociais que lhes dão apoio, sofreram cortes ao nível do seu financiamento.

Na ótica deste grupo de atores, outro grande entrave com que se depara o projeto LDTA resulta da não operacionalização do MM (devido a conjuntura atual, como temos referido) e que a sua operacionalização poderia dinamizar e alavancar a procura turística da Lousã, pois facultaria de certa forma a mobilidade dos clientes e o acesso rápido da Lousã. Com esta linha paralisada, a Lousã continua com um défice de transportes e que tem dependido muito da rede rodoviária, bastante deficitária.

*“A falta de operacionalização do Metro Mondego que tornava acessível a Lousã seria possível viajar de Coimbra a Lousã de forma autónoma. Sendo a Lousã uma referência de acessibilidade ao nível de Portugal.” EA4*

*“... Agora se houvesse um meio de transporte, por exemplo o metro, podiam perfeitamente e nos podíamos fazer uma promoção juntamente com Coimbra, (...) existe neste caso a ATC (agência de promoção turística da região centro) promove toda a região centro para fora e muito bem e se houvesse esse ligação de 20 a 30 minutos e o turista pudesse vir a Lousã e nos o recebêssemos e tivéssemos uma montra que poderíamos mostrar tudo que se pode fazer na serra, seria muito mais fácil e essa barreira podia ser ultrapassada. A operacionalização do metro mondego e uma promoção turística poderiam de certa forma alavancar a atividade turística na Lousã.” EA2*

Os agentes locais salientam que a Lousã é refém de um plano estratégico para o desenvolvimento do turismo, que deveria ter sido implementado antes de se avançar para o turismo acessível. Esta seria uma ferramenta chave para estimular a participação dos diferentes agentes de forma integrada conjugando todo tipo de recursos endógenos existentes e os *know-how* acumulados ao longo do tempo e da convivência com a questão da inclusão. Ou seja, há que voltar para a dinamização das reuniões anteriormente promovidas pela estrutura de missão e coordenar esforços, incentivando a formação dos diferentes agentes e de forma prática demonstrar as vantagens e as mais-valias de um trabalho articulado em rede com vista ao benefício de todos.

*“A Lousã neste momento precisa de um plano turístico que não tem. Neste momento é a pior falha que a Lousã tem, não tem uma aposta no turismo, sem ser turismo acessível. No turismo tem pouco trabalho feito, sem um plano estratégico de turismo, então não pode promover o turismo acessível. Podendo apostar na serra que é uma mais-valia de que dispõe, para isto o turismo de natureza e aventura são áreas por explorar e porque não ter essas modalidades de turismo adaptadas. A logica e o caminho é este.” EB9*

Em suma, foi possível constatar através do discurso dos atores que o projeto LDTA conjuga uma série de obstáculos que inviabilizaram, até certo ponto, a sua implementação na plenitude, a saber: não operacionalização do MM, a falta de um plano estratégico para o turismo e a crise financeira atual.

### **4.3. Projeto LDTA – Situação Atual**

A construção desta categoria surge como forma de darmos continuidade à exploração do Projeto LDTA de modo a obtermos ilações suficientes para poder avançar com algumas conclusões e recomendações mais consistentes acerca do assunto analisado. Esta categoria foi subdividida em duas subcategorias **vantagens** no curto prazo e **condicionantes** do projeto.

Como temos vindo a salientar, o desenvolvimento de destinos turísticos acessíveis passa em grande medida pela mobilização dos atores locais, do turismo e de outros setores, com vista a promoção de uma cultura de acessibilidade que se estenda aos

diferentes serviços que compõem a oferta de serviços turísticos. É possível constatar que a Lousã detém esta cultura de acessibilidade, que se estende em vários domínios da sua vida social e económica. No entanto, há diversos condicionalismos que impedem a sua plena operacionalização, como vamos ver nesta secção.

#### **4.3.1. Vantagens no Curto Prazo**

Pretende-se com esta secção da discussão de resultados, apresentar o testemunho dos agentes entrevistados acerca de vantagens competitivas que a Lousã oferece face a outros destinos.

Os agentes de turismo que participaram neste estudo estão conscientes dos aspetos positivos que advêm da implementação do projeto LTDA, que é visto como uma aposta positiva para o conselho, a partir do momento que se assume ser estratégico para o desenvolvimento local sustentável ao conjugar a cultura local e as outras atratividades.

Os entrevistados reconhecem que o projeto LDTA trouxe para os diferentes agentes uma consciência da necessidade adaptar a oferta local para que possa servir a toda a tipologia de turistas, especial destaque para os turistas portadores de qualquer tipo de incapacidade, ou seja, nas diferentes esferas da sua ação, estes agentes são desafiados a adaptar a sua oferta, ao nível de alojamento, desportos radicais na serra para os diferentes usuários visto que a Lousã tem de estar preparada para receber qualquer cliente que seja motivado a visitar o local.

Os agentes de turismo da Lousã referem-se à importância deste projeto e reconhecem-no como uma plataforma de oportunidades, associada ao fato de ser uma iniciativa pioneira, na região e no país.

*“Apostar no projeto LDTA é mais fácil furar e comunicar internacionalmente, os prémios que o destino tem ganho, são um fator diferenciador. Por mais que os outros destinos coloquem os rótulos muito bonitos, a Lousã conta com um fator diferenciador enquanto podermos, que é a ARCIL e o próprio concelho, há uma sensibilização de 30 anos*

*implícitas...não é um rótulo, não é um projeto e nem algo para comunicar no jornal. ” EB6*

*“Foi um projeto concebido por etapas e muito consiste envolvia locais e gente estrangeira. É um projeto inovador, e visa abrir portas para pessoas condicionadas a se divertirem e terem um bom momento de lazer. O projeto reveste-se de valores éticos, pois torna nos iguais a todos, cria condições para não limitar os destinos. Se as barreiras deixarem de existir vão tornar uma sociedade mais igual, melhor e mais solidaria.” EA4*

Três entrevistados que compõem a estrutura de missão têm uma visão positiva acerca das vantagens a curto prazo, ao afirmarem que a Lousã retirou do projeto LDTA notáveis ganhos. Destaca-se a projeção da marca Lousã e o próprio desenvolvimento económico que a prior o projeto trouxe e continuará a trazer; o conjunto de intervenções feitas em termos de eliminação de barreiras, isto a nível estrutural, na vila no geral e na via pública em particular. Tudo isto resultou do projeto e é uma mais-valia; a melhoria das infraestruturas e equipamentos públicos bem como privados da Lousã (adaptação da oferta ao nível de quartos), ou seja, houve um investimento visível na acessibilidade, remoção de barreiras físicas e arquitetónicas na Lousã, embora ainda haja muito trabalho por ser feito no campo da acessibilidade

*“A Lousã tem uma vantagem, em termos de acessibilidade é um ponto de referência a nível nacional e tem ganho muitos prémios. (...) Promover e transformar a Lousã num destino para todos.” EA4*

*“Portanto o projeto LDTA se entendeu como um nicho de mercado que dinamizou o processo de acessibilização da via pública promovendo a inclusão (...) tem feito intervenções arquitetónicas com vista a adequação do espaço para todos, (...) o tecido económico local tem também se beneficiado da projeto, visto que empresários locais tem demonstrado crescimento e abertura de novos postos de trabalhos para a comunidade residente, casos de Licor Beirão, INFAPEL, Cartolinas Prado e Mário Cunha Cunha que tem-se mantido e elevando o seu nível de produção e exportação.” EB6*

Aliada a esta subcategoria, os entrevistados referem ainda que a acessibilidade passou a ser um assunto transversal no município e desenvolveu-se uma abordagem sistémica baseada no princípio da partilha de responsabilidades entre os diferentes intervenientes

Há que realçar também o nível de preparação técnica (formação) dos agentes locais e dos recursos humanos como outro fator de peso para a competitividade da Lousã. Apesar de este ter sido identificado como um fator a melhorar, certo é que houve diversas dinâmicas e capacitações com vista a preparar melhor o saber atender e servir a multiplicidade de turistas que visitam o local, o que constitui claramente uma vantagem do projeto.

Parte dos agentes entrevistados, entendem que o projeto LDTA é um projeto que nunca se acaba e que nos últimos três anos em que se trabalhou firme sobre a sua metodologia, filosofia e do seu conceito, impulsionou a que chegasse numa filosofia de ação, tendo sido desenvolvidas muitas atividades com vista a sensibilizar os diferentes *stakeholders* locais.

*“(…)se fizeram workshops, palestras onde através da provedoria se criou a Lousã Acessível que é um Selo da Lousã Acessível, um selo da acessibilidade em que a provedoria através da camara atribui o selo aos estabelecimentos comerciais ou espaços privados basta que sejam abertos ao público, serviços, comercio, restauração e hotelaria. A camara tem uma equipa que apoia os empresários que queiram remodelar ou implementar novos espaços com acessibilidade para todos.” EB6*

Todos os entrevistados acreditam que o projeto LDTA pode ser viável e que é em si um grande benefício para a Lousã ao incentivar os atores locais a adaptarem os serviços turísticos por forma a responderem as necessidades de todas as pessoas que visitam o local. O projeto LDTA é visto pelos agentes locais como uma oportunidade para potenciar competências do concelho na área da reabilitação e no plano da atividade turística acessível.

*“(…)É um projeto inovador e importante porque um destino acessível o é para todos e tornarmos um destino local de lazer para pessoas que lhes é renegado*

*esse direito, abre se portas para que todos se divirtam e tenham um bom momento de lazer isto eh não é limitativo. O projeto LDTA é acima de tudo ético por trazer a componente de responsabilidade social e fazer todos iguais na prática da atividade turística. E outro fator relevante é o orgulho local da comunidade lousanense por ser de certa forma parte integrante e fundamental na difusão da acessibilidade. A comunidade é tao envolvida nesta causa que se confunde como promotora do projeto.” EA4*

O projeto LDTA trouxe também vários prémios, e um conjunto de mais-valias em termos de conhecimento da situação real. Como referimos no capítulo I, teve um reconhecimento de dimensão internacional ao ser certificado TGB e pela ENAT como um destino de turismo acessível. Além disso, tem sido consultado por várias entidades, a nível nacional e internacional, como um exemplo de boas práticas (*Benchmarking*) com vista a auxiliar na implementação da filosofia de acessibilidade e ou implementação de novos destinos assentes na abordagem social e ética do turismo.

#### **4.3.2. Condicionantes**

São vários os aspetos negativos ou condicionantes avançados pelos entrevistados. Os atores locais referem que o maior condicionante e obstáculo para o desenvolvimento do projeto LDTA é a **crise financeira** global e que, por causa dela, muitos planos e objetivos traçados não puderam ser concretizados. Ou seja, há investimentos que deveriam ter sido feitos e, com a crise, ficaram paralisados pois não se vislumbra viabilidade nem garantia de retorno nos investimentos.

*“...Há um conjunto de coisas para fazer e como o dinheiro ainda não veio, nada feito, as ideias são concretas...falta o dinheiro...” (EA1)*

Também a falta de diversificação da oferta do alojamento que, de certa forma poderia incrementar a procura, incentivar e fixar turistas no destino, é apontada por muitos entrevistados como um fator que inibe a dinamização da atividade turística no concelho.

*“A falta de alojamento (...) condiciona a resposta de alguma forma (...) o destino deve dar um alojamento (...) que contenha o básico, não luxuoso (...) com tudo aquilo que se pretende oferecer com características locais.” (EB9)*

Além disso, emergiram outros obstáculos que se prendem com a falta de acessibilidade física de algumas atrações do destino embora tenha sido feito um grande investimento neste campo. Sobre esta questão, os entrevistados divergem pois alguns afirmam que o importante é a atitude perante uma situação em que se está diante de um turista com incapacidade pois, quando os serviços de atendimento e outros serviços são acessíveis os equipamentos e atividades também o são. Porém, cinco dos entrevistados garantem que é insuficiente o trabalho feito na adaptação e adequação, sendo que a Lousã precisa de investir mais na componente de adaptação das infraestruturas, equipamentos e atividades para pessoas com mobilidade pois só assim, poderemos ser um destino de eleição, atrair e fidelizar os clientes.

Aproveitando se do Selo da Lousã Acessível<sup>7</sup> o conselho pretendeu aperfeiçoar e dinamizar a acessibilidade ao nível local envolvendo os diferentes agentes nesta nobre causa. Sendo que podemos notar no terreno os resultados desta ação, através de um processo contínuo de alteração do espaço público. Porém a simples atribuição dos selos aos diferentes intervenientes em si só é insuficiente e não se configura garante da acessibilidade plena, tornando se necessário promover novas abordagens de consciencialização, dinamização e promoção da acessibilidade ao nível da Lousã para que se chegue a um bom porto com esta causa.

*“As pessoas reconhecem as vantagens do LDTA, pois se não reconhecessem não se candidatam para a aquisição do selo. Na generalidade todos acham que este selo foi fundamental para eles e ajudou a promover a Lousã. Mas ainda pode dar muito mais e é aí onde nos queremos chegar. (...) o selo não resolve os problemas da acessibilidade da Lousã e promoção do turismo acessível, havendo necessidade de se trabalhar em conjunto e tendo em conta*

---

<sup>7</sup> Criado em 2006, é atribuído aos estabelecimentos abertos ao público e que já possuam condições mínimas de acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada.

*oque já se tem feito e partir daí para o outro estágio do projeto e promoção da acessibilidade e inclusão.” EB6*

No concernente às competências dos recursos humanos quatro dos agentes entrevistados são unânimes ao evocar a necessidade de preparação mais adequada e específica dos seus colaboradores e/ ou que estes passem a frequentarem formações especializadas para aquisição de competências. Estes avançam ainda que os profissionais devem ser formados, pois já se tem feito um grande investimento na sensibilização, e como se sabe a sensibilização é diferente de formação. Assim, de acordo com os atores, apesar das iniciativas que foram levadas a cabo no âmbito do projeto LDTA, subsistem, na opinião dos atores, algumas falhas

*“Os profissionais que trabalham na área de turismo acessível precisam de formação para aquisição de competências específicas de como lidar e atender os clientes com mobilidade condicionada, visto que ao longo do tempo tem-se promovido muita sensibilização relacionado com o turismo acessível na Lousã.” EB9*

Isto vai de encontro ao defendido por alguns autores sobre a importância da formação para a prestação de um serviço de qualidade no turismo acessível. Como referem Devile *et al.* (2012), embora o fornecimento de uma infraestrutura acessível seja importante para a participação nas atividades turísticas por parte destes públicos, a acessibilidade no turismo é também uma questão de experiências positivas para as quais os recursos humanos são fundamentais.

Além destes obstáculos, a maior dificuldade atual do projeto parece ser a **falta de coordenação** do projeto. Na opinião de três entrevistados que integram a estrutura de missão, a inexistência da coordenação entre as entidades prestadoras de serviços turísticos é um dos principais entraves pois cada um trabalha de forma isolada e não há partilha de informação.

*“Essencialmente deveria haver uma junção de esforços ao nível das entidades, coordenar e fazer uma promoção conjunta, (...) juntamente com a câmara, com as entidades locais, hotéis, empresas de atividades ao redor da serra, (...)*

*juntarmo-nos e apresentar um produto para o exterior. O produto Lousã é muito apetecível para os mercados nórdicos mais do que propriamente os mercados do sul (...) naquelas alturas que para nos é mais essencial, nas alturas de inverno, estamos a falar de alemães, holandeses e ingleses, bastantes formatados para o Algarve por força da promoção existente...se formos sozinhos a fazer a fazer...no meio de muitos irá ter impactos a nível de custos abusivos e em termos de promoção.” EA2*

Podemos também concluir que este problema de falta de articulação e envolvimento profundo dos agentes pode ficar a dever-se à frustração das suas expectativas, pois houve muita expectativa aquando da implementação do projeto LDTA, que infelizmente não foi atingida, fruto de vários fatores negativos, já mencionados anteriormente.

*“...Foram criadas expectativas e que depois não foram cumpridas imediatamente. Portanto, isso eleva a alguma desmotivação e acho que as pessoas precisam ver as coisas a acontecerem. E esta frustração (...). O projeto trouxe um conjunto de mais-valias até em termos de conhecimento da situação real, mas como depois não houve na prática a venda do produto, as pessoas acabam por pensar bem, se calhar aqui, isto não vai dar mais nada ou não avança. Também acaba de ter a ver com o período em que estamos, há investimentos que não se fazem e outros são prioritários, não foi a melhor altura para se poder avançar com o projeto. As vezes é uma questão de timing, aquela não é a altura certa, ganham se algumas coisas e perdem se tantas outras mas há opções há fazer. Portanto pode aqui haver este problema de contexto.” EB8*

Em suma, os entrevistados apontam diversas dificuldades que condicionam a projeto LDTA na atualidade: falta de coordenação ou trabalho em rede por parte dos atores locais; a falta de acessibilidade em algumas atrações e equipamentos e informação promocional pouco acessível; o selo “Lousã acessível” não pode em si apenas ser a garantia da acessibilidade local; baixa qualificação dos técnicos e recursos humanos afetos no setor de turismo, dependência dos transportes rodoviários bem como a falta

de táxis acessíveis no local; a dependência de fluxos turísticos domésticos; insuficiente capacidade de alojamento para se afirmar como um destino nacional e internacional e ainda a falta de adaptação das atividades para os visitantes com incapacidade.

Há que salientar que neste processo de promoção do turismo acessível ao nível da Lousã, este depara também com problemas da oferta de transporte acessível ou adaptado (táxis acessíveis), a falta deste modelo específico de transporte acaba condicionado a circulação dos diferentes utentes tendo em conta as suas limitações específicas. Entretanto, a ARCIL tem sido uma resposta em casos extremos visto que esta entidade dispõe de automóveis especiais ou adaptados para responder a procura do público visado.

*“Ao nível de transporte a ARCIL trabalha com pessoas deficientes que vivem na serra e esta assegura o transporte diário nos locais onde não chegam autocarros públicos. Já foram utilizadas para apoio ao turismo de pessoas com necessidades especiais. Normalmente aos fins-de-semana e caso necessário é possível planear. Se vem um grupo, é possível prestar o apoio, disponibilizando uma viatura ou duas para aquilo que for necessário.” EB8*

Como se pode constatar através do estudo realizado pela Perform Energia em colaboração com Espaços de Desenvolvimento (2011), este, propõem a adaptação do sistema de transportes de passageiros para os cidadãos residentes com incapacidade do concelho, para os visitantes ou turistas, por forma a garantir-lhes boas ligações rodoviárias e ferroviárias a Coimbra e aos aeroportos. O estudo permite ainda, orientar os diversos agentes locais, os responsáveis pelo desenvolvimento do sistema de transportes municipal e aos possíveis investidores, a trabalhar no campo da incapacidade.

Estes obstáculos acabam divergindo com os pressupostos enunciados na abordagem da cadeia de valor do turismo acessível, apresentada no capítulo I desta pesquisa, visto que a mesma preconiza a conjugação de fatores funcionais, desde o planeamento da viagem até a estadia no local e que devem funcionar na plenitude com vista a satisfazer as motivações da viagem.

#### **4.4. Projeto LDTA – O Futuro**

Todos os entrevistados acreditam que a Lousã reúne um conjunto de potencialidades que se forem bem planificadas e dinamizadas através dos diferentes agentes pode potenciar a oferta do destino e atrair mais visitantes. Para que tal aconteça, deve-se fazer um trabalho articulado e conjunto, sustentado nos atrativos que o destino oferece.

Assim, trazemos a abordagem sobre o papel dos agentes locais no processo da planificação integrada do produto TA. Através da interação com os diferentes atores locais, vamos trazendo o papel destes na dinamização do projeto LDTA, que implica um trabalho em rede ou integrado com vista ao sucesso do mesmo.

Os entrevistados referem-se frequentemente às potencialidades da Lousã: a serra, a ARCIL, acolhe anualmente torneios internacionais de BTT, é palco de grandes eventos nacionais e internacionais, ou seja, comporta a parte de eventos culturais e desportivos radicais, o que é uma grande mais-valia que deve ser aproveitada para vender o destino a diferentes segmentos de turistas.

##### **4.4.1. Trabalho em Rede (papel dos diferentes atores)**

Tendo em conta que trata se de uma abordagem relacionada com a Lousã como destino de turismo acessível, achamos relevante trazer para este ponto a contextualização da questão sobre o planeamento integrado visto que o mesmo constitui uma premissa básica para a promoção e venda de um destino num todo.

Tal como sublinha Cunha (2006), “o desenvolvimento equilibrado dos destinos implica que todas as suas componentes essenciais estejam aptas a responder às necessidades dos turistas e sejam capazes de se adaptar às mudanças dos mercados. (...)”

Neste contexto, o planeamento impõe-se como uma ferramenta de gestão que permite planear o futuro a médio e longo prazo, “ (...) intervindo sobre ele de forma ativa, não estática, e dura enquanto não se atingirem os objetivos propostos, (...)” (Vieira, 2007).

O planeamento turístico é um instrumento fulcral de gestão territorial, que se exige que seja integrado, ou seja, que envolva todos os atores e organizações pertencentes

ao sistema turístico, de forma a garantir o correto desenvolvimento dos destinos turísticos, não podendo este ser dissociado da sustentabilidade:

O planeamento turístico é um processo complexo face á diversidade de atores e organizações que funcionam em torno do sistema turístico, pelo que os mecanismos de parceria deveriam incluir a participação dos residentes locais, dos grupos ambientalistas (ONG), das empresas relacionadas direta e indiretamente com o turismo, a Administração Central, Regional e Local do turismo, das associações empresariais, dos representantes dos grandes *lobbies* privados com interesse na região e dos sindicatos e outros representantes dos trabalhadores. (Silva, 2009).

Face aos desafios do mercado, cada vez mais exigente, globalizado e competitivo, como forma de resposta ao processo de TA, exige-se uma postura estratégica ao nível de planeamento integrado, gestão do destino, um turismo responsável comprometido com a inclusão.

Neste sentido, e tendo em conta o destino enquanto território, uma das questões básicas do planeamento turístico, prende-se com a articulação dos diferentes *stakeholders* para um envolvimento conjunto em iniciativas de um planeamento integrado. Este exercício, só é possível através da consciencialização e sensibilização dos agentes locais sobre a necessidade de convergir sinergias para o bem de todos, sem se esquecer das competências do destino enquanto produto turístico acessível.

Podemos considerar que situações decorrentes de falta de planeamento acabam perigando de certa forma os anseios que nortearam a conceção do projeto LDTA como força motriz e dinamizadora do setor de turismo na Lousã. Neste contexto, um desafio imediato é a conjugação de esforços no sentido de desenvolver uma plataforma que una todos os *stakeholders*, não apenas ao nível da Lousã mas sim na região.

De facto, os entrevistados defendem que para uma harmoniosa implementação do projeto, a Lousã precisa de trabalhar em coordenação com os diferentes agentes por forma a alcançar os objetivos preconizados pelo projeto LDTA.

*“Procurar trabalhar em rede ou de forma articulada na divulgação dos pressupostos do projeto...envolver e disseminar os objetivos que nortearam a conjugação de esforços para a criação do projeto, bem como o envolvimento dos diferentes intervenientes. “ EA4*

#### **4.4.2. Necessidades de um Plano Estratégico de Turismo**

Associado à necessidade do trabalho em rede, os agentes locais apontam para a necessidade urgente de elaboração do plano estratégico de turismo. No seu entender, é fundamental um plano de turismo que possa motivar, promover e auxiliar os agentes turísticos privados a promoverem o projeto LDTA visto que o turismo acessível é parte de uma estratégia mais ampla. A falta de divulgação de Lousã como um destino de turismo justifica de certa forma algumas debilidades do projeto LDTA.

*“Neste momento é a pior falha que a Lousã tem, não tem uma aposta no turismo, sem ser turismo acessível. No turismo tem pouco trabalho feito, sem um plano estratégico de turismo, então não pode promover o turismo acessível. Podendo apostar na serra que é uma mais-valia de que dispõe, para isto o turismo de natureza e aventura são áreas por explorar e porque não ter essas modalidades de turismo adaptadas. A lógica e o caminho é este. ” EB9*

Desta forma, um Plano Estratégico de Turismo Local assume-se como fundamental para o desenvolvimento turístico da região, em que o turismo acessível se constitui como diferenciador. Antes de ser um destino de turismo acessível, a Lousã deveria ser um destino de turismo, premissa basilar e fundamental para de seguida projetar novos nichos de mercado. Sustentando a ideia de priorizar primeiro a questão de destino de turismo, está a disponibilidade de muitos fatores favoráveis como são os conjuntos das atratividades naturais, culturais, entre outras, que a Lousã detêm. Sendo que este plano poderia influenciar e dinamizar o setor turístico local e trazer o conseqüente retorno económico para os *stakeholders* envolvidos.

Configura também na opinião dos entrevistados como desafio a necessidade de coordenar esforços de forma integrada na planificação da oferta local tendo em conta as sinergias que poderão ser criadas com destaque para as especificidades da oferta de

cada agente. Segundo estes, esta coordenação poderá de certa forma auxiliar na resposta dos anseios dos turistas, daí a necessidade de se criar uma plataforma de partilha de informações.

#### **4.4.3. Coordenação do Projeto**

Para além da coordenação de esforços enunciada, oito dos entrevistados convergem os seus discursos ao afirmarem que constitui outro desafio, não menos importante, a existência de uma voz única/ uma entidade para articular esforços e uma visão comum de toda a região, apresentar aos diferentes públicos, promover e vender como um pacote apetecível com experiências na serra incluindo dormidas em vários sítios no local.

*“Para planificar de forma integrada e tornar o projeto LDTA mais apelativo tem de se criar uma entidade ou serviço de agência de viagem com responsabilidades ao nível da coordenação de varias disponibilidades e articular (...) não é responsabilidade da câmara mas deveria sim ser um serviço privado. A Lousã tem um conjunto de atividades (...) essa entidade poderia fazer a divulgação (...) e em função dos pedidos existentes, esta entidade articularia já para situações mais concretas (...) mas que permitisse rentabilizar o pessoal hoteleiro e da restauração...falta este produto comercial e a articulação dos vários agentes...” EB8*

Das observações e interações realizadas junto aos diferentes agentes locais, foi possível constatar que CML tem empreendido algum esforço no sentido de promover o planeamento da atividade turística na Lousã bem como a promoção do produto Turismo Acessível através da sensibilização que promove junto a diferentes agentes locais. No entanto, ainda reina um certo ceticismo junto aos agentes locais, ou seja, os agentes ainda não se conseguiram rever no projeto sendo, por isso, muito importante, que reconheçam as suas vantagens:

*“...Promover junto aos agentes uma estratégia para que eles sintam que a aposta no projeto é uma mais-valia económica...vamos agora retomar as reuniões com a estrutura de missão para mais uma vez fazer junto dos agentes*

*oficinas, workshops de estimulação, sensibilização para o produto e eventualmente criação de parcerias com entidades/ operadores internacionais...a principal barreira para que a Lousã de facto seja um destino de turismo acessível, é a consciencialização. Não está haver consciencialização a este nível e, como disse, nos queremos voltar a potenciar e sensibilizar, fazer exercícios e estratégias para os próprios operadores locais criarem parcerias entre si e até com outros agentes externos...a falta da comercialização deve-se há falta de coordenação entre os agentes.” EB6*

Os entrevistados salientam ainda que, o facto de ser o primeiro destino acessível de Portugal e com reconhecimento internacional é um fator chave para potenciar as vantagens e poder comunicar com o exterior, De facto ao ser assumido como um exemplo de boas práticas (*Benchmarking*) para alguns concelhos que pretendem replicar a experiência é outra oportunidade para se firmar no mercado do turismo inclusivo, como se infere do seguinte testemunho:

*“Apostar no projeto LDTA é mais fácil furar e comunicar internacionalmente, os prémios que o destino tem ganho, são um fator diferenciador. Por mais que os outros destinos coloquem os rótulos muito bonitos, a Lousã conta com um fator diferenciador enquanto podermos, que é a ARCIL e o próprio concelho, há uma sensibilização de 30 anos implícitas...não é um rótulo, não é um projeto e nem algo para comunicar no jornal. ” EB6*

Segundo este depoimento, podemos depreender que a Lousã reúne vários ganhos e indissociáveis ao território, que por si só, constituem mais-valias na questão em análise.

Parte dos entrevistados afirmam que a Lousã tem aquilo que muitos destinos não tem, que é a conjugação de fatores tanto naturais como criados pela ação do próprio homem, que lhe vai conferir singularidade e capacidade de competir tendo em conta esses dados adquiridos. E com o projeto LDTA

*“...A Lousã tem sido um exemplo de boas práticas e consegue se com facilidade tipificar quais são os passos, onde é que as coisas podem ser*

*melhoradas, onde é que falharam, quais as mais-valias e consegue identificar uma mais-valia muito forte que é haver uma ARCIL que tem o conhecimento de como fazer as atividades da animação e tem o conhecimento da reação das pessoas, compreende as famílias dessas pessoas, compreende o timing que essas pessoas tem para que possam desenvolver determinada atividade, sobretudo a deficiência intelectual, nos não temos as vezes a noção de quão incapacitante é para a família.” EA9*

Ou seja, segundo estes depoimentos a Lousã tem de apostar nos recursos que possui e penetrar no mercado com um produto diferenciador e exclusivo de forma a potenciar as mais-valias para o destino como catalisadores de retornos económicos e contribuindo para o fortalecimento do orgulho local.

Por fim, como já foi referido, os agentes destacam a importância de se articularem esforços junto do governo com vista operacionalização do MM, pois no entender dos entrevistados é um dos aspetos negativos que enferma o desenvolvimento do local, visto que a paralisação do mesmo veio fragilizar a economia local, uma vez que a rede de transportes rodoviários que ligam a Lousã e outros polos é bastante limitada e sazonal.

#### **4.5. Conclusão**

A promoção da marca LDTA é fundamental para a Lousã e esta não se faz só por si, sendo indispensável coordenação e conjugação de esforços entre os diferentes atores com vista a uma dinamização coordenada. Nesta tentativa de dinamização do projeto é salutar o papel da ARCIL e a Provedoria para pessoas com incapacidade da Lousã que se assumem plataformas e elos de peso no campo da assistência técnica e social para a CML com vista a concretização dos objetivos preconizados pelo projeto.

Segundo a análise efetuada foi possível verificar que os entrevistados reconhecem de forma unânime que a Lousã reúne condições muito favoráveis para se constituir um destino turístico acessível competitivo e apelativo no nicho de turismo acessível, revestido de uma grande componente de responsabilidade e inclusão social. No entanto, apesar de reconhecerem que a acessibilidade do destino é uma diferenciação

muito positiva, esta não deve impedir que se reforce o desenvolvimento turístico como um todo. De facto, como fomos referindo ao longo desta investigação, o objetivo do turismo acessível é sem dúvida tornar o turismo numa atividade mais apelativa e inclusiva para todos os tipos de turistas, independentemente de serem portadores ou não de algum tipo de incapacidade.

O projeto LDTA é em si uma oportunidade impar para a Lousã pois através deste, a Lousã poderá penetrar num mercado cada vez mais exigente ao assumir um nicho de mercado diferente estaria também a ser mais competitivo face aos outros mercados.

Contudo, e apesar de o projeto estar sujeito a enfrentar diferentes constrangimentos relacionados com a conjuntura da crise financeira mundial e à própria implementação, os agentes locais assumem-no como uma aposta positiva para o concelho, por ser estratégico para galvanizar a economia local e rotular a Lousã como o destino mais acessível e inclusivo de país.

Os diferentes *stakeholders* locais são também unânimes ao avançar que com o tempo o projeto poderá ser uma grande plataforma e geradora de oportunidades de negócio e emprego na região. Porém ainda há muito que se fazer para o projeto, o planeamento da própria atividade turística, o processo contínuo de acessibilização os equipamentos, as atividades e a formação dos recursos humanos para dar respostas as diferentes necessidades dos clientes.

## **CAPITULO V**

### **5. Conclusões do Estudo**

O presente capítulo tem como objetivo apresentar as principais conclusões alcançadas com o exercício de pesquisa teórica e empírica, desenvolvidas ao longo deste trabalho. No prosseguimento deste capítulo, procuramos também trazer uma descrição dos contributos do trabalho para a Lousã bem como para os futuros trabalhos sobre o mesmo âmbito. No fecho deste capítulo, tecemos algumas recomendações consideradas relevantes e que podem constituir uma mais-valia para quem investiga a questão da acessibilidade em destinos de turismo.

Segundo podemos constatar, o turismo é um dos maiores setores de economia global, contribuindo para o desenvolvimento económico de diversas regiões e países. No caso de Portugal, o turismo afigura-se como uma atividade estratégica, e enquanto tal, reveste-se de um caráter essencial no desenvolvimento socioeconómico do país. Contudo, o setor do turismo sofreu um profundo abalo devido à instabilidade económica e à crise financeira global. Mas, mesmo com o atual abrandamento da atividade, a OMT mantém uma previsão de crescimento nas chegadas de turistas internacionais, com a Europa a manter a liderança enquanto destino turístico (UNWTO, 2010). Tendo em conta esses pressupostos, torna-se indispensável criar condições necessárias ao crescimento da atividade turística acessível e inclusiva e garantir o seu desenvolvimento sustentável.

É também verdade que, no mundo atual, em que o turismo é considerado um direito para todos e que a sociedade tem assumido uma postura de responsabilidade crescente ao nível da inclusão dos indivíduos com incapacidade na vida social ativa (Barnes & Mercer, 2005 cit. in. CESE, 2006).

A revisão de literatura efetuada com base em estudos, conceitos e autores renomados em assuntos relacionados com a acessibilidade no turismo, permitiu-nos primeiro problematizar o estudo, definir os objetivos e os métodos adequados, e por conseguinte, ajudou nos a também a compreender a relevância da acessibilidade para o turismo como uma plataforma de inclusão e responsabilidade social desta mega

indústria. Além disso, constitui-se como fator catalisador e indutor da coesão social e da dinâmica económica nos destinos visados.

O objetivo geral deste trabalho foi de analisar as perceções das vantagens competitivas advindas da adoção do Projeto LDTA por parte dos agentes locais. Apesar das adversidades e constrangimentos inerentes a um trabalho desta natureza e das limitações identificadas, sentimos que os esforços empreendidos constituíram um contributo relevante para perceção dos contornos da conceção, implementação e dificuldades enfrentadas atualmente pelo Projeto LDTA. Esperamos também que este trabalho possa, de alguma forma, contribuir para o processo do planeamento e reestruturação do Produto Turismo da Lousã através das conclusões e das recomendações aqui constantes.

O modelo da investigação foi construído, como acima referenciamos, com base na revisão da literatura e de acordo com o principal objetivo deste estudo. A aplicação do modelo de investigação (abordagem qualitativa) e a exploração de cada uma das questões das nossas entrevistas permitiu-nos elaborar categorias e subcategorias para uma análise de conteúdo mais profunda das questões levantadas.

Ao longo deste exercício, procurámos obter dados através do trabalho de campo (aplicação de entrevistas aos diferentes agentes, tomada de notas através das observações efetuadas no campo de pesquisa) que nos permitissem compreender a essência do Projeto LDTA bem como as vantagens competitivas percecionadas pelos agentes locais e o seu papel na articulação do planeamento integrado para a promoção do referido projeto. Os dados recolhidos vieram confirmar parte das motivações que ditaram a realização do presente trabalho, nomeadamente a importância do projeto no fortalecimento endógeno e do laço turístico da Lousã, e a importância da inclusão e acessibilidade no concelho como marca diferenciadora deste concelho.

Da análise de conteúdo dos depoimentos dos agentes entrevistados foi possível retirar algumas conclusões sobre a forma como é percecionado o projeto. Em primeiro lugar, a implementação do projeto LDTA foi encarada com muito otimismo pelos diferentes agentes locais, tendo em conta os pressupostos dos objetivos preconizados, que dentre eles ressaltar para a aposta na Lousã para ser transformado num destino de turismo

acessível cotado no mercado local, regional, nacional e internacionalmente, a reestruturação/ adaptação do espaço público (acessibilização da via pública) para torná-lo acessível a todos os utentes, a promoção da cultura local (gastronomia, património local) e conseqüente melhoria da economia local através da criação de postos de trabalho e geração de rendimento.

Como fomos avançando ao longo do presente trabalho, a Lousã agrega um conjunto de variados atributos e de capital relevância para o turismo, com especial destaque para o turismo acessível que se configura como uma aposta camarária. Estes elementos conferem ao destino Lousã potencialidades que impulsionam a prática de um conjunto de atividades culturais, desportivas radicais, promoção de diferentes eventos ao longo do ano e que potenciam o desenvolvimento endógeno local.

Importa salientar que este conjunto de atributos devem ser devidamente adaptados para a oferta turística local, sem excluir a comunidade residente, tendo em conta os recursos endógenos locais. Ou seja, todos os *stakeholders* deverão estar consciencializados que a acessibilidade, a inclusão e a responsabilidade social na atividade turística assumem um papel cada vez mais relevante na oferta, e constituem-se como um fator diferenciador dos destinos.

De facto, o mercado turístico é cada vez mais exigente e composto por um diverso grupo de visitantes e turistas, cada vez mais sensibilizados para os destinos que respeitem a igualdade, que pautem pela inclusão. Por outro lado, a preferência por destinos turísticos acessíveis é, hoje em dia, uma questão de âmbito global, tendo em conta que os maiores mercados emissores de turistas tendem a ser compostos por população mais idosa e, conseqüentemente, com mais tendência a terem algum tipo de incapacidade. Estudos recentes, realizados por autores renomados nesta matéria, dão conta que a acessibilidade de espaços públicos e destinos turísticos em particular deve ser assumida como uma responsabilidade social dos diferentes setores, tanto públicos como os privados, e que a acessibilização destes espaços impulsiona a procura e posterior fidelização para o setor de turismo.

O desenvolvimento de produtos para pessoas com incapacidade deve ser subjacente numa perspetiva sistémica, envolvendo todas as componentes do produto turístico.

Visto que a experiência total, em termos de acessibilidade, envolve para além de transporte, alojamento e atividades turísticas, também a disponibilidade de recursos humanos preparados para acolher (nível atitudinal), responder os anseios e as necessidades destes públicos especiais bem como um território preparado e consciencializado para acolher de forma ética e inclusiva.

Deste modo, o Projeto LDTA, enquanto principal componente catalisador da promoção turística local, desempenha um papel importante para o alcance dos objetivos preconizados pelo turismo acessível. Mas a promoção do turismo acessível em determinados destinos não deve ser encarada como um fator restrito, ou seja, apenas as entidades que promovem ou que prestam serviços no campo turístico, mas afigura-se, antes, como uma oportunidade de negócio para a comunidade residente.

Importa recordar que a implementação do projeto teve um forte embrião, que é a ARCIL que já vem desenvolvendo a cultura de inclusão no local a 30 anos, e posteriormente, o esforço conjugando da CML e o envolvimento da *Accessible Portugal* e da Provedoria para pessoas com incapacidade.

O sentimento dos entrevistados é que a implementação do projeto LDTA não pode ser vista de forma isolada, apenas como forma de promoção da oferta do turismo acessível na Lousã mas antes de isso ser encarado numa visão holística de inclusão e responsabilidade social do turismo a partir do momento em que este vai quebrando as barreiras físicas e atitudinais no espaço físico e nos prestadores dos serviços.

A importância do projeto é reconhecida por todos os entrevistados, devido às oportunidades que o projeto potencia para o turismo local e o facto de a Lousã ser pioneira na implementação e promoção do turismo acessível. Todavia, durante a implementação do projeto LDTA, este foi enfrentando alguns obstáculos, pontos fracos e que ao nosso ver conferem-se como grandes condicionantes do desenvolvimento do setor, a falta de um plano estratégico para o desenvolvimento do turismo na Lousã é uma grande lacuna para o setor, visto que a Lousã é refém de um instrumento de planeamento, que é indispensável para um local que preze transformar se num destino de turismo de dimensão nacional e internacional. Outro aspeto não menos importante é a falta da coordenação entre os entidades e a não

operacionalização do MM, que seria um grande pulmão para a revitalização da atividade turística e consequente procura pelo destino, tendo em conta que a questão relativa a acessibilidade e transporte é relevante para facultar o escoamento dos turistas.

Por outro lado, os entrevistados referem que o destino retirou benefícios da implementação do projeto LDTA durante o período em que se trabalhou afinadamente sobre o mesmo, destacando-se a projeção da marca Lousã destino de turismo acessível, a reestruturação/ conjunto de intervenções feitas no espaço físico e público local com vista a uma acessibilização melhor. No entanto, os entrevistados salientam a necessidade de incentivo dos agentes locais para continuarem a procurar a adaptarem a oferta por forma a responder as necessidades da procura dos diferentes segmentos de turistas.

O projeto LDTA poderá a médio e longo prazo vir a ser estratégico para o concelho da Lousã devido as vantagens que este potencia, posição que é partilhada pela maioria dos atores locais entrevistados. Porém, existem variáveis que de certa forma acabam condicionando o desenvolvimento do projeto na sua plenitude. Apesar das melhorias realizadas, prevalecem ainda barreiras físicas ao nível da Lousã e também falta de competências específicas dos recursos humanos dos empreendimentos turísticos locais. Isto remete para a necessidade de pensar a acessibilidade como um processo contínuo, global e transversal a vários domínios, respeitando os princípios do desenho universal.

No que tange aos desafios, podemos apontar para a necessidade do planeamento integrado, tendo em conta a articulação de sinergias, ou seja um trabalho sistematizado entre os agentes locais. Mas este exercício não se faz só por si, precisa de instrumentos que possam facultar esse processo, daí a necessidade urgente da elaboração de um plano estratégico para o turismo num todo. O maior obstáculo atual do projeto é, segundo os entrevistados, a falta de uma entidade coordenadora, que articule os trabalhos e envolvesse os agentes locais por forma a criar uma plataforma única na promoção do projeto.

A necessidade de reforçar o trabalho em rede é outro aspeto uníssono para os entrevistados, pois ao se juntarem esforços e conjugar a oferta de forma coordenada conferiria mais-valias para o destino e o processo de promoção seria mais eficiente e eficaz, facilitando desta feita a comunicação com os mercados visados. Esta abordagem pode assumir-se como um meio para ultrapassar as grandes dificuldades de cooperação e coordenação identificadas ao longo do trabalho. Lembramos que durante a revisão da literatura nos referimos a abordagem sistémica como um aspeto fundamental para o turismo acessível com vista ao alcance dos objetivos desta abordagem de desenvolvimento turístico.

Depois de identificados os desafios, é necessário centrar as atenções nas possíveis oportunidades para melhorar a oferta turística local. Para tal, os entrevistados reiteram que apesar dos entraves económicos há que aproveitar o que já foi feito ao nível do destino, apostando na promoção da oferta turística local.

O projeto LDTA traduz se como um elo de ligação muito forte entre o produtor turístico (destino de turismo – Lousã) e o mercado consumidor, tornando se importante utilizar este projeto como uma oportunidade para penetrar no mercado do turismo acessível, dando a conhecer as diferentes potencialidades.

Outrossim é o fato de o projeto ser em si um catalisador de vantagens competitivas face aos destinos concorrentes locais. De acordo com a análise efetuada, foi possível concluir que os entrevistados consideram que a Lousã apresenta um conjunto de recursos naturais e artificiais que devem ser potenciados tendo em conta as características do destino, em que a acessibilidade constitui uma mais-valia determinante para a sua dinamização.

## **5.1. Contribuições**

Achamos que o desenvolvimento da parte conceptual realizada nesta dissertação apresenta um contributo positivo no conhecimento das temáticas relacionadas com o turismo acessível, turismo e responsabilidade social, mobilidade reduzida/condicionada, acessibilidade em turismo para a comunidade académica que tenha interesses sobre os assuntos.

Salienta-se a necessidade do setor adotar a acessibilização nos destinos turísticos e das atividades turísticas como forma de impulsionar o acesso do turismo para todos. Ao longo do trabalho fomos evidenciando a emergência de uma classe de turistas cada mais crescente composta por pessoas com incapacidades muitas das vezes aliadas a idade e obesidade, mães acompanhadas de seus filhos com carinhos de bebés entre outras variáveis que desafiam cada vez mais o setor a investir na acessibilidade e na remoção de barreiras físicas e atitudinais.

Um dos objetivos deste estudo foi o de reunir o máximo de informação sobre a Lousã, o turismo acessível, o papel dos agentes locais na promoção do turismo acessível bem como o produto turismo acessível na Lousã. O estudo integra também uma visão de diversos fatores que explicaram as motivações que estiveram detrás da implementação e adoção do projeto LDTA na Lousã, assim como as dificuldades que se constituem como entrave à sua implementação. A abrangência deste estudo figura se também como um contributo para o conhecimento da realidade do projeto LDTA que diz respeito a inclusão de todos.

Os resultados do estudo fornecem, deste modo, dados relevantes sobre o assunto em epígrafe. Esta informação pode ser utilizada para um conhecimento mais profundo do fenómeno e da situação atual e para elaboração de um plano estratégico de turismo de forma a dinamizar o sector.

## **5.2. Recomendações**

O estudo tornou evidente que o sucesso do projeto LDTA depende de muitos fatores que devem ser ponderados sistematicamente tendo em conta os pressupostos que estiveram detrás da implementação do mesmo, que vão desde o desenvolvimento de um destino turístico inclusivo, a promoção da cultura local, a dinamização da economia do destino e, não menos importante, o orgulho da comunidade residente face ao projeto.

Desta forma, apresentam-se de seguida algumas recomendações, que bem conjugadas, poderão ajudar no planeamento da atividade turística local tornando a Lousã num destino apelativo para todos. As recomendações que apresentamos têm em vista a

necessidade de se trabalhar para o bem de todos os *stakeholders* envolvidos localmente:

1. Elaboração de um **Plano Estratégico para o desenvolvimento do Turismo na Lousã** – tendo em conta os diversos trabalhos académicos realizados sobre a Lousã, este instrumento de planeamento reveste-se de grande relevância para o destino, pois ira facilitar através da visão e da missão do mesmo a planificação da atividade turística.
2. Criação de uma **entidade para promover o produto local**, capaz de articular com os diferentes agentes locais a promoção do destino e organização de eventos visando um trabalho conjunto, onde todos se pudessem envolver e beneficiar. Nesta perspetiva, seria interessante apostar num Cluster turístico, que preconizasse a cultura associativa. O *cluster* de turismo carateriza-se pela existência de um ambiente favorável á cooperação, baseado em associações setoriais fortes, institucionalizadas e, preferencialmente, profissionalizadas, que promovam a defesa dos interesses dos setores que representam e o aumento da colaboração com outros setores da cadeia produtiva do turismo.
3. **Operacionalização do MM** – embora esta questão não seja da responsabilidade local, há uma necessidade urgente de operacionalização do acesso de Lousã via metro pois este permitiria dinamizar a oferta turística local através de um facilitado escoamento dos diferentes visitantes;
4. **Criação de mecanismos para facilitar a coordenação e partilha de informações entre os agentes** – este processo facilitaria o envolvimento de todos os agentes incluindo o envolvimento da comunidade local que não pode ser isenta deste processo. Referir ainda que a inserção da comunidade passa por valorizar a sua cultura, apostar na sua formação por forma a integrarem o *staff* das organizações implantadas em seu território;
5. **Melhoria da informação turística:** Os centros de informação turística devem fornecer informação detalhada sobre o destino e as atividades que podem ser desenvolvidas e especificando as condições existentes; quer ao nível dos recursos e atrações disponíveis, quer ao nível das condições de acessibilidade que oferecem

6. **Apostar num destino de turismo** – a Lousã antes de ser um destino de turismo acessível, precisa ser projetada para destino de turismo;
7. **Apostar no mercado emergente de eventos** – tendo em conta a procura deste destino para acolher eventos de diversas modalidades, as entidades públicas e privadas locais poderiam trabalhar no sentido de atrair cada vez mais esses mercados. Tendo em conta que a Lousã tem um calendário anual de eventos locais bastante preenchido, poderia potenciar-se mais esta vantagem, apostando na diversificação de eventos mais acessíveis, que contribuíssem para o reforço da sua notoriedade.
8. **Desenvolver um turismo responsável e sustentável** – paralelamente às questões apontadas anteriormente, a estratégia turística preconizada deverá ter sempre presente a premissa da sustentabilidade, tendo em conta as gerações vindouras e valorizando a sustentabilidade social.
9. **Formação dos recursos humanos** – os recursos humanos precisam adquirir competências específicas das áreas onde trabalham com vista a um melhor desempenho. Tendo em conta a experiência e o Know-how acumulado no concelho, este deve ser um mais fator diferenciador da oferta turística local. Além da necessidade de formação contínua sobre as questões de acessibilidade, é essencial não descurar outros domínios de competências dos recursos humanos no turismo.
10. **Adaptação da oferta local** – a oferta das atividades, dos equipamentos de turismo deve ser adaptada tendo em conta as especificidades dos diferentes públicos que visitam o destino. Tendo em conta que a acessibilidade é um processo contínuo

## 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bardin, L. (1997). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.

Bordan, R. & Bikin, S. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação: uma introdução a teoria e á prática*. Porto: Porto Editora.

Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E. & Miller, G. (2005). *Accessibility market and stakeholder analysis*. One-StopShop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE) University of Surrey. Surrey.

Buhalis, D.; Darcy, S. (2011). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol: Chanel View Publications.

Buhalis, D.; Darcy, S.; Ambrose I. (2012). *Best Practice in Accessible Tourism – Inclusion, Desability, Ageing population and Tourism*. Bristol: Channel View Publications.

Carpenter, D.; Streubert, M. (2002). *Investigação Qualitativa em Enfermagem: avançando o imperativo humanista* – Loures: Lusociência. Edições técnicas e científicas, Lda.

CESE, 2006

Chizzotti, A. (1991). *Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais*. SP – Cortez.

Cravidão, F. (1993) – *Turismo, serviços e desenvolvimento. Que estratégias na Região Centro?* In *Serviços e Desenvolvimento numa região em mudanças*. CCRC, Coimbra.

Concelho Municipal da Lousã – CML (2011). *Destino de Turismo Acessível*. Disponível em [http://www.cm-lousa.pt/turismo\\_acessivel?m=b83](http://www.cm-lousa.pt/turismo_acessivel?m=b83) (acedido em Setembro de 2012).

Cunha, L. (1997). *Economia e Política do Turismo Introdução*. Portugal. McGraw-Hill.

Cunha, R. (1998). *Cidades Acessíveis Instrumentos e Metodologias de Intervenção*. Ação Social. CML. Guache – Artes Gráficas.

Cunha, L. (2001). *Introdução ao Turismo*. Lisboa – São Paulo. Verbo.

Cunha, L. (2006). *Economia Política do Turismo* (nova versão e atualizada). Lisboa: Editorial Verbo.

Conceito Europeu de Acessibilidade – EUCAN/CEA (2003). Disponível em <http://acessibilidade.cm-lisboa.pt/index.php?id=175> (acedido em Outubro de 2012).

European Network of Accessible Tourism – ENAT (2007). *Services and facilities for accessible tourism in Europe*. Disponível em: [http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.who\\_we\\_are](http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.who_we_are) (acedido em Setembro de 2012).

Darcy, S. (2003). *Desabling Journeys: The tourism patterns of people with impairments in Australia*. Working paper in Braithwaite, R.W. and Braithwaite, R.L (Eds.). *Riding the wave of Tourism and Hospitality Research*. Proceedings of the CAUTHE Conference, Coffs Harbour. CD-ROM, Southern Cross University, Lismore.

Darcy, S. Cameron, B., Pegg, S., (2010). Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*. (4/ 2010), 515-537.

Daruwalla, P. & Darcy, S. (2005). Personal and Societal attitudes to disability. *Annals of Tourism Research*. Elsevier. U.K. (1/1999), 549-570.

Denker, A. (2002). *Métodos e Técnicas de Pesquisa em Ciências Sociais*. 6ª ed., São Paulo: Futura.

Devile, E. (2003). *Necessidade de informação turística para pessoas com mobilidade reduzida: o caso dos deficientes*. – Tese mestrado, apresentada no Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industria da Universidade de Aveiro. Aveiro.

Devile, E. (2009). O desenvolvimento do Turismo Acessível: dos Argumentos Sociais aos argumentos do Mercado. *Revista Turismo e Desenvolvimento número* (11/2009), 39-46.

Devile, E., Cruz, A., Jesus, F., (2011). *O Desenvolvimento do Turismo acessível na Lousã: perspetivas dos agentes locais do setor do turismo*. Book of Proceedings Vol. I – International Conference on Tourism & Management Studies. Algarve.

Devile, E., Garcia, A., Carvalho, F., Neves, J., (2012). Turismo Acessível em Portugal – Estudo de casos de boas práticas. *Revista Turismo e Desenvolvimento número* (17/18/2012), 626-638.

Estrela, A. (1990). *Teoria e prática de observação de classes: uma estratégia de formação de professores*. Lisboa: Instituto Nacional de Investigação Científica.

European Network for Accessibility Tourism – ENAT (2009a). <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat-code-of-good-conduct> (acedido em Janeiro de 2013).

European Network for Accessibility Tourism – ENAT (2009b). [http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat\\_projects\\_and\\_good\\_practices](http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat_projects_and_good_practices) (acedido em Janeiro de 2013).

Fontes, A. & Monteiro, I. (2009). O projeto “Louçã, Destino de Turismo Acessível”: um estudo de caso da aplicação de uma abordagem sistémica ao Turismo Acessível. *Revista Turismo e Desenvolvimento* (11/2009), 61-72.

Foddy, W. (1996). *Como Perguntar: Teoria e prática da construção de perguntas em entrevistas e questionários*. Oeiras: celta Editora.

Fortin, M. (1999), *O processo de investigação- Da conceção à realização*. Loures – Lusociência: Edições Técnicas e Científicas.

Ghiglione, R. & Matalon, B (1993). “*Quem inquerir*”, in *O Inquérito*. Lisboa, Celta.

Gil, A. (1999). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. São Paulo: Atlas.

Gil, A. (2008). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4ª ed. São Paulo: Atlas.

Gunn, C. (2002). *Tourism Planning*. 4ª ed. New York: Routledge.

Hill, M. & Hill, A. (2009). *Investigação por Questionário*. 2ª ed. Lisboa: Silabo.

Instituto Português de Museus – IPM (2013) – conceito de acessibilidade. Disponível em: <http://www.imc-ip.pt/pt-PT/iniciativas/acessibilidades/ContentList.aspx> – consultado em Março de 2013.

Instituto Nacional de Reabilitação – INR (2006). *Guia Acessibilidade e Mobilidade para todos. Apontamentos para uma melhor interpretação do DL 163/2006 de 8 de Agosto*. Secretariado nacional de Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência, 2006. Disponível em: <http://www.inr.pt/uploads/docs/acessibilidade/GuiaAcessEmobi.pdf> (consultado em Outubro de 2012).

Kastenholz, E. (2006). O Marketing de Destinos Turísticos – O seu significado e potencial, ilustrado para um Destino Rural. *Revista Turismo & Desenvolvimento*. (6/2006), 31-44.

Kastenholz, E. (2009). Turismo. *Road-Book do projeto MIT – Mobilidade, Inovação e Território*. Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Centro. 131-175.

Kastenholz, E., Pinho, P., Moura, A., Lima, J., Gonsalves, R., (2010a). *Estudos das Necessidades de Acesso ao Recreio, Lazer e Turismo das Pessoas com Incapacidade na Lousã (Relatório I)*. Universidade de Aveiro: Universidade de Aveiro & ARCIL.

Kastenholz, E., Pinho, P., Moura, A., Lima, J., Gonsalves, R., (2010a). *Estudos das Necessidades de Acesso ao Recreio, Lazer e Turismo das Pessoas com Incapacidade na Lousã (Relatório II)*. Universidade de Aveiro: Universidade de Aveiro & ARCIL.

Lessard-Hebert, M.; Goyette, G.; Boutin, G.; (2005). *Investigação Qualitativa: Fundamentos e Práticas*. 2<sup>a</sup> ed. Lisboa: Stória Editores, Lda.

Lima, M. & Vieira, C. (1999). *Metodologia de Investigação Científica: Caderno de textos de apoio às aulas práticas*. Coimbra: FPCEUC

Locke, L., Spirduso, W. & Silverman, S (1993). *Proposals That Work: a Guide for Planning Dissertations and Grant Proposals* (3<sup>a</sup> ed.). Newbury Park, London, New Dehli: Sage Publications.

- May, T (2004). *Questões, Métodos e Processo*. 3ª ed. Trad. Porto Alegre – Artmed.
- Mendes, B. & Paula, N. (2008). A Hospitalidade, o Turismo e a Inclusão Social para Cadeirantes. *Revista Turismo em Análise*. (2/2008), 330-335.
- Moraes, R. (1999). Análise de conteúdo. *Revista Educação*. Porto Alegre (37/1999), 7-32.
- Moreira, C. (1994). *Planeamento e Estratégias da Investigação Social*. UTL. Artes Gráficas, Lda.
- Montes, R. & Aragall, F. (2009). Turismo Acessível ou Turismo para Todos? Sustentabilidade do Negócio. *Revista Turismo e Desenvolvimento* (11/2009), 141-145.
- Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social – MTSS (2006). *1º Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidades*. MTSS. Lisboa.
- Neumann, P. (2004). *Estímulos Económicos do Turismo Acessível para Todos* (trad) Ministério Federal da Economia e do Trabalho Alemão (BMWA). Munique e Berlim.
- Organização Mundial de Saúde – OMS (2004). *Classificação de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde - CIF*. Direcção-Geral de Saúde. Lisboa.
- Olabuenaga, J. Ispizua, M. (1989). *La descodificacion de la vida cotidiana: métodos de investigation cualitativa*. Bilbao, Universidad de Deusto.
- Quivy, R.; Campenholdt, L. (2003). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. 3ª ed. Lisboa: Gradiva.
- Quivy, R.-, Campenholdt, L. (2005). *Manuel de Investigação em Ciências Sociais*. 4ª ed. Lisboa: Gradiva.
- Salgado, M. (2007). *Educação e Organização Curricular em Turismo no Ensino Superior Português*. Tese de Doutoramento apresentada no Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro.

Santos, M. (2006). *Serviço Social e Deficiência Mental: a perspetiva subjetiva da qualidade de vida*. Instituto Superior Miguel Torga – Escola Superior de altos Estudos. Coimbra.

Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência (2000). *Exemplos em Portugal: Acessibilidade/ SNRIPD*. Lisboa.

Semedo, G. (2009). *Organização Documental de Acessibilidade de Percursos*. Dissertação para obtenção de grau de mestre em Engenharia Informática de Computadores apresentada no Instituto Superior da Universidade Técnica de Lisboa

Serpa, A. (2009). *Acessibilidade para Pessoas com Deficiência e Inclusão Social no Turismo: a experiencia da cidade de Socorro*. Dissertação de Mestrado submetido ao Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília. SP

Silva, J. (2009). *A Visão Holística do Turismo Interno e a sua Modelação*. Dissertação de Doutoramento apresentada ao Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial. Universidade de Aveiro: Aveiro.

Simões, J. F. (2000). *Acessibilidade – Um Direito de Cidadania. Autonomia e Acessibilidade: Fazer uma Cidade para Todos*. Encontro Internacional, Lisboa, 4 e 5 de Dezembro de 2000, Centro de Reuniões da FIL, Parque das Nações. Camara Municipal de Lisboa. Grafismo, Lda.

Schulter, R. (2003). *Metodologia de Pesquisa em Turismo e Hotelaria*. São Paulo: Aleph.

Strauss, A.; Corbin, J. (2008). *Pesquisa qualitativa: técnicas e procedimentos para desenvolvimento da teoria fundamentada*. 2<sup>a</sup> ed. Porto Alegre: Artmed.

Packer, T., McKercher, B. & Yau, M. (2007). Understanding the complex interplay between tourism, disability and environmental contexts. *Disability and Recreation* (4/2007), 281-292.

Patton, Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. 2<sup>a</sup> ed. Newbury Park, Ca: Sage Publications.

Pardal, L. & Correia, E. (1995). *Métodos e Técnicas de Investigação Social*. Porto: Areal Editores.

Pereira, A. (1997). *Helping Students Cope: Peer Counselling in Higher Education (PhD)* Hull. University of Hull.

Peixoto, N. & Neumann, P. (2009). Fatores de Sucesso e Propostas de Ações para implementar o “Turismo para Todos”. Relevância Económica - social. *Revista Turismo e Desenvolvimento* (11/2009), 147-154.

Plano Diretor Municipal – PDM (2011). *Estudos de Características do Território Municipal (Relatório 1)*. Lousã: CML.

Pollice, F. & Iulio, R., (2011), Avaliação da Competitividade Turística do Território. *Revista Finisterra*, XLVI, (91/2011), 121-138: [http://www.ceg.ul.pt/finisterra/numeros/2011-91/91\\_08.pdf](http://www.ceg.ul.pt/finisterra/numeros/2011-91/91_08.pdf) (acedido em Julho de 2013).

Porter, M. (1999). *Competição: estratégias competitivas essenciais*. 4ª ed. Rio de Janeiro: Campos.

Programa Diretor de Inovação, Competitividade e Empreendedorismo para o Município da Lousã – PD-ICE (2007).

Programa Operacional Potencial Humano – POPH. Estrutura do Programa. Disponível em <http://www.poph.qren.pt/content.asp?startAt=2&categoryID=376> (acedido em Janeiro de 2013).

Programa Operacional Temático Valorização do Território – POVT. Disponível em <http://www.coimbra.gov.pt/Portal/pt/entidades/vp-drpfe/textoImagem/POVT.htm> (acedido em Janeiro de 2013)

Remenyi, D., Williams, B., Money, A. and Swartz, E. (2000). *Doing Research in Business and Management. An Introduction to Process and Method*. London: Sage.

Ruschmann, D. (2004). *Turismo e Planeamento Sustentável: A Proteção do Meio Ambiente*. 11ª ed. São Paulo: Papirus.

Terenziani, E. & Campaldini, P. (2006). *CARE – Accessible cities of European Regions, presentation at the Conference*. Itália. CARE.

Triviños, A. (1987). *Introdução á Pesquisa Qualitativa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas

Turismo de Portugal (2006). *10 Produtos estratégicos para o desenvolvimento do turismo em Portugal – Touring*.

Tuckman, B. (2000). *Manual de Investigação em educação: como conceber e realizar o processo de investigação em educação*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkain.

Turismo de Portugal (2012). *Guia de Boas Praticas de Acessibilidade na Hotelaria*. Ministério da Economia e do Emprego. Lisboa.

Vala, J. (1986). *A análise de conteúdo – metodologias das ciências sociais*. Porto: Edições Afrontamento.

Viera, J. (2007). *Planeamento e Ordenamento do Território – uma perspetiva estratégica*. Editorial Verbo: Lisboa,

World Tourism Organization UNWTO/OMT (2010), Tourism 2020 vision, <http://www.unwto.org/-facts/eng/vision.htm> (consultado em julho de 2013);

Yau, M., McKercher, B., & Packer, T., (2004). Traveling with a Desability – More than an Access Issue. *Annals of Torism Reseach*. (31/2004), 946-960

# ANEXOS

# ANEXO I

**Matriz 1 -Oferta Turística da Lousã: Recursos e Atrações**

	Designação	Tipologia	Localização (concelho/ Freguesia)	Grau de atratividade	Singulari dade	Tipo de Turismo com interesse	Acessibilidade			
							Física	Sensorial	Informação	Serviço
<b>Serra</b>	Serra da Lousã	Natural	Lousã	Regional/ Nacional	5	Turismo Natureza; <i>Touring</i>	Parcialmente acessível: 1 percurso pedestre acessível – Trilho do Espigão	1 percurso pedestre acessível – Trilho Espigão	-	Atividades de animação turística experimentais implementadas por prestadores de serviços especializados em públicos com incapacidade
	Arouce	Natural	Lousã	Local/ Regional	2	Turismo Natureza; <i>Touring</i>	Inacessível	Acessível	-	-
	Ceira	Natural	Lousã	Local/	2	Turismo				

<b>Património Natural</b>				Regional		Natureza; <i>Touring</i>	Inacessível	Acessível	-	-	
	<b>Praias Fluviais</b>	Sra. da Piedade	Natural	Lousã (Serra)	Local/ Regional	4	Turismo Natureza; <i>Touring</i>	Em processo de acessibilização	Acessível	-	-
		Bogueira	Natural	Casal de Ermio	Local/ Regional	4	Turismo Natureza; <i>Touring</i>	Bandeira “Praia Acessível”	Acessível	OR; OAR	-
		Poço Corga	Natural	Góis	Local/ Regional	4	Turismo Natureza; <i>Touring</i>	Bandeira “Praia Acessível”	Acessível	OR; OAR	-
		Sra. da Graça	Natural	Serpins	Regional	4	Turismo Natureza; <i>Touring</i>	Acessível: presença e tanque com a acessibilidade a deficientes motores	Acessível	OAR	-
		Açude do Boque	Natural	Serpins	Local/ Regional	4	Turismo Natureza; <i>Touring</i>	Inacessível	Acessível	-	-
		Cabril do Ceira	Natural	Serpins	Local/	4	Turismo	Inacessível	Acessível		

					Regional		Natureza; <i>Touring</i>			-	-	
		Cascatas e Canal de Água	Natural	Lousã (Serra)	Local	3	Turismo Natureza; <i>Touring</i>	Inacessível	Acessível	-	-	
		<b>Florestas/Matas</b>	Mata do Sobral	Natural	Serpins	Regional	3	Turismo de Natureza	Inacessível	Acessível	-	-
Património Cultural	Monumental		Igreja Paroquial (finais do Séc. XIX)	Cultural – religioso/arquitetónico	Lousã	Local	3	<i>Touring</i> Cultural	Acessível: presença de rampas de acesso nas entradas laterais	Parcialmente acessíveis: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	OR	-
			Igreja Paroquial (remodelada em finais do Séc. XIX)	Cultural – religioso/arquitetónico	Foz de Arouce	Local	3	<i>Touring</i> Cultural	Inacessível	Parcialmente acessíveis: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	OR	-
			Igreja de Santa Luzia ((Séc. XVIII)	Cultural – religioso/arquitetónico	Gândaras	Local	3	<i>Touring</i> Cultural	Acessível: pela própria natureza do local, não exige qualquer intervenção	Parcialmente acessíveis: falta de informação em Braille, relevos ou	OR	-

								física de acessibilização	áudio para cegos			
		<b>Igrejas</b>	Igreja Paroquial (finais do Séc. XIX)	Cultural – religioso/arquitetónico	Vilarinho	Local	4	<i>Touring</i> Cultural	Acessível: pela própria natureza do local, não exige qualquer intervenção física de acessibilização	Parcialmente acessíveis: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	OR	-
			Igreja Paroquial (finais do Séc. XIX)	Cultural – religioso/arquitetónico	Casal de Ermio	Local	3	<i>Touring</i> Cultural	Acessível: pela própria natureza do local, não exige qualquer intervenção física de acessibilização	Parcialmente acessíveis: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	OR	-
			Igreja Matriz (Séc. XVII)	Cultural – religioso/arquitetónico	Serpins	Local	3	<i>Touring</i> Cultural	Acessível: pela própria natureza do local, não exige qualquer intervenção física de acessibilização	Parcialmente acessíveis: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	OR	-

		<b>Capelas</b>	Capela de Misericórdia (Séc. XVII)  (Imoveis de Interesse Público)	Cultural – religioso/arquitetónico	Lousã	Local	4	<i>Touring</i>  Cultural	Inacessível	Parcialmente acessíveis: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	OR	-
			Capela de S. João (Ermida)	Cultural – religioso/arquitetónico	Lousã (Serra)	Local/ Regional	4	<i>Touring</i>  Cultural	Inacessível	Parcialmente acessíveis: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	-	-
			Capena Nª Srª da Piedade (Ermida)	Cultural – religioso/arquitetónico	Lousã (Serra)	Local/ Regional	4	<i>Touring</i>  Cultural	Inacessível	Parcialmente acessíveis: falta de informação em Braille, relevos ou	-	-

									áudio para cegos			
			Ermida de N <sup>a</sup> Sr <sup>a</sup> dos Aflitos	Cultural – religioso/arquitetónico	Lousã (Serra)	Local/ Regional	4	<i>Touring</i> Cultural	Inacessível	Parcialmente acessíveis: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	-	-
			Capela de N <sup>a</sup> Sr <sup>a</sup> da Pegada	Cultural – religioso/arquitetónico	Lousã (Serra)	Local/ Regional	2	<i>Touring</i> Cultural	Inacessível	Parcialmente acessíveis: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	-	-

			Capela do Santo Cristo da Marmeleira	Cultural – religioso/arquitetónico	Lousã (Serra)	Local/ Regional	2	Touring Cultural	Inacessível	Parcialmente acessíveis: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	-	-
			Capela do Santo Cristo de Foz de Arouce	Cultural – religioso/arquitetónico	Foz de Arouce	Local	2	Touring Cultural	Inacessível	Parcialmente acessíveis: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	-	-
			Capela da Senhora do Desterro	Cultural – religioso/arquitetónico	Serpins	Local	2	Touring Cultural	Inacessível	Parcialmente acessíveis: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	-	-

			Capela de N <sup>a</sup> Sr <sup>a</sup> da Graça	Cultural – religioso/arquitetónico	Serpins	Local	2	Touring Cultural	Inacessível	Parcialmente acessíveis: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	-	-
			Capela de N <sup>a</sup> Sr <sup>a</sup> da Saúde	Cultural – religioso/arquitetónico	Serpins	Local	2	Touring Cultural	Inacessível	Parcialmente acessíveis: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	-	-
			Capela de S. Pedro	Cultural – religioso/arquitetónico	Serpins	Local	2	Touring Cultural	Inacessível	Parcialmente acessíveis: falta de informação em Braille, relevos ou	-	-

									áudio para cegos			
			Capela de S <sup>a</sup> Rita (Séc. XVIII) - (Imóvel de Interesse Público)	Cultural – religioso/arquitetónico	Vilarinho	Local	3	Touring Cultural	Inacessível	Parcialmente acessíveis: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	-	-
			Capela de N <sup>a</sup> Sr <sup>a</sup> das Preces	Cultural – religioso/arquitetónico	Vilarinho	Local	2	Touring Cultural	Inacessível	Parcialmente acessíveis: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	-	-
			Capela se S. Domingos	Cultural – religioso/arquitetónico	Vilarinho	Local	2	Touring Cultural	Inacessível	Parcialmente acessíveis: falta de informação em Braille, relevos ou	-	-

									áudio para cegos			
		Capela de N <sup>a</sup> Sr <sup>a</sup> das Dores	Cultural – religioso/arquitetónico	Vilarinho	Local	2	<i>Touring</i> Cultural	Inacessível	Parcialmente acessíveis: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	-	-	
		<b>Aldeias Típicas/ Históricas</b>	Aldeia de Xisto do Candal	Cultural/Natureza	Lousã (Serra)	Nacional/Internacional	5	Turismo Natureza; <i>Touring</i>	Parcialmente acessível: existência de acessibilidade rodoviária até à aldeia e acessibilidade física a Loja do Xisto	Parcialmente acessível: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	OR; OAR (alguma); ER (alguma)	-
											-	
												-

			Aldeia de Xisto do Talasnal	Cultural/Natureza	Lousã (Serra)	Nacional/Internacional	5	Turismo Natureza; <i>Touring</i>	Inacessível	Parcialmente acessível: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	OR; OAR (alguma); ER (alguma)	-
			Aldeia de Xisto do Casal Novo	Cultural/Natureza	Lousã (Serra)	Nacional/Internacional	5	Turismo Natureza; <i>Touring</i>	Inacessível	Parcialmente acessível: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	OR; OAR (alguma); ER (alguma)	-
			Aldeia de Xisto do Chiqueiro	Cultural/Natureza	Lousã (Serra)	Nacional/Internacional	5	Turismo Natureza; <i>Touring</i>	Inacessível	Parcialmente acessível: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	OR; OAR (alguma); ER (alguma)	-
			Aldeia de Xisto da Cerdeira	Cultural/Natureza	Lousã (Serra)	Nacional/Internacional	5	Turismo Natureza; <i>Touring</i>	Inacessível	Parcialmente acessível: falta de informação em Braille, relevos ou	OR; OAR (alguma); ER (alguma)	-

								áudio para cegos				
			Aldeia de Xisto do Gondramaz	Cultural/Natureza	Mirando do Corvo	Nacional/Internacional	5	Turismo Natureza; <i>Touring</i>	Acessível: percurso de visita á Aldeia completamente acessível com rampas e pavimento adequados	Acessível: existência de linhas guia ao longo da aldeia, contraste de cores e áudio-guias disponíveis	OR; OAR; ER	-
			Aldeia Serrana do Catarredor	Cultural/Natureza	Lousã (Serra)	Regional	3	Turismo Natureza; <i>Touring</i>	Inacessível	Parcialmente acessível: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	OR	-
			Aldeia Serrana de Vaqueirinho	Cultura/ Natureza	Lousã (Serra)	Regional	3	Turismo Natureza; <i>Touring</i>	Inacessível	Parcialmente acessível: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	OR	-
			Aldeia Serrana de Franco	Cultura/ Natureza	Lousã (Serra)	Regional	3	Turismo Natureza;	Inacessível	Parcialmente acessível: falta de informação	OR	-

								<i>Touring</i>		em Braille, relevos ou áudio para cegos		
			Castelo de Arouce (Monumento Nacional)	Cultura/ Natureza	Lousã (Serra)	Nacional	5	Turismo Natureza; <i>Touring</i>	Inacessível	Parcialmente acessível: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	-	-
			Miradouro do Gevim	Cultural/ Natureza/Paisagístico	Lousã (Serra)	Local/ Regional	3	Turismo Natureza; <i>Touring</i>	Acessível	Acessível	-	-
			Miradouro de N <sup>a</sup> Sr <sup>a</sup> da Piedade	Cultural/ Natureza/Paisagístico	Lousã (Serra)	Local/ Regional	4	Turismo Natureza; <i>Touring</i>	Parcialmente acessível, rampas com inclinação e pavimento pouco adequados	Acessível	OR	-
			Central da Ermida	Cultural/ Natureza/Paisagístico	Lousã (Serra)	Local/ Regional	3	Turismo Natureza; <i>Touring</i>	Inacessível	Acessível	OR	-
			Parque de Merendas do	Cultural/	Lousã (Serra)	Local/	3	Turismo	Parcialmente acessível: mesa	Acessível	-	-

			Terreiro das Bruxas	Natureza/Paisagístico		Regional		Natureza; <i>Touring</i>	e grelhador acessível			
			Miradouro Porto Pisão	Cultural/ Natureza/Paisagístico	Lousã (Serra)	Local	3	Turismo Natureza; <i>Touring</i>	Inacessível	Acessível	-	-
			Miradouro da Terrasteira	Cultural/ Natureza/Paisagístico	Lousã (Serra)	Local	4	Turismo Natureza; <i>Touring</i>	Acessível	Acessível	-	-
			Miradouro de Vale Nogueira	Cultural/ Natureza/Paisagístico	Lousã (Serra)	Local	3	Turismo Natureza; <i>Touring</i>	Inacessível	Acessível	-	-
			Praça Cândido dos Reis	Cultural	Lousã	Local	2	<i>Touring</i> Cultural	Acessível: existência de rampas de acessos aos passeios	Acessível	-	-
			Praça São Carneiro	Cultural	Lousã	Local	2	<i>Touring</i> Cultural	Parcialmente acessível: existência de poucas rampas estreitas de acesso e pavimento pouco adequado	Acessível	-	-

Edifícios de interesse relevante	Palácio da Viscondessa do Espinhal ou Palácio dos Salazares - Meliá Boutique Palácio da Lousã (Imóvel de Interesse Público)	Cultural/Natureza/Paisagístico	Lousã	Nacional/Internacional	4	Touring Cultural	Acessível: existência de rampas de acesso adequadas para o usufruto de todas as valências do parque	Parcialmente acessível: falta de informação em Braille, relevos ou áudio cegos	OR	-
	Parque Carlos Reis	Cultural	Lousã	Local	2	Touring Cultural	Acessível: existência de rampas de acesso adequadas para usufruto de todas as valências do parque	Acessível	-	-
	Paços do concelho da Lousã	Cultural/Arquitetónico	Lousã	Local	2	Touring Cultural	Acessível: existência de rampas de acesso ao edifício	Acessível	OR	-
	Pelourinho da Lousã (Monumento Nacional)	Cultural/Arquitetónico	Lousã	Local	3	Touring Cultural	Acessível: existência de rampas de acesso nos passeios envolventes	Parcialmente acessível: falta de informação em Braille, relevos ou	OR	-

								áudio para cegos			
		Casa da Quinta de Baixo	Cultural/Arquitetónico	Lousã	Local	1	Touring Cultural	Inacessível	Acessível	-	-
		Casa de Cima da Rua Nova	Cultural/Arquitetónico	Lousã	Local	1	Touring Cultural	Inacessível	Acessível	-	-
		Casa de Baixo da Rua Nova	Cultural/Arquitetónico	Lousã	Local	1	Touring Cultural	Inacessível	Acessível	-	-
		Casa da Quinta do Cano	Cultural/Arquitetónico	Lousã	Local	1	Touring Cultural	Inacessível	Acessível	-	-
		Casa de S. Bento	Cultural/Arquitetónico	Lousã	Local	1	Touring Cultural	Inacessível	Acessível	-	-
		Casa do fundo da Vila	Cultural/Arquitetónico	Lousã	Local	1	Touring Cultural	Inacessível	Acessível	-	-
		Casa da Quinta de S <sup>a</sup> Rita	Cultural/Arquitetónico	Lousã	Local	1	Touring Cultural	Inacessível	Acessível	-	-
		Casa do Comendador Montenegro	Cultural/Arquitetónico	Lousã	Local	1	Touring Cultural	Inacessível	Acessível	-	-

			Casa da Largatixa	Cultural/Arquitetónico	Lousã	Local	1	Touring Cultural	Inacessível	Acessível	-	-
			Monumentos á Família	Cultural/Arquitetónico	Lousã	Local	2	Touring Cultural	Inacessível	Acessível	-	-
			Estação da CP (painéis de Azulejo de Jorge Colaço)	Cultural/Arquitetónico	Lousã	Local	2	Touring Cultural	Em processo de acessibilização	Acessível	-	-
			Miradeiro do Arneiro	Cultural/Arquitetónico	Lousã	Local	3	Touring Cultural e paisagístico	Acessível	Acessível	-	-
			Ponte Medieval	Cultural/Arquitetónico	Foz de Arouce	Local	2	Touring Cultural e paisagístico	Acessível: existência de uma acessibilidade global por estrada	Acessível	-	-
			Padrão comemorativo de vitória anglo-luso sobre o exército francês (Comandado pelo Marechal Ney a 15 de Março de 1811)	Cultural/Arquitetónico	Foz de Arouce	Local	3	Touring Cultural	Acessível: existência de uma acessibilidade global por estrada	Acessível	OR	-

			Palácio dos Condes de Foz de Arouce (Séc. XVIII)	Cultural/Arquitetónico	Foz de Arouce	Local	3	Touring Cultural e paisagístico	Inacessível	Acessível	-	-
			Miradouro do Cume (Manuel Vaz)	Cultural/Arquitetónico	Gândaras	Local	3	Touring Cultural e paisagístico	Acessível	Acessível	-	-
			Fontanário e Lavadouros Públicos (1898)	Cultural/Arquitetónico	Gândaras	Local	2	Touring Cultural	Inacessível	Acessível	-	-
			Pelourinho (Séc. XVI) (Imóvel de Interesse Público)	Cultural/Arquitetónico	Serpins	Local	3	Touring Cultural	Inacessível	Acessível	OR	-
			Ponte Medieval	Cultural/Arquitetónico	Serpins	Local	2	Touring Cultural	Acessível: existência de uma acessibilidade global, por estrada	Acessível	-	-
			Casa do Arco/Casa dos Magalhães Mexia (XVIII)	Cultural/Arquitetónico	Vilarinho	Local	1	Touring Cultural	Inacessível	Acessível	-	-
			Casa dos Lopes Quaresma (Séc. XVIII)	Cultural/Arquitetónico	Vilarinho	Local	1	Touring Cultural	Inacessível	Acessível	-	-

			Lagar de Azeite Mirita Sales	Cultural/Arquitetónico	Vilarinho	Local	2	Touring Cultural	Inacessível	Acessível	OR	-
			Busto e Fonte do Largo Dr. Pires de Carvalho	Cultural/Arquitetónico	Casa de Ermio	Local	2	Touring Cultural	Inacessível	Acessível	OR	-
			Ecomuseu da Serra da Lousã, Núcleo de Investigação – Museu Etnográfico Dr. Louzã Henriques	Cultural	Lousã	Local/ Regional	4	Turismo Natureza Touring	Acessível: existência de rampas, corrimões e elevador	Acessível	OR	Prestadores de serviço de atendimento ao público sensibilizados para a incapacidade, mas ainda sem formação específica
			Museu Municipal da Lousã – Prof. Álvaro Viana de Lemos	Cultural	Lousã	Local/ Regional	1	Turismo Natureza Touring	Acessível: existência de rampas, corrimões e elevador	Acessível	OR	Prestadores de serviço de atendimento ao público sensibilizados para a incapacidade, mas ainda sem formação específica
			Ecomuseu da Serra da Lousã, Núcleo de Doçaria e	Cultural	Vilarinho	Local/ Regional	4	Turismo Natureza	Acessível	Acessível	OR	Prestadores de serviço de atendimento ao público

			gastronomias Regionais					<i>Touring</i>				sensibilizados para a incapacidade, mas ainda sem formação específica
		<b>Museus</b>										
			Festival Gastronómico de Caça e Pesca	Cultural	Lousã	Local/ Regional	3	<i>Touring</i> Cultural, Gastronomia e Vinhos	Acessível: evento realizado na Nave de Exposições (Completamente acessível com rampas e elevadores adequados)	Acessível	OR	Evento realizado sem preocupações formais acerca da prestação de serviços a pessoas com necessidades especiais
			Festas da Vila (Maio)	Cultural	Lousã	Local/ Regional	2	<i>Touring</i> Cultural	Acessível: evento realizado num largo sem barreiras arquitetónicas	Acessível	OR	Evento realizado sem preocupações formais acerca da prestação de serviços a pessoas

											com necessidades especiais	
			Feira de S. João (24 de Junho)	Cultural	Lousã	Local/ Regional	2	Touring Cultural	Acessível: evento realizado num largo sem barreiras arquitetónicas	Acessível	OR	Evento realizado sem preocupações formais acerca da prestação de serviços a pessoas com necessidades especiais
			Romaria de Sr <sup>a</sup> Rita de Jacia (3 <sup>o</sup> Fim-de-Semana de Agosto)	Cultural	Lousã	Local/ Regional	3	Touring Cultural	Acessível: evento realizado num largo sem barreiras arquitetónicas	Acessível	OR	Evento realizado sem preocupações formais acerca da prestação de serviços a pessoas com necessidades especiais
			Festa da N <sup>a</sup> Sr <sup>a</sup> da Pegada (Setembro)	Cultural	Lousã	Local/ Regional	3	Touring Cultural	Parcialmente acessível: são acessíveis as comemorações realizadas junto ao recinto da igreja paroquial.	Acessível	OR	Evento realizado sem preocupações formais acerca da prestação de serviços a pessoas com necessidades especiais
			Mostra de Artesanato e Festival de Gastronomia (Setembro)	Cultural	Lousã	Local/ Regional	2	Touring Cultural, Gastronomia e Vinhos	Acessível: evento realizado na Nave de Exposições (completamente acessível com rampas e	Acessível	OR	Evento realizado sem preocupações formais acerca da prestação de serviços a pessoas com necessidades especiais

Finanças e artísticos	Festas e celebrações religiosas						elevadores adequados)				
		Festival Gastronómico “Sabores de Outono”	Cultural	Lousã	Local/ Regional	3	Touring  Cultural, Gastronomia e Vinhos	Acessível: evento realizado na Nave de Exposições (completamente acessível com rampas e elevadores adequados)	Acessível	OR	Evento realizado sem preocupações formais acerca da prestação de serviços a pessoas com necessidades especiais
		Feira da Castanha e do (Novembro)	Cultural	Lousã	Local/ Regional	3	Touring  Cultural, Gastronomia e Vinhos	Acessível: evento realizado na Nave de Exposições (completamente acessível com rampas e elevadores adequados)	Acessível	OR	Evento realizado sem preocupações formais acerca da prestação de serviços a pessoas com necessidades especiais
		Montarias (ao longo do ano)	Cultural	Lousã	Local/ Regional	2	Touring  Cultural, Gastronomia e Vinhos	Depende do local onde se realizam	Acessível	OR	Evento realizado sem preocupações formais acerca da prestação de serviços a pessoas com necessidades especiais
		Fim-Semana da Juventude	Cultural	Lousã	Local/	2	Touring	Acessível: evento realizado	Acessível	OR	Evento realizado sem preocupações

					Regional		Cultural	na Nave de Exposições (completamente acessível com rampas e elevadores adequados)			formais acerca da prestação de serviços a pessoas com necessidades especiais
<b>Produtos típicos</b>	Mel da Serra da Lousã (D.O.P)	Cultural	Lousã	Local/ Internacional	5	Gastronomia e Vinhos	-	-	OR		
	Castanha	Cultural	Lousã	Local/ Regional	2	Gastronomia e Vinhos	-	-			
	Licor	Cultural	Lousã	Local/ Internacional	5	Gastronomia e Vinhos	-	-	OR		
	Aguardente de Pera	Cultural	Lousã	Local/ Regional	3	Gastronomia e Vinhos	-	-	-	-	
	Licores Caseiros	Cultural	Lousã	Local/ Regional	3	Gastronomia e Vinhos	-	-	-	-	
	Talasinicos	Cultural	Lousã	Local/ Regional	5	Gastronomia e Vinhos	-	-	-	-	
	Beirões	Cultural	Lousã	Local/ Regional	5	Gastronomia e Vinhos	-	-	-	-	

			Serranitos	Cultural	Lousã	Local/ Regional	5	Gastronomia e Vinhos	-	-	-	-
			Delicias Serranas	Cultural	Lousã	Local/ Regional	5	Gastronomia e Vinhos	-	-	-	-
			Biscoitos de Mel	Cultural	Lousã	Local/ Regional	3	Gastronomia e Vinhos	-	-	-	-
		<b>Artesanato</b>	Louçã da Lousã	Cultural	Lousã	Local/ Regional	2	<i>Touring</i> Cultural	-	-	-	-
		<b>Roteiros</b>										
<b>Atividades Turísticas</b>			Rede de Percursos da Serra da Lousã	Cultural/ Natureza	Lousã (Serra)	Local/ Regional	4	Turismo Natureza; <i>Touring</i>	Parcialmente acessíveis: 1 percurso pedestre acessíveis – Trilho do Espigão	Parcialmente acessíveis: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	ER	-
			Circuito do Património Histórico da Vila da Lousã	Cultural	Lousã	Local	1	<i>Touring</i> Cultural	Parcialmente acessível: existem locais, ao longo do percurso, onde a	Parcialmente acessível: falta de informação em Braille,	OR, ER	-

								acessibilidade é muito reduzida ou inexistente	relevos ou áudio para cegos		
		Circuito dos Azulejos da Lousã	Cultural	Lousã	Local	1	Touring Cultural	Parcialmente acessível: existem locais, ao longo do percurso, onde a acessibilidade é muito reduzida ou inexistente	Parcialmente acessível: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	OR, ER	-
		Circuito do Património Histórico e Natural das Freguesias da Lousã	Cultural/ Natureza	Lousã	Local	2	Touring Cultura e paisagística	Parcialmente acessível: existem locais, ao longo do percurso, onde a acessibilidade é muito reduzida ou inexistente	Parcialmente acessível: falta de informação em Braille, relevos ou áudio para cegos	OR, ER	-
	<b>Atividades Desportivas/ Natureza</b>	BTT	Natureza	Lousã (Serra)	Local/ Regional	2	Turismo Natureza	Acessível: desde que praticada com material adaptado e acompanhamento especializado	Acessível: desde que praticada com acompanhamento especializado	-	Inexistência de empresas de animação turística locais com <i>know how</i> adequado ao desenvolvimento desta atividade
		TT (Jipes e Motas)	Natureza	Lousã (Serra)	Local/ Regional	2	Turismo Natureza	Acessível: desde que praticada com material adaptado e	Acessível: desde que praticada com	-	Inexistência de empresas de animação turística locais com <i>know how</i> adequado ao

							acompanhamento especializado	nto especializado		desenvolvimento desta atividade	
		Canoagem	Natureza	Lousã (Serra)	Local/ Regional	2	Turismo Natureza	Acessível: desde que praticada com material adaptado e acompanhamento especializado	Acessível: desde que praticada com acompanhamento especializado	-	Inexistência de empresas de animação turística locais com <i>know how</i> adequado ao desenvolvimento desta atividade
		Percursos pedestres	Natureza	Lousã (Serra)	Regional/ Nacional	2	Turismo Natureza	Acessível: desde que praticada com material adaptado e acompanhamento especializado	Acessível: desde que praticada com acompanhamento especializado	-	Inexistência de empresas de animação turística locais com <i>know how</i> adequado ao desenvolvimento desta atividade
		Brama dos Veados	Natureza	Lousã (Serra)	Regional/ Nacional	4	Turismo Natureza	Acessível: desde que praticada com material adaptado e acompanhamento especializado	Acessível: desde que praticada com acompanhamento especializado	-	Inexistência de empresas de animação turística locais com <i>know how</i> adequado ao desenvolvimento desta atividade
		Observação de Fauna e Flora	Natureza	Lousã (Serra)	Regional/ Nacional	3	Turismo Natureza	Acessível: desde que praticada com material adaptado e acompanhamento especializado	Acessível: desde que praticada com acompanhamento especializado	-	Inexistência de empresas de animação turística locais com <i>know how</i> adequado ao desenvolvimento desta atividade

		Caça	Natureza	Lousã (Serra)	Local/ Regional	1	Turismo Natureza	Acessível	Acessível: desde que praticada com acompanhame nto especializado	-	Inexistência de empresas de animação turística locais com <i>know how</i> adequado ao desenvolvimento desta atividade
		Pesca	Natureza	Lousã (Serra)	Local/ Regional	1	Turismo Natureza	Acessível	Acessível: desde que praticada com acompanhame nto especializado	-	Inexistência de empresas de animação turística locais com <i>know how</i> adequado ao desenvolvimento desta atividade
		Parapente	Natureza	Lousã (Serra)	Regional/ Nacional	3	Turismo Natureza	Acessível: desde que praticada com material adaptado e acompanhament o especializado	-	-	Inexistência de empresa de animação turística locais com <i>know how</i> adequado ao desenvolvimento desta atividade
		“Elementos á Solta” – Exposição de Artesanato numa Aldeia do Xisto da Serra da Lousã – Cerdeira	Cultural	Lousã (Serra)	Regional/ Nacional	4	Turismo Natureza; <i>Touring</i>	Inacessível	-	-	Consciencializaçã o dos prestadores de serviços: presença de um prestador de serviços com incapacidade
		“Natal no Candal” – Feira	Cultural	Lousã (Serra)	Regional/ Nacional	4	Turismo	Acessível: evento realizado	-	-	Consciencializaçã o dos prestadores

	<b>Atividades Culturais</b>	de Artesanato numa Aldeia do Xisto da Serra da Lousã – Candal			Nacional		Natureza; <i>Touring</i>	na Loja do Xisto do Candal, onde existe uma acessibilidade parcial			de serviços: presença de um prestador de serviços com incapacidade
	<b>Gastronomia e Vinhos</b>	Chanfana	Cultural	Lousã	Regional/ Nacional	3	Turismo  <i>Touring</i>	-	-	-	-
		Bacalhau com Migas ou Aferventado de Hortaliças	Cultural	Lousã	Regional/ Nacional	3	Gastronomia e Vinhos	-	-	-	-
		Cabrito Assado no Forno ou Grelhado	Cultural	Lousã	Regional/ Nacional	3	Gastronomia e Vinhos	-	-	-	-
		Sardinha Albardada	Cultural	Lousã	Regional/ Nacional	3	Gastronomia e Vinhos	-	-	-	-
		Tibornada no Lagar	Cultural	Lousã	Regional/ Nacional	3	Gastronomia e Vinhos	-	-	-	-
	<b>Romagens e Cultos</b>	Peregrinação da Nª Srª da	Cultural	Lousã	Regional/ Nacional	4	Gastronomia e Vinhos	-	-	-	-

		Piedade (Abril a Maio)			Nacional						
--	--	------------------------	--	--	----------	--	--	--	--	--	--

Fonte: **Kastenholz et al. (2010a)**

**Legenda:**

**OR** – Informação Acessível *on-line* sobre o recurso; **OAR** – Acessibilidade do Recurso; **ER** – Informação Existente no recurso/ atração

# **ANEXO II**

**Matriz de equipamentos/ serviços na Lousã**

Equipamentos e Serviços				Acessibilidade		
				Sensorial	Informação	Serviço
<b>Alojamento</b>	<b>9 Estabelecimentos Licenciados:</b>  <b>1 Hotel</b>  <b>1 Parque de campismo</b>  <b>1 Pousada da Juventude</b>  <b>2 Pensões</b>  <b>4 TER</b>	<b>Existe um estabelecimento bastante sofisticado (de charme), o Hotel, sendo que os restantes tem cariz familiar e rural</b>	<b>Verificou-se a existência de 2 estabelecimentos acessíveis e 2 estabelecimentos parcialmente acessíveis, sendo que os 4 apresentam o Selo “Lousã Acessível”</b>	<b>Todos os estabelecimentos analisados são parcialmente acessíveis, já que continua a existir a necessidade de maior contraste nos pavimentos e material informativo em Braille para a incapacidade visual, e sinais luminosos para a incapacidade auditiva</b>	<b>A maioria dos estabelecimentos apresenta informação sobre as suas instalações <i>on-line</i> exceto as pensões. A Pousada da Juventude é a única que possui informação acerca da acessibilidade e do próprio projeto “Lousã: Destino do Turismo Acessível”</b>	<b>Sensibilização e consciencialização verificada nos estabelecimentos parceiros do projeto “Lousã: Destino do Turismo Acessível”</b>
Mélia Palácio da Lousã Boutique Hotel	46 Quartos  4 Estrelas  Largo Viscondessa do Espinhal – Lousã	Sofisticado (de charme)	Acessível: presença de um quarto acessível e acessibilidade global em todas as dependências do hotel, existência de rampas e elevadores adequados	Parcialmente acessível: necessidade de maior contraste nos pavimentos, material informativo em Braille	OR	Estabelecimento parceiro do projeto “Lousã: Destino do Turismo Acessível”, verificando-se a sensibilidade dos seus prestadores de serviços neste âmbito

Parque de Campismo Municipal de Serpins	150 Pessoas 2 Estrelas Largo da Nª da Graça – Serpins	Familiar/natureza	Inacessível	Parcialmente acessível: inexistência de informação em Braille	OR	-
Pousada de Juventude da Lousã	19 Quartos 62 Camas Rua da Feira – Lousã		Acessível: presença de 1 quarto acessível e acessibilidade global em todas as dependências da Pousada, existência de rampas e elevador adequado	Acessível: indicações em Braille e sinais luminosos para surdos	OR, OAR, ER	Estabelecimento parceiro do projeto “Lousã: Destino do Turismo Acessível”, verificando-se a sensibilidade dos seus prestadores de serviços neste âmbito
Pensão Residencial Bem-Estar	15 Quartos 3ª Categoria Avenida Coelho de Gama 11 – Lousã	Familiar	Inacessível	Parcialmente acessível	-	-
Residencial Martinho	12 Quartos Estrada Nacional 236 – Lousã	Familiar	Parcialmente acessível: existência de um quarto com o selo “Lousã Acessível” que na realidade apresenta algumas dificuldades de mobilidade para pessoas em cadeiras de rodas	Parcialmente acessível	-	-
Casa Princesa Peralta	3 Quartos TER Talasnal – Lousã	Rural	Inacessível	Parcialmente acessível	OR	-

Casa Vale do Linteiro	4 Quartos TER Terra da Gaga – Lousã	Rural	Inacessível	Parcialmente acessível	OR	Estabelecimento parceiro do projeto “Lousã Acessível”, verificando-se a sensibilidade dos seus prestadores de serviços neste âmbito.
Casa do Quintal de Além do Ribeiro	6 Quartos TER Casal de Ermio – Lousã	Rural	Parcialmente acessível: existência de um quarto com WC adaptado, com o Selo “Lousã Acessível” que na realidade apresenta algumas dificuldades de mobilidade para pessoas em cadeiras de rodas	Parcialmente acessíveis	OR	Estabelecimento parceiro do projeto “Lousã Acessível”, verificando-se a sensibilidade dos seus prestadores de serviços neste âmbito.
Casa da Eira Apícola	7 Quartos TER Casal de Ermio – Lousã	Rural	Inacessível	Parcialmente acessível	-	-
<b>Restauração</b>	<b>Estabelecimentos</b>	<b>A maioria dos estabelecimentos é de cariz familiar e pequena dimensão</b>	<b>3 Restaurantes da Lousã apresentam o Selo “Lousã Acessível”.</b>	<b>Cerca de 5 restaurantes apresentam já uma preocupação com as incapacidades sensoriais, apresentam menus em Braille</b>	<b>São poucos os estabelecimentos que possuem site de internet, e os que apresentam não referem qualquer indicação acerca da sua acessibilidade</b>	<b>Os prestadores de serviços dos estabelecimentos parceiros do projeto “Lousã: Destino do Turismo Acessível” revelam maior preocupação e conhecimento acerca das necessidades especiais da pessoa com incapacidade</b>
<b>Restaurantes</b>	<b>33</b>					
<b>Pastelarias</b>	<b>11</b>					
<b>Cafetarias</b>	<b>15</b>		<b>Das 13 Pastelarias/Cafetarias/Geladarias, 8 são acessíveis e 1 parcialmente acessível, sendo que as 9 apresentam o Selo “Lousã Acessível”.</b>			
<b>Geladarias</b>	<b>1</b>					
<b>Bares</b>						
<b>Discotecas</b>						

			<b>A única discoteca da Lousã é também acessível e possui o Selo “Lousã Acessível”.</b>			
<b>Restaurantes</b>						
Restaurante “A Viscondessa”	Mélia Palácio da Lousã Boutique Hotel: Largo Viscondessa do Espinhal – Lousã	Sofisticado de Charme	Acessível: existência de rampas e elevadores de acesso á sala de restaurante	Acessível: existência de ementas em Braille	OR	Estabelecimentos parceiro do Projeto “Lousã: Destino do Turismo Acessível”, verificando-se a sensibilidade dos seus prestadores de serviços neste âmbito
Restaurante “Burgo”	Ermida da Srª da Piedade – Lousã	Rústico (Serve gastronomia regional)	Acessível: existência de rampas de acesso um pouco inclinadas	Acessível: existência de ementas em Braille	OR	Estabelecimentos parceiro do Projeto “Lousã: Destino do Turismo Acessível”, verificando-se a sensibilidade dos seus prestadores de serviços neste âmbito
Restaurante “Casa Velha”	Praça Sá Carneiro, Lote 14 – Lousã	Familiar (Serve gastronomia regional)	Acessível: rampa de acesso á entrada principal	Acessível: existência de ementas em Braille	-	Estabelecimentos parceiro do Projeto “Lousã: Destino do Turismo Acessível”, verificando-se a sensibilidade dos seus prestadores de serviços neste âmbito
Restaurante/ Café “Lousanense”	Largo da República, n.º 13 – Lousã	Familiar/Rústico (serve tapas regionais)	Acessível: existência de uma rampa de acesso adequado	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-

Churrasqueira “Borges”	Rua Dr. João Santos – Lousã	Familiar/refeições rápidas	Inacessível	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Restaurante –Bar “Ti Lena”	Talasnal – Serra da Lousã	Rústico (serve gastronomia regional e está aberto apenas aos fins-de-semana e feriados)	Inacessível	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Restaurante “Adega da Vila”	Rua Ernesto Melo Antunes, nº27 - Vilarinho	Familiar	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Restaurante “Alto do Padrão”	Zona Industrial do Alto do Padrão – Lousã	Familiar/refeições rápidas	Inacessível	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Restaurante “Arunce”	Rua Dr. Pires de Carvalho – Lousã	Familiar/ Refeições rápidas	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus e pavimento)	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Restaurante “Casa Bacalhau”	Padrão – Lousã	Familiar/ Refeições rápidas	Inacessível	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Restaurante “Casa Beira/Barca do Arouce”	Lugar de baixo – Foz de Arouce	Familiar	Inacessível	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Restaurante Churrasqueira “Copa”	Rua General Humberto Delgado, Bloco 3, R/C Esq. – Lousã	Familiar/ Refeições rápidas	Parcialmente acessível: desnível de entrada no estabelecimento inferior a 2cm, permitindo a entrada a pessoas com mobilidade reduzida	Acessível: apresenta ementas em Braille	-	-

Restaurante “Paraíso”	Rua de Coimbra, Lote I, R/C – Lousã	Familiar (Serve refeições caseiras, <i>take away</i> )	Inacessível	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Restaurante Típico “O Gato”	Rua Dr. João Santos, 6 – Lousã	Típico/Familiar	Inacessível	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Restaurante “O parque”	Rua Professor António Batista Almeida, Parque Carlos Reis – Lousã	Familiar/sofisticado	Acessível: apresenta rampas de acesso e WC adaptado	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Pousada de Juventude – Lousã <i>Catering</i>	Rua da Feira – Lousã	Refeições rápidas	Acessível: apresenta rampas de acesso e WC adaptado	Acessível: apresenta ementas em Braille	OR, OAR, ER	Estabelecimento parceiro do projeto “Lousã: Destino de Turismo Acessível”, verificando-se a sensibilidade dos seus prestadores de serviços neste âmbito
Restaurante Snack-bar “O Botânico”	Rua Dr. Francisco F. Costa, Lote 20, R/C – Lousã	Familiar	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille.	-	-
Restaurante “Xing Long”	Rua de Coimbra – Lousã	Familiar (serve gastronomia chinesa)	Inacessível	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille.	-	-
Restaurante “Hortelã Pimenta”	Rua Dr. Henrique Figueiredo, n°5, R/C- Lousã	Familiar/Refeições rápidas	Acessível: apresenta rampas de acesso	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-

Restaurante/Churrasqueira “O Ti João”	Avenida Dr. José Cardoso, n° 50 – Lousã	Familiar/refeições rápidas (serve gastronomia regional)	Inacessível	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Churrasqueira Galinhamiga	Poças – Lousã	Take away	Inacessível	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Restaurante “Mimosa da Beira”	EN 17 – Foz de Arouce	Familiar/Refeições rápidas	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Restaurante “Nurembergue”	Casal do Espírito Santo – Vilarinho	Familiar	Inacessível	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Restaurante “Carocha”	Favais – Foz de Arouce	Familiar	Inacessível	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Restaurante/Churrasqueira São Paulo	Rua Inês de Castro, Lote 6, Ed. 7, R/C – Lousã	Familiar/Refeições rápidas	Inacessível	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Churrasqueira “To dos Frangos”	Rua dos Combatentes da Grande Guerra, Lote 1, Loja 1	Familiar/Refeições rápidas	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçosos, WC parcialmente acessível em processo de acessibilização	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Churrasqueira “Astro 2”	Rua Vicente Dias Martins, 5-B – Lousã	Familiar/Refeições rápidas	Inacessível	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-

Pastelaria/Padaria /Pizzaria/Geladaria São Silvestre	Avenida S. Silvestre, Loja	Familiar/Refeições rápidas	Inacessível	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Food Store	Avenida S. Silvestre, R/C	Familiar	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçosos	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Pizzaria D. Manuel	Praça Sá Carneiro, Lote 17 – Lousã	Familiar	Inacessível	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Restaurante/Churrasqueira Serpinense	Largo da Estação de Serpins - Serpins	Familiar/Refeições rápidas (Serve refeições caseiras, take away)	Inacessível	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Restaurante “O Porão”	Tapada do Tanque - Vilarinho	Familiar	Inacessível	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
<b>Pastelaria/Cafetaria/Geladaria</b>						
Café Bar da Nave	Rua General Humberto Delgado – Nave de Exposições – Lousã	Familiar	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso. WC acessível (da Nave ou Parque de Exposições)	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Café das Bombas	Rua de Coimbra – Lousã	Familiar	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso.	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-

Café “O Mapa”	Moita – Gândaras – Lousã	Familiar	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso.	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Geladaria Iris	Centro Comercial Tivoli – Loja L11 – Lousã	Familiar	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso.	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Café/Pastelaria/Geladaria Musa Doce	Praça Sá Carneiro, Lote 5 – Lousã	Familiar	Inacessível	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Panificadora Central da Lousã	Av. Dr. José Cardoso – Lousã	Familiar	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso.	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Pastelaria “Jardim”	Rua Sacadura Cabral – Lousã	Familiar	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso.	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Pastelaria “Luz Verde”	Praceta Comandante Fernandes da Costa – Lousã	Familiar	Inacessível	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Pastelaria “Luz Verde 2”	Av. Brasil n° 29 B – Lousã	Familiar	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso.	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-

Pastelaria “Pagelou”	Rua João Cáceres – Lousã	Familiar	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso.	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Pastelaria “Sonho Doce”	Chá – Vale de Medeiros, Lote 6 – Serpins	Familiar	Parcialmente acessível: rampa de entrada demasiado inclinada	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
<b>Bares</b>						
94 Bar	– S. Silvestre, 94 cv – Lousã	Café/Bar/Animação noturna	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso.	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
O Moinho	Largo da Sr.ª da Graça Lousã	Café/ Bar/ Animação noturna	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso até à 1ª sala. Inacessível a partir da 2ª sala.	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Praça Velha	Rua do Comercio – Lousã	Café/Bar/Animação noturna	Inacessível	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Praceta Café	Praça Sá Carneiro – Lousã	Café/Bar/Animação noturna	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Beirão Bar	Praça Sá Carneiro – Lousã	Café/Bar/Animação noturna	Parcialmente acessível: existência de rampa de acesso apenas á esplanada	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-

Windows Bar	Rua General Humberto Delgado – Lousã	Café/Bar/Animação noturna	Acessível: existência de rampas de acesso e algum espaço interior de movimentação	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
XM – Pina e Pereira Lda	Rua General Humberto Delgado – Lousã	Café/Bar/Animação noturna	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Cave dos Sonhos	Av. Dr. José Cardoso – Cave – Lousã	Café/Bar/Animação noturna	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Taberna “O Coelho”	Rascoas – Serpins	Café/Bar/Animação noturna	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
Bar “O Parque”	Parque Carlos Reis – Lousã	Café/Bar/Animação noturna	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
“Sviss” Bar	Centro Comercial Anabela – Loja 10 – Lousã	Café/Bar/Animação noturna	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
“Histórico” Bar	R. Dr. Francisco Viana nº25, 1º A – Lousã	Café/Bar/Animação noturna	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-

Cine – Bar	Av. Dr. José Cardoso-Lousã	Café/Bar/Animação noturna	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
O Curral	Aldeia de Xisto do Talasnal	Café/Bar/Animação noturna	Inacessível	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
<b>Discotecas</b>						
Bar Discoteca “A Padaria”	Rua Dr. Alcino Simões Lopes – Lousã	Discoteca/Animação noturna	Acessível: existência de uma rampa de acesso com inclinação e pavimento adequados	Parcialmente acessível: faltam ementas em Braille	-	-
<b>Transportes</b> <b>Transporte de passageiros</b> <b>Transportes terrestres</b>	<b>A Lousã é servida por uma rede de transportes rodoviários coletivos: a TRANSDEV e por 6 táxis.</b>	<b>Atualmente os transportes coletivos para a Lousã são maioritariamente rodoviários</b>	<b>Os transportes na Lousã são de uma forma geral, parcialmente acessíveis.</b>	<b>Não existe qualquer informação <i>on-line</i> relativamente á acessibilidade em qualquer um dos meios analisados</b>	<b>Os prestadores de serviços ao nível dos transportes na Lousã, não possuem formação ou experiência na prestação de serviços a pessoas com incapacidade</b>	
Rodoviários de Autocarros	TRANSDEV: Góis – Lousã  Lousã – Fundo da Ribeira  Lousã - Lousã (por Fontainhas)	Coletivo	Parcialmente acessível: preocupação em destacar autocarros com os degraus rebaixados para facilitar o acesso de pessoas idosa e/ou com incapacidade, a pedido da CML	Parcialmente acessível	OR	-

	Lousã - Miranda do Corvo  Lousã – Vila Nova de Poiares  Lousã – Zona Industrial Alto Padrão  Lousã – Coimbra (em substituição ao comboio)					
Rodoviários de Táxis	TAXIS	Individual	Inacessível	Parcialmente acessível		
Ferrovíários  Comboio  Metro	Metro MONDEGO (em processo de implementação)	Coletivo	Acessível	Acessível	OR, OAR	-
<b>Agências de Viagens e Guias</b>	<b>1 Balcão – Lousial Tours</b>	<b>Familiar</b>	<b>Inacessível</b>	<b>Inacessível</b>	<b>Esta agência apresenta informações on-line acerca dos seus produtos e outras, mas não apresenta quaisquer dados acerca da acessibilidade</b>	<b>Os prestadores de serviços não possuem formação ou experiência específica acerca das pessoas com incapacidade</b>

<p>Lousial Tours – Viagens e Turismo, Lda</p>	<p>1 Balcão</p> <p>Reserva Bilhetes Aéreos.</p> <p>Turismo Rural. Emissão de Vistos. Aluguer de Viaturas no Estrangeiro. Reservas em Feiras. Cruzeiros. Excursões organizadas. Viagens de Estudantes. Pacotes de férias</p>	<p>Familiar</p>	<p>Inacessível</p>	<p>Inacessível</p>	<p>OR</p>	<p>-</p>
<p>Serviços Culturais (sala de espetáculos, Museus, Palácios, Galerias de Arte)</p>	<p>A Lousã apresenta 3 espaços principais no âmbito cultural, sendo que o Cine Teatro possui 358 lugares de plateia para espetáculos, Biblioteca Municipal apresenta um auditório com capacidade para 80 pessoas e o museu Etnográfico para 50 pessoas. O Parque de exposições é um espaço amplo e por isso não é possível calcular a sua capacidade, visto que depende consideravelmente do</p>	<p>Os espaços culturais da Lousã são globalmente de cariz público, encontrando-se ao dispor da população local</p>	<p>Todos os espaços para a promoção de serviços culturais são acessíveis e apresentam o Selo “Lousã: Destino de Turismo Acessível”</p>	<p>Tal como na maioria dos espaços públicos, falta ainda alguma informação em Braille para cegos e sinais luminosos ou tradutores de língua gestual (no caso de espetáculos)</p>	<p>Apenas a Biblioteca Municipal apresenta informação on-line, sendo que nenhuma se refere á sua acessibilidade</p>	<p>Os prestadores de serviços destes espaços possuem formação ou experiência no âmbito da incapacidade</p>

	tipo de evento que acolhe					
Cineteatro	358 Lugares de plateia Av. José Maria Cardoso – Lousã	Espaço Público	Acessível: existência de uma rampa de acesso com inclinação e pavimento adequados e existência de lugares para cadeiras de rodas	Parcialmente acessível		-
Biblioteca Municipal	Auditório: 80 pessoas na plateia + 6 pessoas na mesa Átrio: exposições temporárias Av. Coelho da Gama – Lousã	Espaço público	Acessível: existência de uma rampa de acesso com inclinação e pavimento adequados, elevador no interior para acesso ao 1º andar e WC adaptado no R/C	Parcialmente acessível	OR	-
Parque Municipal de Exposições	Espaço amplo com área livre de 18X45m Rua General Humberto Delgado – Lousã	Espaço público	Acessível: existência de uma rampa de acesso com inclinação e pavimento adequados, elevador no interior para acesso ao 1º andar e WC adaptado no R/C	Parcialmente acessível	-	-
Museu Etnográfico Dr. Louzã Henriques	Auditório: 50 pessoas na plateia + 6 pessoas na mesa Área livre 1: exposições temporárias Área livre 2: serviços educativos	Etnográfico	Acessível: existência de pavimento e elevador adequados, WC adaptado (R/C e o 1º andar)	Parcialmente acessível	-	-

	Rua João Luso/Rua Dr. Pires de Carvalho – Lousã					
Museu Municipal da Lousã Prof. Álvaro Viana de Lemos	Rua João de Cáceres – Lousã	Municipal	Acessível: existência de pavimento e elevadores adequados	Parcialmente acessível	-	-
<b>Serviços Recreativos e de Lazer Equipamentos de recreio e de entretenimento</b>	<b>2 Empresas de animação turística licenciadas</b>	<b>A maioria dos serviços recreativos e de lazer se encaixam em atividades desportivas de aventura</b>	<b>As entidades parceiras do projeto “Lousã: Destino de Turismo Acessível” demonstram-se interessados em desenvolver atividades adaptadas a pessoa com incapacidade</b>	<b>São 4 de um total de 5, os prestadores de serviços recreativos e de lazer que apresentam informação on-line, mas é referir que não referem a acessibilidade ou atividades acessíveis em nenhum deles</b>	<b>Os prestadores de serviços das empresas de animação parceiras do projeto “Lousã: Destino de Turismo Acessível” foram sensibilizados para a incapacidade o que não se verifica nas restantes</b>	-
Montes D <sup>^</sup> Aventura	Rua dos Combatentes da Grande Guerra lote 24 <sup>o</sup> esq – Lousã	Animação Turística/Aventura	Como parceira do projeto “Lousã: Destino de Turismo Acessível” há disponibilidade e intenção de adaptar atividades de animação turística para os participantes com incapacidade	OR	Organização parceira do projeto “Lousã: Destino de Turismo Acessível”, verificando-se a sensibilidade dos seus prestadores de serviços neste âmbito.	

TurisLousã	Rua Dr. António José de Almeida – Lousã	Animação Turística/Aventura	Como parceira do projeto “Lousã: Destino de Turismo Acessível” há disponibilidade e intenção de adaptar atividades de animação turística para os participantes com incapacidade		OR	Organização parceira do projeto “Lousã: Destino de Turismo Acessível”, verificando-se a sensibilidade dos seus prestadores de serviços neste âmbito.
Escola de Parapente	Rua Vicente Martins – Lousã	Animação Turística/Aventura	-	-	-	-
LouzanWeb	Praceta Comendador Fernandes Costa, Lote 9 - 1º, Loja 14, Lousã	Animação Turística/Aventura	-	-	OR	-
Montanha Club	Apartado 75 – Lousã	Animação Turística/Aventura	-	-	OR	-
<b>Serviços Desportivos/Equipamentos de Desporto</b>	<b>3 pavilhões municipais</b> <b>2 piscinas municipais</b> <b>1 campo de Rugby</b> <b>1 Campo sintético de futebol de 7</b> <b>2 Zonas de “desporto informal”</b> <b>3 Campos de futebol</b> <b>3 Pavilhões Gimnodesportivos</b> <b>1 Campo de ténis</b>	A grande maioria dos serviços e equipamentos de desporto são de cariz público ou de gestão protocolada e/ou partilhada com instruções privadas	Existem apenas 3 equipamentos desportivos acessíveis e 9 parcialmente acessíveis sendo que os restantes são completamente inacessíveis. Sublinha-se o Ginásio privado “Spazio Life” que é único espaço a apresentar o Selo “Lousã Acessível”	No âmbito dos serviços e equipamentos desportivos não se verifica qualquer preocupação com a incapacidade sensorial	Todas as instituições públicas ou com gestão público/privado são descritas on-line através do site da CML, mas não é apresentada qualquer informação acerca da sua acessibilidade. As instituições privadas apresentam também	Apurou-se que apenas os prestadores de serviços da instituição privada “Spazio Life” tinham formação e/ou experiência com o mercado da incapacidade

	<b>4 Polidesportivos</b>				<b>informações on-line sem qualquer referência á sua acessibilidade</b>	
	<b>4 Instalações desportivas privadas</b>					
Pavilhão Municipal N°1	Rua Gil Vicente (junto á Escola Secundária da Lousã)	Parcialmente acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior e espaçoso, mas falta a acessibilidade nos balneários e bancadas	Parcialmente acessível	-	-	-
Pavilhão Municipal N°2	Rua Engenheiro Gil D Orey (Anexo á Escola EB 2,3 da Lousã) - Lousã	Público	Parcialmente acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso, mas falta de acessibilidade nos balneários e bancadas	Parcialmente acessível	-	-
Pavilhão Municipal dos Bombeiros	Avenida Dr. José Cardoso – Lousã	Público	Parcialmente acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso, mas falta de acessibilidade nos balneários e bancadas	Parcialmente acessível	-	-
Piscina Municipal da Lousã	Rua José Pereira da Cruz – Lousã	Público	Parcialmente acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso, mas falta de acessibilidade nos balneários e bancadas. Inacessível no que diz respeito	Parcialmente acessível	-	-

			á entrada na água: inexistência de equipamento adequado			
Piscina Municipal – Parque Carlos Reis “Instalação Recreativa”	Parque Carlos Reis – Lousã	Público	Inacessível	Parcialmente acessível	-	-
Campo de Rugby de Santa Rita	Rua Delfim Ferreira – Lousã	Público/Privado	Parcialmente acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso, mas falta de acessibilidade nos balneários e bancadas.	Parcialmente acessível	-	-
Pavilhão do Bairro dos Carvalhos	Rua Augusto Miguel – Lousã	Público/Privado	Parcialmente acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso, mas falta de acessibilidade nos balneários e bancadas.	Parcialmente acessível	-	-
Pavilhão Gimnodesportivo de Serpins	Serpins	Público/Privado	Inacessível	Parcialmente acessível	-	-
Campo sintético de futebol 7	Rua Gil Vicente – Lousã	Público/Privado	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso	Parcialmente acessível	-	-
Zona de Lazer da Quinta de São Pedro “Desporto Informal”	Quinta de São Pedro – Lousã	Público	Inacessível	Parcialmente acessível	-	-

Parque Famílias da Quinta das Courelas “Desporto Informal”	Quinta das Courelas – Lousã	Público	Inacessível	Parcialmente acessível	-	-
Campo de Futebol – Dr. José Pinto de Aguiar	Rua Dr. José Pinto de Aguiar, Apartado 80 – Lousã	Público/Privado	Inacessível	Parcialmente acessível	-	-
Campo de Futebol das Gândaras	Fontainhas – Gândaras	Público/Privado	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso, mas falta de acessibilidade nos balneários e bancadas	Parcialmente acessível	-	-
Campo de Futebol de Foz de Arouce	Estrada da Ponte Velha – Foz de Arouce	Público/Privado	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso, mas falta de acessibilidade nos balneários e bancadas	Parcialmente acessível	-	-
Polidesportivo/Campo de Ténis da Lousã	Rua Gil Vicente – Lousã	Público	Inacessível	Parcialmente acessível	-	-
Polidesportivo de Foz de Arouce	Estrada da Ponte Velha – Foz de Arouce	Público/Privado	-	Parcialmente acessível	-	-
Polidesportivo de Casal de Ermio	Casal de Ermio	Público/Privado	-	Parcialmente acessível	-	-

Polidesportivo das Levegadas	Levegadas – Lousã	Público	Inacessível	Parcialmente acessível	-	-
Polidesportivo de Vilarinho	Vilarinho	Público	Inacessível	Parcialmente acessível	-	-
Sítio dos Eventos – Espaço de Lazer e Desporto de Serpins	Largo da Nossa Sr <sup>a</sup> da Graça – Serpins	Privado		Parcialmente acessível	-	-
ACM – Associação Cristã da Mocidade	Foz de Arouce	Privado	Inacessível	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso, no entanto, as restantes instalações não apresentam acessibilidade	OR	-
Rugby Gym	Rua Delfim Ferreira – Lousã	Privado	Inacessível	Parcialmente acessível	OR (através do campo de Rugby Club da Lousã)	-
Ginásio Spazio Life – Health Club Spa Lda	Rua Eng. Gil D’Orey, n.º37 B – Lousã	Acessível: existência de rampa de acesso, pavimento e elevador adequados	Parcialmente acessível	Or	No “Spazio Life” os prestadores de serviços tem formação académica superior em desporto, que engloba formação acerca de grupos especiais, onde se	-

					incluem pessoas com incapacidade	
<b>Serviços de Saúde</b>	<b>11 IPSS</b> <b>1 Associação de Desenvolvimento Local</b> <b>1 Instituição de Segurança Social</b> <b>3 Farmácias</b> <b>1 Parafarmácia</b> <b>1 Centro médico-cirúrgico</b> <b>1 Centro Ortopédico e Dietético</b>	<b>A maioria dos serviços de saúde na Lousã são promovidos por IPSS</b>	<b>Dos 19 serviços analisados, 12 são acessíveis e desses apenas 8 apresentam o Selo “Lousã Acessível”</b>	<b>Relativamente á acessibilidade sensorial, apenas a ARCIL apresenta respostas a esse nível</b>	<b>Apenas 3 instituições disponibilizam informações on-line e a ARCIL é a única que apresenta soluções relativas á acessibilidade sensorial no seu site e ainda <i>in loco</i> nas suas instalações</b>	<b>De uma forma geral, os colaboradores das organizações analisadas apresentam formação e/ou experiências com a população com incapacidade</b>
ARCIL	Cabo do Soito – Lousã	IPSS	Acessível: existência de corrimões, rampas, elevadores, WC's e transportes adaptados	Acessível: existência de materiais áudio e em Braille na Biblioteca da instituição, bem como de monitores especializados nas incapacidades sensoriais	OR, OAR, ER	Instituição de solidariedade social direcionada para a reabilitação e integração social da pessoa com incapacidade e parceiro do projeto “Lousã, Destino de Turismo Acessível”, verificando-se a sensibilidade dos seus prestadores de serviços neste âmbito

ATIVAR – Associação de Cooperação da Lousã	Rua do Comercio, n.º43, 1º andar – Lousã	Associação de Desenvolvimento Local	Inacessível	Parcialmente acessível	OR	
Associação Recreativa, Cultural e Social das Gândaras	Papanata – Gândaras	IPSS	Inacessível	Parcialmente acessível		Os colaboradores desta instituição apresentam formação e/ ou experiência na prestação de serviços a pessoas com incapacidade (especialmente população idosa)
Associação Vida Abundante	Rua Gil Vicente, n.º10, Loja B – Lousã	IPSS	Inacessível	Parcialmente acessível	OR	-
Caritas Diocesana de Coimbra – COJ – Lousã	Escola Secundária da Lousã – Lousã	IPSS	Parcialmente acessível: existência de acessibilidade nalgumas dependências das instalações	Parcialmente acessível	-	-
Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra – Serviços Locais da Lousã	Quinta de S. Pedro, Lote 4 R/C – Lousã	Instituição de Segurança Social	Inacessível	Parcialmente acessível	-	-
Centro Social e Cultural do Pinhal	Chá das Barreiras – Pegos – Lousã	IPSS	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso	Parcialmente acessível	Esta instituição presta serviços de apoio domiciliário, apresentando colaboradores	-

					com formação e/ou experiência com pessoas com incapacidade (especialmente população idosa)	
Centro Social de Casal de Ermio	Casal de Ermio	IPSS	Inacessível	Parcialmente acessível	Esta instituição presta serviços de apoio domiciliário, apresentando colaboradores com formação e/ou experiência com pessoas com incapacidade (especialmente população idosa)	-
Centro Social e Cultural da Ponte Velha	Ponte Velha - Lousã	IPSS	Acessível: existência de rampa adequada de acesso	Parcialmente acessível	-	-
Centro Paroquial de Solidariedade Social de Serpins	Cabeço da Igreja – Serpins	IPSS	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso.	Parcialmente acessível	-	Instituição com Centro de Dia que reúne colaboradores com formação e/ou experiência com pessoas com incapacidade (especialmente população idosa)

Conferência de S. Vicente de Paulo	Rua Eng. Duarte Pacheco, 36 – Lousã	IPSS	Inacessível	Parcialmente acessível		
Santa Casa da Misericórdia da Lousã	Av. Coelho Gama, 8 – Lousã	IPSS	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso.	Parcialmente acessível	-	Instituição de solidariedade social e parceira do projeto “Lousã, Destino de Turismo Acessível”, verificando se a sensibilidade dos seus prestadores de serviços neste âmbito
Centro de Saúde da Lousã	Avenida do Brasil – Lousã	IPSS	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso	Parcialmente acessível	-	Instituição que reúne colaboradores com formação e/ou experiência com pessoas com incapacidade
Farmácia Fonseca	Rua António Mesquita, n.º1 – Lousã	Farmácia	Acessível: existência de rampa adequada de acesso	Parcialmente acessível	-	Os prestadores de serviços possuem experiência com pessoas com incapacidade (especialmente pessoas idosas)
Farmácia Serrano	Rua do Comércio, 65 - Lousã	Farmácia	Acessível: existência de rampa adequada de acesso	Parcialmente acessível	-	Os prestadores de serviços possuem experiência com pessoas com incapacidade (especialmente pessoas idosas)
Parafarmácia “ParaSi”	Avenida do Brasil, 23 – Loja B – Lousã	Parafarmácia (oferece todo o tipo de medicamentos que não	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e	Parcialmente acessível	-	Os prestadores de serviços possuem

		necessitem de receita medica, como produtos naturais, dermocosméticos, homeopáticos, etc.)	pavimento interior adequado e espaçoso			experiência com pessoas com incapacidade (especialmente pessoas idosas)
Farmácia Torres Padilha	Avenida Dr. José M Cardoso 20-r/c – Lousã	Farmácia	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso	Parcialmente acessível	-	Os prestadores de serviços possuem experiência com pessoas com incapacidade (especialmente pessoas idosas)
Centro Medico – Cirúrgico de Sofloras	R Combatentes G Guerra Lote A -Porta 3-D- Lousã	Centro médico – Cirúrgico	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso	Parcialmente acessível	-	-
Centro Diety – Centro Ortopédico e Dietético	Praceta Comandante Fernandes da Costa, 3200 – 211 – Lousã	Centro ortopédico e dietético	Acessível: entrada sem desnível (ou degraus) e pavimento interior adequado e espaçoso	Parcialmente acessível	-	-

Fonte: Kastenholtz *et al.*, (2010a)

Legenda: **OR** – Informação Acessível *on-line* sobre o recurso; **OAR** – Acessibilidade do Recurso; **ER** – Informação Existente no recurso/ atração

# **ANEXO III**

## **Enquadramento e Breve Caracterização da ARCIL**

### **Missão da ARCIL:**

- Agir ativamente, de forma sustentável e empreendedora na reabilitação e na promoção da cidadania e da qualidade de vida, acreditando no potencial humano da diferença.

### **Visão da ARCIL**

- Ser uma organização sustentável e de excelência que garanta o respeito pela diferença e igualdades de oportunidades.

### **Estrutura Organizacional**

Segundo a ESEC *et al.*, (2010) em termos de estrutura, a ARCIL organiza-se em dois departamentos:

- 1. Departamento de Reabilitação** – integra todas as áreas de Reabilitação e o CATL (Centro de Tempos Livres);

Este Departamento visa a promoção de serviços de elevada qualidade, em função das necessidades dos seus utentes, de forma inovadora e assente na implicação dos colaboradores e na colaboração das famílias, assegurando níveis elevados de satisfação de todos os elementos envolvidos.

O Departamento comporta a seguinte departamentalização:

- **Programa comunitário para a infância e juventude** – dirigido a três grandes destinatários: crianças com idades entre 0 a 3 anos com atraso de desenvolvimento ou em risco biológico, ambiental ou social; crianças e jovens até aos 16/18 anos, com problemas de desenvolvimento ou necessidades educativas especiais; crianças das Escolas do 1º ciclo do ensino básico no Concelho da Lousã, com e sem deficiências – Intervenção Precoce, Centro de Recursos para a Inclusão e Centro de Atividades de tempos Livres.

- **Programa CAO – Centro de Atividades Ocupacionais:** integra o Sector de Apoio pela Ocupação (SAPO), os Centros de Dia, e os Serviços;
  - **Programa de Formação Profissional:** a ARCIL é entidade formadora acreditada desde 1998. O Programa de Formação Profissional disponibiliza serviços de Informação, Avaliação e Orientação Profissional (IAOP) e Formação Profissional de qualificação inicial, ao abrigo do Programa Operacional do Potencial Humano (POPH).
  - **Programa Emprego Protegido:** a inserção profissional de pessoas com deficiência em Emprego Protegido visa o desenvolvimento de competências socioprofissionais que facilitem a sua posterior integração no exterior, coloca trabalhadores com deficiência em todas as estruturas de produção e prestação de serviços da ARCIL.
  - **Programa Integração em Mercado de Trabalho:** funciona em estreita articulação com o Centro de Recursos Especializados, e que visa apoiar os Arganil.
  - **Programa Apoio Residencial:** objetiva dar respostas diversificadas às pessoas com deficiência que necessitam de algum tipo de apoio ao nível do alojamento procurando que sua autonomia seja desenvolvida através do treino de atividades de vida diária.
  - **Programa Serviço de Apoio Domiciliário:** a prestação deste serviço é dirigido a crianças, jovens e adultos com deficiência mental, motora ou multideficiência, que individualmente ou integrados num agregado familiar, não possuem autonomia para assegurar os autos - cuidados ou a gestão do quotidiano.
2. **Departamento de Gestão:** engloba o Departamento Administração e Financeiro, Serviços de Logística, Departamento de Produção e constituída por diferentes unidades de produção e serviços nomeadamente:
- **ARCILAGRO** – vocacionada a produção agro - pecuária;
  - **ARCILCARD** – produz cartões de plástico para diferentes empresas;
  - **ARCILCERÂMICA** – unidade produtiva de artefactos decorativos e utilitários cerâmicos;

- **ARCILAV** – cria postos de trabalho para pessoas portadoras de deficiência e pessoas desempregadas nas áreas de limpezas e lavandarias, prestando serviços quer á Instituição, quer á comunidade envolvente;
- **ARCILMADEIRAS** - é uma estrutura produtiva constituída pelas áreas de serração e de carpintaria;
- **ARCILSAÚDE** – é uma estrutura que presta serviços, quer á Instituição quer á comunidade em geral, nas áreas de Medicina Física e de Reabilitação, de Medicina Dentaria e de Medicina do Trabalho;
- **ARCILVERDE** – empresa de inserção que presta serviços relacionados com a criação e manutenção de espaços verdes.

# ANEXO IV

A entrevista têm propósitos meramente académicos e os resultados da mesma são confidenciais e se destinam a elaboração do estudo sobre **O PROJETO “LOUSÃ, DESTINO DE TURISMO ACESSÍVEL” – PERCEÇÃO DOS AGENTES DA OFERTA TURÍSTICA.**

### **DADOS DO AGENTE**

Instituição:

Nome do entrevistado:

Função na Instituição:

Telefone:

*E-mails* contacto:

Serviços prestados:

Atividades Oferecidas pela Instituição:

### **OBSERVAÇÕES**

#### **I. ACTIVIDADE TURÍSTICA NA LOUSÃ**

1. Como caracteriza a atividade turística na Lousã?
2. Que tipo de atividades são oferecidas aos turistas que visitam a Lousã?
3. Quais os principais problemas que afetam atualmente o Turismo na Lousã?

#### **II. QUESTÕES RELATIVAS AO PROJETO LOUSÃ DESTINO DE TURISMO ACESSÍVEL (LTDA)**

1. Tem conhecimento da existência do projeto LTDA?
2. Quais foram os pressupostos que ditaram a implementação do projeto LTDA na Lousã? E quais os benefícios que se esperavam do projeto?
3. Que obstáculos o projeto tem enfrentado ao longo da sua implementação?
4. Como agente de oferta turística, quais foram as vantagens retiradas ao longo dos anos com o projeto LDTA?
5. O que tem-se feito para a promoção dos pressupostos do projeto em rede/ trabalho articulado com os outros agentes da oferta do turismo na Lousã?

#### **III. QUESTÕES RELATIVAS AOS RECURSOS HUMANOS (RH)**

1. Contam com a colaboração de RH com formação adequada para receber e acompanhar os visitantes (turistas) com incapacidade?
2. Qual é a importância da formação dos RH para a incapacidade?
3. Qual é o papel dos RH especializados no sucesso das atividades e satisfação dos participantes?

**MUITO OBRIGADO PELA VOSSA COLABORAÇÃO**

# ANEXO V

A entrevista têm propósitos meramente académicos e os resultados da mesma são confidenciais e se destinam a elaboração do estudo sobre **O PROJETO “LOUSÃ, DESTINO DE TURISMO ACESSÍVEL” – PERCEÇÃO DOS AGENTES DA OFERTA TURÍSTICA.**

## **DADOS DO AGENTE**

Instituição:

Nome do entrevistado:

Função na Instituição:

Telefone:

*E-mails* contacto:

Serviços prestados:

Atividades Oferecidas pela Instituição:

## **OBSERVAÇÕES**

### **I. QUESTÕES SOBRE PROJETO LOUSÃ DESTINO DE TURISMO ACESSÍVEL**

1. Quais foram as razões que levaram a Câmara Municipal da Lousã a apostar no Projeto Lousã Destino de Turismo Acessível (LDTA)?
2. Qual é a situação atual da implementação do Projeto Lousã Destino de Turismo Acessível?
3. Quais as principais dificuldades que eventualmente ditam o atraso na concretização dos pressupostos do referido Projeto?
4. Quais foram as vantagens a curto prazo verificadas com a implementação do projeto?
5. O que se poderia ter feito para potenciar as vantagens?
6. Como é que avalia a recetividade do projeto por parte dos diferentes intervenientes da oferta turística na Lousã?
7. Que vantagens/benefícios este projeto apresenta para dinamização do sector do turismo a nível local?
8. Considera o projeto estratégico para o desenvolvimento local e sustentável? Se sim, porquê?

9. De que forma a Câmara Municipal da Lousã promove/divulga este projeto para os públicos visados?

**MUITO OBRIGADO PELA VOSSA COLABORAÇÃO**