

ESCOLA SUPERIOR DE HOTELARIA E TURISMO DO ESTORIL

Turismo Acessível: Oportunidades, Desenvolvimento e Desafios

ANA CARINA FERREIRA

Dissertação para a obtenção do grau de Mestre em:

Turismo e Comunicação

Lisboa, Setembro de 2013.

Nota Prévia

A presente dissertação não foi redigida de acordo com o novo acordo ortográfico da língua portuguesa por opção do autor e as referências bibliográficas e citações foram elaboradas seguindo a Norma da APA.

Agradecimentos

À minha orientadora, Professora Doutora Joana Neves, pela dedicação, permanente disponibilidade, entusiasmo e motivação que me foi transmitindo ao longo destes meses, impedindo que a frustração e desalento florescessem, fazendo-me sempre acreditar que seria capaz de elaborar este trabalho de investigação no tempo previsto.

A todos os entrevistados pela sua amabilidade e disponibilidade.

À minha família pela orientação prestada ao longo dos tempos tendo a mesma culminado na chegada a este importante patamar da minha vida. À minha irmã que me ajudou na contabilização das unidades expostas nos quadros da análise de conteúdo. Ao meu pai pela revisão do texto e pelas longas reflexões e discussões tidas em redor do tema escolhido.

A todos os Professores deste Mestrado que foram desvendando novas formas de pensar o Turismo e tentaram impregnar a nossa mente com inquietações e questões, em busca de respostas diferentes, originais, que contribuíssem para o avanço do Turismo e da Sociedade.

À minha colega de licenciatura Vanessa Rodrigues que me ajudou na tradução do *Abstract*.

À minha colega de mestrado Rute Simões pela troca de impressões e constante motivação.

Aos meus amigos e aos meus colegas de curso.

I. Resumo

A evolução do sector turístico mundial, nomeadamente a sua extensão a franjas da população com algum grau de deficiência, veio trazer aos destinos turísticos com vocação de futuro, oportunidades de desenvolvimento de novas ofertas turísticas e ao mesmo tempo grandes desafios. Pretendeu-se com esta investigação aprofundar o conhecimento sobre a temática da Acessibilidade nos destinos Lisboa e Algarve, para se perceber qual a dimensão deste fenómeno, qual o nível de atenção oferecido por parte de alguns agentes-chave, quais as metas alcançadas, os planos para colocar em prática e a razão pela qual Portugal não é visto como um destino totalmente acessível. Constatou-se através de uma análise qualitativa que existe muita oferta turística parcialmente acessível por não abarcar todos os tipos de deficiência e porque os recursos não se encontram interligados entre si em rotas acessíveis. A falta de formação, consciência e sensibilidade nos meios humanos impede a prestação de serviços de excelência. A inexistência de políticas que implementem estratégias para eliminar barreiras existentes, tanto estruturais como comunicacionais, prejudica o desenvolvimento do Turismo Acessível.

Palavras-Chave

Turismo; Acessibilidade; Deficiência; Lisboa; Algarve; Oferta turística.

Abstract

The evolution of the world tourism sector, namely its extension to the part of the population with a certain degree of handicap, brought opportunities to develop new touristic offers as well as great challenges to the touristic destinations with an eye towards the future. With this investigation we intend to deepen the knowledge on the topic of Accessibility in Lisbon and in the Algarve in order to comprehend the dimension of this phenomenon, the level of attention given to it by its key agents, the goals that have been reached, the plans still to be put into practice and the reason why Portugal is not yet seen as a completely accessible destination. We have concluded through a qualitative analysis that much of the touristic offer is only partially accessible for it does not cover all types of handicap, and resources are not interconnected in accessible routes. It is the insufficient training and the lack of awareness and

sense of humanity that prevents the provision of service excellence. The non-existing policies which would implement strategies to eliminate both structural and communication barriers are prejudicial to the development of Accessible Tourism.

Key Words

Tourism; Accessibility; Disability; Lisbon; Algarve; Touristic supply.

II. Índice Global

Índice

Nota Prévia.....	I
Agradecimentos	II
I. Resumo.....	III
Palavras-Chave	III
Abstract	III
II. Índice Global	V
III. Índice de Figuras.....	VII
IV. Índice de Quadros	VIII
V. Lista de Siglas	IX
VI. Introdução.....	1
A. Justificação do Tema e Relevância da Investigação	1
B. Objectivos da investigação.....	2
C. Metodologia	4
D. Organização da dissertação	5
VII. Turismo Acessível: Revisão da Literatura.....	7
A. Conceitos.....	7
B. O Turismo Acessível no contexto económico	13
C. Acesso aos equipamentos, infra-estruturas, bens e serviços turísticos	14
D. Barreiras à fruição turística	24
E. Tecnologia e Redes de Informação	27
F. Legislação em vigor	29
G. Resumo do Capítulo	31
VIII. Turismo Acessível nos destinos turísticos Lisboa e Algarve.....	32
A. Introdução	32
B. Infra-estruturas	33
C. Oferta turística disponível.....	39
D. Resumo do Capítulo	49
IX. Metodologia	50
A. Introdução	50

B.	Guião das Entrevistas	51
C.	Universo e amostra	53
D.	Dimensões do Turismo Acessível	56
E.	Análise de conteúdo.....	58
X.	Resultados do Estudo	76
A.	Ponto de situação do Turismo Acessível nos destinos Lisboa e Algarve.....	76
B.	Turismo Acessível em Portugal- Principais conclusões	88
C.	Perspectivas para o futuro próximo.....	90
D.	Limitações da investigação.....	91
E.	Pistas para a investigação futura	92
XI.	Referências Bibliográficas	93
XII.	Anexos	100
A.	Anexo I – Entrevista a Câmara Municipal de Loulé	100
B.	Anexo II – Entrevista a Câmara Municipal de Tavira.....	108
C.	Anexo III – Entrevista a Câmara Municipal de Cascais	111
D.	Anexo IV – Entrevista a Câmara Municipal de Faro	116
E.	Anexo V – Entrevista a Câmara Municipal de Sintra	119
F.	Anexo VI – Entrevista a Agencia de Viagens Top Atlântico.....	122
G.	Anexo VII – Entrevista a Agencia de Viagens Dream Travel.....	125
H.	Anexo VIII – Entrevista a Agencia de Viagens Quality Tours.....	129
I.	Anexo IX – Entrevista a Agência de Viagens Geostar	132
J.	Anexo X – Entrevista a Hotel Vila Galé Lagos	135
K.	Anexo XI – Entrevista a Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa	139
L.	Anexo XII – Entrevista ao Museu do Trajo	142
M.	Anexo XIII – Entrevista ao Museu do Oriente	146
N.	Anexo XIV – Entrevista a Outros - ACAPO.....	150
O.	Anexo XV – Entrevista a Outros - INR.....	160
P.	Anexo XVI – Entrevista a Outros - ERTA.....	167
Q.	Anexo XVII – Entrevista a Outros – <i>Lisbon Walker</i>	169
R.	Anexo XVIII – Entrevista a Outros – Turismo de Portugal	175

III. Índice de Figuras

Figura 1 Estrutura da dissertação.....	6
Figura 2 Hotéis Scandic	17
Figura 3 Campanha <i>Scandic</i>	19
Figura 4 Guidelines for Rail	20
Figura 5 GuideLines for Boats and Ferries.....	21
Figura 6 Guidelines for Taxis	21
Figura 7 Guidelines for Airport and Air Travel	23
Figura 8 Guidelines for Airport and Air Travel (continuação)	23
Figura 9 Esquema Produto Turístico	34
Figura 10 Praias galardoadas em 2012	39
Figura 11 Novo Museu dos Coches	44
Figura 12 Novo Museu dos Coches	45

IV. Índice de Quadros

Quadro 1 Componentes do Produto Turístico	9
Quadro 2 Check list	18
Quadro 3 Revisão da Literatura	31
Quadro 4 Dormidas por Região (Nuts II).....	32
Quadro 5 Dormidas por Região (Nuts II).....	33
Quadro 6 Recursos Turísticos distrito de Lisboa	42
Quadro 7 Recursos Turísticos distrito do Algarve.....	42
Quadro 8 Entrevista (parte I)	52
Quadro 9 Entrevista (parte II)	52
Quadro 10 Entrevista (parte III)	53
Quadro 11 Lista de Entidades Entrevistadas.....	54
Quadro 12 resumo de análise de conteúdo da dimensão “Oferta Turística”	58
Quadro 13 resumo de análise de conteúdo da dimensão “Tipos de Actividades Turísticas em Lisboa e Algarve”	61
Quadro 14 resumo de análise de conteúdo da dimensão “Constrangimentos na visita a Lisboa e Algarve”	63
Quadro 15 resumo de análise de conteúdo da dimensão “Benefícios da Cidade em Lisboa” ...	66
Quadro 16 resumo de análise de conteúdo da dimensão “Tipos de Actividades Turísticas no Algarve”	66
Quadro 17 resumo de análise de conteúdo da dimensão “Conceito de Turismo Acessível”	70
Quadro 18 resumo de análise de conteúdo da dimensão “Acções de promoção”	73
Quadro 19 resumo sobre a existência de “Circuitos Turísticos”	76
Quadro 20 resumo sobre a existência de “Actividades Adaptadas”	77
Quadro 21 resumo sobre a existência de “Projectos em Curso/Plano e no Futuro”	78
Quadro 22 resumo sobre a necessidade de criação de “Projectos de Apoio”	81
Quadro 23 resumo sobre a “Preparação dos Profissionais de Turismo”	82
Quadro 24 resumo sobre as “Condições para Desenvolvimento do Turismo em Portugal”	83
Quadro 25 resumo sobre as “Perspectivas para o Futuro”	85
Quadro 26 resumo sobre a existência de “Programas de Viagem”	86
Quadro 27 resumo sobre a existência de “Programas de Financiamento”	87

V. Lista de Siglas

- ACAPO - *Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal*
- ADA - *Americans with Disabilities Act*
- ANA – *Aeroportos e Navegação Aérea*
- CAPa - *Centro de Artes Performativas do Algarve*
- CCB - *Centro Cultural de Belém*
- CCDR - *Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Algarve*
- CECAL – *Centro de Experimentação e Criação Artística de Loulé*
- CERCICA - *Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Cascais*
- CM- *Câmara Municipal*
- CML - *Câmara Municipal de Lisboa*
- DDI - *Disabled Divers International*
- EC - *European Commission*
- ENAT - *European Network for Accessible Tourism*
- ENDEF - *Estratégia Nacional para a Deficiência*
- ERTA - *Entidade Regional do Turismo do Algarve*
- ESTIG - *Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Beja*
- GAM – *Grupo para a Acessibilidade nos Museus*
- GRSE - *Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa*
- IBT - *Instituto Brasileiro de Turismo*
- IMTT – *Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres*
- INE - *Instituto Nacional de Estatística*
- INR, IP - *Instituto Nacional para a Reabilitação*
- IPSS - *Instituições Particulares de Solidariedade Social*
- ISITT - *IStituto Italiano per il Turismo per Tutti*

ISTIG - *Instituto Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico de Beja*

ONGPD - *Organizações Não Governamentais de Pessoas com Deficiência*

ONU - *Organização das Nações Unidas*

PAIPDI - *Plano Nacional para a Integração das Pessoas com Deficiência ou Incapacidade*

PENT – *Plano Estratégico Nacional do Turismo*

PNPA – *Plano Nacional de Promoção de Acessibilidade*

POPH - *Programa Operacional Potencial Humano*

TIC - *Tecnologias da Informação e Comunicação*

UE - *União Europeia*

UN - *United Nations*

WHO - *World Health Organization*

VI. Introdução

A. Justificação do Tema e Relevância da Investigação

A análise do Turismo Acessível em Portugal é extremamente difícil, não só porque apenas recentemente se começou a valorizar as pessoas portadoras de deficiência, com a ajuda de leis e medidas específicas em Portugal e até mesmo na Europa, mas também pela escassez de literatura, existente sobre este tema.

O aumento de estudos sobre o Turismo Acessível em Portugal poderá contribuir para a motivação da criação de novas ofertas turísticas acessíveis de qualidade, construindo e ampliando um novo nicho de mercado complementar no âmbito do Turismo Português. Este trabalho de investigação é assim motivado por esta necessidade de sistematização da informação sobre as práticas e ideias existentes no país. Muitos poderão ser os beneficiários de uma análise deste tipo, pois, a criação de destinos acessíveis, poderá não só ajudar financeiramente o país, com o aumento das receitas, como poderá estimular a mudança de mentalidades face à discriminação e marginalização de um grupo de pessoas com características especiais que tem vindo a ser esquecido por uma sociedade opressora. Esta sociedade esquece-se que as deficiências são características que não só surgem à nascença como poderão surgir ao longo do tempo atingindo toda a população, quer seja em caso de acidente ou até mesmo durante a velhice. Pretende-se que em vez de se continuar a avaliar a deficiência enquanto patologia, se passe o foco para os obstáculos sociais, económicos, culturais e políticos que a própria sociedade coloca ao indivíduo.

B. Objectivos da investigação

Este trabalho de investigação tem como objectivo aprofundar o conhecimento do Turismo Acessível em Portugal, com especial incidência em dois dos principais destinos turísticos portugueses (Lisboa e Algarve), ao nível da oferta turística. Desta forma, pretende-se responder a alguns dos objectivos específicos relacionados com este trabalho de investigação, sendo eles:

1. Identificar os fundamentos que envolvem, directa e indirectamente, a interacção entre o espaço turístico e o turista portador de deficiência.
2. Discutir as oportunidades e desafios sobre o desenvolvimento do Turismo Acessível em Portugal

Tendo em conta o objectivo do presente trabalho, parece importante aumentar as possibilidades de escolha das actividades turísticas em Portugal, que continuam a privilegiar o dito *Tourism Gaze*, e a admiração visual turística, sobre outros sentidos. Hoje, a experiência turística constrói-se a partir do que sentimos, ouvimos, saboreamos, cheiramos ou experienciamos. Urry (2002), na sua análise ao *Tourism Gaze*, apercebeu-se desta mesma mudança, e tem reeditado o seu trabalho todos os anos, alargando o conceito de *Gaze*, ou seja, a contemplação, a uma apropriação turística muito intensa, variada e multisensorial. Um sentido único não cria a verdadeira experiência. Tal como podemos verificar no trabalho de Gimenes¹ (2010) intitulado “Sentidos, sabores e cultura: a gastronomia como experiência sensorial e turística”, o nascimento do turismo sensorial é constituído pelas alterações provenientes de acontecimentos sociais, culturais e económicos que ocorreram na Europa e no mundo, nas últimas décadas, assim como por alterações psicológicas do Homem do século XXI, que não se satisfaz com a mera recepção passiva de um produto ou com a simples satisfação de necessidades básicas e funcionais relativas a um serviço. Antes necessita de ser surpreendido a partir de estímulos que provoquem novas emoções, sensações e reacções que possam ser filtradas em memórias marcantes que levará consigo no regresso a casa.

¹ Maria Henriqueta Sperandio Garcia Gimenes é uma Professora Doutora da Universidade Federal do Paraná. O seu estudo caso foi compilado na obra organizada por Alexandre Netto e Cecília Gaeta (2010).

A título de exemplo, analise-se os chamados jantares às escuras², em que numa altura em que se procura inovar, o turismo sensorial veio revolucionar a oferta da restauração, conferindo a um jantar aparentemente normal uma atractividade única, que amplia os sentidos do cliente, através de uma oferta de experiências pela via auditiva, olfactiva, táctil e gustativa. Segundo Hannam e Knox (2010, p. 70), *“understanding that the tourist is an embodied individual rather than simply a mind within a body is crucial to providing tourists with memories, as all of these sensations come together with all of the other aspects of services and products to create the total experience”*.

Para estes autores o turista é visto como um todo que se apropria da experiência turística pelas mais diversas vias, construindo uma realidade totalmente diferente, subjectiva e única. Os cinco sentidos contactam com os serviços e produtos turísticos desenhando a derradeira experiência turística. Por comparação, nos nossos dias, quando regressamos de uma viagem e iniciamos o nosso discurso retroactivo aos nossos pares, passamos a referir o que fizemos e sentimos em determinado lugar substituindo o mero relato daquilo que observamos. Caracterizamos o lugar ou o serviço oferecendo a nova perspectiva que hoje temos do turismo, uma perspectiva multissensorial. *“Environmentally, places can readily be described by the characteristic ‘mix’ of sense perceptions available to the average able-bodied member of the public. The identity of places is multisensory.”* (Porteous, 1996, p. 41).

Torna-se, portanto, indispensável mudar a própria educação social, ultrapassando discursos antigos, em tenra idade, para que todos sejamos capazes de *“acoger y cultivar las diferencias como un elemento de valor positivo [criando un] espacio [diversificado,] pluralista y multicultural donde se mezclan los colores, los géneros, las capacidades. [Un lugar] donde la heterogeneidad es asumida como una característica de todo grupo humano. Una oportunidad para aprender de la variedad humana y, por lo tanto, de la condición misma del ser humano en toda su dimensión”* (Camacho, 2007, p. 13).

Este trabalho de investigação surge assim como uma necessidade de avaliar a oferta turística em Portugal, nomeadamente em Lisboa e no Algarve, e decidir se os avanços e adaptações já se encontram em marcha não só no sentido de se alterar o turismo dito tradicional mas de adaptar a oferta ao ser humano, através de um *design*

² Jantares onde são criadas condições para a escuridão total, cabendo aos empregados, totalmente cegos ou ambliopes, guiar os clientes e ensinar-lhes algumas regras de conduta e orientá-los, ampliando os outros sentidos.

ergonómico que adapte o produto turístico a toda a fisionomia humana. Para além de ser necessário implementar a qualidade de livre-mobilidade no espaço turístico, seria benéfico implementar também a qualidade de livre-relação com o turismo, pela introdução de novos níveis de comunicação e informação (Brandão & Remesar, 2009).

As conclusões retiradas poderão contribuir para a exposição de uma visão global sobre o estado real dos destinos em estudo, possibilitando futuras alterações e adaptações de elementos que estejam em falta, se for esse o caso, para se atingir um rótulo de acessibilidade turística. Funcionando como alerta poderá ainda culminar num chamariz para atrair turistas, caso existam várias opções ao nível da oferta turística adaptada a um público com necessidades especiais.

C. Metodologia

Relativamente aos passos dados na construção da metodologia, deve-se salientar a introdução e enquadramento do tema, numa primeira fase. Na presente investigação decidiu-se proceder à revisão da literatura de modo a serem extraídas as informações, raciocínios e dimensões mais relevantes para este tema. Servindo a mesma como base para a construção de um guião de entrevistas, dividido em três áreas de análise, decidiu-se abordar actores, localizados na região de Lisboa e do Algarve, pertencentes a cinco grupos distintos relevantes na área do Turismo: Câmaras Municipais, Agências de Viagens, Hotéis, Museus e Outros. Através da análise de conteúdo, foram expostos e analisados vários constructos tendo sempre em linha de pensamento as considerações já revisitadas durante a revisão da literatura. Foram também abordadas novas dimensões não encontradas durante a revisão da literatura. Finalmente, chegou-se à explanação das conclusões percebendo-se assim qual é o ponto de situação do Turismo Acessível nos destinos Lisboa e Algarve e quais as perspectivas para o futuro próximo. Para além de terem sido divulgadas as limitações encontradas durante a concepção do trabalho, foram também avançadas algumas pistas para eventuais estudos futuros.

D. Organização da dissertação

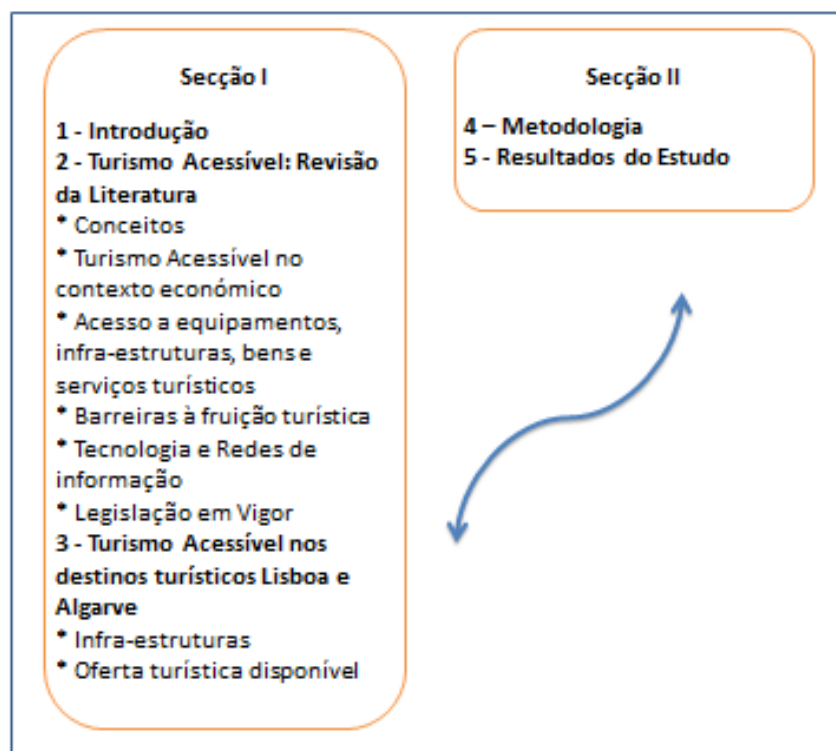
O presente trabalho divide-se em duas grandes secções. Na primeira secção, enquadra-se o tema escolhido e expõe-se o quadro teórico que suporta a visão de vários autores sobre algumas dimensões relacionadas com esta temática. Foram abordados os conceitos mais importantes; o turismo acessível no contexto económico; o acesso a equipamentos, infra-estruturas, bens e serviços turísticos; as barreiras à fruição turística; a tecnologia e redes de informação e a legislação em vigor em Portugal e na Europa. São assim apresentadas as considerações teóricas de várias questões relacionadas com os elementos que concorrem para a construção do produto turístico à luz das análises desenvolvidas e que se afirmam como o grande corpo teórico de sustentação do presente trabalho de investigação. Nesta secção é também analisado o turismo acessível nos distritos Lisboa e Algarve, salientando o estado das infra-estruturas e da oferta disponível.

Na segunda secção apresenta-se a metodologia escolhida e as conclusões a que se chegou. Utilizou-se a análise de conteúdo sobre textos produzidos e transcritos, consequência de entrevistas semiestruturadas efectuadas a importantes actores e agentes turísticos. A partir desta análise resultaram várias dimensões e foram sublinhadas várias conclusões. Foram ainda observadas algumas pistas para investigações futuras.

Esquemáticamente, construiu-se um quadro que expõe a estrutura da dissertação em causa:

Figura 1 Estrutura da dissertação

Fonte: Elaboração própria



VII. Turismo Acessível: Revisão da Literatura

A. Conceitos

Uma vez que este trabalho de investigação se centra no domínio do Turismo Acessível que surge como base de um tronco cujas ramificações se desenham em vários subtemas, tornou-se imperioso esclarecer, em primeiro lugar, alguns conceitos fundamentais, assim como delinear a interação estabelecida entre a deficiência per si e o próprio meio turístico.

Em primeiro lugar, procurou-se aclarar o sujeito em análise no presente trabalho: turistas com todos os tipos e variações de deficiência, temporária ou permanente, isto porque, segundo os dados da Lei portuguesa nº 38/2004, DR194, Série I-A de 2004/08/18³ referentes ao conceito de “Pessoa com deficiência” esta é alguém que, “por motivo de perda ou anomalia congénita ou adquirida de funções ou de estruturas do corpo, incluindo as funções psicológicas, apresente dificuldades específicas e susceptíveis de lhe limitar ou dificultar a actividade e a participação em condições de igualdade com as demais pessoas em conjugação com os factores ambientais”. Burnett e Baker (2001) também definem a deficiência como um constrangimento físico capaz de limitar o acesso a diversas actividades apresentadas pela ADA⁴ como andar, falar, tomar conta de si próprio ou trabalhar. Aqui, tal como em muitas outras definições, o termo deficiência encontra-se absolutamente ligado ao individuo numa linha que segue um modelo médico, no entanto, esta ideia tem evoluído e o foco centra-se agora nas *disabling barriers*, ou seja, nos obstáculos sociais, económicos, culturais e políticos que a própria sociedade coloca ao individuo (Buj, 2010; Poria & Brandt, 2009). Evidenciando esta mudança, pode-se verificar que muitas situações não estão necessariamente ligadas a constrangimentos médicos mas antes são consequência de ajustes desadequados, má execução arquitectónica ou falta de manutenção. Froyen, Verdonck, De Meester e Heylighen (2009) acreditam que para se ultrapassar estes constrangimentos há que correlacionar habilidade com *design* na área da informação, tecnologia, comunicação, arquitectura e planeamento urbano. Sublinhando esta ideia, o

³ Dados adaptados pelo Grupo de Trabalho sobre Estatísticas da Deficiência e Reabilitação (2006/2008) do INE.

⁴ ADA - Americans with disabilities Act, criada durante o Governo presidido por George Bush, em 1990.

artigo primeiro da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas Portadoras de Deficiência (2006), não inclui aqueles que adquiriram ou desenvolveram uma debilidade temporária de membro, sentido ou função, por meio de doença ou acidente, como é o caso da população idosa por exemplo, mas antes, aqueles que são acompanhados por alguma deficiência, seja ela física, mental, intelectual ou sensorial, de longo prazo, a qual quando interage com algum tipo de barreira poderá impedir a participação efectiva na sociedade em equidade com os restantes cidadãos. Também a *World Health Organization* distingue *disability* de *impairment*, ou seja, distingue uma deficiência de uma debilidade advinda de alguma perda de funções ou anomalia anatómica. Assim sendo, Poria e Brandt (2009, p. 217) definem deficiência como um “*umbrella term, covering impairments, activity limitations, and participation restriction...thus is a complex phenomenon, reflecting an interaction between features of a person’s body and features of the society in which he or she lives*”. Acaba sendo uma desvantagem ou restrição que altera o resultado, considerado normal, de uma acção, independentemente da idade, sexo, factores culturais ou sociais.

Entre as várias definições na área do turismo, parece fundamental identificar o conteúdo, as características e a composição da expressão Turismo de Acessibilidade, que começou a tomar forma há trinta e três anos, surgindo com a Conferência de Manila, em 1980. Na altura, interligou-se pela primeira vez o conceito de acessibilidade ao Turismo, sublinhando que toda a população tem o direito de usufruir de actividades turísticas, sendo hoje um direito reconhecido tanto a nível nacional, europeu, como internacional, contribuindo para a cidadania, o bem-estar e a qualidade de vida dos cidadãos.

Tal como se pode verificar na publicação do INR, I.P. sobre “Turismo Acessível em Portugal: lei, oportunidades económicas, informação” de 2010, o Turismo Acessível é um nicho de mercado que surge como boa oportunidade de negócio quando analisado numa perspectiva económica. Mas é também um bem social e um direito que acaba por trabalhar e melhorar o Turismo dito comum, ao apropriar-se do produto turístico, e de todos os elementos que o moldam.

Antes de mais, deve-se tomar a definição de produto turístico definido por Valls (1996, p. 26), que refere que “*entre los [elementos] tangibles se hallan los bienes, los recursos, las infraestructuras y los equipamientos; entre los intangibles, se cuentan los*

servicios, la gestión, la imagen de marca y el precio”. Importa, ainda, salientar que são as interligações entre estas diferentes categorias que valorizam o destino e que mostram a complexidade e exigência deste tipo de turismo particular (Nações Unidas, 2003; ISITT, 2010; Buhalis, Darcy & Ambrose, 2012).

Tal como refere Cunha (2013, p. 113), “Tradicionalmente, a designação de produto era reservada aos bens físicos (...) mas, hoje, a designação de produto desligado de conteúdo físico, invadiu todos os sectores da actividade”.

Assim, um destino turístico é um aglomerado de produtos turísticos diferentes entre si mas com elementos que os interligam. No caso do país em análise, são vendidos “10 produtos estratégicos para o desenvolvimento do turismo em Portugal”, por exemplo, o produto Sol e Mar; Saúde e Bem-Estar, *City Breaks*, *Touring Cultural* e Paisagístico, Gastronomia e Vinhos, Turismo de Natureza, Golfe, Turismo Náutico, Turismo de Negócios e Resorts integrados e Turismo Residencial⁵. Estes produtos podem ou não contemplar a acessibilidade em cada um dos elementos que os complementam. O Quadro sobre o produto turístico, criado pelo ISTIG – Instituto Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico de Beja apresenta claramente essa distinção⁶.

Quadro 1 Componentes do Produto Turístico

Fonte: ISTIG

Componente	Definição	Levantamento e Identificação
ATRACÇÕES	Elementos proporcionados pelo destino que, individualmente ou combinados, constituem as razões principais de visita	Atracções naturais, construídas, culturais e sociais
FACILIDADES	Elementos do destino que tornam possível ao turista manter-se no local e usufruir das suas atracções	Meios de alojamento, restaurantes, bares e cafés, transporte no destino, informação turística, comércio, etc.
ACESSIBILIDADE	Define-se em função do grau de facilidade ou dificuldade de acesso ao destino que o turista pretende visitar	Aeroportos, auto-estradas, portos, caminhos de ferro
IMAGEM	As ideias, crenças ou sensações sobre o produto que o turista pretende adquirir fazem parte do próprio produto. As imagens do destino não se baseiem necessariamente em experiência, mas são na realidade um factor fundamental na escolha de um destino	Definição de uma imagem do produto ou produtos turísticos e, por sua vez, do destino turístico
PREÇO	Somatório de todos os elementos da viagem: alojamento e outros serviços	

Fonte: Victor Middleton (1989), p. 573/74. Traduzido e adaptado.

⁵ Veja-se a referência bibliográfica Turismo de Portugal.

⁶ Veja-se a referência bibliográfica ISTIG.

Posto isto, não se poderá afirmar que o Turismo Acessível é um produto turístico pois este tipo de turismo trata-se sobretudo de uma nova abordagem, um novo modo de servir o turismo e de o fazer chegar a todo o turista eliminando potenciais barreiras. Tal como se pode ler no *website* do Turismo de Portugal “O Turismo Acessível, também designado Turismo para Todos, abrange o conjunto de produtos e serviços que proporcionam uma igual oportunidade de uso a todas as pessoas, independentemente do seu grau de capacidade ou incapacidade”. Através da acessibilidade no Turismo será possível o usufruto do produto turístico por todos.

Seguindo esta ideia parece evidente referir que a acessibilidade é um conceito que tem vindo a ganhar importância. O dicionário da Porto Editora, na sua definição, expressa “a facilidade no acesso; facilidade na obtenção; conjunto das características de acesso de um serviço, equipamento ou edifício que permitem o acesso de todas as pessoas, incluindo aquelas com mobilidade reduzida ou com necessidades especiais”. Estas definições apoiam-se sobretudo na análise ao espaço edificado deixando de lado o acesso à informação e à comunicação. Com o intuito de complementar esta definição, parece interessante adicionar o artigo 9º da Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência (2008)⁷ que acaba por explicar o que é a acessibilidade e o que ela implica no nosso quotidiano. Deve assegurar “(...) o acesso, em condições de igualdade com os demais, ao ambiente físico, ao transporte, à informação e comunicações, incluindo as tecnologias e sistemas de informação e comunicação e a outras instalações e serviços abertos ou prestados ao público, tanto nas áreas urbanas como rurais” (p. 4909).

Foi criado o “Conceito Europeu de Acessibilidade – CEA 2003” financiado pelo *Info-Handicap – Conseil National des Personnes Handicapées*⁸ que salienta a necessidade de se aplicar um *design* universal e inclusivo ao meio edificado. O Conceito associa vários adjectivos ao meio edificado que poderiam funcionar como *brainstorm* da palavra acessibilidade. Revela que um espaço acessível deve ser respeitador, seguro, saudável, funcional, estético e compreensível. Neste último adjectivo, já relembra a importância do acesso às comunicações, informação e à cultura, sendo fundamental a utilização de informação simples, clara e perceptível a qualquer pessoa.

⁷ Vejam-se as Resoluções da Assembleia da República n.º 56/2009 e n.º 57/2009, de 30 de Julho.

⁸ O Info-Handicap é o Centro Nacional do Luxemburgo de informação e de reunião de deficientes. Uma das suas missões é precisamente promover o Turismo Acessível.

Neste sentido, e de acordo com Alles (2010, p. 143), o Turismo Acessível é “(...) *aquel que se ocupa de la problemática de las barreras físicas, psíquicas y sensoriales que todavía hoy se encuentran a la hora de hacer turismo las personas que, de alguna forma, tienen dificultad para desplazarse o comunicarse, factores que comprometen la integración y participación de estos consumidores*”.

Kastenlozl e Ladero (2009, p. 185) também referem que com o chamado Turismo sem barreiras, mais um conceito a funcionar como sinónimo de Turismo Acessível, estes consumidores “*con necesidades especiales [podrán] disfrutar [ahora de] sus vacaciones y tiempos de placer sin barreras ni problemas específicos*”. Mas de que forma o poderão fazer? O Turismo acessível oferece independência ao cidadão por via de produtos, serviços e ambientes que cumpram um desenho universal. Para além disso, o ENAT - - *European Network for Accessible Tourism* identifica pontos merecedores de análise e revisão por parte de todos os destinos turísticos, nomeadamente: destinos sem barreiras pelo uso de infra-estruturas, equipamentos, transportes, actividades, exposições, atracções, comunicação e informação acessíveis, assim como pessoal altamente especializado (Luiza, 2010).

Apesar de tudo, com este conceito nasceu um outro, mais abrangente, chamado Turismo para todos (unindo Turismo acessível, Turismo sénior e Turismo social), que seguindo um desenho universal, especializando a oferta, tenta criar oportunidades ao nível físico, prático e económico nos produtos turísticos com a finalidade de satisfazer um maior número de clientes, independentemente da sua idade, da sua classe social ou de alguma exiguidade de uma função física, sensorial ou mental (Alles, 2009; Kastenholz & Ladero, 2009).

Tenta-se, com esta perspectiva, moldar o produto turístico aos vários indivíduos em vez de os obrigar a ultrapassar os obstáculos do mesmo. Assim parece alterar-se o legado deixado pelo filósofo Aristóteles que colocava os sentidos numa hierarquia da qual a visão, o olfacto e a audição pertenciam ao verdadeiro Homem, enquanto o tacto e o paladar diziam respeito ao animal, logo, quem não tiver os “sentidos autênticos” encontrar-se-á na escuridão, na ignorância e não merece a preocupação da restante população (Richards, Pritchard & Morgan, 2010).

Hoje, sem se colocar de parte o chamado Homem *mainstream*, tenta-se mudar mentalidades, abraçando os que sempre foram marginalizados pela sociedade, aqueles

que de acordo com Richards, Pritchard e Morgan (2010, p. 1101) eram “*despersonalized, institutionalized and hidden away from society*”, criando um ambiente global a todo o género humano. Ainda de acordo com os referidos autores, é necessário aumentar a sua independência assim como eliminar a exclusão social através da transformação de um sentimento de identidade que nos leve a utilizar constantemente o pronome pessoal que corresponde à terceira pessoa do plural, usado para designar os outros, em primeira pessoa do plural: NÓS.

O termo inclusão e sua significação numa sociedade diversificada são assim muito úteis e impreteríveis nesta análise. Verifique-se a definição que surge no dicionário Macmillian: “*Inclusion: The action of including someone or something in a group. The believe that all people should feel that they are included in society, even if they lack some advantages*”.

Ainda que esta seja uma definição mais simples, também este termo vai ao encontro da necessidade de se estabelecerem e seguirem as leis dos direitos humanos em todas as áreas do sector público, patentes no quotidiano do nosso país. A inclusão sublinha a necessidade de serem criadas oportunidades de acesso igual para todos os indivíduos. Seguindo esta linha de pensamento Erwin (1993, p. 1) refere que “*The true essence of inclusion is based on the premise that all individuals with disabilities have a right to be included in naturally occurring settings and activities with their neighborhood peers, siblings, and friends*”.

Este sentimento de pertença e de valorização de todo o ser humano é também destacado por Miller e Katz (2002, p. 43) na sua definição de inclusão, vista como “*(...) a sense of belonging: feeling respected, valued for who you are; feeling a level of supportive energy and commitment from others so that you can do your best*”.

B. O Turismo Acessível no contexto económico

Todos os autores estudados sublinham a importância económica do Turismo Acessível, visto que, dos 127 milhões de europeus que beneficiariam de maior acessibilidade a todos os níveis (Buj, 2010) pelo menos 36 milhões representam potenciais turistas, de entre os quais cerca de 5-6 milhões já viajavam regularmente, em 2003 (ISITT, 2007). O próprio Fórum Europeu da Deficiência estima que na União Europeia cerca de 70% dos portadores de deficiência são capazes de participar em actividades turísticas mas 1/3 não o faz efectivamente devido a questões de falta de acessibilidade (Freeman & Selmi, 2009). De destacar que é geralmente apontada a imaturidade deste tipo de Turismo em vários países, consequência das políticas descontinuadas e acções a curto prazo das mais variadas entidades mundiais (European Commission, 2007; Buhalis, Darcy & Ambrose, 2012). No caso da Europa, em 2009, com o Tratado de Lisboa, que ofereceu novas competências à UE, nasceu uma nova fonte de esperança e a grande maioria dos estados membros tem agora o dever de mudar o panorama do Turismo nos seus países de modo a cumprirem as leis relativas aos direitos humanos. Para vários autores, a questão da acessibilidade é a semente que possibilitará a mudança neste tipo de Turismo, não fosse ela abrangente a todos os elementos tangíveis e intangíveis que esta indústria tem para oferecer (Nações Unidas, 2003, Legacies Now, 2010; ISITT, 2010; Buj, 2010; Buhalis, Darcy & Ambrose et al., 2012).

Importa referir ainda que as boas-práticas sociais que este nicho de mercado impõe poderão abranger mais do que uma parcela da população mundial. Se se somar a percentagem de pessoas idosas (17.1%) à de pessoas portadoras de deficiência (15% a 20%) obtém-se uma representatividade de cerca de 32% da população mundial⁹.

Estes dois nichos de mercado correlacionam-se entre si ao partilharem necessidades especiais de viagem, sejam elas a nível de acessibilidade, transportes, fontes de informação ou comunicação. Neste caso, o que diferencia estas duas parcelas é a temporalidade da deficiência por parte dos idosos. Se se isolar as necessidades ao nível das barreiras físicas, dever-se-á porventura acrescentar beneficiários como grávidas, pessoas com muletas, pais com filhos pequenos, pessoas que transportem volumes de grandes dimensões, tais como, carteiros ou estafetas, entre outros, (Buj,

⁹ Dados do Eurostat, 2009 – Ageing Characterizes the Demographic Perspectives of European Societies.

2010; Buhalis, Darcy & Ambrose, 2012; Alles, 2010), sendo que, assim, o rótulo de nicho de mercado associado ao Turismo Acessível tende a esbater-se.

Os dados de 2009 do ENAT, mostram que cerca de 40% da população poderia beneficiar de um ambiente sem barreiras. As vantagens para determinado destino para além de atingirem objectivos meramente sociais, poderiam alargar o público-alvo do sector turístico, melhorar a experiência turística e consequentemente avaliar a satisfação por parte do cliente.

C. Acesso aos equipamentos, infra-estruturas, bens e serviços turísticos

A maioria dos estudos sobre acessibilidade centra-se na questão das barreiras físicas e na avaliação do nível de acessibilidade das infra-estruturas, dos equipamentos, bens e serviços turísticos. Verificou-se a necessidade de reformar os mesmos e repensar todos os que se encontraram hoje em construção, com a finalidade de beneficiar todos os cidadãos num ambiente universal. O objectivo a não perder de vista é sempre a liberdade, a segurança e a inclusão, seguindo o 20º direito da Convenção da ONU que “assegura às pessoas com deficiência a sua mobilidade pessoal com a máxima independência possível” e para tal é necessário eliminar barreiras arquitectónicas e incluir sinalização sonora, táctil e visual em edifícios públicos, na via pública e em equipamentos colectivos, de modo a permitir à população um exercício pleno da sua cidadania”.

Rahim e Samad (2010), numa auditoria a hotéis Malaios, discutiram a dificuldade de se atingir níveis de acessibilidade que satisfaçam qualquer utilizador pela existência de diferentes tipos e graus de deficiência entre os mesmos. A divisão entre os tipos de deficiência é visível em todos os aspectos da vida humana e em qualquer ponto do globo, apesar da existência de leis governamentais a favor da inclusão total e da união. A própria literatura estudada divide os estudos por severidade de deficiência, dado cada tipo de deficiência precisar de diferentes tipos de assistência e responder de forma diferente a barreiras similares. Ainda que seja evidente esta necessidade de separação das diferentes parcelas da população em segmentos de mercado, pelos

próprios *marketeers* ou pelo comércio, para análise da diversidade humana, das suas necessidades e desejos, a verdade é que por uma questão de ética talvez esta separação, ao nível das diferentes deficiências, permaneça um assunto tabu (Freeman & Selmi, 2009). A propósito deste catalogar de pessoas segundo as suas características, neste caso concreto, a letra de uma canção portuguesa interpretada por Rui Veloso refere “Tanto mais é o que nos une que aquilo que nos separa”. Neste caso, são unidos pelo facto de serem desafiados no seu quotidiano por uma deficiência, tendo vozes que raramente são ouvidas. A comunidade deficiente pretende que se tratem as deficiências por igual, sem se dar prioridade a nenhuma delas.

Pode-se até referir diferentes modalidades paraolímpicas, tal como a natação, que coloca os atletas em secções distintas para os conseguir classificar quanto aos diferentes tipos de limitações: físico-motoras (S1 a 10, SB1 a SB9 e SM1 a SM10), deficiências visuais (S11 a 13, SB11 a 13, SM11 a 13) e mentais (S14, SB14 e SM14). Ambos reconhecem essa dificuldade mas acreditam que pode ser ultrapassada sem distinções ou segregações.

Questiona-se igualmente a inexistência de leis, políticas e medidas que forcem uma construção acessível, assim como a falta de vontade por parte dos arquitectos que insistem em construir hotéis e *resorts* fragmentados, pela inexistência de redes coesas entre serviços, quer sejam eles turísticos ou não, desculpabilizando-se pela dificuldade de se alcançarem altos níveis de acesso globais (Rahim & Samad, 2010). Kuala Lumpur é um exemplo de um destino difícil para utilizadores de cadeiras de rodas, pela inexistência de rotas acessíveis. Para uma rota ser considerada acessível, tome-se como exemplo, o padrão brasileiro NBR 9050/94 sobre a norma técnica de acessibilidade, que refere que esta deve cumprir “uma trajectória contínua e desobstruída com sinais que ligam a envolvência externa ou os espaços e edifícios internos, permitindo o usufruto autónomo e seguro por parte de todos os utilizadores, incluindo os portadores de deficiência ou mobilidade reduzida. Nas estradas e vias públicas, esta rota pode incorporar espaços de estacionamento, passeios rebaixados, passagens para peões, rampas, entre outros” (Ferreira & Sanches, 2007, p. 2). Através de uma *check list*, aqueles autores reportaram o ambiente dos edifícios malaios e as situações actuais de acesso, descreveram os conflitos entre o espaço e o utilizador, estabeleceram prioridades e soluções, avaliaram os custos das alterações e as melhorias que deveriam ser tomadas. Perceberam que as lacunas existentes atingiam qualquer deficiência, sendo necessária a

criatividade para criar um ambiente aprazível e funcional ao maior número de utilizadores. Acreditam ainda que nos espaços em que é quase impossível efectuar-se melhoramentos, como é o caso de vários locais históricos, cuja alteração provoca relutância por parte do público em geral, a existência de pessoal especializado poderia fazer toda a diferença (Freeman & Selmi, 2009). Tanto o público, como os próprios directores turísticos debatem-se com esta questão. Se, por um lado, poderão surgir implicações para o Turismo advindas da alteração de um local histórico com a finalidade de se aumentar o acesso e a própria satisfação do turista, por outro, questiona-se se, actuando dessa maneira, até que ponto estarão a proteger os recursos culturais, naturais, espirituais ou históricos desse lugar. Questiona-se a inviabilidade de transformação das áreas para colmatar as limitações que impõem ao público sob pena de se desvirtuar o carácter das mesmas (Lovelock, 2010). De facto, a especialização do pessoal menoriza esta dicotomia moral, onde se nos deparamos com os direitos universais a pressionar o turismo a ampliar o acesso à experimentação de locais ecologicamente intactos por parte de qualquer indivíduo.

Rahim e Samad (2010) parecem pretender vender a alguns um sonho, uma sociedade utópica e a outros um objectivo cívico, onde somos livres e autónomos, utilizando o mesmo modelo de vivência, os mesmos equipamentos, sendo regidos pelas mesmas leis, com os mesmos direitos e deveres e vendo satisfeitas necessidades apesar de sermos todos diferentes. Já Sendi e Kerbler (2009), ainda que partam do mesmo princípio, no que diz respeito à eliminação de barreiras na Eslovénia, apresentam os medos do sector turístico. É difícil falar em nicho de mercado quando o utilizador é diariamente marginalizado. Se, por um lado, é arriscada a construção de hotéis acessíveis e especializados no atendimento à pessoa portadora de deficiência pela possibilidade de serem vistos como *disabled-people ghettos*, numa exclusão espacial e segregação social (Sendi & Kerbler, 2009), por outro lado, pode trazer uma imagem mais humana a uma empresa, aumentar a sua reputação social e dar-lhe uma vantagem competitiva sobre as outras (Kastenholz & Ladero, 2009). Burnett e Baker (2001) apresentam problemas semelhantes salientando a rejeição por parte de vários portadores de deficiência no que diz respeito a locais acessíveis, pela necessidade de se quererem sentir normais. Por outro lado, assumem que muitos consumidores ditos normais sentir-se-iam desconfortáveis pelo aumento de clientes deficientes no seu destino de eleição, apesar das tentativas de aceitação e interajuda. Os níveis de conforto interno poder-se-

iam alterar. Assim, impedindo qualquer risco, a solução que apresentam é a criação de “edifícios inteligentes”, que funcionem quase como redes neuronais, onde cada elemento turístico é um nó que se encontra interligado a outros nós, de forma a criarem uma rede competente que oferece ao utilizador um sistema de apoio a todos os aspectos da sua vida, optando pela modernização, conforto, segurança, introdução de novas tecnologias e acessibilidade para todos.

Contudo, poder-se-ia tomar como exemplo, um caso bem-sucedido na área da hotelaria. A cadeia de Hotéis Scandic, espalhados pela Suécia, Noruega, Dinamarca, Finlândia e Alemanha, tem em consideração questões relacionadas com a acessibilidade.

Figura 2 Hotéis Scandic

Fonte: Scandic.com



Esta cadeia de hotéis segue uma *checklist* com 110 pontos considerados cruciais para puderem afirmar que os seus Hotéis estão preparados para receber o mais variado público. Referem que pelo menos 81 dos 110 pontos podem ser encontrados em todos os hotéis e que os 110 pontos são impostos e aplicados na criação de novos edifícios.

O Quadro 2 revela o primeiro assunto tratado, neste caso o estacionamento e a entrada, e respectivos pontos a assinalar. Pela extensão do quadro decidiu-se colocar apenas o primeiro tema, mas são também enunciadas as áreas da recepção, *lobby*, *easy access point*, elevadores, escadaria, roupeiro, corredores, salas de conferência, auditório, sala de estar, refeitório, casa de banho em áreas comuns ou nos quartos, área de duche, sinalização direccional, quartos, entre outros.

Quadro 2 Check list

Fonte: Scandic.com

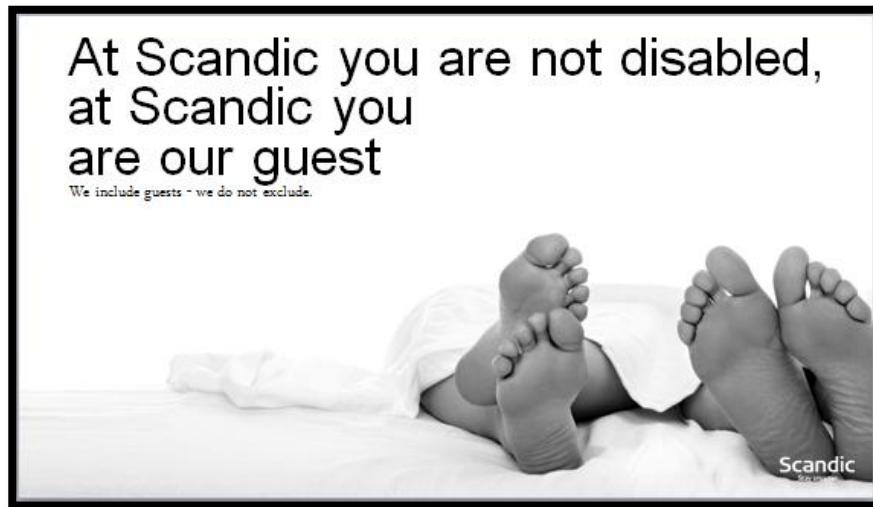
Number	Guest need/expectations	Mandatory	When reconstructing New building	Remarks
PARKING & ENTRANCE				
1	<input type="checkbox"/> Accessible parking, ideally 2 spaces, each at least 3.6 metres wide.	X		If there is a car park
2	<input type="checkbox"/> Accessible parking must be clearly marked with the wheelchair symbol.	X		
3	<input type="checkbox"/> Additional signage adjacent to bays * For help or assistance, call reception.	X		
4	<input type="checkbox"/> Clear illuminated and delineated path between parking and entrance.	X		Wheelchair accessible
5	<input type="checkbox"/> Access ramps at change of level, with maximum slope gradient of 1:12, at main entrance to the hotel and the parking location.	X		
6	<input type="checkbox"/> Main entrance door to have a minimum width of 800 mm clear.	X		
7	<input type="checkbox"/> Low or no threshold at the entrance door.	X		
8	<input type="checkbox"/> Night time door bell accessible from wheelchair. With sign and illuminated.	X		Height 1200 mm
9	<input type="checkbox"/> Door openable with "automatic push plate", height 1200 mm.	X		If not automatic
10	<input type="checkbox"/> Clearly signed directions if the accessible entrance is not at the hotel's main entrance/ building.	X		
11	<input type="checkbox"/> Distance to entrance recommended maximum of 25 meters.		X	
12	<input type="checkbox"/> Contrast markings – used in all public indoor areas.		X	

O seu *accessibility standard* fora criado com a ajuda de hóspedes portadores de deficiência e membros de organizações sendo seguido em cada país tendo em consideração também a legislação aplicada. Esclarecem que são “(...) *the only hotel chain in the world*” to “(...) *describe the accessibility for each individual hotel on their respective websites*”. Orgulham-se de terem conseguido criar hotéis sustentáveis, amigos do ambiente e do próprio utilizador.

Esta preocupação é visível nos motes de uma das suas campanhas publicitárias apresentada na figura 3.

Figura 3 Campanha Scandic

Fonte: Scandic.com



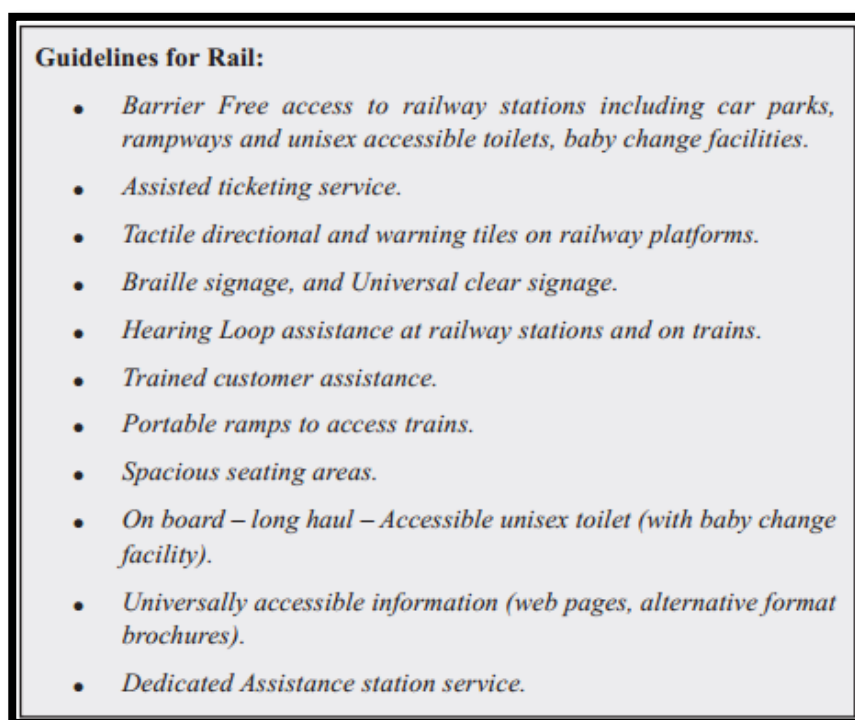
Olhando para os transportes, a generalidade dos investigadores acredita que ainda existem várias reformas a serem tidas em conta de forma a melhorar a integração de indivíduos diferentes no mesmo espaço turístico. Por exemplo, eliminando-se as restrições de acesso ao mesmo, seja a pé, de mota, automóvel, autocarro, comboio, metro ou até de avião (Reyes, 1999) para qualquer utilizador, independentemente de deficiências visuais, auditivas, intelectuais, de estatura ou de mobilidade. Para além disso, segundo o referido autor, os transportes desenvolvem o indivíduo, a sociedade e a própria cidade ao interligarem todos estes elementos no tempo e no espaço e, por isso mesmo, a consciência deverá partir não só das instituições estatais que decidem criar estes serviços, como dos próprios profissionais que os elaboram (por exemplo, arquitectos ou engenheiros civis). No caso da Eslovénia e da Sérvia, foi criado um programa de acção para as pessoas portadoras de deficiência, que teve início, em 2007 e 2006 respectivamente, no qual um dos objectivos era garantir o acesso à rede de transportes mediante legislação. Foi analisada a rede de transporte de passageiros e chegou-se à conclusão que a acessibilidade era pobre já que nas estações de metro ou comboio eram visíveis inúmeros lanços de escadas assim como portas estreitas. No que diz respeito à comunicação dentro destes espaços, existiam barreiras comunicacionais pela sinalização inadequada, inexistência de sinais audíveis, actualização irregular da informação para, por exemplo, se ter acesso a informações dos horários de chegada dos transportes e informação imperceptível, pelo tamanho ou cor de letra (Sendi & Kerbler-KEFO, 2009; Popovic, Stevanović & Puzavac, 2009). Estes autores salientam que no

metropolitano ou nas estações de comboios é indispensável a incrementação de elevadores, tapetes e escadas rolantes, bancos, alargamento de canais, informação sonora e visual, sinalética táctil no pavimento para facilitar a entrada e saída dos passageiros.

Sublinhando esta mesma ideia analise-se a Figura 4 desenvolvida pelas Nações Unidas (2003, p. 55) sobre o Turismo sem barreiras na região da Ásia-pacífico que recorda algumas das alterações necessárias para se tornar o comboio num meio de transporte colectivo mais acessível.

Figura 4 *Guidelines for Rail*

Fonte: Nações Unidas



No que diz respeito aos serviços de autocarros, os representantes dos deficientes referem a necessidade de pisos rebaixados e guias áudio sobre cada carreira com a finalidade de satisfazerem a população na sua totalidade. Verifica-se um esforço na construção de outros projectos, como linhas guia, painéis em *Braille*, rampas eléctricas e serviços de navegação para invisuais.

Existem ainda alguns barcos, *ferrys* e táxis para transportar pessoas com mobilidade reduzida, assim como comboios equipados com elevadores de acesso,

lugares reservados e wcs adequadas. O caso dos cruzeiros é o mais bem-sucedido neste domínio, sendo a primeira escolha de viagem da maioria dos clientes.

Considerações complementares para reduzir as barreiras existentes podem ser encontradas mais uma vez nas figuras criadas das Nações Unidas (2003, p. 56).

Figura 5 *GuideLines for Boats and Ferries*

Fonte: Nações Unidas

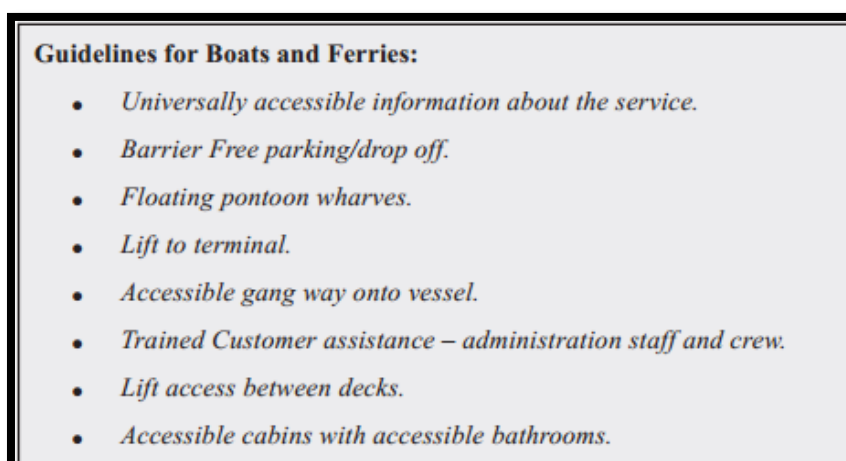
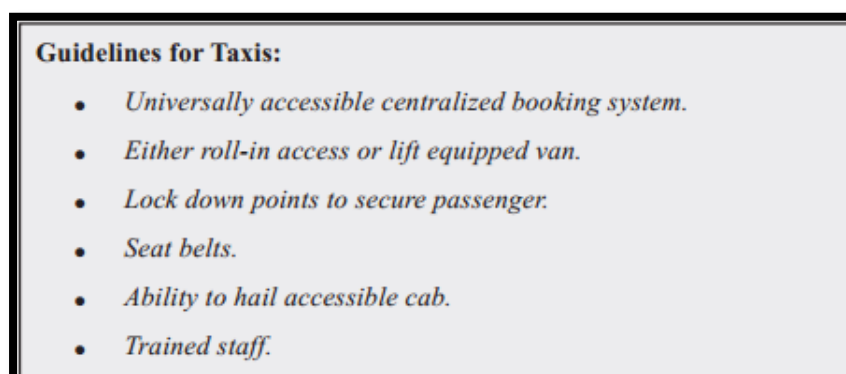


Figura 6 *Guidelines for Taxis*

Fonte: Nações Unidas



Finalmente, no que diz respeito à aviação, existem leis muito específicas que protegem estas pessoas contra a discriminação e asseguram a sua assistência por pessoas qualificadas sem custos adicionais (Airports Council International, 2010). Contudo, tendo em conta a análise de Poria, Reichel e Brandt (2009), a verdade é que muitos portadores de deficiência sofrem e sentem-se humilhados quando utilizam este meio de transporte. Alguns utilizadores de cadeiras de rodas evitam beber água, utilizam

cateteres, fraldas ou urinam para dentro de garrafas para não terem que “incomodar” os outros passageiros nas idas ao WC. Outros receiam que a cadeira de rodas chegue ao destino de partida e referem ainda que a cadeira de substituição temporária onde se sentam é extremamente desconfortável. De acordo com os referidos autores (2009, p. 49), um interveniente explicou a situação dizendo que *“the move to the plane chair can destroy the vacation. If is not done carefully it can open a pressure sore and this can be very painful, and it can take a long time until you recover from it”*. A comunicação efectuada pelo pessoal é incorrecta, ofendendo o passageiro, visto que na maioria dos casos estes passageiros não são tratados de forma regular, especialmente quando este é fisicamente diferente, ao falar mais devagar, mais alto, evitando o contacto visual e utilizando palavras básicas como se se tratassem de crianças. Estes receios levam o cliente a procurar o melhor serviço, tornando-o eventualmente fiel a uma companhia.

Em geral, tanto Sendi e Kerbler-KEFO (2009), Padzi e Ibrahim (2012) como Popovic, Stevanović e Puzavac (2009,) concluíram que a razão pela qual a rede de transportes na Eslovénia, Malásia e na Sérvia ainda não atinge altos níveis de acessibilidade, está relacionada com a fraca implementação das leis e regulamentos que eliminem barreiras, ou que previnam a ocorrência de novas barreiras, assim como, criações pobres ou inadequadas. Este fenómeno é extensível a toda a Europa.

As Nações Unidas (2003, p. 54) desenvolveram uma publicação sobre o Turismo sem barreiras na região da Ásia-pacífico onde expõem uma figura que salienta, numa extensa lista, vários critérios que poderiam ser aplicados para tornar a aviação acessível. Este estudo oferece algumas pistas assumindo que a aplicação de cada linha orientadora, expressas nas figuras 7 e 8, poderia ajudar a tornar este meio de transporte mais acessível.

Figura 7 *Guidelines for Airport and Air Travel*

Fonte: Nações Unidas

Guidelines for Airports and Air travel:

- *Convenient drop-off points near main entrances.*
- *Adequate auxiliary services within airports (accessible toilets/ change rooms, phones, autobanks etc.).*
- *Airline flight information dissemination to the hearing and vision impaired.*
- *Airline information management of the needs of people with mobility disabilities.*
- *Offer pricing to reflect the requirements of a carer/attendant.*
- *Airlines offer a Meet and Greet service (Check-in through to departure).*
- *Convey passengers to their seats in the plane by way of sky chairs (a narrow wheelchair which fits along the aisle) and sky or air bridges (bridge to plane door from terminal).*
- *Offer accessible toilet on the flight (this is a facility rarely available).*
- *Ground staff training in the physical handling of people with mobility disabilities.*
- *Seating location.*

Figura 8 *Guidelines for Airport and Air Travel* (continuação)

Fonte: Nações Unidas

- *Ground staff training in the physical handling of people with mobility disabilities.*
- *Seating location.*
- *Availability of seats with retractable arm rests.*
- *Rules and regulations for the carriage of equipment (electric batteries for wheelchairs and oxygen).*
- *Equipment loss and damage.*
- *Retrieval and identification of luggage.*
- *Airline/airport staff disability awareness training towards people with disabilities.*

D. Barreiras à fruição turística

Analisando os atractivos turísticos que se referem ao património natural e cultural de determinado país e aos elementos diferenciadores que atraem o turista a esse destino, pode dizer-se que o turista com exigências especiais sente-se motivado para viajar como qualquer outro turista. No entanto, tem de ter sempre em consideração a existência de elementos que satisfaçam as suas necessidades básicas, tal como demonstra a base da Pirâmide de Maslow, também conhecida como a Hierarquia das Necessidades. Este turista vê o turismo como uma oportunidade de interagir socialmente, de descansar, de sentir diferentes climas, conhecer culturas e países, assim como fugir da sua rotina diária. A derradeira diferença é o modo de apreciar o turismo que se faz de forma multissensorial. Para ficarmos com uma pequena ideia da interacção com o espaço turístico, citamos a experiência de Lisa, referida por Richards, Pritchard e Morgan (2010, p. 1105):

“I can’t see the detail outside but it’s not just a building, it’s the history. A church, it’s old, this place has a lot of energy...you just get the sense that something lived there, things actually happened here. Also the environment, heat of the sun, other noises, the quiet...it’s really being able to appreciate what you can pick up around you. Sighted [people] just see or is that a generalization?”.

Analisando o lado negativo que afecta este turista, pode-se referir o *stress* acumulado proveniente de lapsos que ocorrem no Turismo, como é o caso dos atrasos das companhias aéreas, bagagens perdidas, mudanças climáticas repentinas, ambientes desconhecidos no qual existem escadas, entradas estreitas, portas pesadas, *wcs* e parques de estacionamento desadequados, ou até da necessidade de medicação, que para um deficiente aumenta exponencialmente. No caso dos museus, galerias ou óperas, a maior dificuldade encontra-se no acesso às bilheteiras e aos balcões de recepção que são, por norma, muito altos e obrigam o passageiro a estar sujeito a longas filas de espera. Outras dificuldades encontram-se no tamanho das legendas e no som desapropriado no cinema; na altura dos quadros pendurados nas galerias de arte que impossibilita a fácil apreciação dos mesmos; na sinalização e luminosidade deficitária; no tamanho da letra dos folhetos culturais; ou na falta de intérpretes e de informação em *braille* (Sendi & Kerbler-KEFO, 2009). Já referia um director de uma agência canadiana, num estudo efectuado à qualidade de resposta do Turismo Acessível *“If the person has difficulties in*

theirs daily life, they will encounter the same difficulties in travel, but they will be amplified because of the unfamiliarity of the physical surroundings” (Freeman & Selmi, 2009, p. 478). Estes obstáculos são o cerne de uma matéria muito delicada para o Turismo pois, tal como dizem Lee, Agarwalb e Ji Kim (2010), poderão reduzir significativamente o prazer de viajar, assim como aumentar uma auto-imagem negativa no próprio turista, que se sentirá incapaz e dependente.

Especialmente para esta parcela da população, o Turismo poderia trazer múltiplos benefícios para a sua saúde e bem-estar, oferecendo uma experiência enriquecedora. Vários estudos identificaram os motivos que levam esta parcela da sociedade à não participação em actividades turísticas. Citados por Freeman e Selmi (2009), Smith identificou essas barreiras como sendo intrínsecas, interactivas e ambientais (do foro sociológico), ao passo que Crawford e Grodbey avaliaram essas mesmas barreiras, dando-lhes uma nova roupagem, chamando-lhes intra-pessoais, inter-pessoais e estruturais. Um constrangimento intra-pessoal encontra-se relacionado com o estado psicológico e com as características do individuo, que irão afectar a sua preferência de viagem. Alguns exemplos seriam a falta de vontade, uma crença religiosa ou até o pensamento de incapacidade. Já um constrangimento inter-pessoal relaciona-se com os outros que, por algum motivo, impedirão a sua participação no Turismo. Finalmente, o constrangimento estrutural envolve o ambiente que nos rodeia, ou seja, por exemplo, a falta de informação ou de oportunidades existentes (Nyaupane & Andereck, 2007; Lee, Agarwalb & Ji Kim, 2002) e que se tem tentado rectificar aumentando os documentos internacionais que legislam esta temática e aumentando a supervisão sobre as implementações e alterações pelo menos nas medidas mais urgentes (Sendi & Kerbler-KEFO, 2009).

Existem vários tipos de barreiras estruturais, sendo as mais debatidas as físicas, que se podem encontrar ao nível das infra-estruturas, dos equipamentos e dos transportes. Existem, ainda, barreiras sociais que surgem pelo modo como a sociedade, em geral, interage de forma negativa com o deficiente e pela falta de formação do pessoal que elimina a possibilidade de criação de elos e de clientes fiéis; as barreiras económicas, que surgem pela dependência de subsídios governamentais ou até pela falta de empregabilidade para quem tenha deficiências e finalmente as barreiras comunicacionais, provenientes da falta de informação viável na *internet* e nos *media*, que prejudicam a experiência pré-viagem, aumentando medos e inseguranças.

Relativamente aos serviços de atendimento, a verdade é que os recursos humanos não são formados para receber este público específico. A comunicação não é eficaz e não se estabelecem elos de ligação, afastando o turismo de proximidade, hoje tão procurado. A interacção social é uma componente importante da experiência turística, por isso, vários estudiosos sugerem a criação de programas de formação de modo a enriquecer a indústria e a ampliar a qualidade e competência dos serviços, produtos e bens que irão influenciar fortemente a avaliação do produto proposta pelo consumidor. Freeman e Selmi (2009, p. 479) aludem à existência de um conceito de nome *Beautism* que poderia explicar a reacção negativa pelos que não são portadores de deficiência. A sua definição implica “preconceito sobre uma pessoa bonita normalmente declarado por outra pessoa fisicamente atraente com a finalidade de esconder os seus próprios defeitos”.

Com o desenvolvimento económico e urbano, com as transformações culturais, económicas e sociais, as sociedades criaram para si conceitos¹⁰ tidos como verdades absolutas que devem ser seguidas. Hoje mais do que nunca, são organizados conceitos de beleza e a importância atribuída ao corpo nunca teve esta dimensão. Estas características físicas assumem um papel fulcral na criação de papéis sociais e no sucesso dos mesmos. A maioria pretende atingir a perfeição, ou por outra, a sociedade criou uma ideia de perfeição que constringe o ser humano a segui-la, originando contínuas maneiras de se diferenciar de um grupo, aproximando-se de outro, apontando características que o tornam superior ao outro, para que não se sintam excluídos da sua rede social. No caso da deficiência, Freeman e Selmi (2009) acreditam na existência de uma subversão da definição transformando-a em *antibeautism*, no qual uma pessoa discrimina um portador de deficiência para cobrir os seus medos, falta de conhecimento, ignorância ou desconforto. Dito isto, os autores parecem ter chegado a uma mesma conclusão. A melhor maneira de se acabar com as atitudes discriminatórias por parte do pessoal envolvido em actividades turísticas será aumentar a consciência para este tema, mudando comportamentos, através de programas de intervenção (Bizjak Knežević, & Cvetrežnik, 2011, p. 845).

¹⁰ A título de exemplo, veja-se o conceito de “mulher perfeita” no mundo ocidental: uma mulher irreal, alta, branca, magra, de feições absolutamente simétricas. Conceito este transmitido pelos *media* e conseguido através de modificações efectuadas em mulheres reais e melhoramentos finalizados através de programas informáticos e de ilusões ópticas.

E. Tecnologia e Redes de Informação

O artigo 4.1, declarado na Convenção dos Direitos das Pessoas Portadoras de Deficiência (2009)¹¹, reforça a obrigação de se tornar a *internet* acessível a todos. A alínea (g) insiste na promoção da disponibilidade e uso de novas tecnologias, incluindo tecnologias de informação e comunicação, aparelhos móveis e tecnologias assistidas a um preço acessível. No artigo 9.2 da referida alínea identifica-se a necessidade de promover o acesso a nova informação, tecnologias e sistemas comunicacionais, incluindo a *internet*, e na alínea (h) de promover o *design*, desenvolvimento, produção e distribuição de informação acessível e tecnologias de comunicação a um custo mínimo.

Em Portugal, tentou-se seguir essa mesma ideia um pouco antes. Começando com o I Plano de Acção para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidade 2006/2009, verifica-se que no ponto II refere o 1º Eixo de acção “Acessibilidade e Informação”, merecendo destaque as iniciativas estipuladas como por exemplo: “Adopção do conceito de *Design Universal* em todas as matérias relativas ao meio ambiente - físico, transportes, turismo, produtos e bens, comunicações/informação, redes de TIC e serviços acessível, utilizável e compreensível, enquanto garante do valor inerente ao modelo de sociedade inclusiva e reforço do modelo de desenvolvimento que simplifica a vida de todos; assunção da “normalização” no sentido de padronização e certificação dos bens, produtos e materiais, como prática imprescindível à concretização de uma sociedade acessível, bem como instrumento promotor de facilidades de acesso às Tecnologias de apoio; criação de acessibilidade total na Sociedade da Informação”.

Mais tarde, com o surgimento da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, em 2009, atrás referida, aumentou a atenção sobre várias áreas fundamentais para a plena cidadania dos portadores de deficiência.

Também no XVIII Governo Constitucional, pretendeu-se oferecer equidade de direitos e qualidade de vida a todos os cidadãos e em todas as esferas da vida social, e por isso foi criada a Estratégia Nacional para a Deficiência 2011/2013¹², com o ENDEF, que seguindo estratégias legais pretende beneficiar a população ao nível da “Modernização administrativa e Sistemas de Informação”. Este 5º Eixo de acção

¹¹ Vejam-se as Resoluções da Assembleia da República n.º 56/2009 e n.º 57/2009, de 30 de Julho.

¹² Veja-se a Resolução do Conselho de Ministros n.º 97/2010 de 14 de Dezembro.

destina-se a garantir “acessibilidade em sítios electrónicos dos organismos públicos, a produção de informação em formatos acessíveis e a promoção de mais conhecimento sobre o fenómeno da deficiência que potencie o desenvolvimento de políticas públicas mais sustentadas” (p. 5675). Infelizmente, não se encontram contemplados outros sítios da *Internet*, não-governamentais, destinados por exemplo à plena fruição turística, instrumentos fundamentais para assegurar alguma segurança pré-viagem.

A importância da acessibilidade digital no Turismo é apresentada por vários estudiosos. Tome-se o exemplo de Benda (2011) que olham para as tecnologias de informação e comunicação como uma oportunidade para se ultrapassar a deficiência, pelo uso de aplicações moldadas a cada tipo de deficiência, aumentando a sua participação na sociedade digital pela utilização de materiais visuais que facilitam e agilizam a compreensão de dado tema. No caso de Janardhan e Rao (2011), procurou-se desenvolver um *browser* que conseguisse medir o nível de capacidade visual de dado utilizador para assim converter as páginas da *web* em páginas totalmente acessíveis e adaptadas ao utilizador.

Apesar de a UE ter lançado a campanha “Info-Inclusão” no âmbito da melhoria do acesso às tecnologias da informação e comunicações, a generalidade dos países continua com algumas dificuldades neste campo de acção. O caso da *internet*, da acessibilidade e viabilidade da informação turística, são necessidades que atingem qualquer tipo de deficiência, podendo limitar as opções de viagem e influenciar negativamente a escolha, já que esta é a primeira interacção entre produto turístico e consumidor. O grande problema encontra-se não só na escassez de informação que leva o turista a perder muito tempo na procura, originando desinteresse, na falta de percepção por parte dos criadores de *websites* turísticos para com as diferentes necessidades de informação dos turistas, como na base da informação que não acompanha a necessidade do cliente pela inviabilidade da fonte ou pela falta de actualizações regulares (Eichhorn, Miller, Michopoulou, & Buhalis, 2010, p. 2). Ainda que a segmentação possa ser vista pelo deficiente como marginal, parece que só assim será possível encontrar rapidamente o que procura.

F. Legislação em vigor

Esta ideia de “diversidade aceite” obrigou os especialistas do tema a munirem-se da lei para reforçarem o seu posicionamento. A grande maioria cita o artigo primeiro da Declaração Universal dos Direitos Humanos, adoptada pelas Nações Unidas, em 1948, que diz que “todas as pessoas nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotadas de razão e consciência e devem agir em relação umas às outras com espírito de fraternidade”. Apresentam, ainda, o artigo sétimo, afirmando que “todos são iguais perante a lei e têm o direito, sem qualquer distinção [ou discriminação], a igual protecção da lei” (Alles, 2010, p. 41; Sendi & Kerbler-KEFO, 2009, p. 125; Lee, Agarwalb & Ji Kim, 2012, p. 569; Rahim & Samad, 2010, p. 3). Wu e Murray (2005), salientam a importância do cumprimento destas leis pois “*accessibility via the system begins with having access to the system*” (citados por Scott & Horner, 2008, p. 92). Em Portugal, a prioridade nos últimos anos tem sido assegurar um acesso ao Turismo igual para todos de modo a criar condições de viagem autónomas prevenindo a exclusão social e permitindo uma participação mais activa na sociedade.

Uma dessas prioridades foi identificar as necessidades gerais desta parcela da população em todas as áreas, assumindo a necessidade de criação e seguimento de uma política sólida que funcione como estratégia dissolvente das barreiras que impedem a mudança de mentalidades por todo o país.

O XVIII governo de Portugal, criou algumas leis com intervenção na área do Turismo, como por exemplo, o Artigo 9º da alínea d) “Promover a generalização do acesso dos Portugueses aos benefícios do turismo” e a alínea e) “Promover a acessibilidade às actividades e empreendimentos turísticos de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade condicionada” (p. 5338).¹³

Tome-se ainda como exemplo a ENDEF - Estratégia Nacional para a Deficiência 2011/2013 que, na sequência do PAIPDI - Plano Nacional para a Integração das Pessoas com Deficiência ou Incapacidade 2006/2009¹⁴ e do PNPA – Plano Nacional de Promoção de Acessibilidade 2007/2010, decide apoiar os direitos desta população com necessidades especiais, adoptando medidas em 5 eixos de extrema importância:

¹³ Veja-se o Decreto Lei nº 191/2009 de 17 de Agosto.

¹⁴ Veja-se a Resolução do Conselho de Ministros n.º 120/2006 de 21 de Setembro.

Deficiência e Multidiscriminação; Justiça e Exercício de Direitos; Autonomia e Qualidade de Vida, Acessibilidade e *Design* para todos; e Modernização Administrativa e Sistemas de Informação.

No que diz respeito à política do actual Governo Português, verifica-se que o Turismo não foi deixado de parte no Programa criado. No entanto, as alíneas direccionados ao Turismo Acessível mostram somente a intenção de “Dar maior expressão aos programas de Turismo Sénior, Turismo para Emigrantes e Turismo para Cidadãos com deficiências e incapacidades (...)”.

Analisando o eixo internacional, veja-se o artigo 30º da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, que frisa que os estados membros devem reconhecer o direito à vida cultural, recreativa e desportiva para benefício de todos. Assim sendo, deverão ter acesso a materiais, actividades e serviços culturais na sua “identidade linguística”.

Ainda que perante a lei sejamos iguais, a verdade é que é preciso reconhecer a diferença em cada um. De acordo com Camacho e Cervantes (2007, p. 17) cada um de nós tem a sua própria identidade, cada um é único e é diferente na “*interacción entre lo que es intelectual, motivación, intereses, experiencias acumuladas y conocimientos y por su ubicación en el contexto social, ambiental y cultural*”.

Parece impossível negar a importância da lei enquanto forte veículo de mudança social. Daí pretender-se complementá-la, associando igualmente o conceito de identidade num mundo heterogéneo. Tal conceito apesar de aparentemente ambíguo, poderá facilitar uma melhor compreensão sobre as questões e dúvidas que envolvem a igualdade, a diferença, a diversidade, a integração e a própria discriminação.

G. Resumo do Capítulo

Ao longo deste capítulo, procedeu-se à exposição e discussão do corpo teórico-conceptual sobre Turismo Acessível, objecto do presente trabalho de investigação. Num primeiro momento, teceram-se considerações quanto à introdução de conceitos que se mostraram fundamentais para o desenvolvimento da investigação. Posteriormente, procedeu-se a uma exaustiva explanação sobre as considerações teóricas das principais dimensões na construção do produto turístico, à luz da definição de Vals (1996), tendo sempre em consideração as necessidades de um público especial.

Este capítulo revela-se assim fundamental para a compreensão do tema escolhido servindo ainda para orientar a análise efectuada nos capítulos seguintes.

Na exposição do Turismo Acessível presente em território nacional, especificamente em Lisboa e no Algarve, estarão materializadas várias das teorias já apresentadas.

Quadro 3 Revisão da Literatura

Fonte: Elaboração própria

<p>Conceitos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alles, 2009 • Buj, 2010 • Camacho, 2007 • Hannam e Knox, 2010 • Kastenholz, 2009 • Neto, 2010 • Poria et al, 2009 • Richards et al, 2010 • Souca, 2010 • Unesco, 1996 • Urry, 2002 	<p>Turismo Acessível no contexto económico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alles, 2010 • Buhalis et al, 2012 • Buj, 2010 • EC, 2007 • Freeman et al, 2009 • ISITT, 2007 • UN, 2003 • Legacies Now, 2010 	<p>Acesso a equipamentos, infra-estruturas, bens e serviços turísticos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ACI, 2010 • Burnett & Baker, 2001 • Rahim & Samad, 2010 • Ferreira et al, 2007 • Freeman et al, 2009 • Kastenholz, 2009 • Lovelock, 2010 • Popovic et al, 2009 • Poria, 2009 • Reyes, 1999 • Sendi & Kerbler, 2009 	<p>➤ Secção I</p>
<p>Barreiras à fruição turística</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bizjak et al, 2011 • Crawford & Grodbey, 1989 • Freeman et al, 2009 • Lee, 2010 • Lee et al, 2002 • Nyaupane et al, 2007 • Richards, 2010 • Sendi, 2009 • Smith, 1987 	<p>Tecnologia e Redes de informação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Benda et al, 2011 • Eichhorn et al, 2010 • Janardhan & Rao, 2011 	<p>Legislação em Vigor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Declaração Universal dos Direitos Humanos • Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência 	

VIII. Turismo Acessível nos destinos turísticos Lisboa e Algarve

A. Introdução

Este capítulo tem como objectivo a apresentação de uma amostra das infra-estruturas e da oferta turística existente em duas grandes regiões turísticas portuguesas: Lisboa e Algarve. Pretende-se com esta exposição conhecer o estado real de uma parte do território nacional tendo sempre em linha de consideração e de comparação os contributos oferecidos pelos autores expostos na revisão da literatura. Desta forma, apresentando a realidade da nação poder-se-á comparar, no capítulo seguinte, as opiniões e a realidade de vários grupos de actores de extrema importância na área do Turismo.

Analisando a publicação da lei nº 33/2013, de 16 de Maio, constata-se que hoje o país encontra-se dividido em cinco áreas regionais de Turismo: Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve.

Por sua vez, os resultados apresentados pelo INE (2013) para o mês de Fevereiro e de Maio do corrente ano (vide Quadro 4 e 5), mostram que as dormidas por região (NUTS II) confirmam que os destinos com maior número de dormidas foram precisamente o Algarve e Lisboa. No caso dos não residentes contabilizou-se em Fevereiro uma taxa de 449,6 e de 341,3 e em Maio uma taxa de 1195 e de 788,2, respectivamente para o Algarve e para Lisboa. Esta informação constituiu a base para a escolha das referidas regiões para a realização do presente estudo.

Quadro 4 Dormidas por Região (Nuts II)

Fonte:INE

NUTS II	Total de Dormidas (10 ³)		Taxa de variação homóloga	Dormidas de residentes (10 ³)		Taxa de variação homóloga	Dormidas de não residentes (10 ³)		Taxa de variação homóloga
	Fev-12	Fev-13	%	Fev-12	Fev-13	%	Fev-12	Fev-13	%
Portugal	1 885,7	1 896,9	0,6	648,4	597,5	-7,8	1 237,3	1 299,4	5,0
Norte	253,1	243,0	-4,0	160,9	147,0	-8,6	92,2	95,9	4,1
Centro	199,1	198,1	-0,5	144,1	142,4	-1,2	55,1	55,7	1,1
Lisboa	472,4	495,4	4,9	154,4	154,1	-0,2	318,0	341,3	7,3
Alentejo	58,7	50,7	-13,6	44,8	33,6	-25,0	13,9	17,1	23,0
Algarve	534,4	526,2	-1,5	90,2	76,6	-15,1	444,2	449,6	1,2
Açores	37,2	34,0	-8,6	23,2	20,5	-11,5	14,0	13,5	-3,7
Madeira	330,8	349,5	5,7	30,8	23,3	-24,4	300,0	326,3	8,7

Quadro 5 Dormidas por Região (Nuts II)

Fonte:INE

NUTS II	Total de Dormidas (10 ³)			Dormidas de residentes (10 ³)			Dormidas de não residentes (10 ³)		
	Mai-12	Mai-13	Tvh (%)	Mai-12	Mai-13	Tvh (%)	Mai-12	Mai-13	Tvh (%)
Portugal	3 537,6	3 954,0	11,8	901,7	908,6	0,8	2 635,8	3 045,5	15,5
Norte	412,7	461,0	11,7	197,9	191,0	-3,5	214,8	270,0	25,7
Centro	334,6	349,2	4,4	174,2	181,4	4,1	160,4	167,8	4,6
Lisboa	900,3	996,2	10,7	217,8	208,0	-4,5	682,5	788,2	15,5
Alentejo	97,1	100,4	3,4	60,9	61,7	1,3	36,2	38,7	6,9
Algarve	1179,6	1370,9	16,2	169,8	175,9	3,6	1 009,8	1 195,0	18,3
Açores	90,7	101,3	11,6	38,5	35,7	-7,3	52,3	65,6	25,5
Madeira	522,5	575,1	10,1	42,7	55,0	28,8	479,9	520,1	8,4

Concluindo que ambos os destinos seriam as primeiras opções de muitos turistas, poder-se-ia assumir que também para um turista com necessidades especiais, o Algarve e Lisboa seriam regiões apazíveis de serem exploradas.

Tendo estas razões em mente decidiu-se proceder à observação das infra-estruturas adaptadas existentes em cada território.

B. Infra-estruturas

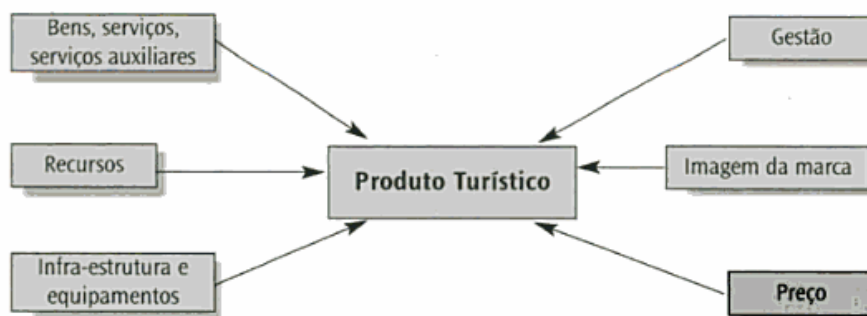
O último PENT – Plano Estratégico Nacional do Turismo: horizontes 2013-2015 (2013)¹⁵, no seu ponto número 4, sobre o Programa de destinos turísticos, apresenta na alínea h a necessidade de “Tornar Portugal num destino acessível para todos”. Refere, munindo-se de vários dados estatísticos, que este segmento de mercado encontra-se em expansão sendo uma mais-valia económico-financeira para todos os países. Contudo, acredita que este modelo de turismo “ainda não é uma actividade acessível a todos os cidadãos, com especial ênfase nas pessoas com mobilidade condicionada por deficiência de natureza motora, auditiva, intelectual e outras (...)”. Ainda assim, apercebe-se que “(...) o desaparecimento desses impedimentos induzirá ao incremento das deslocações e a uma maior exigência na prestação de serviços turísticos. Esta realidade, conjugada com a existência de infra-estruturas, equipamentos e serviços acessíveis, fará com que pessoas com mobilidade condicionada se tornem potenciais clientes, constituindo um factor de desenvolvimento económico“ (p. 76).

¹⁵ Veja-se a Resolução do Conselho de Ministros n.º 53/2007 de 15 de Fevereiro.

Relembrando o conceito de Produto Turístico de Valls (1996), percebe-se que as infra-estruturas são parte fundamental da Oferta turística (Figura 10).

Figura 9 Esquema Produto Turístico

Fonte: Ignara (2003)



Nesse sentido, decidiu-se enumerar numa pequena lista repartida, por cada uma das regiões turísticas escolhidas, uma amostra das infra-estruturas já adaptadas em Portugal, tentando-se perceber o caminho que Portugal começa a traçar no campo das acessibilidades.

De acordo com Gastal (2000), existem dois tipos de infra-estruturas, a geral e a específica. “Infra-estrutura geral é aquela utilizada pelos habitantes e que serve também de suporte para os turistas, como as estradas, a iluminação, os bens-públicos de maneira geral, o comércio, escolas, etc. A Infra-estrutura específica é representada pelos hotéis, meios de transporte, aeroportos, pessoal qualificado, entre outros. Com estes elementos conjugados é que geramos o Produto Turístico, entendido como o resultado de inúmeras actividades. É isto que afirma a maioria dos livros-texto e dos inventários turísticos” (Gastal, 2000, p. 81).

No campo das infra-estruturas gerais e serviços urbanos os únicos pontos que merecem ser salientados são a sinalização e o mobiliário urbano. Para seguirmos o 20º direito da Convenção da ONU que “assegura às pessoas com deficiência a sua mobilidade pessoal com a máxima independência possível” (p. 13), é necessário eliminar barreiras arquitectónicas e incluir sinalização sonora, tátil e visual em edifícios públicos, na via pública e em equipamentos colectivos, de modo a permitir à população um exercício pleno da sua cidadania. A reabilitação urbana é pois um

elemento importantíssimo na gestão das cidades. Portanto, é natural verificar-se no artigo 3 do decreto-lei n.º 307/2009 a preocupação em “assegurar a igualdade de oportunidades dos cidadãos no acesso às infra-estruturas, equipamentos, serviços e funções urbanas, e (...) promover a criação e a melhoria das acessibilidades para cidadãos com mobilidade condicionada (...)”(p. 7957).

No caso da cidade das sete colinas, o documento sobre a estratégia de reabilitação urbana de Lisboa - 2011/2014, encontra-se já em curso e dentro da lista dos seus objectivos, a alínea h respeita à população com mobilidade reduzida. O projecto das ciclovias, espaço destinado à circulação de bicicletas, é visto como uma prioridade acima de outras e surgiu como a melhor opção e feliz coincidência para as pessoas com mobilidade reduzida que conseguem sobre elas passear livre e facilmente sem grandes obstáculos, apesar de estas não lhes estarem destinadas. O Algarve encontra-se a reabilitar vários espaços. Vilamoura transformou vários locais, criando percursos acessíveis e tornando-os aprazíveis a todos os utilizadores. Mas tome-se a título de exemplo, a cidade de Faro, a sofrer actualmente acções sobre o Bairro Ribeirinho, o Bairro da Mouraria, a Av. Prof. Dr. Adelino Palma, a Vila Adentro, entre outros, com o mesmo intuito. Somando-se alguns destes exemplos, pode-se afirmar que existe uma maior consciencialização por parte do governo para tentar melhorar as cidades e eliminar as barreiras que poderão surgir na vida de qualquer cidadão.

Neste capítulo contabilizar-se-á agora a infra-estrutura específica, elemento crucial no exercício do Turismo, analisando-se alguns “Hotéis, meios de transporte, Aeroportos (...)”(Gastal, 2000, p. 81).

Inicie-se portanto o estudo a quatro Hotéis pertencentes a 2 cadeias de hotéis representados tanto em Lisboa como no Algarve: o grupo Accor e o grupo Pestana.

Avaliando o *website* oficial dos Hotéis Ibis foi possível efectuar a apreciação do Hotel Ibis Parque das Nações, pertencente ao grupo Accor e situado em Lisboa, perto do Casino e do Oceanário de Lisboa. Confirmou-se a existência de 3 quartos adaptados a pessoas portadoras de deficiência motora, num total de 112 quartos existentes. Numa breve lista sobre as adaptações para portadores de deficiência, verifica-se a "existência de rampa de acesso, acesso para cadeira de rodas, instalações para pessoas com deficiência motora e banheiros para pessoas com necessidades especiais". Ainda que se

dê ênfase à existência de quartos adaptados, não é possível identificar exactamente as condições dos mesmos. Através do *website* não existem fotografias aos quartos adaptados e não se encontrou nenhuma lista minuciosa sobre as acessibilidades no espaço, obrigando o utilizador a entrar em contacto com o Hotel pedindo informações adicionais.

Avaliando o Hotel Ibis Faro, constata-se a mesma situação ao nível da escassez de informação sobre acessibilidades. Neste caso, em particular, verifica-se somente uma nota reforçando a existência de "instalações para pessoas com deficiência motora". No entanto, e ainda que este Hotel tenha menos quartos que o atrás referido, existem também 3 quartos adaptados num total de 81 quartos. Mais uma vez, a informação disponibilizada não é suficiente, obrigando a contactos e pesquisas adicionais. Ainda assim, foi investigado este Hotel através do Guia Portugal Acessível, onde se podem avaliar de forma minuciosa alguns elementos de acessibilidade existentes no edifício, tais como, a existência de 3 lugares de estacionamento reservado; "passeios acessíveis por rampa"; uma recepção em espaço amplo com balcão alto; "sala de estar e restaurante acessível com mesas adequadas"; elevador; WC adaptada no piso 0; "acesso à piscina com rampas e corrimão unilateral"; esplanada acessível; entre outros. Quanto à referência aos quartos adaptados, refere a amplitude do mesmo e a "existência de armário com varão rebaixado; piso em alcatifa; WC acessível com porta de correr; sanita com uma barra fixa; lavatório que permite a aproximação frontal e banheira com banco incorporado, sem barra de apoio e sem saboneteira; quarto equipado com cama de casal e os quartos adaptados são comunicantes com outros quartos". Através destas pequenas indicações, o cliente poderá decidir se é o Hotel adequado à sua deficiência.

Analisando desta feita o grupo Pestana, iniciou-se a pesquisa, sobre o *website* oficial do Hotel Pestana Cascais Ocean & Conference Aparthotel, situado perto do casino do Estoril, das praias da linha de Cascais e do próprio centro da Vila. No *website* deste Hotel, só se encontra uma pequena nota dentro do separador "Quartos" informando a existência de "quartos para clientes com mobilidade reduzida". Contudo, no Guia Portugal Acessível, a informação não é a mesma, ao informarem que existe apenas um quarto adaptado a pessoas com mobilidade reduzida, amplo, "com zona de estar, WC adaptado com banheira, barra para sentar e barras de apoio". Este Guia,

informa ainda sobre a existência de acessos ao Hotel, ao restaurante e à piscina, com rampas, passeios rebaixados, elevadores, entre outros.

Seguindo para os Hotéis do Algarve, seleccionou-se o Pestana Delfim *All Inclusive*, sobretudo porque o nome do mesmo poderia estar relacionado com o tema deste trabalho. Este Hotel situa-se na freguesia do Alvor, em Portimão, oferecendo a possibilidade de usufruto das praias da zona. Ao reler a apresentação do Hotel, entende-se de imediato que o nome do mesmo está relacionado com o regime de alojamento oferecido: Tudo Incluído. Além do mais, o seu nome oficial é Pestana Delfim *Beach & Golf*, aliando duas componentes muito importantes no turismo português, a praia e o golf. O *website* deste Hotel, informa que "muitos dos quartos têm dimensões muito amplas" mas não indica se essas dimensões seriam benéficas a portadores de deficiência. A falta de ícones, fotografias e listas de acessibilidade que pudessem indicar a potencialidade deste hotel para quem mais precise seriam uma mais-valia. Contudo, efectuando pesquisas paralelas constata-se a existência de "equipamentos para pessoas com deficiência".

Em termos gerais, a grande maioria dos Hotéis apresenta acessibilidades mínimas disponibilizadas sobretudo para portadores de deficiência motora. Esta ideia foi investigada na Dissertação de Alexandre (2012) intitulada "O Turismo para Todos na oferta hoteleira de Lisboa: um custo ou um investimento?". No seu resumo, a autora afirma que para Lisboa "(...) os resultados revelam que o interesse dos responsáveis hoteleiros na inclusão de clientes com necessidades especiais não vai muito além dos requisitos mínimos impostos pela lei, que não existe uma aposta na acessibilidade aos *websites* e que a informação relevante para estes potenciais clientes é prestada por uma minoria dos hoteleiros de Lisboa, e foca sobretudo questões de acessibilidade física". Seguindo esta linha de pensamento, percebe-se que ainda que as acessibilidades nos Hotéis sejam limitadas, a verdade é que elas existem e que um turista que não seja acompanhado por um grande grupo de turistas, que necessitem também eles de cuidados especiais, poderá usufruir da hotelaria portuguesa, tendo sempre que ultrapassar alguns obstáculos, dependendo do Hotel escolhido. Contudo, se o turista efectuar uma boa pesquisa pré-viagem acredita-se que esses obstáculos poderão ser facilmente eliminados ou pelo menos minorados.

Finaliza-se este capítulo com a leitura dos meios de transporte utilizados tanto em Lisboa como no Algarve.

Poder-se-ia começar pelos aeroportos de Lisboa e Faro que detêm um serviço personalizado de assistência a passageiros com mobilidade reduzida, que viagem dentro da União Europeia, chamado *MyWay*. Este é um serviço gratuito que deverá ser reservado 48 horas antes do horário de partida, incluindo, tal como refere o *website* da ANA – Aeroportos de Portugal, “meios mecânicos facilitadores da mobilidade, escadas e tapetes rolantes, elevadores, sinalização e orientação adequadas, bem como profissionais capacitados para o efeito, que asseguram total assistência”. Este serviço funciona apenas dentro do aeroporto, servindo somente como elo de ligação até ao serviço disponibilizado já a bordo das aeronaves pelas companhias aéreas. Assim o *MyWay*, tratará de ajudar no acto do *check-in*, na entrega da bagagem, na passagem pelo Raio-X, no embarque e desembarque. Já dentro do avião, companhias aéreas como a TAP oferecem serviços especializados sem custos adicionais, para passageiros com mobilidade reduzida e passageiros invisuais, requerendo sempre uma reserva antecipada dos mesmos. Todos estes serviços permitem que o regulamento N.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho se cumpra e se proteja a população contra a discriminação, afirmando a liberdade de circulação e de opção (Parlamento Europeu, 2006).

Olhando para os restantes meios de transporte acredita-se que ainda há muito para fazer pois ainda que o metropolitano, com elevadores, tapetes e escadas rolantes, alargamento de canais, sinalética táctil no pavimento, informação sonora e visual, e que a Carris, com pisos rebaixados e guias áudio sobre cada carreira, se encontrem a melhorar os seus serviços, a verdade é que ainda não satisfazem todas as parcelas da população. Contudo, de referir o esforço na construção de outros projectos, como linhas guia, painéis em braille, rampas eléctricas e serviços de navegação para invisuais. Outras empresas de transportes no Algarve, como é o caso da Onda, Transportes urbanos de Lagos, devem ser destacados pois as suas boas práticas levaram à obtenção do “prémio Acessibilidades aos Transportes” iniciativa organizada a nível nacional pelo IMTT – Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres. Existem ainda alguns barcos, *ferries* e táxis preparados para transportar pessoas com mobilidade reduzida, e comboios equipados com elevadores de acesso, lugares reservados e *wc*'s adequadas.

C. Oferta turística disponível

Estudadas as seis componentes do produto turístico, que quando aliadas constroem a oferta turística de um determinado destino, procedeu-se, de seguida, à análise dos indicadores da oferta turística em Portugal. Os atractivos turísticos, são um componente da oferta que trazem consigo um papel muito importante no turismo, ao fazerem parte das motivações que atraem um turista a uma cidade. Para facilitar esta análise sobre Lisboa e Algarve, decidiu-se seguir a divisão dos Atractivos Turísticos, enquanto naturais e culturais, na linha do defendido por Ignarra (2003), numa tentativa de diferenciar e definir a vastidão de possibilidades dentro dos Recursos Turísticos.

Começando pelos atractivos naturais, e oferecendo Portugal o produto Sol e Praia, decidiu-se compor um pequeno quadro com as praias galardoadas, em 2012, pelo incremento de boas práticas ao nível da acessibilidade nos distritos de Lisboa e Algarve. Só foram expostas as praias que, para além de terem recebido o galardão de “Praia Acessível: Praia para todos”, possuíam cadeiras anfíbias.

Figura 10 Praias galardoadas em 2012

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da APA, I.P.

Nome da Praia	Cidade	Distrito
Monte Clérigo	Aljezur	Algarve
Meia Praia	Lagos	Algarve
Luz	Lagos	Algarve
Praia de Mós	Lagos	Algarve
Vilamoura	Loulé	Algarve
Quarteira	Loulé	Algarve
Vale de Lobo	Loulé	Algarve
Rocha Baixinha Nascente	Albufeira	Algarve
Rocha Baixinha Poente	Albufeira	Algarve
Salgados	Albufeira	Algarve
Maria Luísa	Albufeira	Algarve
Vau	Portimão	Algarve
Alvor Poente	Portimão	Algarve
Salema	Vila do Bispo	Algarve
Senhora da Rocha	Lagoa	Algarve

Faro-Mar	Faro	Algarve
Praia Verde	Castro Marim	Algarve
Algoa-altura	Castro Marim	Algarve
Cabeço	Castro Marim	Algarve
Barril	Tavira	Algarve
Manta Rota	Vila Real de Santo António	Algarve
Lota	Vila Real de Santo António	Algarve
Monte Gordo	Vila Real de Santo António	Algarve
Santo António	Vila Real de Santo António	Algarve
Areia Branca	Lourinhã	Lisboa
Vale Militão	Lourinhã	Lisboa
Areal Sul	Lourinhã	Lisboa
Peralta	Lourinhã	Lisboa
Foz do Lizandro	Mafra	Lisboa
S. Lourenço	Mafra	Lisboa
Carcavelos	Cascais	Lisboa
Tamariz	Cascais	Lisboa
Conceição	Cascais	Lisboa
Santa Rita- Norte	Torres Vedras	Lisboa
Santa Cruz	Torres Vedras	Lisboa
Adraga	Sintra	Lisboa
Maças	Sintra	Lisboa

Não tendo sido possível avaliar os níveis concretos de acessibilidade destas 37 praias, por falta de tempo e de verbas, sabe-se, através do *website* do INR, que aquelas só têm em comum as condições mínimas obrigatórias para atingirem a classificação de “acessível”, ou seja, a existência de “acesso pedonal fácil e livre de obstáculos, a partir da via pública envolvente; estacionamento ordenado e com lugares reservados para viaturas ao serviço das pessoas com deficiência; acesso pedonal, através de percurso acessível, até à zona de banhos de sol e o mais próximo possível da zona de banhos (caso existam desníveis, os degraus terão de ser complementados por rampas suaves e/ou meios mecânicos acessíveis a pessoas com mobilidade condicionada); passadeiras sobre o areal, sempre que este exista, e, nos restantes casos, um percurso pavimentado, firme e contínuo; instalações sanitárias adaptadas, servidas por um percurso acessível; posto de primeiros socorros acessível, servido por um percurso acessível”¹⁶. Nesse

¹⁶ Veja-se o *website* do INR.

sentido, algumas poderão ser mais ou menos acessíveis que outras devido às condições naturais das praias ou ao investimento efectuado em cada época balnear e ao longo dos anos pelas autarquias. Procurou-se encontrar no Guia das praias do Algarve e no Guia Portugal Acessível pistas sobre a acessibilidade das praias mas nenhum destes Guias criou listas extensas e pormenorizadas sobre as barreiras existentes, o que obriga a um sistema diário de tentativa-erro por parte do turista que não conheça a zona.

Quanto a actividades turísticas poder-se-ia salientar o mergulho subaquático adaptado, já disponível, de acordo com a organização *Disabled Divers International*, nos centros de mergulho algarvios, tais como a Hidroespaço em Faro ou a *Udiving* em Tavira; ou o *surf* adaptado, com a *Surfaddict*, sendo este de usufruto mais difícil por não se tratar de uma escola de Surf mas antes uma associação portuguesa, a primeira associação de surf adaptado da Europa, que cria eventos em várias cidades e diferentes alturas do ano. Excursões de barco pelas grutas algarvias, *Sunset Sailing* em Lisboa ou até mesmo durante a noite e passeios de veleiro pela linha de Cascais e do Estoril são outras opções ao dispor.

Os atractivos naturais são compostos por outros elementos para além das praias. Existem, de acordo com o Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur), as montanhas; os planaltos e planícies; as costas ou litorais, onde se inserem as referidas praias; existem as terras insulares; a hidrografia e uma outra categoria onde se inserem os pântanos, as fontes hidrominerais e/ou termais, os parques e reservas de flora e fauna, as grutas, cavernas, furnas e as áreas de caça e pesca (Ignarra, 2003). Poder-se-ia enumerar outros atractivos turísticos naturais para cada distrito, mas decidiu-se avaliar somente as praias por uma questão de gestão de tempo e pela importância que as mesmas detêm no território nacional e no turismo português, desde os anos 60.

Mudando o foco para a categoria dos atractivos culturais, verifica-se que o referido autor definiu este conceito, seguindo novamente as divisões do Instituto Brasileiro de Turismo, como um elemento que reúne para si os monumentos; sítios; instituições e estabelecimentos de pesquisa e lazer; manifestações, usos e tradições populares; realizações técnicas e científicas contemporâneas e os acontecimentos programados.

Seguindo estas divisórias, e dividindo a exposição por distrito, decidiu-se fazer referência a alguns ex-libris turísticos de cada região, tendo em conta os níveis de

acessibilidade. Os atractivos foram seleccionados aleatoriamente, tendo somente em consideração o facto de se encontrarem já referenciados no Guia turístico Portugal Acessível.

Foram assim seleccionadas para o distrito de Lisboa os seguintes atractivos turísticos:

Quadro 6 Recursos Turísticos distrito de Lisboa

Fonte: Elaboração própria

Nome	Nível de Acessibilidade	Cidade
Museu Nacional do Azulejo	Total	Lisboa
Museu do Brinquedo	Parcial	Sintra
Centro Cultural de Belém	Parcial	Lisboa
Oceanário de Lisboa	Parcial	Lisboa
Museu dos Coches	Parcial	Lisboa

No caso do Algarve optou-se pelos seguintes atractivos turísticos:

Quadro 7 Recursos Turísticos distrito do Algarve

Fonte: Elaboração própria

Nome	Nível de Acessibilidade	Cidade
Biblioteca Municipal Sophia de Mello Breyner	Parcial	Loulé
Museu Municipal Dr. José Formosinho	Parcial	Lagos
Museu de Portimão	Parcial	Portimão
Centro de Ciência Viva	Parcial	Lagos
<i>Zoomarine</i>	Parcial	Albufeira

Iniciou-se esta exposição pelas instituições e estabelecimentos de pesquisa e lazer, onde se inserem os museus, as bibliotecas, os arquivos e os institutos históricos e geográficos (Ignarra, 2003). Nesta categoria, analisaram-se o Museu Nacional do Azulejo, o Museu do Brinquedo, o Museu dos Coches e o Centro Cultural de Belém

para o distrito de Lisboa e o Museu de Portimão, o Museu Municipal Dr. José Formosinho e a Biblioteca Municipal Sophia de Mello Breyner para o distrito do Algarve, seguindo-se uma análise pré-viagem, utilizando-se guias turísticos e outros *websites* relevantes existentes na internet.

De acordo com Santos (2009), no seu trabalho, intitulado “Museus Inclusivos: Realidade ou Utopia?” pode-se afirmar que no século XXI, tem se verificado um aumento da consciencialização para a acessibilidade museológica, não só na sua concepção ambiental e física mas também ao nível das necessidades comunicacionais e informativas de todos os públicos. Sendo o museu um espaço sociocultural lúdico de fruição, seria de esperar que o mesmo estivesse aberto e funcional à diversidade humana. Neste sentido, o Museu Nacional do Azulejo é um exemplo de boas-práticas. Localizado nos claustros do Convento da Madre de Deus apresenta um vasto legado na arte decorativa portuguesa: a azulejaria. De acordo com a Associação de Apoio à Informação a Cegos e Amblíopes, este Museu é o único, pertencente ao Instituto dos Museus e da Conservação, a apresentar uma exposição permanente para públicos com limitações ao nível da visão e da audição¹⁷. Neste sentido foi criado um projecto intitulado “Tesouros ao Alcance de Todos”, onde se tentou adaptar o espaço físico ao público com mobilidade condicionada, pela criação de rampas e de elevadores, e ainda foram construídos áudio-guias, para serem utilizados por quem tenha dificuldades no visionamento das peças expostas. Foram seleccionadas peças com algum relevo que podem ser exploradas tactilmente. Também são divulgadas algumas descrições, para cada peça, oralmente através de áudio-guias ou através de Linguagem Gestual Portuguesa ou Gestos Internacionais com a utilização de guias multimédia interactivos. A colocação de placas escritas em *braille* ou de placas com letras maiores, quando comparadas com o tamanho padrão utilizado nos museus, e salientadas a *bold*, foram mais algumas práticas de acessibilidade informativa aplicadas ao museu.

No caso do Museu dos Coches que também pertence ao Instituto dos Museus e de Conservação, existe a possibilidade de se efectuarem visitas guiadas para cegos e amblíopes mediante marcação prévia. No entanto, sabe-se que a acessibilidade é condicionada para portadores de cadeiras de rodas pois para além de não existirem WC's adaptadas, também não existe acesso possível ao 1º piso, sendo somente possível

¹⁷ Veja-se o *website* da Associação de Apoio à Informação a Cegos e Amblíopes.

visitar o piso térreo e o 2º piso por meio de rampas amovíveis colocadas na escadaria. Ainda que seja referido no Guia Portugal Acessível que o espaço é amplo, permitindo um fácil usufruto do mesmo, a verdade é que um dos problemas apontados sobre o espaço, salientando a necessidade de criação do novo Museu dos Coches, relaciona-se sobretudo com a falta de espaço para tão vasta colecção de carros reais. É possível visionar cada coche de frente, de cima e de lado, nalguns casos apenas, mas não se pode analisar as traseiras do mesmo, nem a parte de baixo. No novo Museu dos Coches, será possível apreciar cada coche de qualquer ângulo.

Figura 11 Novo Museu dos Coches

Fonte: P3 Público



Relativamente às maquetes e planos divulgados acerca do novo Museu, pensa-se que estão a ser descoradas algumas práticas de acessibilidade informativa. As figuras 12 e 13 apresentam um *design* moderno, original e apelativo.

Figura 12 Novo Museu dos Coches

Fonte: P3 Público



No entanto, aqui pode-se examinar a colocação das legendas em bloco, ao nível do chão, numa cor acinzentada, que obrigará a uma descida até a um nível de leitura confortável. O GAM – Grupo para a Acessibilidade nos Museus recorda, através de uma publicação no seu *blogue* datada de 01 de Abril de 2013 sobre “A sinalética do novo Museu dos Coches”, que algumas pessoas poderão ter dificuldades em arranjar alternativas para colmatar esta barreira. Só o futuro poderá dizer se a parcela da população em estudo neste trabalho de investigação verá as suas necessidades relembradas neste espaço cultural.

O Museu do Brinquedo, situado em Sintra e aberto ao público desde 1997, apresenta no seu *website* oficial, uma pequena nota dizendo somente que “o Museu possui elevador para pessoas com mobilidade reduzida”, facilitando a fruição dos seus quatro pisos amplos. Existem visitas guiadas orientadas pelo colecionador, mas, pela escassa informação no *website*, não se compreende se as mesmas estão ao dispor do público portador de deficiências auditivas ou até visuais. De acordo com o Guia Portugal Acessível, o espaço exterior ao museu, sendo coberto por calçada portuguesa poderá dificultar a chegada ao mesmo, pela irregularidade e inclinação do piso e pela inexistência de estacionamento especial perto da entrada. Não obstante, a entrada para o público com mobilidade reduzida dá-se pela porta da cafetaria que contém uma rampa pouco inclinada. Os balcões de atendimento com um metro de altura são considerados muito altos mas existe uma Wc adaptada no piso 0.

O Centro Cultural de Belém é uma construção com 25 anos, datada de 1988. Tal como se lê na missão, exposta no *website* oficial, este Centro “tem por objectivo a promoção da cultura, desenvolvendo a criação e a difusão em todas as suas modalidades, do teatro à dança, da música clássica ao jazz, da ópera ao cinema. Como actividade complementar, o CCB oferece-se também como um centro para a realização de conferências e reuniões profissionais”. De acordo com a orientação do guia escolhido, sendo este um espaço moderno, pode-se afirmar que apresenta boa acessibilidade física pela inexistência de barreiras na sua entrada e colocação de rampas e plataformas elevatórias espalhadas pelo centro de acesso aos pisos superiores. Existem *wc*'s adaptadas mas as do auditório ou do Jardim das oliveiras só servem o público *mainstream*. Não existe forma de chegar às salas Sophia de Mello Breyner e Almada Negreiros se tiver a mobilidade condicionada.

O Oceanário de Lisboa, um Museu de biologia marinha, construído sob o rio Tejo, ganhou vida a partir dos planos do arquitecto Peter Chermayeff. Estando situado na moderna microcentralidade Lisboaeta do Parque das Nações, pode-se afirmar que é detentor de grande acessibilidade física havendo acessos a todos os pisos.

O *Zoomarine* da Guia perto de Albufeira é um parque temático que oferece actividades de lazer e experiências educativas. A possibilidade de interacção directa com golfinhos treinados é uma das grandes ofertas existentes mas poder-se-á também visionar vários espectáculos com golfinhos, araras ou leões-marinhos. A vasta colecção de animais de várias espécies, repteis ou aves por exemplos, completa a visita a este parque. O entretenimento aquático, repleto de grandes piscinas, lagos e escorregas, faz as delícias das famílias. Um cliente de cadeira de rodas, tem a possibilidade de estacionar em lugares reservados e pode deslocar-se facilmente dentro e fora do parque, devido à existência de entradas amplas, piso regular, passeios rebaixados, rampas, percursos acessíveis, *Wc* adaptado e lugares reservados. De acordo com o Guia Portugal Acessível, não é difícil chegar-se aos auditórios e ao oceanário. Contudo, o acesso às piscinas dá-se a partir de escadas, não existindo equipamentos apropriados como tiralôs e as diversões não são acessíveis.

O Museu de Portimão, localizado numa antiga fábrica de conservas La Rose, foi galardoado com o prémio Museu do Conselho da Europa pela exposição “Portimão – Território e Identidade”, em 2010. Apresenta, numa linha cronológica, o Homem em

interacção com o meio ambiente envolvente, beneficiando assim a população local pelo aumento do seu conhecimento e cultura. O Guia técnico: Museus e Monumentos carimbou o Museu com um selo de acessibilidade total para visitantes com mobilidade reduzida. Afirma que “à excepção da Cisterna, todas as áreas públicas e espaços visitáveis (exposições, centro de documentação/arquivo histórico, auditório, sala de reuniões e formação, cafetaria, recepção) ” são acessíveis¹⁸. Não são referidas visitas guiadas para portadores de deficiências ao nível visual ou auditivo.

O Museu Municipal de Lagos, também conhecido como Museu Dr. José Formosinho, foi fundado em 1932. Alberga no seu interior um vasto espólio de peças arqueológicas, numismáticas, etnográficas e artístico-religiosas. Numa visita a este Museu poder-se-á vislumbrar a Igreja de Santo António, com a sua bela talha dourada ao estilo barroco. Ao nível das acessibilidades, existe estacionamento nas imediações e o piso, ainda que seja de calçada portuguesa, encontra-se em bom estado. O Guia Portugal acessível refere uma acessibilidade total no que diz respeito ao meio físico, pela utilização de rampas mas não refere questões comunicacionais.

A Biblioteca Municipal Sophia de Mello Breyner, em Loulé, também possui estacionamento nas cercanias e a zona exterior, com a calçada portuguesa e passeios rebaixados, encontra-se bem conservada. No espaçoso interior, encontram-se rampas e elevadores que facilitam o acesso e a deslocação.

Poderá encontrar o Centro de Ciência Viva de Lagos num edifício setecentista, um antigo solar, que foi transformado para oferecer à população conhecimento sobre questões relacionadas com os Descobrimentos na exposição permanente. Este local encontra-se preparado para receber visitantes com mobilidade reduzida, estando adaptado com rampas, elevador e piso regular em mármore. No exterior, a bela calçada portuguesa dá sinais de boa manutenção, e as passadeiras são rebaixadas e os passeios largos.

Analisando a oferta turística pensa-se imediatamente na existência de circuitos turísticos. Procurou-se identificar circuitos turísticos que estivessem disponíveis para consulta nos motores de busca da *internet* mas não foram encontrados circuitos adaptados para Lisboa nem para o Algarve porque os circuitos existentes não se encontram devidamente promovidos. São oferecidos por empresas específicas e criados

¹⁸ Veja-se *website* Guias técnico: Museus e Monumentos.

à medida por guias-interpretres especializados (ainda que cada vez mais, e devido à actual crise também, outros guias mostram vontade de o fazer). Os guias-interpretres não os promovem abertamente nos veículos de comunicação mais procurados, impedindo que o seu trabalho seja utilizado por outros guias obrigando o cliente a contactar para obter mais informações sobre o circuito criado.

Deve-se revelar, antes de mais, a definição de Circuito turístico para se entender a sua especificidade. De acordo com o Instituto Politécnico de *Beja*, o circuito turístico é uma “excursão de pequena duração com horários, preços, frequências e percursos pré-fixados, publicados e autorizados oficialmente. Os pontos de partida e de chegada são coincidentes e são, normalmente, organizados por empresas especializadas, em autocarro, automóvel ou barco, incluindo visitas acompanhadas a museus e monumentos locais de interesse turístico, etc.”.¹⁹

Tomemos como exemplo a *Accessible Portugal*, “uma agência de viagens, operador turístico e empresa de animação turística” como se autodenomina. O circuito turístico, que propõem aos turistas, como o “Circuito Portugal e Espanha”, não se encontra divulgado ao pormenor no *website*, dizendo somente que tem a duração de 14 dias, “começa e termina em Lisboa, passando por cidades como Coimbra, Porto, Salamanca, Madrid, Sevilha, entre outros”, mantendo para si o “segredo do negócio”.

Por outro lado, se considerarmos uma *Tour* um Circuito Turístico, podemos analisar uma visita adaptada por Lisboa criada pela mesma agência e divulgada no *website*, passando pelos pontos ex-libris da cidade, começando por Belém (com o Padrão dos Descobrimentos, Torre de Belém, Mosteiro dos Jerónimos, Fábrica dos Pastéis de Belém) passando, em visita panorâmica, pelo Parque Eduardo VII, Rotunda do Marquês de Pombal e Avenida da Liberdade para chegar ao Rossio e à Baixa Lisboa (para visitar a Rua Augusta, Praça do Comércio, Elevador de Santa Justa e Estação do Rossio). Não diz muito sobre a especificidade do público-alvo é certo, e teria que ser sempre adaptado ao tipo de deficiência do cliente, ainda que uma boa porção da visita fosse efectuada já dentro da carrinha turística, mas devidamente divulgado aumentaria o conhecimento geral da população sobre locais potencialmente acessíveis.

Apesar do Turismo Acessível ser recente em Portugal, as ofertas turísticas seleccionadas mostraram que se tem tentado minorar os desafios impostos pela

¹⁹ Veja-se o *website* do ISTIG.

sociedade no que diz respeito a questões de desigualdade social. Existe até certa medida uma preocupação em acabar com a exclusão social. Não obstante, verificam-se incongruências no tratamento da acessibilidade, não havendo uma análise constante e consistente dos espaços, desde o seu exterior ao seu interior. A análise a cada espaço deve ser construída tendo em conta também todo percurso efectuado até se chegar a esse espaço. Além disso, existe uma priorização no que diz respeito à questão da acessibilidade, sendo comum pensar-se somente em adaptações físicas ao meio envolvente. As preocupações com o público com mobilidade reduzida são superiores quando comparadas às alterações criadas para beneficiar cegos, amblíopes, surdos ou mudos. As ofertas turísticas são assim parcialmente acessíveis, faltando sempre algum elemento importante.

D. Resumo do Capítulo

Este capítulo não pretendendo oferecer uma análise exaustiva do Turismo Acessível em Portugal, apresentou um conjunto de infra-estruturas e da oferta turística em Lisboa e no Algarve. Analisou-se a acessibilidade física e comunicacional de duas cadeias de hotéis: Accor e Pestana, tendo sido seleccionados os Hotéis Ibis Parque das Nações; o Hotel Ibis Faro; o Hotel Pestana Cascais *Ocean & Conference Aparthotel* e o Hotel Pestana Delfim All Inclusive. Essa análise teve em consideração as notas e indicações sobre acessibilidade expostas em alguns Guias turísticos como o Portugal Acessível da Associação Salvador ou o Guia Técnico criado pelo Turismo de Portugal.

Para facilitar a exposição das ofertas em Turismo Acessível, em Lisboa e no Algarve, decidiu-se seguir a divisão dos Atractivos Turísticos, enquanto naturais e culturais, como fez Ignarra (2003). Pela vastidão das possibilidades optou-se pela investigação sobre as praias disponíveis, actividades relacionadas com a natureza, instituições e estabelecimentos de pesquisa e lazer, onde se inserem os museus, as bibliotecas, os arquivos e os institutos históricos e geográficos. Concluiu-se que a acessibilidade é sobretudo parcial porque grande parte dos atractivos turísticos não oferece opções para portadores de deficiência visual ou auditiva, sendo privilegiada a atenção para as adaptações ao espaço físico, beneficiando pessoas com mobilidade reduzida.

IX. Metodologia

A. Introdução

No presente capítulo, pretende-se não só descrever a realidade a estudar, como também, delinear o caminho perspectivado numa abordagem que moldará a metodologia em análise. Reuniu-se um conjunto de constructos que serviram para entender o mercado do Turismo Acessível em Portugal, evidenciando as opiniões e ideias partilhadas pelos profissionais de turismo e instituições públicas com relevância nesta área. Partilhando a informação que acompanha estes grupos de actores, procurou-se perceber se, de facto, Portugal tem ou não condições para aumentar e/ou adaptar a sua oferta turística, a outros potenciais turistas, independentemente de tipologias físicas ou psicológicas.

Utilizou-se a análise de conteúdo sobre textos produzidos e transcritos consequência de entrevistas semiestruturadas, procurando-se encontrar uma técnica de investigação que se apoiasse tanto em métodos quantitativos, como qualitativos. Os métodos quantitativos não foram levados à exaustão, sendo vistos como uma “estatística semântica de um discurso político” de acordo com Kaplan (1943, p. 230). Os métodos qualitativos procuraram perceber, respectivamente, a frequência com que ocorrem algumas respostas e, explorar algumas características de conteúdo ao longo das mensagens deixadas, para se determinarem indicadores que nos forneçam conhecimento sobre as racionalidades dos actores envolvidos, e assim, aumentar-se o conhecimento sobre a acessibilidade, a portadores de deficiência, das ofertas turísticas em Portugal. Na abordagem qualitativa, utilizou-se uma análise categorial para descodificar o conteúdo patente nos textos, utilizando-se, uma categorização temática que facilitasse a compreensão dos diversos significados encontrados.

Para além disso, acompanhando a chamada “Análise Compreensiva” de Bertaux (1997), decidiu-se aplicar duas das suas três funções (Exploratória, Analítica e Expressiva), durante a análise das entrevistas.

Assim sendo, optou-se pela função exploratória numa primeira fase da pesquisa, numa tentativa de se descobrirem “as linhas de força pertinentes, dado o desconhecimento do fenómeno estudado, (...) fazendo-se uma observação directa,

entrevistas a [diversos e heterogéneos] informadores privilegiados, e entrevistas exploratórias, (...) não necessitando de garantir a saturação das mesmas. As conclusões de uma pesquisa exploratória têm o estatuto de <hipóteses explicativas>, funcionando como interpretações hipotéticas que exigem o prolongamento da pesquisa (por métodos quantitativos e qualitativos) para a sua generalização” (Guerra, 2006, p. 33). No fundo, as entrevistas serviram para levantar novas interpelações, abrindo novos campos para pesquisas futuras.

Posteriormente, aplicou-se a função expressiva onde “o material recolhido teve uma função de comunicação (...). Tratando-se, sobretudo, de <fazer passar a mensagem> utilizando extractos significativos das entrevistas para exemplificar os resultados da investigação” ainda de acordo com o autor atrás referido (2006, p. 33).

B. Guião das Entrevistas

O guião das entrevistas foi construído tendo em conta vários aspectos realçados na revisão da Literatura. A carta de apresentação teve uma função crucial na apresentação dos objectivos do trabalho e no comprometimento de que os dados seriam analisados de forma confidencial e agregada. Tentou-se perceber o estado real do Turismo Acessível em Lisboa e no Algarve e entender qual será o caminho desenhado para o futuro pelos profissionais de turismo e outros agentes com relevância para o sector. A entrevista fora dividida em três domínios: (i) Oferta turística adaptada ao Turismo Acessível; (ii) Projectos em Curso ou em Plano e, finalmente, (iii) Conceito de Turismo Acessível, Desafios e Perspectivas.

No total foram colocadas 17 questões. No âmbito do primeiro domínio “Oferta turística adaptada ao Turismo Acessível” questionou-se (Quadro 8):

Quadro 8 Entrevista (parte I)

Fonte: Elaboração própria

Número	Questão colocada
1	Tem conhecimento da existência de circuitos específicos para Turismo Acessível? Se sim, quais?
2	Na sua opinião, quais são os principais monumentos/recursos turísticos adaptados a este tipo de turismo?
3	Quais as principais actividades disponíveis a este tipo de turistas?
4	Em seu entender, que tipos de constrangimentos afectam ou poderão afectar a visita ao destino?
5	A oferta turística relaciona-se em grande parte com os diferentes benefícios que poderá proporcionar aos turistas. Em seu entender, quais os principais benefícios oferecidos nesta cidade?
6	Quais acredita serem as principais dificuldades apontadas pelos turistas portadores de deficiência na sua visita ao destino?

No caso do tema “Projectos em curso ou em plano” foram colocadas as seguintes questões (Quadro 9):

Quadro 9 Entrevista (parte II)

Fonte: Elaboração própria

Número	Questão colocada
7	A vossa Câmara Municipal/Agência/Museu/Entidade encontra-se actualmente a desenvolver projectos no âmbito do Turismo Acessível? Se sim, quais? Se não, qual a razão?
8	Existem outros projectos que estejam a ser planeados para um futuro próximo? Se sim, quais?
9	Sente necessidade de surgirem outras tipologias de projectos para apoiar este tipo de turistas? Se sim, explicitar.

Finalmente, para o último domínio “Conceito de Turismo Acessível, desafios e perspectivas” questionou-se o seguinte (Quadro 10):

Quadro 10 Entrevista (parte III)

Fonte: Elaboração própria

Número	Questão colocada
10	O que é para si o Turismo Acessível?
11	Em seu entender podemos dizer que “o Turismo Acessível é um Produto Turístico”? Comente.
12	Os profissionais de turismo, em seu entender, estão preparados para receber este tipo de turistas?
13	Em seu entender, Portugal tem condições para desenvolver este tipo de turismo? Porquê?
14	Que tipo de actividades considera importantes oferecer, no futuro próximo?
15	Que tipo de acções de promoção considera importantes desenvolver para este tipo de turistas?
16	Existe algum tipo de programa para viagens situadas neste nicho de mercado?
17	Existem programas de financiamento para empresas turísticas que queiram orientar-se para este público-alvo?

C. Universo e amostra

Do universo total de actores estratégicos do Turismo nacional, nomeadamente Câmaras Municipais, Agências de Viagens, Hotéis, Museus, entre outros, optou-se por se identificar uma amostra aleatória para o presente estudo. Tal facto, deveu-se à escassez de informação existente sobre equipamentos e destinos com turismo acessível, assim como à falta de tempo e de recursos financeiros para uma pesquisa mais abrangente.

Deste modo, foram entrevistados 17 indivíduos representantes das diversas entidades atrás referidas. A escolha destes grupos prende-se sobretudo com a sua importância para o desenvolvimento do Turismo pois, cada acção posta em prática poderá dinamizar a oferta turística adaptada em Portugal.

Quadro 11 Lista de Entidades Entrevistadas

Fonte: Elaboração própria

Entidades Entrevistadas	Grupo
Câmara Municipal de Loulé	Câmara Municipal
Câmara Municipal de Tavira	Câmara Municipal
Câmara Municipal de Faro	Câmara Municipal
Câmara Municipal de Cascais	Câmara Municipal
Câmara Municipal de Sintra	Câmara Municipal
Agência de Viagens Top Atlântico	Agência de Viagens
Agência de Viagens Dream Travel	Agência de Viagens
Agência de Viagens Quality Tours	Agência de Viagens
Agência de Viagens Geostar	Agência de Viagens
Hotel Vila Galé Lagos	Hotel
Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa	Hotel
Museu do Trajo	Museu
Museu do Oriente	Museu
ACAPO - Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal	Outros
INR - Instituto Nacional para a Reabilitação	Outros
ERTA - Entidade Regional do Turismo do Algarve	Outros
<i>Lisbon Walker</i>	Outros
Turismo de Portugal	Outros

Entrevistaram-se, assim, a Câmara Municipal de Loulé, Tavira, Faro, Cascais e Sintra, contabilizando-se 3 Câmaras Municipais para o distrito do Algarve e 2 para o distrito de Lisboa.

No que diz respeito a Agências de Viagens, foram questionados trabalhadores ligados às Agências Top Atlântico, Dream Travel, Quality Tours e à Geostar. Note-se que apesar destas Agências não serem especialistas no público-alvo em análise, detêm experiência da actividade turística, o que lhes permite uma sensibilização e consciência para perceberem a importância deste segmento de mercado. Tal facto, pode ser

comprovado pelo facto de não negarem a possibilidade de criar esporadicamente pacotes para pessoas portadoras de deficiência.

Já para os Hotéis contou-se com a participação do Hotel Vila Galé Lagos e do Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa, ambos situados no distrito algarvio.

O grupo dos Museus é composto pelo Museu do Trajo, inserido no distrito do Algarve, e pelo Museu do Oriente, representante do distrito de Lisboa.

Finalmente, criou-se um grupo intitulado Outros, onde participam diversas entidades. Decidiu-se explicitar a acção e objectivos das mesmas, utilizando breves citações retiradas dos *websites* oficiais de cada uma. Participaram nas entrevistas a ACAPO - Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal “uma Instituição Particular de Solidariedade Social” que “defende e representa todos os cidadãos cegos e com baixa visão portugueses, pugnando e garantindo a sua plena expressão e exercício da cidadania”; o INR, IP - Instituto Nacional para a Reabilitação, “ (...) um instituto público integrado (...) tutelado pelo Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, e dotado de autonomia administrativa e património próprio. A garantia de igualdade de oportunidades, o combate à discriminação e a valorização das pessoas com deficiência, numa perspectiva de promoção dos seus direitos fundamentais, são os princípios que o norteiam”; a ERTA - Entidade Regional do Turismo do Algarve, “uma pessoa colectiva de direito público de base territorial correspondente à área dos 16 municípios do Algarve, dotada de autonomia administrativa, financeira e património próprio. Tem por missão a valorização turística do Algarve, através da qualificação do território, da promoção e da dinamização do destino, em cooperação com os sectores público e privado, para benefício da economia e da qualidade de vida da região e do País”; a Lisbon Walker, uma empresa de animação turística que cria passeios pedonais por Lisboa e o Turismo de Portugal, “a Autoridade Turística Nacional responsável pela promoção, valorização e sustentabilidade da actividade turística, agregando numa única entidade todas as competências institucionais relativas à dinamização do turismo, desde a oferta à procura”.

Tentou-se seguir sempre o mesmo guião, ainda que com as necessárias adaptações. A maioria destas entrevistas foi efectuada via *online*. Somente 2 das 17 entrevistas foram realizadas presencialmente.

O guião foi enviado por correio electrónico, entre os meses de Março e Maio de 2013, permitindo rentabilizar o tempo disponível de cada entrevistado. Desta forma, o entrevistado pôde escolher a melhor altura para responder ao mesmo, podendo reflectir calmamente sobre cada tópico. Anulou-se assim distância entre entrevistador e entrevistado, o que poderia surgir como barreira impeditiva à realização da entrevista. A entrevista através de correio electrónico, permitiu chegar a um número superior de potenciais entrevistados, possibilitando a gestão do tempo de resposta por cada um e ainda um maior à vontade na exposição da informação ao não estarem sujeitos à pressão psicológica de uma entrevista em tempo real e a possíveis influências por parte do entrevistador.

Por outro lado, este sistema anula o dinamismo entre entrevistador e entrevistado ao não poder questionar, contra-argumentar, e aprofundar, de imediato, certas respostas dadas, com a finalidade de poder maximizar a quantidade, qualidade e relevância dessas mesmas informações.

Durante a análise das entrevistas foram avaliadas as respostas em simultâneo, de forma conseguir-se comparar as mesmas, quer dentro do seu grupo de pares, quer comparando com os restantes grupos heterogéneos.

D. Dimensões do Turismo Acessível

Através da análise dos resultados obtidos, conseguiu-se não só identificar opiniões distintas sobre cada tema como clarificar os diversos conceitos apresentados na revisão da literatura. Foram ainda identificadas e analisadas algumas dimensões existentes na literatura, como por exemplo, a enumeração dos tipos de recursos e de actividades turísticas adaptadas, onde foi utilizada a divisão apresentada por Ignarra (2003), ainda que essa divisão não estivesse relacionada com o conceito de acessibilidade; e a identificação de constrangimentos intra-pessoais, inter-pessoais e estruturais existentes durante a visita a um destino, seguindo a divisão apresentada por Crawford e Grodbey (citados por Freeman & Selmi, 2009). No caso da dimensão relacionada com os benefícios de cada destino oferecidos ao turista, foram criadas três

categorias: os Atributos do destino, os Atractivos do destino e a Acessibilidade, Transportes, Serviços e Infra-estruturas.

As duas categorias apresentadas primeiramente basearam-se na divisão apresentada por Neves (2009) na sua dissertação sobre o “Estudo das Motivações Turísticas e do Comportamento em Turismo dos Seniores Portugueses no Mercado interno”. A título de exemplo, nesse estudo, para os Atributos do destino Portugal foram identificados os seguintes elementos: sítios históricos, segurança, paisagens, natureza e meio-ambiente, facilidades médicas e alojamento. Como a maioria destes elementos não foi lembrada pelos inquiridos, decidiu-se adaptar esta categoria tendo em conta o estudo em causa, enunciando-se somente a segurança e o alojamento, acrescentando o preço, a informação turística, o clima e a hospitalidade. Nos Atractivos do destino identificou-se o ambiente urbano que estaria relacionada com o produto Cidade apresentado como produto de atracção pela referida autora. Por sua vez, o património e as tradições pertenceriam ao produto Cultura. As especificidades dos inquiridos obrigaram à adaptação destas dimensões.

Finalmente, foram criadas duas dimensões, o conceito de Turismo Acessível e as acções de promoção existentes. Ambas as dimensões são questões apresentadas nos estudos de vários autores, tais como Burnett e Baker (2001); Buj (2010); Poria, Reichel, e Brandt (2009); Froyen, Verdonck, De Meester e Heylighen (2009).

E. Análise de conteúdo

Quadro 12 resumo de análise de conteúdo da dimensão “Oferta Turística”

Fonte: Elaboração própria

Oferta Turística	Câmaras Municipais (5)	%	Agentes de Viagens (4)	%	Hotéis (2)	%	Museus (2)	%	Outros (5)	%	Total (18)
Recursos adaptados Lisboa											
Atractivos Naturais	2	40%	0	0%	0	0%	0	0%	1	20%	12%
Atractivos Culturais	2	40%	3	75%	0	0%	1	50%	2	40%	41%
Acontecimentos programados	2	40%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8%
Estabelecimentos de pesquisa e lazer	2	40%	1	25%	0	0%	1	50%	3	60%	35%
Recursos adaptados Algarve											
Atractivos Naturais	1	20%	0	0%	1	50%	0	0%	3	60%	26%
Atractivos Culturais	1	20%	0	0%	1	50%	0	0%	2	40%	22%
Acontecimentos programados	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4%
Estabelecimentos de pesquisa e lazer	2	40%	0	0%	0	0%	1	50%	1	20%	22%

No que concerne aos Recursos Turísticos adaptados, conforme descrito no quadro 12, decidiu-se categorizar as respostas seguindo o modelo de Ignarra (2003) que divide os Atractivos Turísticos em duas categorias: Naturais e Culturais. Como esta divisão não especificava os tipos de Atractivos Culturais, significativamente enumerados nas entrevistas, decidiu-se elevar outros subtemas dos Atractivos Culturais e dar-lhes a posição de categoria principal também. Posto isto, na análise à segunda questão colocada no questionário: “Quais são os principais monumentos/recursos turísticos adaptados a este tipo de turismo?”, a categoria Atractivos Culturais reunia para si os “monumentos e sítios de interesse turístico”. Com identidade própria existem os Acontecimentos Programados que, de acordo com o autor, são “os congressos, convenções, feiras, exposições, realizações desportivas, realizações artísticas/culturais, realizações sociais/assistenciais, realizações gastronómicas/de produtos”, e finalmente, os Estabelecimentos de Pesquisa e Lazer, que são “bibliotecas, museus, arquivos institutos históricos e geográficos”. (Ignarra, 2003, p. 55-60). Esta escolha serviu para facilitar a pesquisa tendo em conta sempre o número de respostas que faziam referência e diferenciavam estes elementos.

Constatou-se pela generalidade das respostas, com uma percentagem total de cerca de 41%, que os Atractivos Culturais são a primeira opção para Lisboa. Observando as respostas das Câmaras Municipais, percebe-se que a preocupação quanto à acessibilidade engloba apenas a população com mobilidade reduzida pela utilização elevada de expressões como “cadeiras de rodas”, “mobilidade reduzida” e pela enumeração de estruturas e equipamentos que possibilitam a acessibilidade na locomoção em cada recurso turístico registado, como é o caso dos “elevadores”, “rampas”, “casas de banho adaptadas”, “amplitude do espaço” e “lugares reservados”. No Algarve, com 22% de percentagem total de respostas, são indicados como atractivos Culturais, “parcialmente acessíveis”, o Convento de Santo António e a Igreja Matriz de São Clemente, ambos em Loulé. Já para Lisboa, apontou-se, em Cascais, a Casa das Histórias de Paula Rego como recurso “adaptado” e a Marina de Cascais que “cumpre as normas em vigor em termos de acessibilidade”. Em Sintra, “o Palácio Nacional de Queluz é um monumento totalmente acessível, assim como (...) a Galeria Municipal Casa Mantero; a Vila Alda – Casa do Eléctrico e a Igreja de São Martinho. Parcialmente, também é possível visitar a Quinta da Regaleira; o Palácio Nacional da Pena e as Igrejas de São Pedro de Penaferrim e de Colares”.

Somente as Câmaras Municipais recordam que na categoria dos Acontecimentos Programados, onde se inserem por exemplo, os eventos do Cineteatro Louletano; do Pavilhão Desportivo Municipal em Loulé; do Centro de Congressos em Cascais, e a categoria dos Estabelecimentos de Pesquisa e Lazer, com a Biblioteca Municipal Sophia de Mello Breyner; o CECAL (Centro de Experimentação e Criação Artística de Loulé); o Arquivo Municipal, ambos em Loulé, e o Centro de Ciência Viva em Sintra, são também recursos turísticos.

Regressando aos Atractivos Culturais, no caso dos Agentes de Viagens, um dos entrevistados acredita que “os monumentos [e zonas] mais importantes já se encontram adaptados” ainda que não faça menção a nenhum. Outro entrevistado enumera recursos adaptados em Lisboa como o “Mosteiro dos Jerónimos, o Panteão Nacional, o Museu do Traje, o Museu da Marinha e o Castelo de São Jorge”.

Já a ACAPO e o Turismo de Portugal, no grupo Outros, são os únicos a fazer referência a outro tipo de deficiência que não a motora. A primeira instituição expõe recursos parcialmente acessíveis para invisuais, ou não fosse esta a sua área de actuação,

referindo a Torre de Belém e sua maquete; o Mosteiro dos Jerónimos; o Museu dos Coches e o Museu dos Azulejos, sendo este último alvo de elogios. Este último museu é também mencionado pelo Turismo de Portugal como “acessível a quase todas as limitações”.

Os Atractivos Naturais têm uma percentagem de respostas total de 12% para Lisboa e 26% para o Algarve, sendo o elemento praias enumerado por duas Câmaras Municipais do distrito do Algarve. Em Loulé “10 [praias] ostentam o Galardão Bandeira Azul, apresentando (...) excelentes condições de acessibilidade e mobilidade para todos”. De referir que nos Critérios de atribuição da Bandeira Azul apenas o tópico “Segurança e Serviços” recorda, no ponto 32 (I), a questão da acessibilidade para todos dizendo que “pelo menos uma das praias no Município tem de estar equipada com rampas e instalações sanitárias para deficientes motores, excepto quando a topografia do local não o permitir. Nos casos em que o Município tenha apenas uma praia com Bandeira Azul, esta tem que cumprir os requisitos acima referidos”. Já Sintra refere quatro praias acessíveis, a Praia de São Julião, a Praia Grande, a Praia da Adraga e a Praia das Maças, sendo que estas últimas duas encontram-se inseridas no Projecto “Praia Acessível para Todos”.

Nenhum dos restantes inquiridos enuncia praias específicas, ainda que possam referir, em noções gerais, as praias como mais uma opção dentro do Turismo de Sol e Mar para portadores de deficiência.

Veja-se agora o Quadro 13 com as respostas referentes às actividades disponibilizadas para portadores de deficiência. Decidiu-se agrupar as respostas pelas suas semelhanças criando-se um modelo categorial.

Quadro 13 resumo de análise de conteúdo da dimensão “Tipos de Actividades Turísticas em Lisboa e Algarve”
Fonte: Elaboração própria

Actividades Oferecidas	Câmaras Municipais (5)	%	Agentes de Viagens (4)	%	Hotéis (2)	%	Museus (2)	%	Outros (5)	%	Total (18)
Tipos de Actividades Lisboa											
Act. de Lazer	2	40%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8%
Act. Desportivas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	20%	4%
Act. associadas à Natureza	2	40%	1	25%	0	0%	1	50%	2	40%	31%
Act. associadas ao Património Histórico-cultural	2	40%	2	50%	0	0%	1	50%	4	80%	44%
Act. Gastronómicas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	20%	4%
Act. em eventos programados	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4%
Tipos de Actividades Algarve											
Act. de Lazer	1	20%	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	14%
Act. Desportivas	2	40%	0	0%	0	0%	0	0%	1	20%	12%
Act. associadas à Natureza	2	40%	0	0%	1	50%	0	0%	3	60%	30%
Act. associadas ao Património Histórico-cultural	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	4	80%	20%
Act. Gastronómicas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	20%	4%
Act. em eventos programados	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0%

As actividades que predominam para Lisboa, representando 44% da percentagem total de frequência de respostas, são precisamente actividades associadas ao Património Histórico-cultural implicando a existência de Atractivos Culturais. Como segundo classificado, mantendo ainda a regularidade de opções, irrompem as Actividades voltadas para a Natureza, com 31% da percentagem total de frequência de respostas. O oposto acontece no Algarve, com 30% de percentagem total de frequência de respostas nas actividades ligadas à Natureza e 20% de percentagem total de frequência de respostas para o Património.

Na categoria das actividades ligadas à natureza é de notar que para além de serem mencionadas as praias, dois inquiridos, um pertencente ao grupo dos Hotéis e outro ao grupo dos Museus, recordaram ainda os “passeios de barco às grutas de Lagos,

observação de golfinhos” e actividades ao ”ar livre, no campo”, por exemplo. As Actividades desportivas, com 4% da percentagem total de frequência de respostas para Lisboa e 12% da percentagem total de frequência de respostas para o Algarve, poderão estar relacionadas com as Actividades associadas à natureza mas ainda assim optou-se por separa-las em desportos concretos, como a “canoagem”, referida por um entrevistado do grupo dos Hotéis, ou a “equitação”, referida por um agente de viagens.

Nas actividades de Lazer englobou-se o chamado Turismo de Bem-estar e Saúde referido em 8% e 14% das respostas contabilizadas globalmente, para Lisboa e Algarve respectivamente. Deixadas para o final, ficaram as Actividades em Acontecimentos Programados, com cerca de 4% da percentagem total de frequência de respostas, e só para Lisboa, e as Actividades Gastronómicas, com 4% da percentagem total de frequência de respostas para ambos os destinos. No caso do Turismo Adaptado, é curioso notar que estas três categorias foram sendo esquecidas pelos inquiridos. Contudo, estas actividades são opções muito simples e úteis, no que toca ao turismo Acessível, que na sua maioria já se encontram adaptadas rejeitando grandes adaptações e podendo satisfazer qualquer tipo de público. Traga-se à memória a opinião do técnico da ACAPO que nos diz que “no Algarve sim, deve haver muitos locais acessíveis, nos Hotéis sobretudo, de certeza, mas nos monumentos não. Mas também a maioria das pessoas que procura o Algarve quer o sol, praia, comida, restaurantes com esplanadas e isso arranjam facilmente”.

Em seguida, foram analisados os possíveis constrangimentos que poderão surgir durante a estadia no destino para portadores de deficiência, à luz da opinião dos representantes das instituições inquiridas. O quadro número 14 oferece uma delimitação que segue o modelo de Smith (1987) que identificou esses constrangimentos dividindo-os em 3 grandes áreas: as barreiras intrínsecas, interactivas e ambientais (citado por Freeman & Selmi, 2009). Deste modo, uma barreira intrínseca encontra-se relacionada com o estado psicológico e com as características do individuo, que irão afectar a sua preferência de viagem. Já um constrangimento interactivo estabelece relação com os outros que, por algum motivo, impedirão a sua participação no turismo. Finalmente, o constrangimento ambiental envolve o ambiente que nos rodeia, ou seja, por exemplo, a falta de informação ou de oportunidades existentes (Nyaupane & Andereck, 2007, p. 434; Lee, Agarwalb & Ji Kim, 2002).

Quadro 14 resumo de análise de conteúdo da dimensão “Constrangimentos na visita a Lisboa e Algarve”

Fonte: Elaboração própria

Constrangimentos existentes	Câmaras Municipais (5)	%	Agentes de Viagens (4)	%	Hotéis (2)	%	Museus (2)	%	Outros (5)	%	Total (18)
Constrangimentos na visita Lisboa											
Barreiras Intrínsecas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	20%	4%
Barreiras ambientais	2	40%	3	75%	0	0%	1	50%	4	80%	49%
Barreiras interactivas	0	0%	1	25%	0	0%	0	0%	2	40%	13%
Constrangimentos na visita Algarve											
Barreiras Intrínsecas	2	40%	0	0%	0	0%	0	0%	1	20%	12%
Barreiras ambientais	3	60%	0	0%	1	50%	1	50%	4	80%	48%
Barreiras interactivas	2	40%	0	0%	0	0%	1	50%	2	40%	26%

Avaliando as respostas fornecidas percebemos que as barreiras ambientais são o grande entrave ao Turismo para Todos, com 49% e 48% da percentagem total de frequência de respostas, respectivamente para Lisboa e Algarve.

No caso das Câmaras Municipais, um dos inquiridos, referiu que “as barreiras mais comuns no acesso aos monumentos, aos estabelecimentos hoteleiros e de restauração, entre outros, são de ordem arquitectónica, urbanística ou de transportes (...) impedindo o acesso directo, pessoal, fácil e autónomo” por parte dos indivíduos. Refere ainda que “há muito trabalho por desenvolver, quer por parte da administração pública nacional, regional e local, quer por parte das entidades privadas e mesmo pelo próprio cidadão”. Já o representante da ACAPO aponta a necessidade de um “*design* sem barreiras, inclusivo, universal [que] comece na base dos direitos humanos”. Esta será a ideia central que acabará por se repetir nas demais respostas.

Ao longo das entrevistas, verificamos o reforço sobre esta questão da “morfologia urbana”, como lhe chamaria a Câmara de Tavira, “fruto de erros acumulados ao nível do planeamento urbano”, como confirmaria a Câmara de Cascais. Um dos inquiridos pertencente ao grupo dos Museus, reforça esta última doutrina ainda que refira que “em geral os museus não possuem competências para lidar com esse problema”. Outro ponto em discussão seriam os próprios “constrangimentos naturais, nomeadamente o relevo do terreno” ou a inclinação das “colinas de Lisboa, [com] as

suas subidas e descidas vertiginosas” e [novamente] as barreiras arquitectónicas do património edificado de Sintra” que em alguns “edifícios pelas suas características arquitectónicas não são passíveis de adaptação”. Esta impossibilidade de adaptação é também referida por um agente de viagens revelando que muitos edifícios “por serem particulares ou mais antigos não se encontram adaptados”. De notar ainda a referência à falta de “quartos adaptados nas unidades hoteleiras” e “a existência de poucas unidades hoteleiras com capacidade para receberem este tipo de público-alvo“. Reforçando esta ideia, lembre-se ainda o relato efectuado pelo especialista da ACAPO acerca da criação de um Guia Acessível sobre os Hotéis da Grande Lisboa que nunca chegara a ser finalizado pois não fora encontrado “um Hotel com um quarto definitivamente acessível. Se tinha WC boa e espaço para circular e entrar no quarto (...) então não havia guarda-fatos acessível”.

Durante a análise das entrevistas foram ainda encontrados outros impedimentos, como o facto de “os transportes públicos locais não estarem adaptados”, assim como os “restaurantes e bares” e ainda a questão de “as empresas de animação turística não terem programas adaptados“ reduzindo “a oferta para pessoas com deficiências”. A opinião de um agente de viagens que relata a falta de acessibilidade nos passeios públicos é completada por outro agente de viagens que denuncia a falta de manutenção aos passeios públicos, ou à própria calçada portuguesa, como fora também referido por um representante do Museu do Oriente, que se encontram “em mau estado e [a existência de] muitos sinais o que não facilita a mobilidade”, assim como a existência de “escadas” e a falta de “rampas”.

Finalmente uma outra barreira ambiental seria a, referida pela Câmara de Tavira, “falta de informação [pormenorizada e existente] sobre o local a visitar”. Tal como refere o representante do INR, “a informação deve ser cuidada, fiável, precisa, por forma a que não subsistam quaisquer dúvidas aos interessados antes e durante as visitas”. Este é um grande constrangimento que só poderá ser ultrapassado, de acordo com o INR, “por uma actuação integrada de todos os intervenientes no processo turístico” e “desenvolvendo, acções pró-activas para anular ou minimizar, e encontrar canais de divulgação efectivos que tornem acessível a todos a informação sobre a oferta turística adaptada, como termina o representante de Câmara de Sintra.

Com 13% e 26% da percentagem total de frequência de respostas, irrompem as barreiras interactivas que revelam uma relação negativa com terceiros. Um agente de viagens explica que “a falta de sensibilidade de algumas pessoas para as necessidades especiais de um turista também pode ser uma dificuldade, porque embora sejam turistas, também tem limitações”. Concordando, o representante do Museu do Trajo diz que existe uma “inexistência de preocupações em corresponder às necessidades deste tipo de público”. O representante da ACAPO partilha da mesma ideia, relatando a “falta de informação ao atendimento ao deficiente” pois no caso de um Hotel, este “até pode ser acessível mas o *staff* até pode tratar mal os clientes sem o querer”. Apresentando uma situação que teve origem numa das suas formações à empresa Transtejo, enquanto simulava uma deficiência, diz nos que “eles ajudavam-me, levavam-me até ao lugar e no final estragavam tudo dizendo – Está aqui o seu lugarzinho. Falavam muito alto com os cegos. Agarravam na cadeira de rodas sem autorização.” Refere ainda que “as pessoas não sabem o básico e depois são mal entendidas. Isto pode estragar a procura futura de um serviço”. Neste âmbito, o Turismo de Portugal parece concordar com esta necessidade de “apostar na formação dos profissionais” dizendo até que isso mesmo “já começa a ser feito nas Escolas de Hotelaria e Turismo de Portugal”.

Para finalizar esta temática, de referir as barreiras intrínsecas, com 4% e 12% da percentagem total de frequência de respostas, que dependem do próprio turista. O representante de um dos Hotéis refere o “desconhecimento do potencial da região” algarvia como uma dificuldade acreditando que a falta de conhecimento e de procura de informação sobre o destino por parte do turista pode impedir a visitação *à priori*. Assim, citando o INR, o turista “deve ter a certeza de que, com alguma facilidade, poderá aceder a produtos básicos ou a serviços de que eventualmente necessite, assim como ter conhecimento das acessibilidades existentes nos transportes de qualquer natureza (...). Da mesma forma, deve conhecer as acessibilidades dos locais de interesse histórico, de restauração e de lazer”.

A atractividade dos destinos Lisboa e Algarve estará sempre relacionada com uma ideia de geografia imaginada, uma imagem ou uma percepção, uma fusão entre o espaço percebido e o espaço concebido, criada em redor destes lugares. Os benefícios trazidos para um cliente com necessidades especiais poderão variar e por isso mesmo os quadros 15 e 16 pretendem expor as características mais importantes, enunciadas nos cinco grupos entrevistados. Divididos em 3 grandes dimensões: Atractivos, Atributos e

Acessibilidade, Transportes, Serviços e Infra-estruturas, estes elementos são compostos por subcategorias registadas em unidades.

Quadro 15 resumo de análise de conteúdo da dimensão “Benefícios da Cidade em Lisboa”

Fonte: Elaboração própria

Oferta Turística Atributos do Destino Lisboa	Câmaras Municipais (5)	%	Agentes de Viagens (4)	%	Hotéis (2)	%	Museus (2)	%	Outros (5)	%	Total (18)
Benefícios da Cidade											
Atractivos do destino											
Ambiente urbano	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Atractivos do destino											
Património	2	40%	1	25%		0%	1	50%	2	40%	31%
Atractivos do destino											
Tradições	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Atributos do destino											
Segurança	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4%
Atributos do destino											
Preço	0	0%	3	75%	0	0%	1	50%	0	0%	25%
Atributos do destino											
Alojamento	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4%
Atributos do destino											
Informação Turística	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4%
Atributos do destino											
Clima	2	40%	1	25%	0	0%	1	50%	2	40%	31%
Atributos do destino											
Hospitalidade		0%	3	75%	0	0%	0	0%	1	20%	19%
Acessibilidade, Transportes, Serviços e Infra-estruturas											
	2	40%	2	50%	0	0%	0	0%	1	20%	22%

Quadro 16 resumo de análise de conteúdo da dimensão “Tipos de Actividades Turísticas no Algarve”

Fonte: Elaboração própria

Oferta Turística Atributos do Destino Algarve	Câmaras Municipais (5)	%	Agentes de Viagens (4)	%	Hotéis (2)	%	Museus (2)	%	Outros (5)	%	Total (18)
Benefícios da Cidade											
Atractivos do destino											
Ambiente urbano	0	0%	0	0%	0	0%	1	50%	0	0%	10%
Atractivos do destino											
Património	2	40%	0	0%	0	0%	1	50%	1	20%	22%
Atractivos do destino											
Tradições	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4%
Atributos do destino											
Segurança	0	0%	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	10%
Atributos do destino											
Preço	0	0%	0	0%	1	50%	1	50%	0	0%	20%

Atributos do destino Alojamento	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%	20%
Atributos do destino Informação Turística	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
Atributos do destino Clima	2	40%	0	0%	1	50%	0	0%	1	20%	22%
Atributos do destino Hospitalidade	1	20%	0	0%	1	50%	0	0%	1	20%	18%
Acessibilidade, Transportes, Serviços e Infra- estruturas	2	40%	0	0%	2	100%	0	0%	2	40%	36%

Começando a análise aos Atractivos do destino, surge a categoria Património com grande peso, ao contemplar 31% de respostas para Lisboa e 22% de respostas para o Algarve. Esta categoria encontra-se relacionada com a oferta variada de actividades turísticas e surge pela enunciação de diversos recursos culturais por parte dos inquiridos, como no caso da Câmara Municipal de Cascais que refere, “A Casa Paula Rego e o Museu do Mar Rei D. Carlos (...). Outros monumentos em função da arquitectura centenária não serão tão acessíveis, mas dentro das limitações impostas pelo respeito do património têm sido eliminadas diversas barreiras”. Faro também faz referência ao património porque “o seu património arquitectónico é diversificado e testemunho de muitos dos povos que por aqui passaram”.

De notar ainda a selecção da Variedade de Actividades Turísticas, com referências à “variedade e qualidade da oferta turística (património, cultura, desporto, gastronomia, natureza, etc.)”, como constatou a Câmara Municipal de Tavira. Além do mais, Tavira “tem recebido anualmente eventos desportivos (ex: basquetebol em cadeiras de rodas)”; Cascais tem “o projecto praia para todos e o projecto *Dive for All – Mergulho Adaptado*”; Sintra tem também o projecto “Praia Acessível a Todos”; Faro tem uma vasta “programação cultural ao longo do ano existente em diferentes espaços”.

A oferta de produtos regionais gastronómicos, na culinária e doçaria de qualidade, como diria o representante do Museu do Trajo Hotel, e a ênfase nos nossos vinhos com o “Enoturismo” referido pelo representante da Agência Dream Travel relembram que o património é também imaterial, aumentando a valorização do destino.

A autenticidade das Tradições é mais uma categoria dos Atractivos do destino, com 4% da percentagem total de frequência de respostas, e apenas a Câmara Municipal de Faro oferece exemplos dizendo que são “os Maios e a Pinha (nos dias 1 e 2 de Maio em Estoi), as charolas (típicas em quase todo o concelho, mas com especial incidência

em Bordeira e Santa Bárbara), o acordeão de Bordeira, as procissões pascais e muitas outras tradições [que] fazem de Faro um concelho ímpar”.

O ambiente urbano atractivo e “preservado”, como diria o representante do Museu do Trajo, é referido como mais um atractivo do destino. Esta categoria foi somente referida por um inquirido.

Para os atributos do destino fora referida a segurança como uma das principais preocupações do turista com 4% e 10% da percentagem total de frequência de respostas, para Lisboa e para o Algarve respectivamente. A segurança é um termo amplo podendo estar relacionado tanto com questões de criminalidade como com um sentimento de liberdade de circulação sem riscos para a saúde.

Com 4% e 20% da percentagem total de frequência de respostas surge o alojamento adaptado como atributo do destino. No âmbito do tema deste trabalho de investigação, um destino sem oportunidades de alojamento adaptado dificultaria a atracção e captação de turistas portadores de deficiência. A Câmara Municipal de Sintra refere o trabalho que se tem desenvolvida nesta área afirmando que “(...) em termos de oferta de alojamento, reconhece-se um aumento do número de unidades com condições adaptadas. É o caso da maioria dos empreendimentos turísticos da região, assim como das unidades de alojamento local, à excepção das unidades instaladas em edifícios que, pelas suas características arquitectónicas, não sejam passíveis de adaptação”.

Especialmente para uma pessoa portadora de deficiência existe a necessidade de muita informação turística com “postos de informação turística” e *websites* acessíveis, que ofereçam informação relevante, clara e pormenorizada. Este ponto com 4% de respostas foi apenas lembrado pela Câmara Municipal de Loulé.

São ainda lembrados os preços atractivos, com 25% e 20% da percentagem total de frequência de respostas, para Lisboa e Algarve respectivamente, visto que “(,,,) é um factor relevante, não só para deficientes, como para todo o público em geral” de acordo com um agente de viagens; o clima é também importante, com 31% e 22% da percentagem total de frequência de respostas, pois citando o representante do INR “se nos situarmos em Lisboa e no Algarve devemos considerar ainda o bom clima, e a possibilidade de muitos dias de sol, além das temperaturas amenas” e finalmente “a característica hospitaleira e de ajuda pronta por parte dos portugueses [que] poderá ser o

benefício mais visível, ao nível de todo o país” com 19% e 18% da percentagem total de frequência de respostas.

Tendo em consideração algumas respostas, os benefícios enunciados abrangeram sobretudo a população em geral e não a população em estudo neste trabalho pois surge com 22% de respostas para Lisboa e 36% de respostas para o Algarve o item “acessibilidade, Transportes, Serviços e Infra-estruturas”. Se se relacionar a acessibilidade ao tema dos constrangimentos ambientais, surgirá alguma incongruência nas respostas fornecidas pois todos os inquiridos referiram a falta de acessibilidade ao destino como um dos grandes constrangimentos ao Turismo Acessível em Portugal. Posto isto, à excepção da Câmara Municipal de Loulé que diz que “os benefícios oferecidos residem nos acessos disponibilizados nos diferentes equipamentos e serviços turísticos que permitem o acesso fácil a pessoas com mobilidade reduzida ou deficiência. Os espaços públicos foram adequados às diferentes tipologias de mobilidade e as barreiras físicas, arquitectónicas e urbanísticas foram reduzidas ou mesmo, em alguns casos eliminados”, calcula-se, sem certezas pela falta de clareza ou aprofundamento da resposta nalguns casos, que a definição de acessibilidade, neste ponto, esteja difusa e englobe sobretudo o sistema de mobilidade num destino. Veja-se, por exemplo, a resposta do representante de um dos Hotéis que refere como benefícios oferecidos pelo Algarve e do seu Hotel em particular, a “Localização junto à praia com acesso directo à mesma, acessibilidades” ou ainda o representante do INR afirmando que “o maior benefício reside na acessibilidade ao meio edificado, à cidade, aos transportes, aos locais de lazer”. Ou seja, a articulação existente nos sistemas de transporte é muito importante e estimulam a proximidade a qualquer elemento crucial da rede turística. Para um turista não portador de deficiência, os dois distritos são acessíveis, pela proximidade de recursos turísticos existentes nas várias microcentralidades. A própria Câmara Municipal de Faro refere a existência de um eficaz serviço de transportes públicos. No caso da cidade de Lisboa, por exemplo, existem 3 microcentralidades: o Centro Histórico, Belém e o Parque das Nações²⁰, a que se consegue chegar facilmente escolhendo um leque das mais variadas opções no que respeita a meios de transporte públicos: metro, autocarro, eléctrico ou táxi. No entanto, para chegar às Macrocentralidades: Sintra, Estoril/Cascais, Península de Setúbal/Tróia, a acessibilidade

²⁰ Veja-se O relatório final “Lisboa 2010 – Plano de Marketing Estratégico para o Turismo de Lisboa ” pp. 66.

dificulta-se, ainda que também existam várias opções: comboio, camionetas com carreiras inter-regionais e táxis.

Quadro 17 resumo de análise de conteúdo da dimensão “Conceito de Turismo Acessível”

Fonte: Elaboração própria

Conceitos de Turismo Acessível	Câmaras Municipais (5)		Agentes de Viagens (4)		Hotéis (2)		Museus (2)		Outros (5)		Total (18)
		%		%		%		%		%	
Turismo Acessível											
Responsabilidade Social Bem Social	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	2	40%	12%
Responsabilidade Social Direito	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	1	20%	8%
Responsabilidade Social Inclusivo	4	80%	1	25%	0	0%	0	0%	1	20%	25%
Responsabilidade Social Consciencialização	1	20%	0	0%	1	50%	0	0%	1	20%	18%
Acessibilidade Acesso ao espaço físico	2	40%	0	0%	0	0%	2	100%	5	100%	48%
Acessibilidade Acesso às actividades turísticas	1	20%	0	0%	0	0%	2	100%	3	60%	36%
Acessibilidade Acesso à informação	1	20%	0	0%	0	0%	1	50%	1	20%	18%
Acessibilidade Turismo sem barreiras	1	20%	3	75%	1	50%	1	50%	4	80%	55%
Oportunidade de Negócio Segmento de mercado	0	0%	0	0%	0	0%	1	50%	2	40%	18%
Produto Turístico	1	20%	3	75%	2	100%	2	100%	1	20%	63%

Chegou-se ao penúltimo domínio deste trabalho de investigação: Conceito de Turismo Acessível, desafios e perspectivas. Uma das competências deste domínio era analisar o conceito e definição compreendidos à volta do Turismo Acessível. Criaram-se quatro categorias: Responsabilidade Social, Acessibilidade, Oportunidade de Negócio e Produto Turístico (Quadro 17).

Com 55% da percentagem total de frequência de respostas surge o conceito "Turismo sem barreiras", encaixado na categoria Acessibilidade, "segundo o qual todos podem usufruir das mesmas experiências independentemente da deficiência de que possam ter". Basicamente o turismo sem barreiras oferece a hipótese a "alguém com uma deficiência física (...) [de] usufruir de uma viagem como se essa deficiência não

existisse", permitindo "o acesso universal ao produto turístico, [e] procurando anular todo o tipo de impedimento/barreiras, sejam linguísticas, arquitectónicas, etc."

Este conceito encontra-se relacionado com outros elementos da acessibilidade como a necessidade de acesso ao espaço físico, com 48% da percentagem total de frequência de respostas e o acesso às actividades turísticas com 36% da percentagem total de frequência de respostas. Só assim existe a oportunidade de "acesso à actividade turística e de lazer, por parte da população, independentemente das dificuldades orgânicas ou motoras dos cidadãos". Trata-se de criar um "conjunto de serviços e infra-estruturas capazes de permitir às pessoas com necessidades especiais ou portadoras de alguma condicionante à sua mobilidade, a possibilidade de usufruírem da oferta turística existente – alojamento, restauração, visitas, animação turística, etc."

Na subcategoria "Turismo sem barreiras", poder-se-ia encaixar a expressão "Turismo para todos", onde nenhum grupo social é discriminado, existindo acessibilidade em matéria de custos, facilidades de pagamento, de alojamento e de transporte, e sobretudo inexistência de barreiras no espaço físico, assim como de dificuldades no acesso à informação e à comunicação. Resumindo, trata-se de um tipo de turismo que está "ao alcance de todos", servindo "todas as pessoas com e sem limitações (...), em igualdade de circunstâncias (...)". "Além de turistas com incapacidades permanentes ou temporárias, (...) abrange também seniores, pessoas obesas ou famílias com crianças pequenas, entre outros".

Na categoria responsabilidade social, emergem com menor incidência referências à subcategoria consciencialização, "para uma realidade que as possibilidades de deslocação, o envelhecimento das populações e a disseminação da informação tornaram mais evidente". É uma característica implícita do Turismo Acessível, com 18% da percentagem total de frequência de respostas, que deve existir especialmente entre os "profissionais de turismo, (...) de forma a identificar barreiras, desenvolver acções pró-activas para as anular ou minimizar, e encontrar canais de divulgação efectivos que tornem acessível a todos a informação sobre a oferta turística adaptada". A consciência das necessidades dos turistas levará a um atendimento de excelência e consequentemente a uma experiência turística positiva.

E finalmente, ainda na categoria da responsabilidade social, com 12% da percentagem total de frequência de respostas que, foram reveladas ideias de Turismo enquanto um bem-social; inclusivo e universal com 25% de respostas onde para além das adaptações ao ambiente físico também serão necessárias alterações ao nível das informações turísticas fornecidas, apropriando-as ao tipo de linguagem e de comunicação de cada um. A acessibilidade no Turismo é um direito do individuo, encontrando-se actualmente “na esteira das legislações nacionais e internacionais”, como constatará 8% dos inquiridos.

Com 18% da percentagem total de frequência de respostas, surge ainda a ligação à economia. Fora criada a categoria oportunidade de negócio que refere que o Turismo Acessível é um segmento, um nicho de mercado capaz de "reforçar a actividade turística em geral" pois estes turistas "revelavam maior fidelidade aos locais de férias" resolvendo "problemas de sazonalidade à indústria" portuguesa.

A última categoria está relacionada com uma questão que surgiu durante a concepção deste trabalho de investigação. A necessidade de se perceber o que era realmente um produto turístico e se poder-se-ia considerar e rotular o Turismo Acessível como produto turístico. Relembrando as definições referidas ao longo desta investigação, sabe-se que um destino turístico é um aglomerado de produtos turísticos diferentes entre si mas com elementos que os interligam e que estes produtos podem ou não contemplar a acessibilidade em cada um dos elementos que os complementam.

Contudo, 63% dos inquiridos afirmaram que o Turismo Acessível é um produto turístico “ pouco explorado, que inclui alojamento, transporte e outros serviços. É por esta razão, um produto turístico composto (só assim faz sentido) e cheio de especificidades direccionado para um público-alvo concreto”. Ou seja, de acordo com vários participantes, o Turismo Acessível tal como o Turismo sénior, ao serem um tipo de Turismo específico, um segmento ou “nicho ”de mercado, devem ser considerados enquanto produtos turísticos, dado oferecerem “um conjunto de serviços especializados direccionados para públicos com limitações, os quais se podem converter em respostas alternativas em momentos de quebra da actividade turística”.

Poucos, foram os que negaram a definição de Turismo Acessível enquanto produto turístico remetendo-o para o campo da segmentação turística, declarando que “o Turismo Acessível é transversal a todos os produtos turísticos, por isso não pode ser

restringido a esta denominação. O Turismo Acessível é uma característica do destino que visa tornar a grande maioria da oferta turística acessível a todos. Para além de preocupações de desenvolvimento económico, está subjacente o desenvolvimento social do território. O Turismo tem que ser uma actividade inclusiva, acessível a todos”. Para estes entrevistados o Turismo Acessível é visto sobretudo como “uma condição básica para haver turismo”, “ um direito (consagrado na lei), mas também um objectivo de qualidade, contribuindo para a competitividade e sustentabilidade, valorizando assim, a oferta turística”.

As acções de promoção são a última dimensão encontrada neste estudo (Quadro 18). Decidiu-se em primeiro lugar separar os novos *media* dos *media* tradicionais. Afirmam-se como *media* tradicionais a televisão, a rádio, os jornais, as revistas e outras publicações impressas. Por outro lado, indica-se como novos *media* tudo o que esteja relacionado com a geração digital, informação em linha e a tecnologias de informação. A *internet* integra em si mesma várias formas de *media* como blogues, fóruns, *sites* de partilha de música, imagens ou vídeos e muitas outras aplicações.

Quadro 18 resumo de análise de conteúdo da dimensão “Acções de promoção”

Fonte: Elaboração própria

Abordagem promocional	Câmaras Municipais (5)	%	Agentes de Viagens (4)	%	Hotéis (2)	%	Museus (2)	%	Outros (5)	%	Total (18)
Acções de Promoção											
Novos <i>Media</i> – Internet	2	40%	1	25%	1	50%	0	0%	1	20%	27%
<i>Medias</i> tradicionais – Televisão, Imprensa e Rádio	1	20%	2	50%	1	50%	0	0%	0	0%	24%
Workshops	1	20%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	9%
Eventos nacionais e Internacionais	0	0%	0	0%	0	0%	1	50%	1	20%	14%

Durante a análise das entrevistas predominou a importância dos novos *media* na promoção do Turismo Acessível em Portugal. Com 27% da percentagem total de frequência de respostas, foram apontadas a presença em directórios específicos e a criação de *websites* oficiais exclusivos, como diria a Camara de Loulé, “com informações úteis, actualizadas e acessíveis sobre os principais pontos turísticos, sobre

os serviços e equipamentos turísticos com acessos, sobre actividades e eventos relacionados”. A *internet* é um meio de comunicação em voga que promete chegar a todos os potenciais turistas escondidos em qualquer ponto do globo. Mas, neste caso concreto, parece que a ideia será divulgar as opções que o país oferece de forma fidedigna, impedindo a desilusão do turista, doméstico ou internacional, aquando da sua chegada ao destino. Um *website* especializado, interactivo, informativo e atractivo, poderia identificar os elementos oferecidos em determinado destino para que o turista pudesse verificar se o mesmo estaria de acordo com as suas necessidades, impedindo, assim, a ilusão sobre um destino, criada por uma imagem melhorada vendida *online*, e prevenindo falsas expectativas. O representante do INR afirma que “(...) a *Internet* se tornará num meio privilegiado para essa tarefa de levar a todos o fundamental das mensagens motivadoras para as saídas dos nossos espaços de conforto”.

Os *media* tradicionais ocupam o segundo lugar. Questionados sobre as possíveis acções de promoção que deveriam ser utilizadas para fomentar o Turismo Acessível no futuro, 24% dos inquiridos refere os programas de comunicação como tendo bastante importância neste âmbito. Promover casos reais de sucesso, em anúncios televisivos ou vídeos promocionais, seria a estratégia para tentar replicar as boas práticas. Tal como diria o director do Hotel Vila Galé Lagos, torna-se imperioso “(...) desenvolver campanhas televisivas que mostrem que efectivamente estamos preparados para receber turistas com necessidades especiais, contudo é também necessário garantir que as mesmas existem de facto”. Ter-se-á que produzir informação especializada e digna de todo o crédito, disseminando-a na televisão nacional e internacional. A importância da apresentação dos *media* tradicionais, está sobretudo relacionada com o papel importante que sempre desempenharam na educação da opinião pública e no estímulo à mudança de mentalidades. Regista-se ainda a criação de “brochuras espalhadas pelos Postos de Turismo, Entidades oficiais (Câmaras Municipais, Turismo de Portugal) [e a colocação de] artigos em jornais.

Verifica-se que 14% dos participantes considerou a utilidade do incremento de eventos desenvolvidos em mercados nacionais e internacionais estratégicos que “mostrem que podem visitar-nos e que apesar das suas limitações se sentirão sempre como se elas não existissem”. Aqui acredita-se que a resposta se tenha desviado para a ideia de que o país já se encontraria adaptado. Assim estar-se-ia já a promover o

Turismo Acessível dentro e fora das nossas fronteiras em busca da fidelização de clientes, sobretudo em mercados com maior poder de compra.

Fazer valer a lei e consciencializar o público para este tema em *workshops*, com 9% de respostas, foi conjuntamente uma acção importante ao promover os “direitos humanos e da cidadania e integrar as questões da incapacidade e deficiência nas políticas do governo”. Motivar a sensibilização para o tema utilizando “*workshops* em associações de portadores de deficiência”, como fora referido pelo representante da Top Atlântico, nomeadamente para os profissionais do turismo é ainda um recurso para se atingir a meta final.

Confrontando estes dados, verifica-se a existência de um elo de ligação entre todos os elementos atrás referidos. A informação especializada e fidedigna é o conteúdo a propagar independentemente do meio escolhido para a promoção do Turismo Acessível quer seja internamente ou no estrangeiro. Neste sentido, relembre-se as palavras do representante do INR, “(...) esta área é carente da máxima informação, a todos os níveis. Internacionalmente há muito trabalho a desenvolver pelas Embaixadas e pelos departamentos especializados junto dos potenciais e reais mercados. Internamente cabe às regiões de turismo e às autarquias esse grande esforço de informação”.

Estas são assim as principais noções predominantes no sector do Turismo e em relação com o segmento do Turismo Acessível.

X. Resultados do Estudo

A. Ponto de situação do Turismo Acessível nos destinos Lisboa e Algarve

Para além das dimensões encontradas na análise de conteúdo, foram salientadas outras questões nas opiniões fornecidas por cada participante.

Relativamente à Oferta turística adaptada ao Turismo Acessível, iniciou-se a entrevista com a seguinte questão: “Tem conhecimento da existência de circuitos específicos para Turismo Acessível em Lisboa ou Algarve? Se sim, quais?”. O Quadro 19 foi criado para exemplificar as respostas oferecidas.

Quadro 19 resumo sobre a existência de “Circuitos Turísticos”

Fonte: Elaboração própria

Oferta Turística	Câmaras Municipais (5)	%	Agentes de Viagens (4)	%	Hotéis (2)	%	Museus (2)	%	Outros (5)	%	Total (18)
Circuitos turísticos específicos											
Existem	2	40%	1	25%	0	0%	0	0%	1	20%	17%
Não existem	1	20%	2	50%	1	50%	0	0%	1	20%	28%
Não tem conhecimento	1	20%	1	25%	1	50%	2	100%	2	40%	47%
Não responde	1	20%	0	0%	1	50%	0	0%	1	20%	18%

Analisando o Quadro 19, percebe-se que, de modo geral, existe um enorme desconhecimento sobre o tema, com 47% de percentagem total de respostas. Ainda assim, com 17% de percentagem total de frequência de respostas afirmativas relativamente à existência de circuitos turísticos, a verdade é que nenhum dos inquiridos soube enunciar circuitos turísticos adaptados existentes tanto em Lisboa como no Algarve. Possivelmente, e de acordo com esta investigação, porque os circuitos existentes não se encontram devidamente promovidos. São oferecidos por empresas específicas e criados à medida por guias-interpretres especializados.

Em contactos informais realizados a várias agências de viagens percebeu-se que cada vez mais, e devido à actual crise também, outros guias, menos familiarizados com o tema, mostram vontade de criar pacotes.

Os guias-interpretres não promovem os circuitos abertamente nos veículos de comunicação mais procurados, impedindo que o seu trabalho seja utilizado por outros guias, obrigando o cliente a contactar para obter mais informações sobre o circuito criado.

No caso das Câmaras Municipais, nenhuma das duas respostas positivas, soube dar exemplos concretos e uma chegou até a aconselhar o “contacto com agências de turismo especializadas para informações detalhadas”. No grupo denominado como “Outros” também fora observada esta mesma resposta positiva, pelo Turismo de Portugal, que também aconselhou “a consultar o site [da *Accessible Portugal*]”. Já um dos intervenientes das agências de viagens ainda que mostrando alguma incerteza, afirma que os circuitos turísticos adaptados que existem são “muito pouco divulgados”. Esta frase não pode ser considerada um facto mas antes uma opinião incerta.

Posto isto, percebe-se que não existe organização na oferta de produtos acessíveis, ou seja, mesmo quando existam recursos turísticos adaptados, e os mesmos sejam do conhecimento publico, não existe planeamento, informação e promoção dos mesmos em rede, possibilitando a sua comercialização enquanto circuito turístico junto do potencial turista.

Vejamos agora o Quadro 20 com as respostas referentes às actividades disponibilizadas para portadores de deficiência.

Quadro 20 resumo sobre a existência de “Actividades Adaptadas”

Fonte: Elaboração própria

Oferta Turística Actividades Disponíveis	Câmaras Municipais (5)	%	Agentes de Viagens (4)	%	Hotéis (2)	%	Museus (2)	%	Outros (4)	%	Total (18)
Actividades adaptadas											
Existem	3	60%	2	50%	1	50%	1	50%	1	20%	46%
Não existem	2	40%	1	25%	0	0%	1	50%	0	0%	23%
Não tem conhecimento	0	0%	1	25%	2	100%	0	0%	4	80%	41%

Com 8 respostas, representando 46% da percentagem total de frequência de respostas, auferiu-se que vários acreditam na existência de Actividades Adaptadas em Portugal. No Quadro 13, pode-se analisar as tipologias seleccionadas pelos inquiridos. No entanto, se fosse somada a percentagem de pessoas que desconhecem ou afirmam não existir actividades adaptadas, ficar-se-ia com uma percentagem superior com 11 respostas, assinalando uma vez mais o desconhecimento face a este tema.

Relembrando que a análise foi dividida em três domínios, chegou-se agora ao segundo domínio investigado: Projectos em Curso ou em Plano (Quadro 21).

Quadro 21 resumo sobre a existência de “Projectos em Curso/Plano e no Futuro”

Fonte: Elaboração própria

Projectos em Curso/Plano	Câmaras Municipais (5)	Agentes de Viagens (4)		Hotéis (2)		Museus (2)		Outros (4)		Total (18)	
		%	%	%	%	%	%				
Projectos em desenvolvimento											
Sim	4	80%	0	0%	0	0%	1	50%	3	60%	38%
Não	1	20%	4	100%	2	100%	1	50%	1	40%	58%
Projectos em Carteira											
Sim	2	40%	0	0%	1	50%	1	50%	4	80%	44%
Não	1	20%	4	100%	2	100%	1	50%	0	0%	54%
Não responde	2	40%	0	0%	0	0%	0	0%	1	20%	12%

Em primeiro lugar, questionou-se se a “instituição [em causa] se encontrava actualmente a desenvolver projectos no âmbito do Turismo Acessível. Se sim, quais? Se não, qual a razão?” e logo de seguida complementou-se essa questão com uma análise ao futuro, questionando também se “existem outros projectos que estejam a ser planeados para um futuro próximo? Se sim, quais?”

Analisando as respostas negativas em 58% e 54% da percentagem total de frequência de respostas, respectivamente, percebe-se que a maioria das instituições inquiridas não tem, nem terá planos ou propostas para este público em particular.

O representante do Museu do Trajo nega qualquer envolvimento em planos direccionados para o turista portador de deficiência porque “não existem incentivos, nem informação”. No caso das Agências de Viagens poder-se-ia pensar que a razão da inexistência de projectos deve-se à falta de “procura nesse sentido”, como fora indicado pelo representante da Dream Travel. Mas ainda que as respostas tenham sido todas

negativas, a verdade é que existe quem queira iniciar projectos que abranjam o Turismo Acessível, ou não se tivesse imediatamente disponibilizado o inquirido da Geostar para contribuir dizendo que “estaria apto a ajudar a iniciar esse processo”. Além do mais, foram contactadas 52 agências informalmente e, das 15 agências que responderam apenas duas manifestaram desinteresse em iniciar este projecto. Estará esta adesão relacionada com a conjuntura do país que obriga ao alargamento do público-alvo em prol do negócio ou tratar-se-á de uma mudança efectiva de mentalidades?

Relativamente às respostas positivas, é fundamental perceber que no caso de algumas Câmaras Municipais os projectos relatados ainda que estivessem relacionados implicitamente com as actividades turísticas, tinham sobretudo a ver com a aplicação das leis existentes sobre a adaptação do espaço físico em cada município. Enunciou-se o projecto a decorrer em Faro no que toca à “Melhoria das acessibilidades - Sé de Faro; travessia junto ao Arco da Vila; e, um percurso na Baixa” ou em Tavira onde “o município está a desenvolver o Plano Municipal de Promoção da Acessibilidade de Tavira, no âmbito da Candidatura POPH – Tipologia 8.6.5 – Acções de Investigação, Sensibilização e Promoção de Boas Práticas”. Claro que estas melhorias são fundamentais para o Turismo Acessível, mas a população local, que conhece esses recursos turísticos e os utiliza há muitos anos e durante todo o ano, precisa de acessibilidades, tornando-se este problema num projecto primeiramente de inclusão social. Trata-se de melhorar a qualidade de vida do munícipe assim como melhorar a oferta turística. A citação abaixo transcrita e proferida pelo representante do INR sublinha esta mesma ideia, dizendo que “embora o Projecto "Praia Acessível - Praia para Todos" seja o resultado de uma das conclusões do Ano Europeu das Pessoas com Deficiência e não tivesse, de início, uma especial preocupação com os aspectos turísticos, ao longo da sua implementação foi ganhando algum estatuto como actividade virada também para o Turismo, ou melhor, de que o Turismo passou a beneficiar também. (...) Com possível intervenção na área do Turismo Acessível, iremos ter em breve o prémio para o concelho mais acessível, em que os aspectos de acessibilidade turística serão também tidos em consideração”.

Por fim, no campo de acção das respostas positivas verdadeiramente voltadas para o Turismo Acessível ergue-se a Entidade Regional de Turismo do Algarve que pretende “implementar (...) [a] marca <Algarve Acessível>” e eleva-se Faro com a “Melhoria da informação turística – [um] estudo [a decorrer] para colocação de painéis turísticos na

A22 e, sinalética informativa nas edificações notáveis”. No futuro Faro terá ainda o projecto “Acessibilidade ao museu – Fundação Vodafone Portugal” e o Museu do Trajo terá um “Projecto de sustentabilidade e de Museologia social”.

Quanto ao Museu do Oriente percebe-se que a preocupação com este público não é de agora, pois “sempre teve em mente o desenvolvimento de actividades direccionadas para públicos com necessidades especiais. Logo em 2009, inaugurou uma exposição destinada ao público invisual, denominada, O Museu na Ponta dos Dedos. Mais projectos têm surgido com outros grupos (com deficiências mentais, tetraplégicos, entre outros), aos quais tem respondido com trabalhos em colaboração, a fim de minimizar os constrangimentos que possam existir”. No futuro pretende “tornar-se um edifício acessível de modo a garantir e a permitir o acesso de pessoas limitadas, só ou em grupo”.

A ACAPO, como não poderia deixar de ser, também contribui para o Turismo porque “trabalha regularmente com museus e monumentos. Também trabalha nos aeroportos, no serviço de acompanhante de pessoas com mobilidade reduzida, dá formação regular e faz várias reciclagens em todos os aeroportos portugueses. Assim trabalha com entidades que fazem parte da cadeia do Turismo. (...) lida com vários elementos pertencentes a esta cadeia”.

Também o Turismo de Portugal criou um “Guia de Boas Práticas na Hotelaria” com especial “atenção para os comportamentos a ter na prestação do serviço de alojamento relativamente às pessoas portadoras de mobilidade reduzida”; criou também os “Roteiros Turísticos do Património Mundial – No Coração de Portugal (Alcobaça, Batalha, Tomar)”, com o objectivo de dinamizar a fruição turística de um território que (...) inclui os três monumentos Património Mundial - Mosteiro de Batalha, Mosteiro de Alcobaça e o Convento de Cristo – bem como diversos recursos turísticos patrimoniais e paisagísticos; e criou a “Norma (...) portuguesa de qualidade sobre a acessibilidade em estabelecimentos hoteleiros”. O objectivo é o de “tornar Portugal num destino acessível para todos”.

Quadro 22 resumo sobre a necessidade de criação de “Projectos de Apoio”

Fonte: Elaboração própria

Projectos em Curso/Plano	Câmaras Municipais (5)	%	Agentes de Viagens (4)	%	Hotéis (2)	%	Museus (2)	%	Outros (4)	%	Total (18)
Necessidade de criação Projectos de apoio											
Sim	4	80%	4	100%	1	50%	1	50%	3	60%	68%
Não	0	0%	0	0%	1	50%	1	50%	1	20%	24%
Não responde	1	20%	0	0%	1	50%	0	0%	1	20%	18%

Questionou-se sobre a necessidade de surgirem outras tipologias de projectos para apoiar este tipo de turistas (Quadro 22). Ainda que 24% da percentagem total de frequência de respostas dos inquiridos diga que não existe essa necessidade, “porque a procura é muito pequena” ou porque “o Turismo Acessível é um conceito em evolução, que acabará por integrar todas as práticas turísticas de uma forma natural, inclusiva, sem necessitar de referenciar que tipos específicos de turistas irão beneficiar desta ou daquela medida no campo da acessibilidade”, a verdade é que a grande maioria dos inquiridos, (68% da percentagem total de frequência de respostas), acredita que existe uma lacuna nesse âmbito, sendo vital a criação de mais projectos especializados de sucesso neste nicho de mercado para apoiar ideias inovadoras de forma mais segura. As agências acreditam na criação de programas de viagens específicos, pois “nesta profissão todos os turistas contam; é necessário existirem projectos direccionados para este tipo de turista, porque a falta de procura também reflecte a inexistência dos mesmos. Se existirem projectos direccionados para estes turistas com necessidades especiais e se forem devidamente divulgados, é natural que a procura comece a surgir”.

Já dois dos participantes acreditam que novas tipologias de projectos seriam bem-vindas ao aliviarem alguma da responsabilidade na adaptação das actividades oferecidas pela própria entidade. Referiram que seria positivo a criação de mais projectos “em especial por parte dos privados na criação de actividades de lazer adaptadas para este tipo de turistas e na adaptação dos transportes públicos. Também os edifícios que recebem turistas habitualmente deverão estar melhor adaptados (...)”. Já uma das entidades privadas diz que “como os museus não têm possibilidade de ter estas competências especializadas, deveriam organizar-se em trabalho colaborativo ou exigir a participação das Direcções Regionais de Cultura”. Sabendo-se que a melhor maneira de fazer evoluir o Turismo é através de um trabalho em rede, trocando informações

preciosas, para futura implementação de acções conjuntas, não se percebe porque é que cada entidade se tenta desresponsabilizar e apontar o dedo às demais entidades. Trabalhando em rede poderiam operar a nível local, nacional, regional e até mesmo internacional, potenciando o Turismo a uma escala mundial.

Quadro 23 resumo sobre a “Preparação dos Profissionais de Turismo”

Fonte: Elaboração própria

Desafios e Perspectivas para o Futuro	Câmaras Municipais (5)	Agentes de Viagens (4)		Hotéis (2)		Museus (2)		Outros (4)		Total (18)	
		%		%		%		%			
Capacitação dos Profissionais											
Sim	3	60%	1	25%	2	100%	0	0%	2	40%	45%
Não	2	40%	3	75%	0	0%	2	100%	3	60%	55%

Verificou-se se se dá a devida importância a uma formação especializada na área junto dos profissionais de Turismo ou se esta é descuidada (Quadro 23). Percebe-se que, com 55% da percentagem total de frequência de respostas negativas, as entidades começam a despertar para esta lacuna existente. O representante do INR constata que "de um modo geral pode dizer-se que as preocupações com um atendimento correto a clientes com deficiência/incapacidade só muito recentemente surgiram no âmbito da indústria turística portuguesa". Há que reconhecer o início de uma actividade formativa, ainda incipiente, é certo, mas cuja continuidade e aperfeiçoamento irá preparar os novos profissionais com os ensinamentos correctos a seguir no atendimento de pessoas com deficiência/incapacidade". Para contornar esta situação o INR promoveu "acções de sensibilização/formação aos alunos das Escolas de Hotelaria e Turismo do Turismo de Portugal", "desenvolveu um Guia para os profissionais da hotelaria" e o Turismo de Portugal "desenvolveu módulos de formação".

A falta de sensibilização "para lidar com este segmento turístico", a falta de preparação e de interesse o que "exigiria uma cultura inexistente e uma política consistente e perseverante durante algum tempo" e a falta de conhecimento, potenciado pela não inclusão de um módulo de atendimento especial na leccionação do atendimento comum, dando lugar a mal entendidos e originando uma quebra na procura futura de um serviço são alguns dos problemas enunciados.

Ainda assim, das entidades que acreditam que os seus profissionais estão preparados para criar um atendimento especializado de excelência, dois dos inquiridos acreditam existir espaço para a melhoria pois "um pouco de formação sobre algumas especificidades pode melhorar os serviços prestados".

Outros no entanto, afirmam não haver essa necessidade "porque não existe nem oferta nem formação para conseguir lidar convenientemente com este tipo de turista e as necessidades que sentem" ou porque "estes turistas são tratados como qualquer outro cliente, pois não pretendem qualquer diferenciação no trato (...)" e ainda por se tratar apenas de "uma questão de bom senso. Se forem pessoas com o mínimo de bom senso e educação vão receber essas pessoas e perceber que estas terão que ter uma atenção especial que se calhar um cliente normal não precisa (...). Acho que é só uma questão de discernimento, de terem bom senso e de serem bem-educadas. Acho que não é preciso qualquer tipo de formação para as pessoas serem educadas...porque alguém com mobilidade reduzida não deixa de ser uma pessoa e quer as mesmas coisas que outra pessoa qualquer (...). Em termos humanos, não vejo necessidade de formação nisto. Basta serem bem formadas, educadas e a coisa resolve-se".

Quadro 24 resumo sobre as “Condições para Desenvolvimento do Turismo em Portugal”

Fonte: Elaboração própria

Conceito, Desafios e Perspectivas	Câmaras Municipais (5)	Agentes de Viagens (4)		Hotéis (2)		Museus (2)		Outros (4)		Total (18)	
		%	%	%	%	%	%				
Condições para desenvolver o Turismo Acessível em Portugal											
Sim	5	100%	4	100%	2	100%	1	50%	4	80%	86%
Não	0	0%	0	0%	1	50%	1	50%	1	20%	24%

Com 86% da percentagem total de frequência de respostas afirmativas, Portugal parece a passo e passo ir desbravando caminho para a acessibilidade total (Quadro 24). Dizem estes optimistas que Portugal já tem várias zonas acessíveis, “podendo destacar-se os casos da Lousã, da Batalha, de Loulé, de Viseu” e que ainda que muitos pontos turísticos possam estar interditos à visitação pelas suas especificidades, existem outras opções de grande qualidade. Para além disso, contribuindo o Turismo para grande parte do PIB nacional, sendo uma importante área da economia, muitos acreditam que a

aposta neste segmento de mercado é uma estratégia para fintar a crise, porque “a relação proveito-custo é muito vantajosa” e até teceram algumas críticas duras dizendo que nesta adaptação estariam somente em causa fins monetários.

“(…) No turismo (…) as coisas vão evoluindo por causa do dinheiro. Portugal depende do turismo e as pessoas não deixarão o turismo fugir, vão adaptar-se.”

“(…) Se queremos mais visitantes, temos de adaptar a nossa realidade a todos os tipos de público.”

Ainda assim, todos concluem que será um processo gradual que envolverá grandes investimentos para adaptar as infra-estruturas, equipamentos, e serviços. Implicará uma mudança de mentalidades, uma maior sensibilização e um maior envolvimento integrado e articulado das entidades competentes e de outros empresários.

Os restantes participantes não dão o mesmo crédito ao país, com 24% da percentagem total de frequência de respostas, olhando para estas ideias como fazendo parte de uma quimera difícil de alcançar, não só porque não é “uma prioridade do nosso Governo, pelo menos neste momento”, mas também porque não é possível alterar alguns pontos turísticos como é o caso de Alfama, onde “não podemos arrasar com tudo como o Marquês de Pombal e construir de novo. Fazer um bairro bonito com escadas rolantes, elevadores (...), parece-me absurdo colocar escadas rolantes ao ar livre. São ideias um bocado fantásticas, mas ninguém se iria lembrar de mandar isto abaixo para criar algo acessível”.

Quadro 25 resumo sobre as “Perspectivas para o Futuro”

Fonte: Elaboração própria

Desafios e Perspectivas para o Futuro	Câmaras Municipais (5)	%	Agentes de Viagens (4)	%	Hotéis (2)	%	Museus (2)	%	Outros (5)	%	Total (18)
Actividades com relevância para o futuro											
Actividades associadas ao Património Histórico-cultural	2	40%	1	25%	0	0%	1	50%	0	0%	23%
Actividades associadas à Natureza	2	40%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	13%
Actividades Desportivas	1	20%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	9%
Actividades Lúdicas	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4%
Adaptação do ambiente físico e das actividades turísticas	1	20%	0	0%	1	50%	1	50%	2	40%	32%
Viagens especializadas (viagens, excursões)	1	20%	1	25%	0	0%	0	0%	2	40%	17%
Actividades em acontecimentos programados (encontro, eventos)	3	60%	0	0%	0	0%	0	0%	1	20%	16%
Actividades gastronómicas	0	0%	1	25%	0	0%	0	0%	1	20%	9%
Formação dos profissionais	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	20%	4%
Credibilizar a informação turística	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	20%	4%

Quanto às actividades que deveriam ser oferecidas no futuro (Quadro 25), assiste-se de alguma forma a uma réplica das respostas apresentadas numa das primeiras questões: “quais as actividades turísticas existentes em Lisboa e no Algarve?”. Nesse âmbito, em primeiro lugar, regista-se novamente as actividades associadas ao património histórico-cultural, “tais como visitas a museus ou igrejas” com 23% da percentagem total de frequência de respostas, e as actividades associadas à natureza, “ao ar livre, como passeios pedestres, passeios a cavalo” ou idas à praia, com 13% da percentagem total de frequência de respostas. Com 9% da percentagem total de frequência de respostas, surgem tanto as actividades desportivas, “como basquetebol ou golfe”, como as actividades gastronómicas e ainda “actividades lúdicas direccionadas a este segmento”, com 4% da percentagem total de frequência de respostas. Seguiram-se imediatamente os acontecimentos programados, como encontros, seminários de sensibilização e boas praticas, *workshops* ou congressos, com 16% da percentagem total de frequência de respostas.

Com uma boa percentagem, 17% da percentagem total de frequência de respostas, aparecem as viagens organizadas e neste caso especializadas, criadas por “associações que promovem os direitos das pessoas com mobilidade reduzida”, sugerindo a articulação de vários equipamentos, infra-estruturas e serviços.

Para tal, é necessária uma adaptação do ambiente físico e das próprias actividades turísticas, tornando mais atractivos os destinos turísticos. Com 32% da percentagem total de frequência de respostas, esta é a actividade fundamental à transformação, para a generalidade dos inquiridos. Acreditam que se deve “promover a inclusão e a mudança de mentalidades” apelando a uma “política consistente” e a uma “estratégia integrada”. Um dos participantes, um pouco mais optimista afirma até que “da parte do Estado deverá continuar uma política promocional e motivadora, na senda do que se tem realizado até agora, com reflexos na acessibilidade, na articulação das ofertas, na prestação de serviços, no desenvolvimento de informação muito credível, na formação de profissionais, na disseminação de eventos, etc”.

Quadro 26 resumo sobre a existência de “Programas de Viagem”

Fonte: Elaboração própria

Desafios e Perspectivas	Câmaras Municipais (5)		Agentes de Viagens (4)		Hotéis (2)		Museus (2)		Outros (4)		Total (18)
		%		%		%		%		%	
Existência de programas de viagem											
Sim	0	0%	0	0%	0	0%	1	50%	1	20%	14%
Não	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%	1	20%	24%
Não tenho conhecimento	4	80%	4	100%	1	50%	1	50%	2	40%	64%
Não responde	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	1	20%	8%

A penúltima questão colocada prendia-se com a existência de Programas de Viagens específicos (Quadro 26). Apenas dois inquiridos, pertencentes ao grupo dos Museus e ao grupo Outros, confirmaram a criação de programas de viagens pela *Accessible Portugal*. Sendo que até referem a existência de uma ligação entre essa agência e a Associação Salvador. Mas com 64% da percentagem total de frequência de respostas, a maioria admite não estar a par da produção destes programas. Um dos participantes ainda que não estivesse informado sobre este tema, referiu a existência da “Fundação Inatel que é a única instituição Portuguesa a organizar viagens de turismo para pessoas com 60 ou mais anos de idade”, sugerindo uma ligação entre Turismo

Acessível e Turismo Sénior. Já um agente de viagens acredita se existirem programas deverão ser todos criados à medida, recusando a existência de programas de viagens pré-criados.

Quadro 27 resumo sobre a existência de “Programas de Financiamento”

Fonte: Elaboração

Desafios e Perspectivas	Câmaras Municipais (5)		Agentes de Viagens (4)		Hotéis (2)		Museus (2)		Outros (4)		Total (18)
		%		%		%		%		%	
Financiamento actual											
Sim	0	0%	1	25%	0	0%	0	0%	1	20%	9%
Não	0	0%	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	10%
Não tenho conhecimento	4	80%	3	75%	2	100%	2	100%	0	0%	71%
Não responde	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	4	80%	20%

“Existem programas de financiamento para empresas turísticas que queiram orientar-se para este público-alvo?”. Esta foi a última questão colocada durante estas entrevistas. Mais uma vez não existe um conhecimento generalizado sobre o tema ou não se tivessem somado 71% da percentagem total de frequência de respostas (Quadro 27).

Com base nas respostas dadas, pode-se afirmar que os programas existentes são escassos e não se coadunam propriamente com o tema em análise, mas antes são programas generalizados, onde um empresário que se incline para este segmento de mercado poderá apresentar uma candidatura. “Não sendo específico para este público-alvo, é possível através do Turismo de Portugal efectuar uma candidatura com um projecto, desde que o mesmo reúna os requisitos específicos estipulados, onde poderá ou não obter-se esse financiamento”. O projecto apresentado deverá sempre promover “a inovação e o reforço da competitividade das empresas do sector do Turismo” e ainda deverá ter “subjacente a relevância turística do mesmo e a aderência aos objectivos sectoriais definidos no PENT (...)”.

B. Turismo Acessível em Portugal- Principais conclusões

Como atrás referido, a falta de tempo e de meios impediram uma análise no terreno, debruçada sobre diversos recursos turísticos localizados em Lisboa e no Algarve. Para colmatar esta lacuna decidiu-se analisar os elementos que compõem os *websites* oficiais desses recursos turísticos. Percebeu-se que a falta de informação existente sobre as acessibilidades poderia causar algum cepticismo e receio a um turista portador de deficiência, limitando as suas opções de viagem, e influenciando negativamente a sua escolha, porque a acessibilidade é uma variável difícil de controlar em cada etapa da viagem. Através da análise da informação disponibilizada, o turista portador de deficiência entende o que é oferecido, o que vai ao encontro das suas necessidades e quais as barreiras que poderá encontrar pelo caminho, potenciando a decisão de correr riscos ou não (Freeman & Selmi, 2009). Os obstáculos encontrados, tal como refere Lee, Agarwalb e Ji Kim (2010), poderão reduzir significativamente o prazer de viajar, assim como aumentar uma auto-imagem negativa no próprio turista, que se sentirá incapaz e dependente. A existência de informação fidedigna, de viabilidade da fonte ou de actualizações regulares, torna-se essencial para minorar estes sentimentos contra-viagem (Eichhorn, Miller, Michopoulou, & Buhalis, 2010).

No caso dos destinos em análise, concluiu-se que a acessibilidade é sobretudo parcial porque grande parte dos atractivos turísticos não oferece opções para portadores de deficiência visual ou auditiva, sendo privilegiada a atenção para as adaptações ao espaço físico, beneficiando pessoas com mobilidade reduzida. A informação disponibilizada nos *websites* oficiais não é suficiente, havendo a necessidade de se efectuarem pesquisas paralelas a Guias Turísticos especializados, como o Portugal Acessível, que de alguma forma acabou por guiar o turista ao nível da acessibilidade de cada recurso turístico. No entanto, seria vantajoso melhorar este Guia pois ainda que forneça alguma informação sobre a existência de várias barreiras estruturais encontradas ao nível das infra-estruturas e dos equipamentos, não segue nenhum padrão específico, disponibilizando informações sobretudo a pessoas com mobilidade reduzida e apresentando mais informação em recursos com maior significância no panorama turístico.

Entende-se que o país está em constante evolução, tentando melhorar sobretudo as acessibilidades físicas, ao nível das infra-estruturas, equipamentos e transportes. Apesar do Turismo Acessível ser recente em Portugal, as ofertas turísticas

seleccionadas mostraram que se tem tentado minorar os desafios impostos pela sociedade. Não obstante, verificam-se incongruências no tratamento da acessibilidade, não havendo uma análise constante e consistente dos espaços, desde o seu exterior ao seu interior. Buhalis, Darcy e Ambrose (2012, p. 5) postulam que “*accessible tourism cannot be delivered by means of a ‘quick fix’ or merely making cosmetic changes (...)*”. A análise a cada espaço deve ser construída tendo em conta também todo o percurso efectuado até se chegar a esse espaço. Além disso, existe uma priorização no que diz respeito à questão da acessibilidade, sendo comum pensar-se somente em adaptações físicas ao meio envolvente. As preocupações com o público com mobilidade reduzida são superiores quando comparadas às alterações criadas para beneficiar cegos, amblíopes, surdos ou mudos. As ofertas turísticas são assim parcialmente acessíveis, faltando sempre algum elemento importante.

A falta de conhecimento e sensibilidade por parte dos profissionais de Turismo é ainda preocupante, mostrando necessária a implementação de acções de formação que difundam as boas-práticas.

Outro ponto a considerar será o facto de não existir um tratamento em rede, pois as várias empresas envolvidas na arte do Turismo trabalham sobre si mesmas, sem articulações inter-serviços, sem colaborações externas cruciais para se atingir o sucesso e catalogar-se o destino como totalmente acessível.

“Successful businesses and destinations depend on building well-functioning networks and partnerships (...) The chain must be developed in each of its links, e.g. transport, attractions, accommodation, and the must be reliable connections between all links if the customer is to receive adequate services throughout the journey (...) Accessible hotels, restaurants, museums and other visitor attractions must not be isolated ‘oases of accessibility’ within otherwise inaccessible landscapes; they must be physically joined up by accessible routes and transport systems” (Buhalis, Darcy & Ambrose, 2012, p.6).

Finalmente, parece ainda fundamental adequar o marco jurídico português na elaboração de programas que promovam a implementação da legislação de forma estratégica para que se possa afirmar que Portugal é verdadeiramente sinónimo de acessibilidade.

Numa época em que a crise económica se abate sobre o país, os profissionais de Turismo poderiam apoiar-se neste tipo de investigações, escassas em Portugal, e decidirem se seria ou não uma boa aposta modificarem ou ampliarem o seu público-alvo, no sentido de aumentarem as receitas. Uma mudança positiva aumentaria a

competitividade e sustentabilidade turística em Portugal não só no que respeita ao Turismo internacional mas também ao Turismo doméstico.

C. Perspectivas para o futuro próximo

"There are an estimated 650 million persons living with disabilities in the world today. If one includes the members of their families, there are approximately 2 billion persons who are directly affected by disability, representing almost a third of the world's population. Thus, persons with disabilities represent a significant overlooked development challenge, and ensuring equality of rights and access for these persons will have an enormous impact on the social and economic situation in countries around the world" (Nações Unidas, 2008).

Seguindo esta linha de pensamento, seria de esperar que todas as entidades portuguesas estivessem já conscientes dos benefícios que a adaptação da oferta turística poderia trazer ao país. De facto, vários estudiosos afirmam que os investimentos em serviços e infra-estruturas acessíveis, por mais pequenos que sejam, traduzem-se em grandes lucros a nível social e económico, aumentando a sustentabilidade dos destinos turísticos (Lassnig, Markus, Matausch, Pühretmair & Strasser, 2008).

No entanto, tendo em conta os resultados obtidos, e partindo sempre do particular para o geral, parecem não existir planos que englobem e que contribuam para a melhoria da qualidade de vida das pessoas portadoras de deficiência. Apenas as Câmaras Municipais têm desenvolvido esforços para eliminar barreiras arquitectónicas nos seus municípios, o que acaba por beneficiar indirectamente a oferta turística em Portugal. No caso do alojamento, entende-se que a grande maioria dos Hotéis aplica as mínimas alterações exigidas pela lei, com poucos quartos adaptados. Ainda que exista uma maior sensibilidade para o tema e alguns Museus, Câmaras Municipais e outras entidades tenham desenvolvido produtos de apoio específicos para pessoas com deficiência, como por exemplo, os guias multimédia implementados no Museu Nacional do Azulejo, a verdade é que ainda existe um largo caminho a percorrer.

D. Limitações da investigação

No decorrer deste trabalho, foram encontradas várias limitações. A principal foi o pouco tempo disponível e a falta de recursos financeiros para elaboração e apresentação de um trabalho mais abrangente do ponto de vista geográfico.

Além do mais, as respostas obtidas pelos representantes de várias Câmaras Municipais, Museus, Agências de Viagens, Organizações Governamentais, Não-Governamentais e outras empresas relacionadas com a área do Turismo, demonstraram alguma indisponibilidade, originando uma amostra reduzida e alguma demora na recolha da informação. Não obstante o esforço realizado para conseguir uma participação significativa, através de inúmeros contactos telefónicos, notou-se que as respostas via correio electrónico foram uma forma mais simples e rápida de chegar a mais pessoas. Trata-se, portanto, de um estudo de índole exploratória.

Outra limitação prende-se com a falta de literatura relacionada com o tema, especialmente no que respeita a análises efectuadas em Portugal.

Considere-se como última limitação do estudo, a impossibilidade de se extrapolar as conclusões do caso estudado para o universo nacional. Não obstante, esta limitação abre portas para investigações paralelas, para os restantes destinos portugueses, podendo mais tarde resultar em conclusões universais que permitam caracterizar o Turismo Acessível nacional.

E. Pistas para a investigação futura

Reservou-se espaço nesta secção para a enumeração de temas que poderão suscitar um renovado interesse no futuro. O tema abordado neste estudo, é muito vasto, podendo mover-se sinuosamente por diversos caminhos, é muito interessante e encontra-se em crescente evolução, abrindo um número quase ilimitado de pistas para investigação.

Nesta linha de pensamento, poderão ser identificadas novas pistas justificadas pela ausência ou falta de profundidade de alguns temas assinalados neste trabalho de investigação. Acredita-se que cada dimensão identificada na análise de conteúdo poderia servir como tema principal de uma nova dissertação e poderia ser estendida a investigação a todo o território nacional. Imaginem-se investigações que enumerassem todas as alternativas, todos os recursos e actividades existentes, para turistas portadores de deficiência ou registassem todos os constrangimentos existentes durante a visita a um destino. Quão vantajoso seria para o sector turístico se esse trabalho já estivesse feito? Quão benéfico seria para a intervenção do próprio governo nas cidades?

Comparar o destino Portugal com outros países seria outro tema extremamente interessante, podendo esse estudo ressaltar os elementos em falta no nosso país e referir as boas praticas já existentes e que deveriam ser replicadas pelo mundo inteiro.

XI. Referências Bibliográficas

Bibliografia

- 2010 Legacies now. (2010). Obtido em 20 de Junho de 2013, de 2010 Legacies now: <http://www.2010andbeyond.ca/#/home>
- ACAPO. (S.d.). *ACAPO*. Obtido em 24 de Maio de 2013, de ACAPO: http://www.acapo.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=83&Itemid=202
- Accessible Portugal. (S.d.). *Accessible Portugal*. Obtido em 24 de Maio de 2013, de Accessible Portugal: <http://www.accessibleportugal.com/>
- Agência Portuguesa do Ambiente. (2012). *Praia Acessível, Praia para Todos*. Obtido em 24 de Maio de 2013, de Ambiente Portugal: <http://www.apambiente.pt/?ref=19&subref=138&sub2ref=766&sub3ref=817>
- Airports Council International. (2010). *The voice of the world's airports*. London: ACI World Annual Report 2010.
- Alexandre, D. (2012). O Turismo para Todos na Oferta Hoteleira de Lisboa: um custo ou um investimento. (Tese de Mestrado). Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril. Estoril.
- Alles, M. (2010). El análisis del entorno político y legal en el marco de la planificación estratégica en el sector turístico y hotelero. *Cuadernos de Gestión*, Vol. 11, No. 2. 37-52.
- Alles, M. (2010). Turismo accesible y turismo para todos en España: antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación. *Estudios Turísticos*, No. 180. 141-153.
- Aragall, F., Neumann, P., & Sagramola, S. (2008). *The European Concept for Accessibility for Administrations*. Luxemburgo: ECA for Administrations.
- Associação Salvador. (S.d.). *Guia Portugal Acessível*. Obtido em 24 de Maio de 2013, de Portugal Acessível by Associação Salvador: <http://www.portugalaccessivel.com/default/home/id/1>
- Benda. (2011). ICT helps to overcome disabilities. *Agris on-line Papers in Economics and Informatics*, Vol. 3, No. 463-69.

- Berger, R. (2006). *Lisboa 2010 – Plano de Marketing Estratégico para o Turismo de Lisboa*. <http://www.visitlisboa.com/getdoc/06f209ec-9b6c-4ea4-9e15-eca30496c4bc/TLx10.aspx>: Tlx10.
- Bertaux, D. (1997). *Lês Récits de vie - perspective etnosociologique*. Paris: Nathan.
- Bizjak, B., Knežević, M., & Cvetežnik, S. (2011). Attitude Change towards Guests with Disabilities: Reflections from Tourism Students. *Annals of Tourism Research*, Vol. 38, No. 3. 842-857.
- Brandão, p., & Remesar, A. (2004). *Design Urbano Inclusivo: uma experiência de projecto em Marvila"Fragmentos e Nexos"*. Lisboa: CPD.
- Buhalis, D., Darcy, S., & Ambrose, I. (2012). *Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*. Great Britain: Short Run Press.
- Buj, C. (2010). *Paving the way to Acessible Tourism - Survey Report*. Valencia: International Centre for Responsible Tourism Leeds Metropolitan Tourism.
- Burnett, J., & Baker, H. (2001). Assessing the Travel-Related Behaviors of the Mobility-Disabled Consumer. *Journal of Travel Research*, Vol. 40, No. 1. 4-11.
- Camacho, O., & Cervantes, G. (2007). Diversidad, Diferencia y Accesibilidad: Enfoques Educativos en el Discurso de la Diversidad. *Educare*, Vol. 11, No. 2. 13-22.
- Câmara Municipal de Lisboa. (2011). *Estratégia de Reabilitação Urbana de Lisboa - 2011/2014*. Lisboa.
- Carris. (S.d.). *Serviços Especiais*. Obtido em 24 de Maio de 2013, de Carris - Transportes Públicos Lisboa: <http://www.carris.pt/pt/mobilidade-reduzida/>
- Centro Cultural de Belém (S.d.). *Centro Cultural de Belém*. Obtido em 24 de Maio de 2013, de <http://www.ccb.pt/sites/ccb/pt-PT/CCB/Pages/Missao.aspx>
- Cunha, L. (2013). *Economia e Política do Turismo*. Alfragide: McGraw Hill.
- Decreto Lei nº 191/2009 de 17 de Agosto. *Diário da República nº 158 - I Série A*. Ministério da Economia e da Inovação. Lisboa.
- Decreto Lei nº 307/2009 de 23 de Outubro. *Diário da República nº 206 - I Série A*. Lisboa.
- Decreto Lei nº 33/2013 de 16 de Maio. *Diário da República nº 94 - I Série A*. Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional. Lisboa.

Decreto Lei nº 38/2004 de 18 de Agosto. *Diário da República nº 194 - I Série A*. Lisboa.

Dicionário Escolar de Língua Portuguesa. (2013). Lisboa: Porto Editora.

Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E., & Buhalis, D. (2007). Enabling Disabled Tourists? Accessibility Tourism Information Schemes. *School of Management Tourism*, 1-31.

Entidade Regional do Algarve. (S.d.). *A instituição*. Obtido em 24 de Maio de 2013, de Entidade Regional do Turismo do Algarve: <http://www.turismoalgarve.pt/instituicao.html>

Erwin, E. J. (1993). The philosophy and status of inclusion. *The Lighthouse National Centre for Vision and Child Development*, pp. 1-4.

European Commission. (2007). *Joint Report on Social Protection and Social Inclusion*. Bélgica: European Communities.

Ferreira, M., & Sanches, S. (2007). Proposal of a sidewalk accessibility index. *Journal of Urban and Environmental Engineering*, Vol.1, No.1. 1-9.

Freeman, I., & Selmi, N. (2009). French versus Canadian Tourism: Response to the Disable. *Journal of Travel Research*, Vol. 49, No. 4. 471-485.

Froyen, H., Verdonck, E., De Meester, D., & Heylighen, A. (2009). Documenting Handicap Situations and Eliminations Through Universal Design Patterns. *Australasian Medical Journal*, Vol. 1, No. 12.199-203.

Gabinete da Secretária de Estado Adjunta e da Reabilitação, S. N. (2006). *I Plano de Acção para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidade 2006/2009*. Lisboa: Instituto do Emprego e Formação Profissional/Gabinete de Comunicação.

GAM. (01 de Abril de 2013). *A sinalética do novo Museu dos Coches*. Obtido em 24 de Maio de 2013, de GAM – Grupo para a Acessibilidade nos Museus: <http://gam-acessibilidade.blogspot.pt/2013/04/a-sinaletica-do-novo-museu-dos-coches.html>

Gastal, S. (2000). *Turismo: 9 propostas para um saber fazer*. Porto Alegre: Edipucrs.

Guerra, I. C. (2006). *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo: sentidos e formas de uso*. Estoril: Principia Editora, Lda.

Hannam, K., & Knox, D. (2010). *Understanding Tourism: A Critical Introduction*. Londres: Sage Publications.

Ignarra, L. R. (2003). *Fundamentos do Turismo*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning Ltda.

- Instituto Nacional de Estatística. (2013). *Actividade Turística: Fevereiro e Maio 2013*. Lisboa.
- Instituto Nacional para a Reabilitação (2010). *Turismo Acessível em Portugal: lei, oportunidades económicas, informação*. Lisboa: Include – Planeamento, Projecto, Consultoria e Formação, Lda.
- Instituto Nacional para a Reabilitação. (2012). *Praias acessíveis*. Obtido em 24 de Maio de 2013, de Instituto Nacional para a Reabilitação:
<http://www.inr.pt/content/1/17/praias-acessiveis>.
- Instituto Nacional para a Reabilitação. (S.d.). *Quem somos*. Obtido em 24 de Maio de 2013, de Instituto Nacional para a Reabilitação:
<http://www.inr.pt/category/1/4/quem-somos>
- ISITT. (S.d.). *Documenti Turismabile*. Obtido em 01 de 04 de 2012, de Turismabile:
<http://www.turismabile.it/it>
- ISTIG. (S.d.). *Conceito, natureza e características do produto turístico*. Obtido em 24 de Maio de 2013, de Estig IP Beja:
<http://www.estig.ipbeja.pt/~aibpr/Ensino/ProdTur/Aulas/2aulaProdutoTur.pdf>
- ISTIG. (S.d.). *Definições de conceitos básicos*. Obtido em 24 de Maio de 2013, de Estig:
<http://www.estig.ipbeja.pt/~pmmssc/git/definicoes.pdf>
- Janardhan, N., & Rao, P. (2011). Attempt to Provide Web Accessibility for Low Vision and Color Deficient People. *International Journal of Computer Applications*, Vol. 33, No. 8. 28-32.
- Kaplan, A. (1943). Content Analysis and the Theory of Signs. *Philosophy of Science*, 230-247.
- Kastenholz, E., & Ladero, M. (2009). Turismo accesible como ejemplo de responsabilidad social en las empresas y destinos turísticos. El Caso de Lousã. *ROTUR - REVISTA DE OCIO Y TURISMO*, No. 2. 175-194.
- Lassnig, M., Markus, M., Matausch, K., Pühretmair, F., Strasser, A. (2008). (e-)Accessibility Research from the Perspective of the Tourism, Sport and Leisure Industries -Selected Project Results and Future Focus of the e-Motion Competence Centre. *Lecture Notes in Computer Science*, Vol. 5105. 989-996.
- Lee, K. B., Agarwalb, S., & Ji Kim, H. (2010). Influences of travel constraints on the people with disabilities' intention to travel: An application of Seligman's helplessness theory. *Tourism Management*, Vol. 31. 569-579.
- Lovelock, B. (2010). Planes, trains and wheelchairs in the bush: Attitudes of people with mobility-disabilities to enhanced motorized access in remote natural settings. *Tourism Management*, Vol. 31. 357-366.

- Luiza, Souca (2010) 'Accessible Tourism – The Ignored Opportunity', *The Journal of the Faculty of Economics – Economic*, Vol. 1, No. 2, pp. 1154-1157
- Macmillan, L. P. (1984). *Macmillan English Dictionary*. Londres: Simon & Schuster Books For Young Readers.
- Metropolitano de Lisboa (s.d.). *Acessibilidade*. Obtido em 24 de Maio de 2013, de Transportes de Lisboa: <http://www.metrolisboa.pt/informacao/ acessibilidade/>
- Miller, F. A., & Katz, J. (2002). *The Inclusion Breakthrough*. New York: Barrett-Koelher.
- Museu do Brinquedo. (S.d.). *Contactos e Acessibilidade*. Obtido em 24 de Maio de 2013, de Museu do Brinquedo: <http://www.museu-do-brinquedo.pt/layout.asp?go=contactos>
- Nações Unidas. (2003). *Barrier-Free Tourism for People with Disabilities in Asia*. New York: United Nations Publications.
- Nações Unidas. (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities and Optional Protocol*. Nova York: United Nations Publications.
- Netto, A. P., & Gaeta, C. (2010). *Turismo de experiência*. São Paulo: Editora Senac.
- Neves, J. (2009). *Estudo das Motivações Turísticas e do Comportamento em Turismo dos Seniores Portugueses no Mercado interno*. Lisboa: Fundação INATEL.
- Nyaupane, G., & Andereck, K. (2007). Understanding Travel Constraints: Application and Extension of a Leisure Constraints Model. *Journal of Travel Research*, Vol. 46, No. 4. 433-439.
- Padzi, F., & Ibrahim, F. (2012). Accessibility of Visually Impaired Passengers at Urban Railway Stations in the Klang Valley. *International Transaction Journal of Engineering, Management, & Applied Sciences & Technologies*, Vol. 3, No. 3. 277-292.
- Popovic, Z., Stevanović, K., & Puzavac, L. (2009). Railway Terminals - Accessibility for persons with reduce mobility. *SPATIUM International Review*, No. 20. 60-67.
- Poria, Y., Reichel, A., & Brandt, Y. (2009). The Flight Experiences of People with Disabilities: An Exploratory Study. *Journal of Travel Research*, Vol. 49, No. 2. 216-227.
- Porteous, J. D. (1996). *Environmental Aesthetics: Ideas, Politics and Planning*. New York: Routledge.
- Queirós, A. (23 de Março de 2013). *Museu dos Coches: a sinalética é dele*. Obtido em 24 de Maio de 2013, de p3 público: <http://p3.publico.pt/node/7179>

- Rahim, A., & Samad, N. (2010). Accessible built environment for the elderly and disabled in Malaysia: Hotel as case studies. *Journal of Construction in Developing Countries*, Vol. 15, No. 2. 1-21.
- Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho nº 1107/2006 de 05 de Julho. *Jornal Oficial da União Europeia nº 204*
- Resolução da Assembleia da República nº 56/2009, de 30 de Julho de 2009. Diário da República. nº 146 - I Série A. Lisboa.*
- Resolução da Assembleia da República nº 57/2009, de 7 de Maio de 2009. Diário da República. nº146 - I Série A. Lisboa.*
- Resolução da Assembleia da República nº 56/2009 de 30 de Julho. *Diário da República nº 146 - I Série A. Lisboa.*
- Resolução da Assembleia da República nº 57/2009 de 30 de Julho. *Diário da República nº 146 - I Série A. Lisboa.*
- Resolução do Conselho de Ministros nº 120/2006 de 21 de Setembro. *Diário da República nº 183 - I Série A. Lisboa.*
- Resolução do Conselho de Ministros nº 53/2007 de 15 de Fevereiro. *Diário da República nº148- I Série A. Lisboa.*
- Resolução do Conselho de Ministros nº 97/2010 de 14 de Dezembro. *Diário da República nº150- I Série A. Lisboa.*
- Resolução do Conselho de Ministros nº 97/2010 de 14 de Dezembro. *Diário da República nº 240 - I Série A. Lisboa.*
- Reyes, M. (1999). Espacios públicos integrados y accesibilidad como objetivo cívico. *Revista de Urbanismo*, No. 1. 1-9.
- Richards, V., Pritchard, A., & Morgan, N. (Outubro de 2010). (Re)Envisioning Tourism and Visual Impairment. *Annals of Tourism Research*, Vol. 37, No. 4. 1097-1116.
- S.n. (S.d.). *Hotel Faro*. Obtido em 24 de Maio de 2013, de Hoteis Ibis: <http://ibishotel.ibis.com/pt/home/index.shtml>
- S.n. (S.d.). *Hotel Parque das Nações*. Obtido em 24 de Maio de 2013, de Hoteis Ibis: <http://ibishotel.ibis.com/pt/home/index.shtml>
- S.n. (S.d.). Obtido em 24 de Maio de 2013, de ANA aeroportos: <http://www.ana.pt/pt-PT/Aeroportos/Acores/Horta/Chegadas/MobilidadeReduzida/Paginas/Mobilidade-Reduzida.aspx>

- S.n. (S.d.). *Pestana Cascais*. Obtido em 24 de Maio de 2013, de Pestana: <http://www.pestana.com/pt/pestana-cascais-hotel/pages/home.aspx>
- S.n. (S.d.). *Pestana Delfim ALL INCLUSIVE*. Obtido em 24 de Maio de 2013, de Pestana: <http://www.pestana.com/pt/hoteis/pages/hotel-directory.aspx>
- Santos, S. (2009). *Museus Inclusivos: realidade ou utopia?* (Tese de Mestrado). Faculdade de Letras da Universidade do Porto: Porto.
- Scott, D., & Horner, M. (2008). The Role of Urban Form in Shaping Access to Opportunities. *Journal of Transport and Land Use*, Vol. 1, No.2. 89-119.
- Sendi, R., & Kerbler-KEFO, B. (2009). Disabled people and accessibility: How successful is Slovenia in the elimination and prevention of built-environment and communication barriers? *Urban izziv/Urban Challenge*, Vol. 20, No. 1. 123-140.
- Sirgy, J. (2010). Toward a Quality-of-Life Theory of Leisure Travel Satisfaction. *Journal of Travel Research*, Vol. 49, No. 2. 246-260.
- Transportes Urbanos de Lagos. (S.d.). *A Onda - Transportes urbanos de Lagos*. Obtido em 24 de Maio de 2013, de A Onda: <http://www.aonda.pt/>
- Turismo de Portugal. (S.d.). *Guia técnico: Museus e Monumentos*. Obtido em 24 de Maio de 2013, de Guia técnico: Museus e Monumentos: <http://guiastecnicos.turismodeportugal.pt/pt/museus-monumentos>
- Turismo de Portugal. (s.d.). *Produtos Turísticos*. Obtido em 24 de Maio de 2013, de Turismo de Portugal: <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/ProTurismo/destinos/produtosTur%C3%ADsticos/Pages/ProdutosTur%C3%ADsticos.aspx>
- Turismo de Portugal. (S.d.). *Quem somos*. Obtido em 24 de Maio de 2013, de Turismo de Portugal: <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/turismodeportugal/QuemSomos/Pages/QuemSomos.aspx>
- Urry, J. (2002). *The Tourist Gaze: 3.0*. Londres: Sage Publications.
- Valls, J. F. (1996). *Las Claves del Mercado Turístico – Cómo Competir en el Nuevo Entorno*. Ediciones Deusto SA: Bilbao.
- Verma, P., Singh, R., & Singh, A. K. (2012). A Framework for the Next Generation Screen Readers for Visually Impaired. *International Journal of Computer Applications*, Vol. 47, No. 10. 31-38.
- Zoo Marine. (S.d.). *Zoo marine Oceans of fun*. Obtido em 24 de Maio de 2013, de Zoo Marine: <http://www.zoomarine.pt/index.php>

XII. Anexos

Nesta secção, constam os documentos que serviram de base ao estudo de caso, designadamente:

A. Anexo I – Entrevista a Câmara Municipal de Loulé

1 - Tem conhecimento da existência de circuitos específicos para Turismo Acessível no Algarve? Se sim, quais?

Não, não tenho conhecimento de circuitos específicos para turismo acessível no Algarve.

2 - Na sua opinião, quais são os principais monumentos/recursos turísticos adaptados a este tipo de turismo no Algarve?

Por todo o Algarve existem vários recursos culturais e turísticos com acessibilidades para pessoas com mobilidade reduzida, desde parques, a percursos pedestres, museus ou salas de espectáculo, no entanto, como pode compreender, apenas poderemos dar a informação relativa ao concelho de Loulé.

Sendo assim, em Loulé existem vários recursos turísticos e culturais com acessos e equipamentos adaptáveis. A área de acesso à Biblioteca Municipal Sophia de Mello Breyner tem piso regular em calçada portuguesa, com passeios rebaixados na zona das passadeiras. O acesso ao interior é feito através de uma rampa de acesso unilateral e os espaços são amplos permitindo a circulação de cadeiras de rodas. Para subir ao 1º piso é utilizado um elevador espaçoso e com botões acessíveis. No CECAL – Centro de Experimentação e Criação Artística de Loulé o acesso ao edifício é feito através de uma rampa de acesso e os espaços interiores são espaçosos, permitindo a livre circulação de cadeiras de rodas. O acesso ao 1º andar é feito através de um elevador.

O Pavilhão Desportivo Municipal é um pavilhão recente e está bem equipado. O acesso para pessoas com mobilidade reduzida ao pavilhão é feito pelo exterior através de uma rampa de acesso. Para entrar no ginásio, o acesso faz-se através de uma rampa permitindo a estes utentes o uso dos equipamentos e para acesso às modalidades de Ginástica existe ainda, um amplo elevador. As casas de banho, no total seis, também estão adaptadas.

Para aceder ao Arquivo Municipal que foi construído no interior das fachadas de um edifício do início do século XIX, o acesso para o interior do edifício faz-se através de uma pequena rampa e no interior o espaço é amplo. O acesso ao 1º andar para consultas de documentos ou workshops, é feito por um elevador. As casas de banho estão também equipadas para pessoas com mobilidade reduzida.

O Cine Teatro Louletano tem acesso ao seu interior, através das portas laterais. A recepção tem um espaço amplo que permite a livre circulação de cadeira de rodas. Na sala de espectáculos, existem quatro lugares reservados (dois à frente e dois atrás) para pessoas com mobilidade reduzida. O acesso ao bar no 1º piso, faz-se através de um elevador e existem ainda, 2 casas de banho adaptadas.

Tanto as piscinas de Loulé como as piscinas de Quarteira têm rampa de acesso para o interior dos edifícios, estando os balneários e as casas de banho adaptadas. Nas piscinas de Quarteira existe ainda na piscina de 25 metros uma cadeira elevatória.

O Convento de Santo António, onde se realizam várias exposições, apesar de não ter acessos específicos para pessoas com mobilidade reduzida, possui uma entrada acessível e o espaço interior é amplo, permitindo a circulação de cadeiras de rodas.

A Igreja Matriz de S. Clemente tem entrada para o interior por uma porta lateral onde existe uma rampa de acesso.

Alguns serviços da autarquia dispõem já de acessos para pessoas com mobilidade reduzida, desde rampas a elevadores amplos, permitindo o acesso a esses mesmos serviços.

Todas as praias existentes no concelho de Loulé, no total de dez, ostentam o Galardão Bandeira Azul, apresentando a grande maioria excelentes condições de

acessibilidade e mobilidade para todos, estando equipadas com passadeiras, corrimões, rampas de acesso, lugares de estacionamento reservados e ainda sanitários adaptáveis. Também a sua maioria das praias, estão equipadas com cadeiras de rodas e canadianas anfíbias ou outros equipamentos auxiliares, que permitem às pessoas com mobilidade o acesso à água.

A nossa rede de circuito urbano está dotada de autocarros com rampas de acesso e um lugar reservado para pessoas com mobilidade reduzida.

Por todo o concelho de Loulé, tem-se verificado preocupação na existência de acessos para pessoas com mobilidade reduzida. Assim, em todas as freguesias, desde as igrejas, a Juntas de Freguesia, a Centros de Saúde ou Pólos Museológicos, existe algum tipo de acesso ou instalações adaptáveis.

3 – Quais as principais actividades disponíveis a este tipo de turistas?

Não existem muitas actividades para este tipo específico de turistas no Algarve, apenas existem associações e instituições particulares ou não, que proporcionam actividades no âmbito social às populações portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida.

Por todo o Algarve existem diversas instituições de carácter social. Só para ter uma ideia, existe em Loulé a Existir, que é uma IPSS sem fins lucrativos e tem como objectivos desenvolver actividades no âmbito de intervenção de populações deficientes e desfavorecidas. Em Lagos, na Praia da Luz, existe o Núcleo de Educação da Criança Inadaptada destinado à população residente e não residente, com mobilidade condicionada temporária ou permanente de todas as faixas etárias, proporcionando a possibilidade nos meses de verão, de tomar banho em segurança no mar, tendo o apoio de monitores e material adequado. Em Faro existe a ACAPO – Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal, que desenvolve a sua actividade também no âmbito social e promove entre outras, actividades culturais, lúdicas e desportivas adaptadas.

4 – Em seu entender, que tipos de constrangimentos afectam ou poderão afectar a visita ao destino?

As barreiras mais comuns no acesso aos monumentos, aos estabelecimentos hoteleiros e de restauração entre outros, são de ordem arquitectónica, urbanística ou de transportes. No caso do concelho de Loulé, a autarquia tem vindo a desenvolver melhorias substanciais no âmbito da acessibilidade para todos, de modo a que possibilite o acesso directo, pessoal, fácil e autónomo aos equipamentos e serviços turísticos, independentemente das suas características ou limitações de mobilidade. No entanto, há muito trabalho ainda por desenvolver, quer por parte da administração pública nacional, regional e local, quer por parte das entidades privadas e mesmo pelo próprio cidadão.

5 - A oferta turística relaciona-se em grande parte com os diferentes benefícios que poderá proporcionar aos turistas. Em seu entender, quais os principais benefícios oferecidos nesta cidade?

Os benefícios oferecidos residem nos acessos disponibilizados nos diferentes equipamentos e serviços turísticos que permitem o acesso fácil a pessoas com mobilidade reduzida ou deficiência. Os espaços públicos foram adequados às diferentes tipologias de mobilidade e as barreiras físicas, arquitectónicas e urbanísticas foram reduzidas ou mesmo, em alguns casos eliminados. No caso de Loulé, os transportes foram igualmente adaptados às necessidades dos utentes.

O Algarve e em especial o concelho de Loulé, estão associados ao Turismo de Sol e Praia pelas características que é do conhecimento geral, apresentando a maioria das suas praias excelentes condições de acessibilidade e mobilidade para todos, contribuindo para uma melhor qualidade de vida e inclusão de pessoas com deficiência motora ou mobilidade reduzida.

6 – Quais acredita serem as principais dificuldades apontadas pelos turistas portadores de deficiência na sua visita ao destino?

Em minha opinião, penso que as principais dificuldades apontadas, são as já referidas anteriormente, os acessos aos diferentes serviços e aos diferentes

equipamentos turísticos, sendo estes de ordem arquitectónica, urbanística ou de meios de transporte.

7 – A vossa rede Museológica encontra-se actualmente a desenvolver projectos no âmbito do Turismo Acessível? Se sim, quais? Se não, qual a razão?

A rede de museus do Algarve, enquanto rede, não desenvolveu nenhum Projecto desta natureza, o que não significa que os membros da rede tenham desenvolvido algum projecto específico.

8 - Existem outros projectos que estejam a ser planeados para um futuro próximo? Se sim, quais?

Neste momento não está nada previsto.

9 - Sente necessidade de surgirem outras tipologias de projectos para apoiar este tipo de turistas? Se sim, explicitar.

Julgo que sim na medida em muitos dos equipamentos culturais (Museus) encontram-se instalados em edifícios antigos, com mais de um piso, muitas vezes nos centros históricos com muitas dificuldades de acesso para quem possui mobilidade reduzida.

10 - O que é para si o Turismo Acessível?

O turismo em geral, é um bem social que deve estar ao alcance de todos, sem exclusão de nenhum grupo, independentemente das circunstâncias, quer pessoais, quer sociais, económicas ou outras. Viajar, desfrutar do património cultural e histórico e do lazer, são direitos que assistem a cada um de nós, não devendo ser limitados por falta de condições de acessibilidade aos espaços físicos. Além de turistas com incapacidades permanentes ou temporárias, o turismo acessível abrange também seniores, pessoas obesas ou famílias com crianças pequenas entre outros.

No entanto, o turismo ainda não é uma actividade acessível a todos os cidadãos, sendo uma área decorrente da investigação científica em turismo, havendo ainda pouco consenso nas abordagens.

11 - Em seu entender podemos dizer que “o Turismo Acessível é um Produto Turístico”?
Comente.

Produto turístico é tudo o que o turista pode consumir, utilizar, experimentar, observar e apreciar durante uma viagem ou uma estada.

A existência de condições de acessibilidade constitui, não só um direito (consagrado na lei), mas também um objectivo de qualidade, contribuindo para a competitividade e sustentabilidade, valorizando assim, a oferta turística. Estes turistas com deficiência ou mobilidade condicionada, viajam normalmente acompanhados por membros da família ou por amigos, verificando-se um efeito multiplicador produzido pelos acompanhantes. Ao tornar os destinos acessíveis, vai contribuir para o alargamento da oferta turística com verdadeiros benefícios para os prestadores de serviços turísticos, verificando-se assim, a importância que este mercado potencial tem para a economia e para o alargamento do sector.

12 - Os profissionais de turismo, em seu entender, estão preparados para receber este tipo de turistas?

Actualmente existem poucos profissionais de turismo sensibilizados para lidar com este segmento turístico, apesar de existirem, mas em número reduzido. Um dos objectivos do Turismo de Portugal é disponibilizar mais profissionais de hotelaria e de turismo com informação técnica e recomendações diversas, de modo a dar a conhecer as necessidades deste cliente específico, contribuindo para uma maior qualidade no serviço e no atendimento. Há uma grande necessidade dos profissionais de turismo frequentarem formações específicas, de modo a serem sensibilizados no atendimento a este tipo de turista.

13 - Em seu entender, Portugal tem condições para desenvolver este tipo de turismo? Porquê?

Penso que Portugal tem condições para desenvolver o turismo acessível, pois é um país com sol, com praias, tem um povo hospitaleiro, boa gastronomia e uma herança cultural e patrimonial rica, possuindo já em muitos pontos turísticos, boas condições de acessibilidade. O grande desafio será os investimentos nessas acessibilidades com infra-estruturas e equipamentos, que são elevados e levam o seu tempo a surtir efeito. No

entanto, ao nível da organização, capacitação e qualificação da oferta turística, é possível com investimentos mais reduzidos, obter resultados rápidos e concretos em matéria de turismo acessível, contribuindo de certa forma para uma boa prestação do serviço a todos os turistas.

14 - Que tipo de actividades considera importantes oferecer, no futuro próximo?

Dependendo dos vários tipos de deficiência ou incapacidade, considero que deveriam ser oferecidas actividades culturais, tais como visitas a museus ou igrejas, dando a conhecer dentro do possível, o nosso património histórico e cultural. Acho também importantes actividades ao ar livre, como passeios pedestres ou passeios a cavalo, actividades desportivas, como basquetebol ou golfe ou actividades lúdicas direccionadas a este segmento.

15 - Que tipo de acções de promoção considera importante desenvolver para este tipo turistas?

Em primeiro lugar, penso que as acções mais importantes a desenvolver deveriam ser acções para promoção dos direitos humanos e da cidadania e integrar as questões da incapacidade e deficiência nas políticas do governo.

Depois, criar um *site* oficial exclusivo para estes potenciais turistas, com informações úteis, actualizadas e acessíveis sobre os principais pontos turísticos, sobre os serviços e equipamentos turísticos com acessos, sobre actividades e eventos relacionados.

16 – Existe algum tipo de programa para viagens situadas neste nicho de mercado?

Não tenho conhecimento de programas de viagens para este mercado, no entanto não sendo programas específicos para pessoas com mobilidade reduzida ou deficiência quer permanente quer temporária, existe em Portugal a Fundação Inatel que é a única instituição Portuguesa a organizar viagens de turismo para pessoas com 60 ou mais anos de idade. Estas viagens baseiam-se essencialmente em viagens de saúde, de termalismo e de passeios pedestres.

17 – Existem programas de financiamento para empresas turísticas que queiram orientar-se para este público-alvo?

Os programas de financiamento turístico para este segmento de mercado são escassos. Não sendo específico para este público-alvo, é possível através do Turismo de Portugal efectuar uma candidatura com um projecto, desde que o mesmo reunia os requisitos específicos estipulados, onde poderá ou não obter-se esse financiamento.

B. Anexo II – Entrevista a Câmara Municipal de Tavira

1 - Tem conhecimento da existência de circuitos específicos para Turismo Acessível no Algarve? Se sim, quais?

Sim, existem circuitos específicos. Sugerimos o contacto com a agência *Accessible Portugal* para informação mais detalhada.

2 - Na sua opinião, quais são os principais monumentos/recursos turísticos adaptados a este tipo de turismo no Algarve?

Sugerimos o contacto com a entidade Turismo do Algarve.

3 – Quais as principais actividades disponíveis a este tipo de turistas no Algarve?

Todas as actividades estão disponíveis, salienta-se a acessibilidade de algumas praias no Algarve, ao património, a infra-estruturas culturais e desportivas, etc.

4 – Em seu entender, que tipo de constrangimentos afectam ou poderão afectar a visita ao destino Algarve?

O número de indivíduos do grupo;

O número de quartos adaptados das unidades hoteleiras;

O tipo de condicionamento do indivíduo/ grupo;

A falta de informação sobre o local a visitar;

A morfologia urbana.

5 - A oferta turística relaciona-se em grande parte com os diferentes benefícios que poderá proporcionar aos turistas. Em seu entender, quais os principais benefícios oferecidos em Tavira?

Os benefícios para a cidade incidem sobre a variedade e qualidade da oferta turística (património, cultura, desporto, gastronomia, natureza, etc.). A cidade recebe todos os públicos, as especificidades estão relacionadas com os interesses do grupo ou do indivíduo. A cidade tem recebido anualmente eventos desportivos (ex: basquetebol em cadeiras de rodas).

6 – Quais acredita serem as principais dificuldades apontadas pelos turistas portadores de deficiência na sua visita ao destino Algarve?

Sugerimos o contacto com o Turismo do Algarve para informações específicas sobre esta questão.

7 – O Museu Municipal de Tavira encontra-se actualmente a desenvolver projectos no âmbito do Turismo Acessível? Se sim, quais? Se não, qual a razão?

As actividades do museu são preparadas para todos os públicos, e coadunam-se com as especificidades do individuo/ grupo.

8 - Existem outros projectos que estejam a ser planeados para um futuro? Se sim, quais?

O município está a desenvolver o Plano Municipal de Promoção da Acessibilidade de Tavira, no âmbito da Candidatura POPH – Tipologia 8.6.5 – Acções de Investigação, Sensibilização e Promoção de Boas Práticas.

9 - Sente necessidade de surgirem outras tipologias de projectos para apoiar este tipo de turistas? Se sim, explicitar.

A melhoria contínua do sector é essencial, e em caso algum deverá ser descurada.

10 - O que é para si o Turismo Acessível?

O turismo para todos.

11 - Em seu entender podemos dizer que “o Turismo Acessível é um Produto Turístico”?
Comente.

Não. O turismo acessível é um segmento, cuja especificidade será o condicionamento do individuo/grupo.

12 - Os profissionais de turismo, em seu entender, estão preparados para receber este tipo de turistas?

Alguns, em função do interesse e especialização profissional. A formação contínua/ capacitação, do individuo, é essencial em qualquer actividade profissional.

13 - Em seu entender, Portugal tem condições para desenvolver este tipo de turismo?
Porquê?

Sim. Portugal é por excelência um destino turístico com uma vasta quantidade e qualidade de produtos turísticos.

14 - Que tipo de actividades considera importantes oferecer, no futuro próximo?

Melhorar a promoção das actividades existentes, desenvolver seminários de sensibilização e de boas práticas.

15 - Que tipo de acções de promoção considera importante desenvolver para este tipo turistas?

Estruturação de sites, de programas de comunicação e informação especializada, aconselhamento direccionado para a natureza das incapacidades.

16 – Existe algum tipo de programa para viagens situadas neste nicho de mercado?

Sugerimos o contacto com o Turismo do Algarve.

17 – Existem programas de financiamento para empresas turísticas que queiram orientar-se para este público-alvo?

Sugerimos o contacto com o Turismo do Algarve e Comissão de Coordenação Regional do Algarve (CCDR Algarve).

C. Anexo III – Entrevista a Câmara Municipal de Cascais

1 - Existem circuitos específicos para Turismo Acessível no seu município e/ou distrito de Lisboa? Se sim, quais?

Cascais é um concelho de todos e para todos. Estamos por isso a trabalhar num ambicioso projecto de eliminação de barreiras físicas à mobilidade porque, durante anos e anos, houve muitos erros acumulados ao nível do planeamento urbano. Erros esses que têm de ser corrigidos de forma enérgica.

Em Cascais levamos este tema muito a sério. Pela simples razão de é de liberdade, de coesão social e de igualdade de oportunidades que estamos a tratar quando abordamos o tema da acessibilidade para todos.

Dito isto, em Cascais há circuitos de lazer acessíveis a todos os visitantes. Esses circuitos estão adaptados ao nível dos passeios, rampas de acesso, e tem exemplos disso no centro da vila ou a ciclovia. Não há, contudo, circuitos específicos para pessoas com mobilidade reduzida.

2- Quais os principais monumentos/recursos turísticos adaptados a este tipo de turismo nesta no distrito de Lisboa?

A Casa das Histórias Paula Rego, o Centro Cultural de Cascais e o Museu do Mar que estão adaptados. Mas existem outros equipamentos, como a Marina de Cascais, que também cumprem as normas em vigor em termos de acessibilidades. Noutros segmentos, nomeadamente no que toca o turismo de saúde e bem-estar, as Termas do Estoril e o Spa Banyan Tree estão perfeitamente preparados para as necessidades especiais deste tipo de público.

Ao nível do Turismo de Negócios importa referir que o Centro de Congressos do Estoril dispõe de elevador para todos os pisos, pelo que é perfeitamente viável para a organização de uma conferência ou seminário que inclua pessoas com dificuldades de mobilidade.

Também os postos de turismo permitem o acesso a pessoas de mobilidade reduzida, nomeadamente o Posto de Turismo do Estoril, assim como as várias unidades hoteleiras existentes no concelho.

3 - Quais as principais actividades disponíveis a este tipo de turistas?

Inerentes aos recursos turísticos descritos. Numa visão mais tradicional dos produtos turísticos diria que seria o Turismo Cultural, Sol & Praia, Saúde e Bem-Estar e Turismo de Negócios.

4 - A oferta turística relaciona-se em grande parte com os diferentes benefícios que poderá proporcionar aos turistas. Em seu entender, quais os principais benefícios oferecidos neste Município?

Temos Praias Acessíveis (Conceição, Carcavelos, Duquesa) onde existem meios de proporcionar banhos de mar em segurança a pessoas com mobilidade reduzida e durante a época balnear a funcionar o projecto “Praia para todos”. Este projecto tem como principal objectivo tornar as praias acessíveis, sensibilizando também os utentes para a problemática das pessoas com mobilidade condicionada. Os utentes podem utilizar o tiralô, um equipamento concebido especificamente para que as pessoas com mobilidade condicionada possam tomar banho de mar em condições de segurança, beneficiando das potencialidades lúdicas e terapêuticas que a praia pode proporcionar. As equipas são constituídas por alunos de cursos da área da saúde (nomeadamente Fisioterapia, Terapia Ocupacional e Enfermagem), cuja formação lhes permite prestar um apoio mais direccionado a cada utilizador. É ainda proporcionada uma formação complementar, ministrada por profissionais da Escola Superior de Saúde do Alcoitão e da CERCICA, para garantir o perfeito funcionamento do projecto.

Promovido pela Autarquia e na sua 3.^a edição, temos o projecto “Dive for All – Mergulho Adaptado”. Este tipo de mergulho apresenta diversas vantagens. As propriedades da água proporcionam uma sensação de “leveza” que facilita os movimentos, permitindo ao praticante deslocar-se muito mais facilmente neste meio do que em terra. Para além disso, a prática da actividade proporciona o contacto com novas pessoas. Também para os instrutores de mergulho o trabalho é extremamente gratificante, já que proporciona uma experiência diferente que implica o desenvolvimento de novas competências técnicas e sociais. Visando proporcionar às pessoas com deficiência um momento diferente, a autarquia promove pelo segundo ano consecutivo o Dive for All, uma experiência de mergulho adaptado na Praia da Duquesa. O Dive for All tem como objectivos ser um vector de integração social,

sensibilizar a população para os desafios que se colocam a estes utentes e incentivá-los a praticar actividades adaptadas, divulgando-as. Destina-se a pessoas com deficiência - mobilidade condicionada (temporária ou permanente) e/ou necessidades especiais.

A Casa Paula Rego e o Museu do Mar Rei D. Carlos são completamente acessíveis. Outros monumentos em função da arquitectura centenária não serão tão acessíveis, mas dentro das limitações impostas pelo respeito do património têm sido eliminadas diversas barreiras como por exemplo através da implementação de rampas, equipamentos de audiotexto, entre outros.

5 – Que tipos de constrangimentos afectam a visitação deste município por parte deste público-alvo?

O Município, à semelhança dos restantes no país, tem as suas condicionantes mas, de uma forma geral está preparado para receber qualquer visitante, independente das suas limitações físicas. Nos anos mais recentes tem existido um esforço do governo central, ao nível da legislação, e também da autarquia em tornar, cada vez mais, o concelho acessível a todos. Assim, não julgamos que os constrangimentos que actualmente possam existir ponham em causa a visita de todos os turistas interessados em Cascais.

6 - A Câmara Municipal de Cascais que preside encontra-se actualmente a desenvolver projectos no âmbito do Turismo Acessível? Se sim, quais? Se não, qual a razão? / 7 - Existem outros projectos que estejam a ser planeados para um futuro próximo neste âmbito? Se sim, quais?

Todo o investimento que está a ser feito no turismo, nomeadamente no ecoturismo está pensado em termos de acessibilidades. As praias de Cascais, têm recebido nos últimos anos várias distinções, nomeadamente o galardão Bandeira Azul e o prémio “Praia Acessível, Praia para Todos”. Este último é promovido pelo Instituto Nacional para a Reabilitação e Fundação Vodafone e visa reconhecer as praias que, durante cada época balnear, se distinguem ao nível das boas práticas na área das acessibilidades. São tidos em conta critérios como acesso pedonal fácil, acesso à zona de banhos de nível por rampa ou com recurso a meios mecânicos e passadeiras no areal. A Câmara Municipal de Cascais foi distinguida pela intervenção realizada na praia da Conceição, no sentido

de melhorar as condições de acesso de pessoas com mobilidade reduzida. A título de exemplo, foi construída uma rampa e um corrimão para entrada na praia e implementada uma outra rampa para acesso directo ao areal.

8 - Sente necessidade de surgirem outras tipologias de projectos para apoiar este tipo de turistas? Se sim, explicitar.

Cada vez mais a preocupação com as acessibilidades tem feito nascer novos projectos. No âmbito dos programas de empreendedorismo que temos no concelho, através da DNA Cascais, temos incentivado a área do turismo e a respectiva oferta, que tem crescido no concelho.

9 - O que é para si o Turismo Acessível?

Turismo Acessível compreende o acesso à actividade turística e de lazer, por parte da população, independentemente das dificuldades orgânicas ou motoras dos cidadãos.

10 – Em seu entender podemos dizer que “o Turismo Acessível é um Produto Turístico”? Comente.

(Não quis responder)

11 - Os profissionais de turismo, em se entender, estão preparados para receber este tipo de turistas?

Esta é uma temática abordada com frequência nos cursos de formação superior em turismo, nomeadamente na Escola superior de Turismo e Hotelaria do Estoril, parceira da Autarquia em vários projectos.

12 - Em seu entender, Portugal tem condições para desenvolver este tipo de turismo? Porquê?

A aposta no turismo é estratégica para o país, pelo que o seu desenvolvimento é uma consequência natural e há uma sensibilidade crescente para esta matéria.

13 - Que tipo de actividades considera importantes oferecer, no futuro próximo?

Para além da reconversão das infra-estruturas hoteleiras, deverão ser promovidos mais encontros, viagens e excursões por parte das associações que promovem os direitos das pessoas com mobilidade reduzida. Desta forma poderão ser alteradas mentalidades (tanto da população em geral, quanto dos familiares das pessoas com este tipo de necessidades especiais) e proporcionada uma vivência turística regular a estas pessoas.

14 - Que tipo de acções de promoção considera importante desenvolver para este tipo turistas?

A Câmara Municipal de Cascais não faz discriminações dessa índole. Considerando-nos um concelho plural e aberto, temos gosto e queremos receber todos sem preconceitos. Por isso, todas as nossas acções promocionais são dirigidas a todos os cidadãos.

15 – Existe algum tipo de programa para viagens situadas neste nicho de mercado?

Desconhecemos

16 – Existem programas de financiamento para empresas turísticas que queiram orientar-se para este público-alvo?

Desconhecemos

D. Anexo IV – Entrevista a Câmara Municipal de Faro

1 - Existem circuitos específicos para Turismo Acessível no seu município? Se sim, quais?

Não existem circuitos específicos para o turismo acessível. Existem circuitos, sendo que parte dos percursos podem ser feitos por pessoas com mobilidade reduzida. A dificuldade prende-se no acesso a alguns monumentos, pois não estão adaptados para receber estes turistas.

2- Quais os principais monumentos/recursos turísticos adaptados a este tipo de turismo nesta área?

Os edifícios/monumentos existentes são infra-estruturas bastante antigas e que ainda não foram adaptadas ao turismo acessível na totalidade. No que se refere ao Museu Municipal de Faro, apenas o R/C está adaptado à mobilidade reduzida. Existindo um projecto para criar acessos ao 1.º andar.

3 - Quais as principais actividades disponíveis a este tipo de turistas?

Não existem propriamente actividades para estes turistas (No entanto, podemos indicar a Rosa tours que trabalha com este tipo de turistas e terá certamente actividades preparadas).

4 - A oferta turística relaciona-se em grande parte com os diferentes benefícios que poderá proporcionar aos turistas. Em seu entender, quais os principais benefícios oferecidos neste Município?

O concelho de Faro, é um destino apazível situado a cerca de 10 minutos do Aeroporto Internacional de Faro, possui um excelente clima, bem como um património natural, tanto no litoral como no barrocal bastante diversificado. A autenticidade de tradições como os Maios e a Pinha (nos dias 1 e 2 de Maio em Estoi), as charolas (típicas em quase todo o concelho, mas com especial incidência em Bordeira e Santa Bárbara), o acordeão de Bordeira, as procissões pascais e muitas outras tradições fazem de Faro um concelho ímpar. O seu património arquitetónico é diversificado e

testemunho de muitos dos povos que por aqui passaram. A hospitalidade das pessoas são também um aspecto positivo a ter em atenção, bem como a programação cultural ao longo do ano existente em diferentes espaços (Teatro Municipal de Faro, Teatro Lethes, Conservatório regional Maria Campina, cAPA, Jardim Manuel Bivar, bem como em muitas das Associações culturais locais).

5 – Que tipos de constrangimentos afectam a visitação deste município por parte deste público-alvo?

A existência de poucas unidades hoteleiras com capacidade para receberem este tipo de público-alvo, os transportes públicos locais não estarem adaptados, bem como os edifícios/monumentos a visitar. O facto das empresas de anima o turística não terem programas adaptados para este tipo de público-alvo também   um constrangimento.

6 - A Camara Municipal que preside encontra-se actualmente a desenvolver projectos no âmbito do Turismo Acessível? Se sim, quais? Se não, qual a razão?

Melhoria das acessibilidades - S  de Faro; travessia junto ao Arco da Vila; e, um percurso na Baixa (em curso).

Melhoria da informa o turística – estudo para coloca o de painéis turísticos na A22 e, sinalética informativa nas edifica es notáveis.

7 - Existem outros projectos que estejam a ser planeados para um futuro próximo? Se sim, quais?

Acessibilidade ao museu – Funda o Vodafone Portugal.

8 - Sente necessidade de surgirem outras tipologias de projectos para apoiar este tipo de turistas? Se sim, explicitar.

Sim, em especial por parte dos privados na cria o de actividades de lazer adaptadas para este tipo de turistas e na adapta o dos transportes públicos. Também os edifícios que recebem turistas habitualmente deverão estar melhor adaptados a receberem estes turistas.

9 - O que é para si o Turismo Acessível?

É um turismo sem barreira, em que todos podem participar e usufruir

10 – Em seu entender podemos dizer que “o Turismo Acessível é um Produto Turístico”?

Comente.

Sim. (Não quis comentar).

11 - Os profissionais de turismo, em se entender, estão preparados para receber este tipo de turistas?

Sim, ainda que um pouco de formação sobre algumas especificidades possam melhorar os serviços prestados.

12 - Em seu entender, Portugal tem condições para desenvolver este tipo de turismo? Porquê?

Sim, de forma progressiva, na medida em que algumas infra-estruturas são antigas e têm que ser adaptadas às necessidades especiais.

13 - Que tipo de actividades considera importantes oferecer, no futuro próximo?

Que todos os Museus, praias e outros locais sejam acessíveis a todos.

14 - Que tipo de acções de promoção considera importante desenvolver para este tipo de turistas?

Mostrar a realidade com todos os casos de sucesso verdadeiro e replicá-los.

15 – Existe algum tipo de programa para viagens situadas neste nicho de mercado?

Desconhecemos

16 – Existem programas de financiamento para empresas turísticas que queiram orientar-se para este público-alvo?

Desconhecemos.

E. Anexo V – Entrevista a Câmara Municipal de Sintra

Sintra, Património Mundial da Humanidade desde 1995, na categoria de Paisagem Cultural, apresenta-se como um destino tradicionalmente cultural, aliando harmoniosamente o património natural e o edificado. Numa região privilegiada, beneficiando de um microclima *sui generis* condicionado pela sua localização geográfica, próxima do mar, e pela morfologia do terreno, nomeadamente a Serra de Sintra, proporciona o ambiente ideal para o desenvolvimento da vegetação, e gera uma temperatura amena ao longo de todo o ano, com amplitudes térmicas baixas.

Devido à extensão e diversidade morfológica da região, Sintra dispõe actualmente de uma oferta turística diversificada, não só Cultural, mas também de Turismo Natureza, de Golfe, de Sol e Praia, de Turismo Desportivo, de Negócios e de Gastronomia e Vinho.

Apesar dos constrangimentos naturais, nomeadamente o relevo do terreno, e as barreiras arquitectónicas do património edificado de Sintra, têm sido desenvolvidos esforços por parte da autarquia e das entidades que tutelam os monumentos, parques e equipamentos turísticos no sentido de adaptar os recursos, sempre que possível, a pessoas com mobilidade reduzida ou condicionada.

De âmbito cultural, o Palácio nacional de Queluz é um monumento totalmente acessível, assim como os Museus do Brinquedo, de História Natural, do Ar e Arqueológico de Odrinhas, o Museu São João de Deus - Psiquiatria e História, o Centro de Ciência Viva, a Galeria Municipal Casa Mantero, a Vila Alda - Casa do Elétrico e a Igreja de São Martinho.

Parcialmente, também é possível visitar a Quinta da Regaleira, o Palácio Nacional da Pena, e as Igrejas de São Pedro de Penaferrim e de Colares.

Em termos de oferta de alojamento, reconhece-se um aumento do número de unidades com condições adaptadas. É o caso da maioria dos empreendimentos turísticos da região, assim como das unidades de alojamento local, à excepção das unidades instaladas em edifícios que, pelas suas características arquitectónicas, não sejam passíveis de adaptação.

No que diz respeito aos equipamentos culturais, a preocupação com a temática levou a que todas as salas de espectáculo de Sintra disponham de condições de acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida ou condicionada, como é o caso do Centro Cultural Olga Cadaval, da Casa de Teatro de Sintra, da Teatrosfera, do Auditório Municipal António Silva, da Casa da Cultura de Mira Sintra e da Casa da Juventude.

Dentro do produto Sol e Praia, quatro das principais praias de Sintra, Praia da Adraga, de São Julião, Maçãs e Grande são acessíveis, destacando-se as praias da Adraga e Maçãs como “*Praia Acessível a Todos*” inseridas no projecto da autarquia com o mesmo nome. Estas praias dispõem de rampas de acesso com apoios, posto de primeiros socorros, wc para deficientes motores, infra-estruturas de apoio adaptadas e cadeira para banhos de mar durante os meses de julho e agosto.

Quanto à informação turística, os três Postos de Turismo de Sintra são acessíveis. No Posto de Turismo do Cabo da Roca é, inclusivamente, possível a aquisição de um certificado em braille de presença no Cabo da Roca.

Na nossa perspectiva, o Turismo Acessível é aquele que pode ser experienciado por todos, independentemente dos constrangimentos físicos de cada um.

Trata-se de identificar as barreiras físicas – naturais e arquitectónicas – e, sempre que possível, encontrar soluções para as ultrapassar. Na impossibilidade de proporcionar a mesma experiência para todos, devem ser criadas experiências alternativas que transmitam os mesmos benefícios.

Paralelamente, todos os equipamentos, serviços e infra-estruturas complementares, como alojamento, restauração ou transportes, devem também ser alvo de análise e de adaptação às necessidades identificadas.

O Turismo Acessível compreende igualmente uma consciencialização, por parte dos profissionais de turismo, das diferentes necessidades dos turistas, de forma a identificar barreiras, desenvolver acções pró-activas para as anular ou minimizar, e encontrar canais de divulgação efectivos que tornem acessível a todos a informação sobre a oferta turística adaptada.

Em Sintra, e considerando todo o trabalho já efectuado nesta área, muito há ainda a fazer no que diz respeito ao Turismo Acessível, nomeadamente a criação de circuitos acessíveis, a adaptação de mais recursos turísticos, a formação de profissionais na temática e a organização e disponibilização ao público da informação sobre a oferta turística adaptada de Sintra, assim promovendo o destino junto deste público-alvo específico.

F. Anexo VI – Entrevista a Agencia de Viagens Top Atlântico

1 - Tem conhecimento da existência de circuitos específicos para Turismo Acessível em Lisboa e/ou Algarve? Se sim, quais?

Não.

2 - Na sua opinião, quais são os principais monumentos/recursos turísticos adaptados a este tipo de turismo em Lisboa e/ou Algarve?

Não tenho conhecimento.

3 – Quais as principais actividades disponíveis a este tipo de turistas em Lisboa e/ou Algarve?

Não tenho conhecimento.

4 – Em seu entender, que tipo de constrangimentos afectam ou poderão afectar a visita aos destinos Lisboa e Algarve?

A acessibilidade aos monumentos e outros pontos turísticos.

5 - A oferta turística relaciona-se em grande parte com os diferentes benefícios que poderá proporcionar aos turistas. Em seu entender, quais os principais benefícios oferecidos nestas áreas turísticas?

Essencialmente a acessibilidade. De seguida, a hospitalidade é sem dúvida um factor importante, ainda mais com quem poderá necessitar de ajuda para se deslocar. O preço é um factor relevante, não só para deficientes, como para todo o público em geral.

6 – Quais acredita serem as principais dificuldades apontadas pelos turistas portadores de deficiência na sua visita a estes destinos?

Acesso aos monumentos/pontos turísticos e hotéis.

7 – A sua agência encontra-se actualmente a desenvolver projectos no âmbito do Turismo Acessível? Se sim, quais? Se não, qual a razão?

Que eu tenha conhecimento, não temos nada programado que vá de encontro a esta área. Infelizmente.

8 - Existem outros projectos que estejam a ser planeados para um futuro próximo neste âmbito? Se sim, quais?

Que eu tenha conhecimento, não.

9 - Sente necessidade de surgirem outras tipologias de projectos para apoiar este tipo de turistas? Se sim, explicitar.

Com certeza. Viagens inteiramente dedicadas a estas pessoas, com programas estritamente pensados para elas.

10 - O que é para si o Turismo Acessível?

Turismo acessível é para mim aquele turismo que estaria ao alcance de todos, incluindo os portadores de deficiência.

11 - Em seu entender podemos dizer que “o Turismo Acessível é um Produto Turístico”? Comente.

Na minha opinião não deveria ser encarado como produto turístico, mas sim como uma condição básica para haver turismo. A partir do momento em que uma pessoa consegue sozinha, ou com ajuda de alguém, deslocar-se em cadeira de rodas, por exemplo, deveria poder fazê-lo em qualquer lado.

12 - Os profissionais de turismo, em se entender, estão preparados para receber este tipo de turistas?

Na minha opinião, não.

13 - Em seu entender, Portugal tem condições para desenvolver este tipo de turismo? Porquê?

Sim, claro. Se queremos mais visitantes, temos de adaptar a nossa realidade a todos os tipos de público.

14 - Que tipo de actividades considera importantes oferecer, no futuro próximo?

Visitas guiadas, cruzeiros fluviais.

15 - Que tipo de acções de promoção considera importante desenvolver para este tipo turistas?

Workshops em associações de portadores de deficiência, folhetos informativos, anúncios televisivos.

16 – Existe algum tipo de programa para viagens situadas neste nicho de mercado?

Não tenho conhecimento.

17 – Existem programas de financiamento para empresas turísticas que queiram orientar-se para este público-alvo?

Não tenho conhecimento. Peço desculpa pela fraca ajuda, mas realmente é uma área sobre a qual estou muito pouco informada.

G. Anexo VII – Entrevista a Agencia de Viagens Dream Travel

1 - Tem conhecimento da existência de circuitos específicos para Turismo Acessível em Lisboa e/ou Algarve? Se sim, quais?

Desconheço circuitos nestas zonas específicas.

2 - Na sua opinião, quais são os principais monumentos/recursos turísticos adaptados a este tipo de turismo em Lisboa e/ou Algarve?

Em Lisboa, os monumentos mais importantes já se encontram adaptados e mesmo que o monumento não seja acessível na íntegra, a pessoas portadoras de deficiência, pelo menos as zonas mais significativas/conhecidas já estão acessíveis. No caso do Algarve, desconheço a realidade.

3 – Quais as principais actividades disponíveis a este tipo de turistas em Lisboa e/ou Algarve?

As actividades disponíveis a este tipo de turistas são limitadas e, acho eu, muito centrada em actividades culturais. Existem várias actividades já direccionadas para a pessoa portadora de deficiência, como a equitação, mas não na óptica do turista e de atrair turistas.

4 – Em seu entender, que tipo de constrangimentos afectam ou poderão afectar a visita aos destinos Lisboa e Algarve?

São vários os constrangimentos: passeios em mau estado e com muitos sinais, o que não facilita a mobilidade; edifícios com escadas e que ainda não têm rampas (embora muitos edifícios já tenham rampas, existem vários que por serem particulares ou mais antigos não se encontram adaptados); mobiliário/ serviços não adaptados (balcões e multibancos altos o que dificultam o acesso aos mesmos).

5 - A oferta turística relaciona-se em grande parte com os diferentes benefícios que poderá proporcionar aos turistas. Em seu entender, quais os principais benefícios oferecidos nestas áreas turísticas?

Os preços atractivos, a hospitalidade e o clima favorável são sem dúvida os principais benefícios. Depois temos uma variada enorme de tipos de turismo (sol e mar, natureza, eno-turismo, etc) que devidamente adaptados podem oferecer a quem nos procura várias opções.

6 – Quais acredita serem as principais dificuldades apontadas pelos turistas portadores de deficiência na sua visita a estes destinos?

As acessibilidades, o que limita muitas vezes a autonomia destes turistas. A falta de sensibilidade de algumas pessoas para as necessidades especiais de um turista também pode ser uma dificuldade porque embora sejam turistas também têm limitações.

7 – A sua agência encontra-se actualmente a desenvolver projectos no âmbito do Turismo Acessível? Se sim, quais? Se não, qual a razão?

Não, porque não temos procura nesse sentido.

8 - Existem outros projectos que estejam a ser planeados para um futuro próximo neste âmbito? Se sim, quais?

Não.

9 - Sente necessidade de surgirem outras tipologias de projectos para apoiar este tipo de turistas? Se sim, explicitar.

Na nossa profissão todos os turistas contam; é necessário existirem projectos direccionados para este tipo de turista porque a falta de procura também reflecte a inexistência dos mesmos. Se existirem projectos direccionados para estes turistas com necessidades especiais e se forem devidamente divulgados é natural que a procura comece a surgir.

10 - O que é para si o Turismo Acessível?

Para mim Turismo Acessível é o turismo sem barreiras segundo o qual todos podem usufruir das mesmas experiências independentemente da deficiência de que possam ter.

11 - Em seu entender podemos dizer que “o Turismo Acessível é um Produto Turístico”?
Comente.

Sim. O Turismo Acessível é um produto turístico, pouco explorado, que inclui alojamento, transporte e outros serviços. É por esta razão, um produto turístico composto (só assim faz sentido) e cheio de especificidades direccionado para um público-alvo concreto.

12 - Os profissionais de turismo, em se entender, estão preparados para receber este tipo de turistas?

Não, porque não existe nem oferta nem formação para conseguir lidar convenientemente com este tipo de turista e as necessidades que sentem.

13 - Em seu entender, Portugal tem condições para desenvolver este tipo de turismo?
Porquê?

Portugal tem boas condições: a maior parte das cidades e mais importantes não são muito acidentadas, somos um país hospitaleiro o que facilita a comunicação com os turistas, temos um bom clima e uma geografia que nos permite em poucos quilómetros ter acesso ao mar e á serra o que consequentemente evita grandes viagens que poderiam ser desagradáveis/penosas para este tipo de turista.

14 - Que tipo de actividades considera importantes oferecer, no futuro próximo?

Culturais, Equitação, Actividades náuticas, Actividades ligadas a actividades rurais (provas de vinhos, conhecer artes e costumes antigos)...

15 - Que tipo de acções de promoção considera importante desenvolver para este tipo de turistas?

Brochuras espalhadas pelos Postos de Turismo, Entidades oficiais (Câmaras Municipais, Turismo de Portugal), Artigos em jornais e na internet, Promoção na televisão.

16 – Existe algum tipo de programa para viagens situadas neste nicho de mercado?

Desconheço a existência de algum.

17 – Existem programas de financiamento para empresas turísticas que queiram orientar-se para este público-alvo?

Desconheço a existência de algum programa de financiamento.

H. Anexo VIII – Entrevista a Agencia de Viagens Quality Tours

1 - Tem conhecimento da existência de circuitos específicos para Turismo Acessível em Lisboa e/ou Algarve? Se sim, quais?

Não

2 - Na sua opinião, quais são os principais monumentos/recursos turísticos adaptados a este tipo de turismo em Lisboa e/ou Algarve?

Em Lisboa sei que existem vários: Mosteiro dos Jerónimos, Panteão Nacional, Museu do Traje, Museu da Marinha, Castelo de S. Jorge...

No Algarve não sei.

3 – Quais as principais actividades disponíveis a este tipo de turistas em Lisboa e/ou Algarve?

Que eu tenha conhecimento (no que se refere a Lisboa), as visitas aos monumentos, onde além das acessibilidades, alguns tem percursos para invisuais e guias de linguagem gestual. No caso do Bairro Alto por exemplo tem-se restringido a circulação automóvel o que permite uma melhor circulação das pessoas com mobilidade reduzida.

4 – Em seu entender, que tipos de constrangimentos afectam ou poderão afectar a visitação aos destinos Lisboa e Algarve?

A falta de acessibilidade e sobretudo a falta de oferta para pessoas com deficiências.

5 - A oferta turística relaciona-se em grande parte com os diferentes benefícios que poderá proporcionar aos turistas. Em seu entender, quais os principais benefícios oferecidos nestas áreas turísticas?

Acessibilidade, preços atractivos, oferta para pessoas com deficiências auditivas e visuais e claro a hospitalidade.

6 – Quais acredita serem as principais dificuldades apontadas pelos turistas portadores de deficiência na sua visita a estes destinos?

Sem dúvida, as acessibilidades.

7 – A sua agência encontra-se actualmente a desenvolver projectos no âmbito do Turismo Acessível? Se sim, quais? Se não, qual a razão?

Não.

8 - Existem outros projectos que estejam a ser planeados para um futuro próximo neste âmbito? Se sim, quais?

Não.

9 - Sente necessidade de surgirem outras tipologias de projectos para apoiar este tipo de turistas? Se sim, explicitar.

Sim, é sempre importante pensar no futuro. E este é um trabalho para o futuro. Cada vez mais há que pensar em projectos que promovam a inclusão destas pessoas

10 - O que é para si o Turismo Acessível?

Turismo que permite que alguém com uma deficiência física possa usufruir de uma viagem como se essa deficiência não existisse.

11 - Em seu entender podemos dizer que “o Turismo Acessível é um Produto Turístico”?
Comente.

Sim. Cada vez mais as pessoas viajam independentemente da idade e das deficiências físicas que possam ter. Aqui pode estar um bom nicho de mercado

12 - Os profissionais de turismo, em se entender, estão preparados para receber este tipo de turistas?

Os profissionais de turismo sim, mas, nem só deles depende o bom resultado

13 - Em seu entender, Portugal tem condições para desenvolver este tipo de turismo? Porquê?

Penso que ainda há muito a fazer, em termos "físicos" e também de mudança de mentalidades.

14 - Que tipo de actividades considera importantes oferecer, no futuro próximo?

Sobretudo promover a inclusão e a mudança de mentalidades

15 - Que tipo de acções de promoção considera importante desenvolver para este tipo de turistas?

Algo que lhes mostre que podem visitar-nos e que apesar das suas limitações se sentirão sempre como se elas não existissem

16 – Existe algum tipo de programa para viagens situadas neste nicho de mercado?

Não tenho conhecimento. Penso que deve ser tudo feito à medida.

17 – Existem programas de financiamento para empresas turísticas que queiram orientar-se para este público-alvo?

Não tenho conhecimento.

I. Anexo IX – Entrevista a Agência de Viagens Geostar

1 - Tem conhecimento da existência de circuitos específicos para Turismo Acessível em Lisboa e/ou Algarve? Se sim, quais?

Sei que podem existir alguns mas ainda muito pouco divulgados.

2 - Na sua opinião, quais são os principais monumentos/recursos turísticos adaptados a este tipo de turismo em Lisboa e/ou Algarve?

Penso que teremos de toda forma de conseguir obter recursos quer sejam para monumentos, espaços turísticos, hoteleiros e outros sejam em Lisboa, Algarve. Não sei quais são os principais existentes nos vários sectores da actividade.

3 – Quais as principais actividades disponíveis a este tipo de turistas em Lisboa e/ou Algarve?

Não conheço em pormenor, mas penso existiram já algumas ainda que limitadas.

4 – Em seu entender, que tipos de constrangimentos afectam ou poderão afectar a visita aos destinos Lisboa e Algarve?

Todos aqueles que possam suscitar duvidas daqueles que procuram turisticamente destinos em que os recursos sejam de toda uma mais-valia para que a sua visita seja de todo agradável.

5 - A oferta turística relaciona-se em grande parte com os diferentes benefícios que poderá proporcionar aos turistas. Em seu entender, quais os principais benefícios oferecidos nestas áreas turísticas?

A acessibilidade não será certamente o ponto forte dessas áreas.

6 – Quais acredita serem as principais dificuldades apontadas pelos turistas portadores de deficiência na sua visita a estes destinos?

Existem algumas condicionantes por parte de muitas entidades e pessoas que não conseguem olhar ainda como uma prioridade igual a tantas outras que por vezes até são menos importantes.

7 – A sua agência encontra-se actualmente a desenvolver projectos no âmbito do Turismo Acessível? Se sim, quais? Se não, qual a razão?

Não mas estarei apto a ajudar a iniciar esse processo.

8 - Existem outros projectos que estejam a ser planeados para um futuro próximo neste âmbito? Se sim, quais?

Como referi anteriormente não, mas partilhando ideias só assim se conseguem alcançar objectivos.

9 - Sente necessidade de surgirem outras tipologias de projectos para apoiar este tipo de turistas? Se sim, explicitar.

Claro que sim. Devemos criar ideias de sucesso e seguras quer seja para as tipologias e processos. Muito haveria para explicitar todas as necessidades.

10 - O que é para si o Turismo Acessível?

É poder contribuir da melhor forma em segurança com todos os recursos e meios para obtermos o melhor tipo de estruturas para quem sofre com esta dificuldade e nunca se sabe se não poderemos ser nós mesmo num amanhã.

11 - Em seu entender podemos dizer que “o Turismo Acessível é um Produto Turístico”?
Comente.

Acho que sim, pois existem outros tipos de turismo como o Sénior que também o é. Cada nicho de mercado é um produto neste caso turístico.

12 - Os profissionais de turismo, em se entender, estão preparados para receber este tipo de turistas?

Nem todos. Teremos ainda muito que fazer para conseguir superar esta lacuna. Proceder a mais formação técnica seja teórica ou prática.

13 - Em seu entender, Portugal tem condições para desenvolver este tipo de turismo? Porquê?

Sim. Portugal têm tanto ou mais potencial que outros países e preciso é que as entidades competentes possam ser elas também a reconhecer a ajudar a dar os primeiros passos e apoios garantidos não apenas para o imediato.

14 - Que tipo de actividades considera importantes oferecer, no futuro próximo?

Todas de igual modo sem excepção.

15 - Que tipo de acções de promoção considera importante desenvolver para este tipo de turistas?

Todas as que consigam mudar a opinião pública, de que a deficiência existe e não existe limite para a combater.

16 – Existe algum tipo de programa para viagens situadas neste nicho de mercado?

Penso que se forem bem desenvolvidos e divulgados terão o merecido sucesso. Mas não tenho conhecimento de nenhum.

17 – Existem programas de financiamento para empresas turísticas que queiram orientar-se para este público-alvo?

É possível que sim, não estou certo, mas infelizmente julgo que se de facto existirem devem ser em menor quantidade do que para outros financiamentos.

J. Anexo X – Entrevista a Hotel Vila Galé Lagos

1 - Tem conhecimento da existência de circuitos específicos para Turismo Acessível na área que envolve o seu Hotel? Se sim, quais?

Não tenho conhecimento de nenhum circuito específico para Turismo Acessível.

2 - Quais os principais monumentos/recursos turísticos adaptados a este tipo de turismo nessa área?

Da minha análise da cidade e dos acessos as praias no concelho de Lagos posso afirmar que a grande parte dos monumentos e das praias no concelho, dispõem de equipamentos que as tornam acessíveis a todas as pessoas portadores de deficiência ou mobilidade reduzida.

3 – Quais as principais actividades disponíveis a este tipo de turistas na área?

Existem diversa actividades na área que poderão ser realizadas por turistas portadores de deficiência Desde os passeios de barco as grutas de Lagos, observação de golfinhos, canoagem, etc... Uma grande parte das empresas de animação que operam na área de Lagos estão sensibilizadas para o Turismo acessível.

4 – Que tipos de constrangimentos afectam ou poderão afectar a visitação ao destino?

Alguns acessos a Restaurantes e bares que não estão preparados e falta de passeios acessíveis em algumas zonas da cidade.

5 - A oferta turística relaciona-se em grande parte com os diferentes benefícios que poderá proporcionar aos turistas. Em seu entender, quais os principais benefícios oferecidos na zona onde o seu hotel se encontra estabelecido?

O Hotel está preparado para receber todos os turistas, incluindo os que tem necessidades especiais. Apresentamos varias promoções todos os meses de modo a

poder ter uma oferta bastante competitiva e apetecível. A zona de Lagos é sem dúvida uma pérola por descobrir na agitação do Algarve.

6 – Quais acredita serem as principais dificuldades apontadas pelos turistas portadores de deficiência na sua visita ao distrito?

Penso que as principais dificuldades no distrito de Faro estão relacionadas com a via pública na questão dos acessos aos passeios, parques de estacionamento, lojas, restaurantes, etc. A nível das Câmaras Municipais ainda há um grande trabalho de sensibilização a ser realizado, por outro lado penso que as empresas privadas estão muito sensibilizadas para o Turismo Acessível e fizeram nos últimos anos alguns investimentos de modo a melhorar as infra-estruturas dentro dos Hotéis, Restaurantes, Bares, etc.

7 – O seu hotel encontra-se actualmente a desenvolver projectos no âmbito do Turismo Acessível? Se sim, quais? Se não, qual a razão?

Neste momento não.

8 - Existem outros projectos que estejam a ser planeados para um futuro próximo no âmbito do Turismo Acessível? Se sim, quais?

Não.

9 - Sente necessidade de surgirem outras tipologias de projectos para apoiar este tipo de turistas? Se sim, explicitar.

No Hotel em si penso que não, na cidade de Lagos, conforme já referi acima, seria bom algum investimento ao nível de melhorar os passeios e alguns acessos ao comércio.

10 - O que é para si o Turismo Acessível?

Turismo acessível é o que todo o tipo de Turismo deveria ser, deveria ser obrigatório para todos os agentes ligados ao Turismo, a criação de um manual de tópicos que seriam cumpridos quando se estão a criar novos projectos.

11 - Em seu entender podemos dizer que “o Turismo Acessível é um Produto Turístico”?
Comente.

Poderá ser se houver investimentos nesta área o os mesmos sejam projectados a nível de Marketing.

12 - Os profissionais de turismo, em se entender, estão preparados para receber este tipo de turistas?

Da realidade que conheço na área de Lagos penso que todos os agentes ligados ao Turismo estão preparados.

13 - Em seu entender, Portugal tem condições para desenvolver este tipo de turismo?
Porquê?

Na realidade actual, penso que será muito difícil devido as dificuldades que o País atravessa. O Turismo Acessível não me parece que seja uma prioridade do nosso Governo, pelo menos neste momento.

14 - Que tipo de actividades considera importantes oferecer, no futuro próximo?

Adaptar todas as actividades turísticas já existentes.

15 - Que tipo de acções de promoção considera importante desenvolver para este tipo de turistas?

É necessário desenvolver campanhas televisivas que mostrem que efectivamente estamos preparados para receber turista com necessidades especiais, contudo é também necessário garantir que as mesmas existem de facto.

16 – Existe algum tipo de programa para viagens situadas neste nicho de mercado?

Não.

17 – Sabe da existência de programas de financiamento para empresas turísticas que queiram orientar-se para este público-alvo?

Não tenho conhecimento.

K. Anexo XI – Entrevista a Grande Real Santa Eulália Resort & Hotel Spa

1 - Tem conhecimento da existência de circuitos específicos para Turismo Acessível no Algarve? Se sim, quais?

Não existem circuitos específicos para Turismo Acessível, apenas um passeio na via pública.

2 - Quais os principais monumentos/recursos turísticos adaptados a este tipo de turismo nessa área?

Desconhecemos. Deve consultar a Região de Turismo do Algarve.

3 – Quais as principais actividades disponíveis a este tipo de turistas na área?

Idem.

4 – Que tipo de constrangimentos afectam ou poderão afectar a visita ao destino?

Idem.

5 - A oferta turística relaciona-se em grande parte com os diferentes benefícios que poderá proporcionar aos turistas. Em seu entender, quais os principais benefícios oferecidos no Algarve?

Localização junto à praia com acesso directo à mesma, acessibilidades, hospitalidade, clima favorável, segurança.

6 – Quais acredita serem as principais dificuldades apontadas pelos turistas portadores de deficiência na sua visita ao destino?

No que respeita ao GRSE, são as escadas que antecedem o acesso à praia.

7 – O seu Hotel encontra-se actualmente a desenvolver projectos no âmbito do Turismo Acessível? Se sim, quais? Se não, qual a razão?

Não.

8 - Existem outros projectos que estejam a ser planeados para um futuro próximo no âmbito do Turismo Acessível? Se sim, quais?

Não.

9 - Sente necessidade de surgirem outras tipologias de projectos para apoiar este tipo de turistas? Se sim, explicitar.

O GRSE é um hotel com acessibilidade em todas as áreas públicas: tem vários quartos adaptados a deficientes motores (2 quartos com vista para o mar, 2 quartos standard e 2 resort suites t1) e casa de banho publicas também adaptadas pelo que não sentimos necessidade de desenvolver outros projectos nesse âmbito.

10 - O que é para si o Turismo Acessível?

É o turismo que proporciona igualdade de experiencia e de serviços para todos, independentemente da sua condição física.

11 - Em seu entender podemos dizer que “o Turismo Acessível é um Produto Turístico”?
Comente.

Sim. Podemos porque existe procura para este tipo de turismo.

12 - Os profissionais de turismo, em se entender, estão preparados para receber este tipo de turistas?

Sim estão. Estes turistas são tratados como qualquer outro cliente pois não pretendem qualquer diferenciação no trato, apenas que as infra-estruturas do hotel estejam preparadas para os receber.

13 - Em seu entender, Portugal tem condições para desenvolver este tipo de turismo? Porquê?

Sim, como qualquer outro país desde que haja investimento para a adaptação ou construção das mais variadas infra-estruturas, a pensar neste tipo de turismo.

14 - Que tipo de actividades considera importantes oferecer, no futuro próximo?

Os clientes podem fazer e participar em todas as actividades do Hotel.

15 - Que tipo de acções de promoção considera importante desenvolver para este tipo de turistas?

Presença em sites e directórios específicos (eg. Portal portugalaccessivel.com)

16 – Existe algum tipo de programa para viagens situadas neste nicho de mercado?

Desenvolvido especificamente pelo Grupo Hoteis Real, não.

17 – Sabe da existência de programas de financiamento para empresas turísticas que queiram orientar-se para este público-alvo?

Não.

L. Anexo XII – Entrevista ao Museu do Trajo

1 - Tem conhecimento da existência de circuitos específicos para Turismo Acessível no Algarve? Se sim, quais?

Não tenho conhecimento

2 - Na sua opinião, quais são os principais monumentos/recursos turísticos adaptados a este tipo de turismo no Algarve?

Com limitações o Museu de Portimão e o Museu do trajo de São Brás de Alportel. (cumprem recomendações para deficientes motores mas não para outros tipos de deficientes (cegos por exemplo).

3 – Quais as principais actividades disponíveis a este tipo de turistas no Algarve?

Não parece existir uma preocupação em disponibilizar actividades direccionadas para este tipo de público.

4 – Em seu entender, que tipo de constrangimentos afectam ou poderão afectar a visita ao destino Algarve?

Inexistência de preocupações em corresponder às necessidades deste tipo de público.

5 - A oferta turística relaciona-se em grande parte com os diferentes benefícios que poderá proporcionar aos turistas. Em seu entender, quais os principais benefícios oferecidos nesta cidade (São Brás)?

Ambiente preservado, preços acessíveis, pacatez de uma vila do interior, culinária e doçaria de qualidade.

6 – Quais acredita serem as principais dificuldades apontadas pelos turistas portadores de deficiência na sua visita ao destino Algarve?

Barreiras arquitectónicas. Em geral os museus não possuem competências para lidar com este problema.

7 – O Museu do Trajo encontra-se actualmente a desenvolver projectos no âmbito do Turismo Acessível? Se sim, quais? Se não, qual a razão?

Não. Não existem incentivos nem informação.

8 - Existem outros projectos que estejam a ser planeados para um futuro próximo? Se sim, quais?

Projectos de sustentabilidade. Atingir auto-suficiência energética. Museologia social.

9 - Sente necessidade de surgirem outras tipologias de projectos para apoiar este tipo de turistas? Se sim, explicitar.

Sim. Como os museus não têm possibilidade de ter estas competências especializadas, deveriam organizar-se em trabalho colaborativo ou exigir a participação das Direcções Regionais de Cultura.

10 - O que é para si o Turismo Acessível?

O Turismo interessa especialmente às zonas turísticas. A nossa zona não beneficia particularmente com os fluxos turísticos do Algarve litoral que é em geral massificado, sazonal e procura essencialmente praias, sol e divertimentos nocturnos. Neste sentido este museu tem desenvolvido projectos nas áreas da museologia de vizinhança, de comunidade, considerando o turismo um interesse não prioritário. Na perspectiva do turista "turismo acessível" é aquele que permite o acesso universal ao produto turístico, procurando anular todo o tipo de impedimento/barreiras, sejam linguísticas, arquitectónicas, etc.

11 - Em seu entender podemos dizer que “o Turismo Acessível é um Produto Turístico”?
Comente.

Turismo acessível é um produto turístico especializado mas deve ser assumido e publicitado pelas entidades a nível regional. Trata-se de uma política a ser desenvolvida pelas autoridades em primeiro lugar. De pouco serve um hotel ou um museu possuir condições de acessibilidade.

12 - Os profissionais de turismo, em se entender, estão preparados para receber este tipo de turistas?

Não. Os profissionais do turismo não estão preparados nem interessados neste tipo de turista pois isso exigiria uma cultura inexistente e uma política consistente e perseverante durante algum tempo até se obterem os primeiros resultados.

13 - Em seu entender, Portugal tem condições para desenvolver este tipo de turismo? Porquê?

Difícilmente.

14 - Que tipo de actividades considera importantes oferecer, no futuro próximo?

Existe abundância de oferta de actividades, muitas delas "relativamente" acessíveis. A questão reside na qualidade e numa política consistente.

15 - Que tipo de acções de promoção considera importante desenvolver para este tipo de turistas?

Antes da promoção é necessário preparar as condições.

16 – Existe algum tipo de programa para viagens situadas neste nicho de mercado?

Desconheço.

17 – Existem programas de financiamento para empresas turísticas que queiram orientar-se para este público-alvo?

Desconheço.

M. Anexo XIII – Entrevista ao Museu do Oriente

1 - Tem conhecimento da existência de circuitos específicos para Turismo Acessível em Lisboa? Se sim, quais?

Desconheço.

2 - Na sua opinião, quais são os principais monumentos/recursos turísticos adaptados a este tipo de turismo em Lisboa?

Em primeiro lugar os museus e monumentos que possuem, pela sua natureza arquitectónica, um circuito de fácil acesso, seriam o caso do Museu dos Coches ou o Mosteiro do Jerónimos, por exemplo.

Em segundo lugar os museus e monumentos que possuem estruturas e equipamentos próprios para receber pessoas com limitações, como: elevadores, rampas, sinalética, wc, legendas em Braille, etc, e neste campo poderemos indicar vários sendo o Museu do Oriente um deles.

3 – Quais as principais actividades disponíveis a este tipo de turistas em Lisboa?

Sobretudo actividades de carácter cultural e de ar livre (campo, praia)

4 – Em seu entender, que tipo de constrangimentos afectam ou poderão afectar a visita ao destino Lisboa?

1. O piso de Lisboa, ou seja, a calçada portuguesa.
2. As colinas de Lisboa, conseqüentemente as suas subidas e descidas vertiginosas.
3. A falta de infra-estruturas, equipamentos e serviços na cidade e nos equipamentos hoteleiros.

5 - A oferta turística relaciona-se em grande parte com os diferentes benefícios que poderá proporcionar aos turistas. Em seu entender, quais os principais benefícios oferecidos nesta cidade?

1. Clima excelente.
2. Grande oferta cultural a baixos preços.

6 – Quais acredita serem as principais dificuldades apontadas pelos turistas portadores de deficiência na sua visita ao destino Lisboa?

1. O piso de Lisboa, ou seja, a calçada portuguesa.
2. As colinas de Lisboa, consequentemente as suas subidas e descidas vertiginosas.
3. A falta de infra-estruturas, equipamentos e serviços na cidade e nos equipamentos hoteleiros.

7 – O Museu do Oriente encontra-se actualmente a desenvolver projectos no âmbito do Turismo Acessível? Se sim, quais? Se não, qual a razão?

O Museu do oriente desde a sua inauguração em 2008 sempre teve em mente o desenvolvimento de actividades direccionadas para públicos com necessidades especiais. Logo em 2009 inaugurou uma exposição destinada ao público invisual, denominada, O Museu na Ponta dos Dedos. Mais projectos têm surgido com outros grupos (com deficiências mentais, tetraplégicos, etc.), aos quais temos respondido com trabalhos em colaboração, a fim de minimizar os constrangimentos que possam existir. O Museu do Oriente está apetrechado com elevadores e rampas, wc apropriados. Possuímos ainda um corpo de monitores altamente motivados para acolher estas pessoas.

8 - Existem outros projectos que estejam a ser planeados para um futuro próximo? Se sim, quais?

O Museu do Oriente tem como objectivo tornar-se um edifício acessível de modo a garantir e a permitir o acesso de pessoas limitadas, só ou em grupo.

9 - Sente necessidade de surgirem outras tipologias de projectos para apoiar este tipo de turistas? Se sim, explicitar.

Para já, não.

10 - O que é para si o Turismo Acessível?

É a possibilidade de todas pessoas com e sem limitações poderem usufruir, em igualdade de circunstâncias, de todos os equipamentos, infra-estruturas e serviços existentes na sua cidade e no seu país.

11 - Em seu entender podemos dizer que “o Turismo Acessível é um Produto Turístico”?

Comente.

Sim, porque pode apresentar um conjunto de serviços especializados direccionados para públicos com limitações, os quais se podem converter em respostas alternativas em momentos de quebra da actividade turística, servindo também para melhorar a qualidade dos serviços e dos equipamentos. A sustentabilidade da actividade turística ficaria assim melhorada ou mesmo assegurada.

12 - Os profissionais de turismo, em se entender, estão preparados para receber este tipo de turistas?

De um modo geral penso que não. No entanto, poderão adquirir as competências necessárias através de formação especializada.

13 - Em seu entender, Portugal tem condições para desenvolver este tipo de turismo? Porquê?

1. Pelo clima excelente.
2. Pela existência de 3 aeroportos em Lisboa, Porto e Faro
3. Pela diversidade paisagística.
4. Pela hospitalidade portuguesa.
5. Pela oferta cultural

14 - Que tipo de actividades considera importantes oferecer, no futuro próximo?

1. Melhores infra-estruturas, equipamentos e serviços nas cidades.
2. Mais e melhor oferta cultural

15 - Que tipo de acções de promoção considera importante desenvolver para este tipo turistas?

Promoção Internacional e nacional através dos meios de comunicação disponíveis.

16 – Existe algum tipo de programa para viagens situadas neste nicho de mercado?

Creio que existe uma agência ligada à Associação Salvador que programa viagens para este nicho de mercado.

17 – Existem programas de financiamento para empresas turísticas que queiram orientar-se para este público-alvo?

Desconheço.

N. Anexo XIV – Entrevista a Outros - ACAPO

A *Accessible Portugal* até agora não teve grande sucesso. Não devem estar a ter muito lucro, eventualmente terão algum, mas não deve ser aquela coisa que eles esperariam. Sabe porquê?

Eu acredito que possa estar relacionado com o facto de existirem agências de viagens na Europa que vendem o destino Portugal a portadores de deficiência e isso talvez lhes roube alguns clientes ou potenciais clientes.

Sim, pois, isso poderia ser uma das coisas, sim. Então uma das situações é, muita gente está a falar do turismo acessível e algumas a falar de turismo inclusivo e nalgumas áreas, como por exemplo, o design, há bastante discussão á volta destas palavras. Considera-se que poderia haver palavras relacionadas ao design como design acessível/sem barreiras e aqui deste lado o design inclusivo/universal/para todos. E faz uma grande distinção dizendo que o design acessível diz que sim, se eu vou construir minha biblioteca ou tribunal ponho uma serie de degraus à porta e portas bem gigantes, senão não é um instituto para mostrar que está acima do povo, que representa o poder e no caso da biblioteca a educação. Se o arquitecto usa o design acessível ele cria uma porta lateral e poes um sinal pois os coches entram ao lado, ou poes uma rampa de cada lado e já é acessível. No design inclusivo diz que o problema está aqui na escada, faz o teu tribunal com a porta mais baixinha, ao nível do chão, e já entra toda a gente. E esta é uma das grandes diferenças, o design inclusivo parte do principio que a população é muito diversa e que existem várias diferenças: canhotos, destros, pessoas que coxeiam, que não coxeiam, que vêem bem, que vêem pior, e assim tentamo-nos preocupar com todos. O design acessível faz o desenho primeiro e depois é que se lembra das pessoas em cadeiras de rodas.

No mundo do turismo não vejo ninguém a fazer essa discussão. As pessoas dizem design acessível também conhecido como design inclusivo.

E qual seria a razão em parte? Porque a pessoa em geral vai de férias em família ou em grupo. Existem singles, os que vão sozinhos, mas é uma minoria. Então se as pessoas gostam ou não já é inclusivo, eles vão para um sítio onde todos podem ir, e se não podem ir todos, simplesmente não vão. Basta existir um membro da família com

necessidades especiais para que a família procure actividades onde todos possam participar, se não existir, casualmente dividem-se os pais e um vai com a criança com necessidades para uma actividade que lhe agrade e o outro pai vai com o outro filho fazer o que este mais gostar. Ou então os filhos sem necessidades especiais vão com os amigos e os pais ficam com o filho que mais precise deles. Mas em geral gostariam de ir todos em família. E quando estão a procura de algo acessível é para levar a família toda. Isto por um lado. E as pessoas tem tendência de irem perguntar, quando vão em família, aos hotéis, às agências locais, e dizem “Quero um hotel em Ibiza, qual é que dá para cadeiras de rodas?” Mas eles já decidiram que querem ir a Ibiza, e tentas resolver o problema.

Quando falas em turismo estas a contar com pessoas com deficiência que estão a perguntar onde é que eu posso ir? Não perguntam, eu quero ir aqui. É possível? Quais são as minhas opções?

A Accessible Portugal pode dizer-te quais são as tuas opções, enquanto as outras agências olham para o mundo e dizem onde é que pode ir. E essa é uma das dificuldades que uma agência desta tem, pois o mercado é mais reduzido. Aquelas pessoas dizem quais são as suas necessidades e questionam os locais que serviram para si. O inclusivo é mais importante, elas eventualmente poderiam optar por ser uma agência que lide com toda a gente pois isto afasta quem não tem deficiência. Podiam especializar-se em saber as respostas e faz o marketing junto do público e das associações. Eles têm 2 ou 3 problemas com a palavra Portugal: Por um lado serei negativo e direi que o país não tem muita oferta acessível. Melhorou sim mas em 2003, o ano europeu da deficiência, visitamos hotéis na Grande Lisboa, no âmbito de um projecto para produzir um guia acessível mas o guia não saiu porque não havia sítios suficientes para o publicar. Não encontramos um hotel com um quarto definitivamente acessível. Se tinha wc boa e espaço para circular e entrar no quarto (digo isto porque alguns nem espaço tinham) então não havia guarda-fatos acessíveis. A guia desistiu, não havia hotéis suficientes com boas acessibilidades, faltava sempre algo.

Existe o guia do INR que não diz nada. Diz só acessível ou parcialmente acessível. E nós ficamos sem saber o que isso quer dizer. Não especifica nada.

Quanto aos monumentos, eles pensam em pessoas em cadeiras de rodas, mas nem chegam a pensar noutras deficiências como a cegueira ou a deficiência intelectual,

creio que neste ultimo caso, eles nem equacionam esta deficiência e nem a colocam no mapa. Na torre de Belém acho nem entram as cadeiras de rodas. Mas há uma maquete para cegos mas lá por ter um painel em Braille, não quer dizer que todos os cegos leiam Braille, aliás esta até é uma percentagem muito pequena no mundo dos cegos em Portugal. Muitos cegos perderam a visão já em adultos e não tiveram possibilidade de aprenderem Braille. E aquilo é feito de Bronze, e este material aquece, impossibilitando a descoberta pelo tacto tanto nos meses quentes como nos meses frios. São poucos os meses que te deixam por lá a mão. Tudo bem, bronze resiste às intempéries e ao vandalismo, mas é um material muito agreste para as mãos, é duro, não é agradável e provavelmente ficará muito sujo com as passagens dos pombos.

Mosteiro dos Jerónimos tem visitas guiadas, uma ou outra coisa para invisuais, se marcar com muita antecedência e em horários escolares. Por isso, se quiser ir a um sábado ou domingo esquece. E para o invisual tem só uma ou outra coisa disponível, nada demais.

Museu dos coches tem 2 ou 3 peças para explorar com as mãos mas são as mesmas que tem à 10 ou 15 anos.

Museu dos Azulejos esse sim tem uma boa exposição de azulejos tácteis, tem o suficiente para uma visita e sentir que ficou a conhecer o legado português, o acervo e a riqueza do museu. São 12 ou 15 peças de diversas épocas e estilos, e tens que andar pelo museu afora. Mas tens que ir acompanhado porque para encontrar as peças é preciso ir em grupo ou em família.

E temos outros museus que tem alguma coisa para portadores de deficiência visual mas normalmente tem um guia escrito mas para circular no museu tens que ter um amigo.

Para deficientes motores, o museu dos azulejos já é acessível, tem elevador e varias rampas, o dos coches talvez também seja, não estou certo, mas não há muita coisa.

Quando dizem que temos praias acessíveis é questionável, há uma ou outra que sim, ao pé de Tróia há uma com acesso há praia, tem WC, informaram nadadores salvadores que podem receber este público, e tem qualquer coisa para andar um pouco mais a vontade mas não vai a agua. Mas para chegar do parque estacionamento a praia tem um passadiço em madeira muito irregular e no final é muito ingreme. O que

acontece é que até as pessoas com carrinhos de bebés deixam o carrinho lá, e as bicicletas e vão para a praia. Há muito por fazer ainda. Esse é um problema em Portugal.

Quando se procura férias em Portugal muitas vezes até são os locais a procurarem férias no próprio país ou procuram na net, e é questionável quando já se optou por Portugal, já seleccionaram as férias, não precisam de uma agência nacional. Os portugueses podem procura-la (deficientes visuais só a contactaram uma vez (à Accessible Portugal), do estrangeiro, mas foram amigos de alguém de lá e arranjaram uma visita gira). Um alemão procurara soluções na Alemanha, ou na própria net. Os ingleses confesso, fazem-no muito bem. Estas são as dificuldades que eles tem. Os portugueses tem menor poder de compra que os alemães ou britânicos com deficiência.

[Então acha que o turismo acessível é mais dispendioso que o dito normal?](#)

Não, não. Só acho que os portugueses não tem poder de compra, em especial os deficientes que aqui não tem rendimentos, nem bons subsídios para que os faça pensar em férias. Muitos não têm emprego. Os que vivem de subsídios não estão a viver mas a sobreviver. A pensão não é mais de 200 €. Pensei que devessem receber pelo menos o ordenado mínimo pois não podem trabalhar. Até porque costumam ter mais despesas. É vergonhoso. Outros que tenham poder de compra ou tem próprias instalações, como 2 colegas aqui, uma vai para a terra e o outro vai para o algarve com a família, procura casa em Portugal e não precisa de uma agência. Outros vão ao estrangeiro, e por isso não vão a esta agência porque eles não querem vir para Portugal querem ir para o estrangeiro. A Accessible PT encontrou um nicho de mercado, mas muito pequeno. Há um senhor que organiza férias no Algarve para cadeiras de rodas, não sei se exclusivamente para esta deficiência mas é para estrangeiros sobretudo (80%). Em Portugal o turismo acessível está a ser promovido. Temos um concelho a lousa com muita fama. Esta quer turismo doméstico e externo também. No algarve é mais externo. Alguns hotéis terão que adaptar porque senão as empresas estrangeiras deixam de vir. E são estas as empresas que mandam ali. Porque todas as semanas mandam 200 estrangeiros para cá. Os hotéis têm que estar de acordo com a decisão e também com as leis nacionais, e com os padrões que os visitantes esperam. Os hotéis os condenam e nesta altura do ano, inverno, os hotéis estão cheios de idosos que precisam de bons acessos. Turismo sénior opta por esta altura logo o hotel tem que ser acessível para receber tantos idosos. Tanto que há sempre pessoas ali com limitações. O algarve

percebeu isso. Vi discurso do deputado de Faro a argumentar que a importância do turismo acessível é na época baixa. Na alta pt esta bem. Na baixa nem por isso. Quem fala em turismo acessível não fala de direito nem liberdade, mas de economia. Fazer valor acrescentado ao destino. Vi uma pessoa dizer que a ideia que Portugal tem clientes fieis, como Itália, Espanha e Espanha. Nós queremos roubar os clientes que andam a saltar de destino em destino pois este é potencial comprador e o cliente fiel dos destinos rivais não. Assim vamos buscar o mercado do turismo acessível pois não sabem onde deve ir e diz para eles viram para cá. Fideliza-los porque os outros já é tarde para alterar muito.

Somos bons nos cruzeiros. Grande vantagem. Mas já não temos grande movimento para aumentar os clientes fiéis. Todos os argumentos giram a volta do dinheiro e não dos direitos.

Quando falo em design sem barreira, inclusivo, universal, começa na base dos direitos humanos. É visto como uma continuação de lutas anteriores: Negro, Mulheres, não brancos, nos EUA depois começam a lutar pelo direito dos deficientes.

Tudo a mesma coisa. Uma das grandes lutas nos EUA foi quando um grupo de deficientes, acamados, invadiram a segurança social. Em San Francisco acho. Quem os apoiou, e deu comida e água foram as panteras negras. Havia já uma continuação. Uma luta, argumentos económicos faz parte.

Design inclusivo universal diz que é mais barato fazer do zero que fazer melhoramentos (custo extra). O público prefere acessível.

Quem alinhar connosco terá mais clientes e mais dinheiro. O turismo diz “esquece os direitos. O que interessa é o dinheiro”.

Quando pesquisei vou sempre ao inglês porque há mais coisas mas depois achei que deveria procurar em português e encontrei um *site* brasileiro - turismo de aventura – mas vais a missão e o discurso é “apostamos nisto para proteger o emprego nesta localidade, ... tudo razões económicas” aproveitam o património para atrair cliente? O que devemos fazer para atrair mais clientes? Vamos atrás dos coxos.

Não há circuitos turísticos adaptados. Houve alguém que fez um circuito sensorial pensando nos cegos mas só foi feito uma ou duas vezes e foi um disparate

porque puseram toda a gente com vendas nos olhos. Andavam todos agarrados uns aos outros a subir a rua. Uma empresa falou comigo sobre criar um circuito sensorial. Mas nunca mais falou comigo. Mas é possível faze-lo.

Nós trabalhamos muito com museus e há alguns anos participamos num manual que existe sobre sensibilidade nos museus e queremos tornar os museus mais interessantes porque a maioria é uma seca. Quanto ao Museu dos coches, queríamos estar envolvidos na criação do novo museu e dentro do instituto dos museus. Havia uma equipa interessada em acessibilidade e aquilo era uma grande oportunidade mas não havia envolvimento na construção do design do museu (apesar de ter o logo) nem ao mínimo nível. Foi tudo tratado a parte. Quando abrir vamos ver.

Vimos fotos daquilo à 70 anos atrás e é o mesmo formato de hoje, os coches também são os mesmos, na pior posição possível para ver, não vemos como são por baixo, por trás, lá dentro, vemos a parte de cima só no andar de cima. Eles podiam rodar devagar, estar a outra altura que permitisse ver, podia haver um simulador que deixava ver como eram desconfortáveis, podia ter o cheiro a cavalo, a lama, os barulhos, mas não tem nada. Não têm imaginação, Podiam fazer encenações...

Uma Senhora que tratava na acessibilidade do instituto dos museus mostrou-me um texto que produziu para uma escola sobre uma carruagem de princesa, a que levou de Lisboa até Espanha para ser dada ao rei para casar. Mas o que era giro era o tempo da viagem, de semanas, o desconforto, as pessoas que trabalhavam no campo tinham que parar o seu trabalho para ir melhorar a estrada para que a carruagem não ficasse tantas vezes presa na lama, e era algo que afectava o país todo. Mas nada disto é transmitido no museu. Não se percebe. É horrível. É possível introduzir sons, cheiros, emoção nos museus. Os museus de ciência viva são muito mais interactivos, tentam faze-lo mas os museus não tem que ser obrigatoriamente interactivos mas sim sensoriais.

Quando dou formação a museus pergunto: Quais as palavras que associa a uma mina? Escuridão, frio, riqueza, trabalho, suor... agora pensa nos museus de minas que conheces.... Não transmitem nada do género. É uma pena. Até as ferramentas são limpas, mostram os mineiros sorridentes. Não tem noção. E o museu nem teria dificuldade em incluir ferramentas sujas, sons. Não é preciso criar uma entrada pequena até porque assim as pessoas não passavam mas poderíamos criar ilusão de espaço pequeno, criando impressões no visitante. É barato faze-lo e há vários países que já o

fazem. Para Portugal o turismo, os museus, a arquitectura não é para sentir, é para a fotografia. Vais aos Jerónimos, tiras a foto e vais te embora. Não paras para pensar que nenhum dos construtores sobreviveu para ver a obra finalizada.

No Mosteiro é curioso pois em partes consegues entrar pois existe uma rampa para os claustros mas a igreja não tem, tem dois degraus. É ridículo porque os fiéis também têm deficiências. E facilmente arranjariam soluções. Cada zona é comandada por uma organização diferente e a falta de coesão dá nisto.

Li um artigo no publituris “Portugal começa a despertar para o turismo acessível” do ano passado em Novembro. E só foi publicado porque na Assembleia da Republica fez-se uma recomendação ao governo sobre investimentos no turismo acessível. Mas uma recomendação vale muito pouco. Falava-se da Accessible Portugal e de um curso de formação na área mas parece-me que não tiveram clientes (vê o site deles perfil.com.pt). Ou seja, a publituris não encontrou muito para discutir.

No Algarve sim, deve haver muitos locais acessíveis nos Hotéis sobretudo, de certeza, mas nos monumentos não. Mas também a maioria das pessoas que procura o Algarve quer o sol, praia, comida, restaurantes com esplanadas e isso arranjam facilmente.

Muitos pesquisam na net e até chegam a alguma conclusão, outros vão onde os amigos recomendam. Mas pensa, a tua carrinha desce uma rua, olhas para o restaurante e decides logo se vais ou não, se gostas, se é para o teu bolso. Mas alguém com deficiência visual não tem essa informação logo precisa de recomendações fiáveis (ementa, estilo, acessibilidade) procurando os amigos. Nem mesmo na internet encontrará informação viável pois o site do restaurante quer atrair o maior numero de clientes. A não ser que só procure os preços, telefone, ar condicionado, esse tipo de coisas, aí sim, a internet ajudará. Mas muito é naturalmente escolhido por nos pelo olhar. Um invisual não pode faze-lo como nós.

A informação não se encontra disponibilizada na internet para os vários tipos de deficiência. Os guias do INR não dizem nada. Não se percebe. O que é acessibilidade parcial? Pode ser um degrau ou um quarto sem WC. Não diz nada. Deveria dizer, por exemplo, na entrada para o bar há um degrau de 10 cm e a pessoa decide se é ou não acessível para si. Ao ter a informação a pessoa analisa e decide. Isto é usado em

monumentos e em reservas naturais. Falam nos elevadores ou na quantidade de degraus existentes, piso com inclinações durante x metros. Assim há a possibilidade de escolha para cada um.

Deviam criar e pegar numa *check list* uniformizada e colocar nos *sites* de hotéis, museus, etc. Assim as pessoas ficam a perceber que aquelas entidades estão interessadas e sensibilizadas para a deficiência.

Faz muita falta a informação no atendimento ao deficiente. É pena. O hotel até pode ser acessível mas o *staff* até pode tratar mal os clientes sem querer.

Eu dei formação ao *staff* de varias transportadoras aéreas e até mesmo da Transtejo e eles queriam ser muito simpáticos e queriam ajudar mas por vezes o que diziam caia mal. Por ex. nas formações era habitual eu fingir ser invisual e eles ajudavam-me, levavam-me até ao lugar e no final estragavam tudo dizendo – “está aqui o teu lugarzinho”. Falavam muito alto com os cegos. Agarrar na cadeira de rodas sem autorização. Agarras mas perguntas primeiro e só tiras a mão quando perguntares quando o podes fazer. As pessoas não sabem o básico e depois são mal entendidas. Isto pode estragar a procura futura de um serviço.

Nas escolas de hotelaria não deviam separar o atendimento comum, do atendimento especial. Deviam abarcar todas as hipóteses. Não pode continuar a ser encarado como um módulo a parte. Mas para tal os formadores deveriam também conhecer a realidade e talvez não conhecem.

No grupo Accor houve uma formação sobre deficiência. Eu dei a parte sobre invisuais porque o formação não estava à vontade com o tema. Mas a maioria das pessoas é muito diplomática a lidar com as coisas. Outras tratam o deficiente como fosse o seu melhor amigo e estragam tudo.

[A ACAPO encontra-se actualmente a desenvolver projectos no âmbito do Turismo Acessível? Se sim, quais?](#)

É assim em certa medida já estamos a contribuir porque trabalhamos regularmente com museus e monumentos. Também trabalhamos nos aeroportos no serviço de acompanhante de pessoas com mobilidade reduzida, damos formação regular

e fazemos várias reciclagens em todos os aeroportos portugueses. Assim trabalhamos com entidades que fazem parte da cadeia do Turismo.

Tens a cadeia com a informação, os transportes, alojamento, *rent a car*, zonas turísticas e assim lidamos com vários elementos pertencentes a esta cadeia. Às vezes até recebemos telefonemas de agências de turismo, como a própria *Acessible Portugal*, a perguntarem quais as zonas acessíveis em Lisboa. Mas há outras que pontualmente nos contactam provavelmente porque surge um cliente com necessidades especiais. Não faz sentido nós criarmos uma agência de viagens porque não temos experiência. Se a *Acessible Portugal* não consegue fazer muito e estão no ramo, o que faríamos nós? Organizamos umas férias para os nossos associados e os nossos jovens vão para um parque de aventura, em Portugal, e este parque nem sequer era especializado neste público mas disponibilizou-se para nos receber e adaptar tudo o que fosse preciso.

Existem outros projectos que estejam a ser planeados para um futuro próximo neste âmbito? Se sim, quais?

Não estão definidos ainda mas sim. É a nossa intenção.

Há um Sr. Strogilights com deficiência que adora viajar. Ele junta todos os invisuais que não querem viajar com a família ou em grupo porque querem visitar outros locais, não praias mas vinhas, agricultura e arquitectura. E os portadores de deficiência pagam os valores normais mas para quem tem visão só paga 50% e passa a ser o guia do invisual obrigatoriamente. O guia muda todos os dias. Não ficas preso a ninguém.

Acho curioso mas é um negócio em expansão. Grande sucesso. Há uma falha de modelo pois os indivíduos com visão que surgem podem não saber descrever muito bem. Muitos podem não ter jeito. Não tem técnicas de guia. Era melhor se fossem profissionais. Andam muito devagar, com medo. Não gosto muito desse aspecto, o facto de serem totalmente amadores. Mas tem sido um sucesso e os clientes voltam.

Normalmente nestas mico-empresas há sempre alguém com uma deficiência, daí surgir a ideia de oferecer lazer aos outros mas não querem expandir muito o negócio. É um hobby. Não vão ter um grande impacto, nem o querem.

No Algarve o aeroporto de faro sofreu renovações e não esta nada acessível. Chamamos a atenção mas se as grandes empresas virem o mesmo que nós, também irão comentar. As pessoas de cadeiras de rodas não conseguem ir do aeroporto ao rent a car.

Em seu entender, Portugal tem condições para desenvolver este tipo de turismo? Porquê?

Sim, em princípio tem condições. Tem legislação sobre a via publica, sobre os edificios desde 1997 e foi ignorada. No turismo acho que as coisas vão evoluindo por causa do dinheiro. Portugal depende do turismo e as pessoas não deixarão o turismo fugir vão adaptar-se.

O. Anexo XV – Entrevista a Outros - INR

Cumpra esclarecer, antes do mais, que o INR,I.P, é um Instituto Público cuja orientação é norteada pelos princípios da garantia da igualdade de oportunidades, do combate à discriminação e da valorização das pessoas com deficiência, numa perspectiva de promoção dos seus direitos fundamentais.

Tendo em consideração estes princípios orientadores, algumas das perguntas apenas podem ser respondidas sob um ponto de vista indicativo daquilo que o Instituto gostaria que estivesse em curso ou do que sabe estar a ocorrer no país, sem poder intervir para além dos aspectos correctivos que se justificarem. Assim, é da maior dificuldade para nós satisfazer o pretendido nas perguntas 1, 2 e 3, já que é completamente impossível acompanhar a oferta turística no país, ainda que centrada em Lisboa e no Algarve.

Para uma visão mais próxima da realidade sugiro um contacto com empresas ou agências de viagens que tratam efectivamente da criação de circuitos turísticos e de actividades para os turistas. As empresas em causa, entre outras certamente, são a Accessible Portugal, a Lifecooler, a Essentia ou a Vertente Natural, por exemplo.

Na área do turismo cabe ao INR,I.P, despertar os cidadãos e as empresas para uma realidade muito recente, o turismo acessível, e promover o necessário para que se implante de facto no país e ganhe rapidamente um estatuto de necessidade a que há que dar resposta por parte de todas as organizações envolvidas no fenómeno turístico.

Feitas estas considerações, passemos às perguntas para as quais temos algum conhecimento e capacidade de resposta:

4- Que tipos de constrangimentos afectam ou poderão afectar a visita aos destinos Lisboa e Algarve?

A noção básica que deve estar subjacente a qualquer actividade turística, e não só, que envolva pessoas com mobilidade reduzida ou com deficiências/incapacidade mais severas, é a de que toda a informação deve ser cuidada, fiável, precisa, por forma a que não subsistam quaisquer dúvidas aos interessados antes e durante as visitas.

Outra noção fundamental é a de que uma pessoa com as condições referidas deve ter a certeza de que, com alguma facilidade, poderá aceder a produtos básicos ou a serviços

de que eventualmente necessite, assim como deve ter conhecimento das acessibilidades existentes nos transportes de qualquer natureza (táxis, comboio, autocarros, transportes urbanos). Da mesma forma, deve conhecer as acessibilidades dos locais de interesse histórico, de restauração e de lazer.

A ausência destas garantias - informação, serviços e transportes - são os maiores constrangimentos, que só poderão ser ultrapassados por uma actuação integrada de todos os intervenientes no processo turístico.

5- A oferta turística relaciona-se em grande parte com os diferentes benefícios que poderá proporcionar aos turistas. Em seu entender, quais os principais benefícios oferecidos em Portugal, nomeadamente Lisboa e Algarve?

A característica hospitaleira e de ajuda pronta por parte dos portugueses poderá ser o benefício mais visível, ao nível de todo o país. Se nos situarmos em Lisboa e no Algarve devemos considerar ainda o bom clima, e a possibilidade de muitos dias de sol, além das temperaturas amenas.

Mas para o turista de que estamos a falar, o maior benefício reside na acessibilidade ao meio edificado, à cidade, aos transportes, aos locais de lazer. Aqui somos obrigados a reconhecer que ainda existe um percurso longo a fazer, mas cremos que a legislação já publicada para o meio físico (Decreto-Lei nº163/2006, de 8 de agosto), o Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade, que irá entrar numa nova fase temporal de aplicação, as recomendações da Assembleia da República para que o Governo promova políticas com vista ao turismo acessível, ainda o Projeto "Praia Acessível- Praia para Todos", implementado desde 2004, e a criação de um prémio para o concelho mais acessível, já em estudo, para além do prémio de acessibilidade aos transportes, são garantias de que Portugal está a caminhar para uma acessibilidade sustentada, precisamente aquela em que deve assentar um turismo acessível.

6- Quais acredita serem as principais dificuldades apontadas pelos turistas portadores de deficiência na sua visita aos destinos Lisboa e Algarve?

As principais dificuldades coincidem com os constrangimentos apontados na resposta à pergunta 4) e que se resumem pela inexistência de integração efetiva de

todas as facetas que devem estar presentes na oferta turística que se dirija especificamente a pessoas com mobilidade reduzida ou com deficiências/incapacidade.

7- O Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P. que dirige encontra-se actualmente a desenvolver projectos no âmbito do Turismo Acessível? Se sim, quais? Se não, qual a razão?

Embora o Projecto "Praia Acessível - Praia para Todos" seja o resultado de uma das conclusões do Ano Europeu das Pessoas com Deficiência e não tivesse, de início, uma especial preocupação com os aspectos turísticos, ao longo da sua implementação foi ganhando algum estatuto como actividade virada também para o turismo, ou melhor, de que o turismo passou a beneficiar também. Este Projecto, em que participam para além do INR,I.P. o Turismo de Portugal, I.P. e a Agência Portuguesa do Ambiente, continua a desenvolver-se no espaço nacional, havendo a registar em 2012, 184 praias acessíveis, marítimas e fluviais. Para a praia ser considerada acessível terá de satisfazer um conjunto de critérios: acesso pedonal fácil, estacionamento ordenado com lugares para viaturas ao serviço das pessoas com mobilidade reduzida, acesso à zona balnear de nível, através de rampas ou de outros meios de elevação, passadeiras no areal e até ao mais próximo da água, acesso a instalações sanitárias adaptadas, acesso ao posto de socorros, acesso a restaurantes e possibilidade de cadeiras anfíbias para o banho assistido.

Com possível intervenção na área do turismo acessível, iremos ter em breve o prémio para o concelho mais acessível, em que os aspectos de acessibilidade turística serão também tidos em consideração.

Cabe informar ainda que o INR,I.P, integra várias Subcomissões da Comissão Técnica 144, para criação de Normas ISO na área do turismo. Esta Comissão é liderada pelo Turismo de Portugal e as Subcomissões em que participamos estão todas focalizadas na acessibilidade ao turismo (praias, destinos, alojamento, restauração) e a práticas turísticas específicas, como o mergulho ou o golf, por exemplo.

8- Existem outros projectos que estejam a ser planeados para um futuro próximo neste âmbito? Se sim, quais?

As referências já feitas ao previsto prémio ao concelho mais acessível dão resposta a esta questão. De qualquer modo quero reforçar a ideia de que o INR,I.P, está sempre aberto a apoiar e participar em iniciativas das ONGPD (Organizações Não Governamentais de Pessoas com Deficiência) ou das Autarquias que visem o incremento da acessibilidade no turismo.

9 - Sente necessidade de surgirem outras tipologias de projetos para apoiar este tipo de turistas? Se sim, explicitar.

A sua pergunta situa o problema da acessibilidade exclusivamente para turistas com deficiência/incapacidade e corresponde a uma visão restrita de um "nicho especial de mercado" felizmente já ultrapassada em certas áreas da prática e do pensamento do turismo acessível, como acontece com a ENAT (European Network for Accessible Tourism). Em Portugal talvez ainda não esteja muito clara a ideia de que o turismo acessível é um conceito em evolução, que acabará por integrar todas as práticas turísticas de uma forma natural, inclusiva, sem necessitar de referenciar que tipos específicos de turistas irão beneficiar desta ou daquela medida no campo da acessibilidade.

A acessibilidade casa vez mais é assumida como um direito, posição recentemente reforçada com a assinatura da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência por mais de 140 países. Entretanto a Comissão Europeia está a preparar uma Lei da Acessibilidade para a União que irá obrigar os estados membros a assegurarem igual acesso a bens e serviços, incluindo viagens e turismo, para todos os cidadãos.

Claro que sempre será necessária uma especial atenção para inúmeras situações que requeiram cuidados de nível mais elevado, e que determinarão programas próprios. Mas a situação expectável é a de progressivamente as condições de oferta a todos os turistas se revestirem da acessibilidade como mais valia, como já acontece com as condições de segurança, de tratamentos médicos no estrangeiro, e outras medidas apresentadas ou tidas por garantidas nos planos de viagens.

10- O que é para si o Turismo Acessível?

O Turismo Acessível é, antes de tudo, um estado de espírito e de consciência para uma realidade que as possibilidades de deslocação, o envelhecimento das populações e a disseminação da informação tornaram mais evidente. Depois, correspondeu à descoberta de que poderia constituir um nicho de mercado e reforçar a actividade turística em geral, dadas as características dos potenciais turistas beneficiários directos da acessibilidade, já que revelavam maior fidelidade aos locais de férias e resolviam muitos problemas de sazonalidade à indústria. Presentemente está a evoluir para uma perspectiva de acessibilidade total, na esteira das legislações nacionais e internacionais, para além do reconhecimento da acessibilidade como uma prerrogativa que contribui para o bem-estar de todos, já aceite genericamente na maioria dos países.

11- Em seu entender podemos dizer que "o Turismo Acessível é um Produto Turístico"?
Comente.

Na referência feita ao turismo acessível enquanto nicho de mercado, com clientelas próprias, actividades escolhidas e adequadas aos viajantes, reservas especiais, e todo um conjunto de medidas que têm em consideração a dita clientela, está claramente plasmada uma noção de Produto Turístico. Como disse atrás, a evolução aponta para uma perspectiva mais universal, com possíveis benefícios e vantagens para todos os turistas, passando o turismo acessível a ser apenas uma mais valia da oferta, solução que melhor servirá a diversidade humana e mais corresponderá a uma ideia de direito à acessibilidade para todos os cidadãos.

12- Os profissionais de turismo, em seu entender, estão preparados para receber este tipo de turistas?

De um modo geral pode dizer-se que as preocupações com um atendimento correto a clientes com deficiência/incapacidade só muito recentemente surgiram no âmbito da indústria turística portuguesa.

Cumprе salientar um esforço desenvolvido pelo INR,I:P, no sentido de, durante alguns anos, promover acções de sensibilização/formação aos alunos das Escolas de Hotelaria e Turismo do Turismo de Portugal, divulgando um trabalho que publicou na sua linha editorial com os principais aspectos a respeitar pelos profissionais quando têm de tratar com as pessoas ditas "com necessidades especiais".

Mais recentemente o Turismo de Portugal desenvolveu módulos de formação para utilização nas suas escolas, mas neste momento não tenho informação sobre a sua efectiva aplicação. No âmbito do Turismo Acessível, o mesmo Instituto desenvolveu um Guia para os profissionais da hotelaria em que o INR, I.P, teve também oportunidade de participar.

De qualquer modo há que reconhecer o iniciar de uma actividade formativa, ainda incipiente, é certo, mas cuja continuidade e aperfeiçoamento irá preparar os novos profissionais com os ensinamentos correctos a seguir no atendimento de pessoas com deficiência/incapacidade.

13- Em seu entender, Portugal tem condições para desenvolver este tipo de turismo? Porquê?

Claro que tem. Alguns exemplos e boas práticas que se identificam facilmente, tais como as actividades desenvolvidas em alguns concelhos, podendo destacar-se os casos da Lousã, da Batalha, de Loulé, de Viseu, entre outros, dão-nos a certeza de que é possível um turismo acessível com credibilidade e boas condições de oferta. Juntando o trabalho já realizado ao nível das praias, considerando o esforço que vai sendo feito no campo da acessibilidade aos museus, tendo em atenção a aplicação cuidada da legislação já produzida, teremos o conjunto de produtos capazes de apresentar aos potenciais clientes nacionais e estrangeiros. Há que reconhecer, todavia, que a perspectiva de integração das actividades e dos diversos intervenientes no processo é extremamente importante, para não dizer fundamental, não se podendo garantir ainda uma perfeita articulação de todos os operadores envolvidos.

14- Que tipo de actividades considera importantes oferecer, no futuro próximo?

Da parte do Estado deverá continuar uma política promocional e motivadora, na senda do que se tem realizado até agora, com reflexos na acessibilidade, na articulação das ofertas, na prestação de serviços, no desenvolvimento de informação muito credível, na formação de profissionais, na disseminação de eventos, etc. Quanto à criação de actividades, parece bem que sejam as empresas do sector a perfilarem-se e a ocuparem o lugar que lhes cabe neste processo.

15- Que tipo de acções de promoção considera importante desenvolver para este tipo de turistas?

Esta pergunta está, de algum modo, respondida já, mas sempre reforçarei que esta área é carente da máxima informação, a todos os níveis. Internacionalmente há muito trabalho a desenvolver pelas embaixadas e pelos departamentos especializados junto dos potenciais e reais mercados. Internamente cabe às regiões de turismo e às autarquias esse grande esforço de informação. Por último creio que a Internet se tornará num meio privilegiado para essa tarefa de levar a todos o fundamental das mensagens motivadoras para as saídas dos nossos espaços de conforto.

P. Anexo XVI – Entrevista a Outros - ERTA

Aprofundar o conhecimento sobre o Turismo Acessível em Portugal, com especial incidência em dois dos principais destinos turísticos portugueses (Área Metropolitana de Lisboa e Algarve), ao nível da oferta e procura turísticas.

É sabido que o Turismo é hoje em dia uma das principais actividades motoras da economia mundial. Assim, a pluralidade de motivações para viajar tem vindo a crescer, o que origina os chamados “turismos de nicho”, sendo um deles o Turismo Acessível ou o Turismo Para Todos, e que tem um forte potencial baseado numa diferenciação que visa a inclusão social.

De acordo com a World Health Organization, em 2020 haverá cerca de 1,2 mil milhões de pessoas com mais de 60 anos. Globalmente existem milhares de pessoas com deficiências. Assim, o desenvolvimento de produtos turísticos e territórios acessíveis pode ser um forte impulso para o turismo porque aumenta a capacidade de atracção, e melhora a imagem do destino ao ser associado a uma causa socialmente justa. Por outro lado, fortalece a capacidade competitiva, potenciando a ocupação turística na época baixa, pois os seniores procuram o Algarve essencialmente durante esse período.

É, ainda, de salientar que este tipo de turistas têm um elevado nível de fidelização, tendendo a regressar aos destinos que lhes garantiram a fruição de experiências sem barreiras.

2. Discutir as oportunidades e desafios sobre o seu desenvolvimento.

O Algarve é uma região onde já existe um vasto trabalho realizado neste âmbito, tanto a nível do melhoramento na acessibilidade das praias, serviços públicos, património, etc.... todavia ainda existe muito por fazer.

O Turismo Acessível no Algarve deve ser trabalhado no âmbito de toda a cadeia de valor da actividade turística. Para o efeito, torna-se fundamental diagnosticar as reais necessidades do Algarve em termos de acessibilidade territorial, e de definir medidas estratégicas em parceria com os vários sectores da comunidade, visando a qualificação de infra-estruturas e serviços, envolvendo todas as entidades com interesse na matéria.

Estamos perante uma região com grandes contrastes entre o litoral mais densamente povoado, e o interior com menor número de população e mais dispersa. Todavia, há que

criar condições de acessibilidades globais, tanto no espaço público, como nos hotéis, equipamentos, monumentos, transportes, e até mesmo nos bares e restaurantes, por forma a que o utilizador beneficie em pleno das acessibilidades criadas.

Sucintamente, pode dizer-se que se trata de um processo através do qual as entidades e autoridades têm de trabalhar em sinergia, por forma a implementar não só o desenvolvimento da marca “Algarve Acessível”, e ao mesmo tempo conseguir a obtenção de resultados em matéria de acessibilidade e ainda garantir a sustentabilidade deste sector.

É necessário criar uma estratégia integrada, consistente, que procurará o bem-estar social, melhorando a qualidade do ambiente e aumentando a atractividade dos territórios apropriados pelo conceito de acessibilidade e mobilidade para todos.

Q. Anexo XVII – Entrevista a Outros – Lisbon Walker

A nossa actividade principal são passeios a pé, logo, à partida é uma coisa algo exclusiva pondo de parte algumas pessoas naturalmente. Mas isto não é uma coisa assim tão absoluta porque já tivemos dois senhores em cadeiras de rodas que nos perguntaram se temos percursos possíveis de serem por eles efectuados. Alguns é obviamente impossível, vamos aqui para Alfama, tem muitas escadas, o chão tem muitos buracos, muitas inclinações, é difícil. Mas temos outros, na zona da baixa por exemplo, que acabámos por conseguir inclui-los no percurso, e a Baixa está cheia de coisas para ver, tem muitos conteúdos.

Numa terceira situação tivemos também alguém que apareceu no passeio, isto porque as pessoas não reservam os nossos passeios, eles estão marcados todos os dias as 10h na praça do comércio e as pessoas aparecem. Olhando para a pessoa imediatamente dissemos que o melhor passeio para si era o da Baixa mas não o poderia fazer todo porque há uma parte em que andamos no Eléctrico e aí o próprio senhor disse que preferia ficar por ali e não continuar mais. Não seria impossível entrar no eléctrico e o condutor sai logo e dispôs-se a ajudar mas o senhor não quis mesmo. Para ele entrar teria que sair da cadeira de rodas, teríamos que dobrar a cadeira e arruma-la e pro isso há uma série de obstáculos impossíveis e desconfortáveis para a pessoa. Não há grande coisa a fazer quando se vem sozinho ou se vem com um grande grupo que as pode apoiar ou então será muito complicado. Mas ele ainda visitou o elevador de Santa Justa por exemplo.

Fale-me dos circuitos sensoriais que vocês fazem.

Temos mas não o fazemos neste formato regular. É preciso reservar. E isso é um trabalho que fazemos com um amigo que é cego e que é quem ajuda a potenciar os outros sentidos. Mas o objectivo do passeio nunca foi..., ele é um cego muito militante, não gosta nada que lhe chamem invisual que ele acha logo que estão a ter muitos cuidados e muitos paninhos quentes e ele diz logo, “sou cego, sou cego e mais nada, e não tenho medo nenhum”, mas é uma pessoa muito engraçada e é por ele que acho que temos tido um sucesso engraçado, e o objectivo é potenciar outros sentidos que são menos utilizados, mas no fim todas as pessoas obviamente saem de lá e dizem “Opah oh Carlos a sua vida é muito difícil” e ele diz logo “não é nada difícil, a pessoa habitua-se,

a minha vida é assim, não conheço outra maneira”. Este passeio acaba por sensibilizar bastante o público. Mas foi curioso também uma vez que tivemos um grupo de jornalistas alemães que iam fazer o passeio que tinha sido proposto pelo Turismo de Lisboa e eles não sabiam ao que vinham e uma das senhoras recusou-se e disse que não queria fazer-lo porque o marido era cego. E estava muito escandalizada por estarmos a fazer aquilo. Ela achou que aquilo era uma brincadeira e de facto é, nós estamos a pôr-nos aqui de olhos vendados, para experimentar outros sentidos. No fundo sim acaba por ser uma brincadeira, não tem nenhuma tarefa complicada, é um jogo, mas é para experimentar novos sentidos. Lá lhe explicamos e entretanto aparece o Carlos, que é mesmo cego, e ela ainda lhe disse “Como é que é capaz de participar neste circo” porque ainda não tinha encaixado que aquilo não era para levar a mal. Ela lá se convenceu, fez e acabou por gostar muito. Disse que ia contar a experiência ao marido. Mas pronto, às vezes estas coisas podem ser mal vistas, ainda que tenha sido a única vez que aconteceu. Eu até fiquei sem perceber como é que ela tinha conseguido interpretar o passeio de forma má, parecia-me obvia que não havia maldade nisto.

Mas esse circuito é turístico?

Não. Eu normalmente levo a Carlos pela mão e por cada duas pessoas vendadas há alguém que as guia pelo braço porque é impossível ensinar alguém em 5 minutos a usar uma bengala. Normalmente para fazer com que as pessoas relaxem, e se esqueçam da venda, até dou algumas informações sobre o bairro de Alfama e nesse sentido sim pode ser visto como algo turístico, eles acabam por esquecer que estão de olhos vendados por momentos, ouvem a história, e acaba por desanuviar o ambiente inicial. Assim tem conteúdos minimamente interessantes para quem quer conhecer a cidade. Não é um passeio como os outros. O objectivo é encontrar pontos de referência pelo percurso com o ouvido, o tacto, e no início nós dizemos às pessoas que no final retiramos as vendas e irão efectuar o percurso para trás tentando encontrar as mesmas referências sensoriais. É uma experiência engraçada não sendo um passeio turístico.

E qual é a maior dificuldade?

É um desafio. Inicialmente até há dificuldade no equilíbrio porque esta de olhos fechados. E primeiro que ganhe confiança no guia, que não conhece de lado nenhum, também é difícil. O relaxar inicial é difícil e não é igual para todos, uns mais depressa e outros mais devagar. Feito isso é naturalmente a questão do chão não ser tão direito

quanto poderia, e de não ser tudo cimento bem pavimentado, mas também lá está, se a ideia é experimentar os sentidos o facto do chão ser irregular tem exactamente o propósito de sublinhar o sentido do tacto. São coisas diferentes. Mas o objectivo é pensar que nada disto são dificuldades, nem obstáculos. É um desafio. Poderíamos fazer o percurso sem escadas, mas deliberadamente incluímos duas escadarias enormes, porque é um desafio que tem que ser superado. Subir e descer, manter o equilíbrio. Não para entender como uma dificuldade mas como um desafio.

Tem conhecimento da existência de circuitos específicos para Turismo Acessível em Lisboa?

Conheço a Accessible Portugal, já vi as carrinhas deles preparadas para pessoas com mobilidade reduzida mas é uma empresa turística. Apostou nesse nicho de mercado. Já os vi ao pé da Sé, quer dizer até tem ali o carro mas a entrada para a Sé tem uma serie de escadarias, a porta da Sé tem aquele degrau alto em madeira, tudo isso torna a visita difícil mesmo tendo eles já um transporte que ajuda. Não sei até que ponto essa empresa está a ter sucesso. Nunca será algo com potencial gigantesco mas pronto era um trabalho meritório. Mas se mudaram de gerência se calhar também mudarão o seu foco.

A Lisbon Walker encontra-se actualmente a desenvolver projectos no âmbito do Turismo Acessível? Nunca foi um objectivo ter algo preparado para este grupo. Nós nem poderíamos oferecer esse serviço, ter um autocarro não faz sentido porque tudo o que fazemos das duas uma, é feito a pé ou de transportes públicos, e não podemos garantir nem assegurar o tipo de estruturas, infra-estruturas necessárias para os receber. Há um problema de logística. Se aparecessem 20 pessoas de cadeiras de rodas, nós ate poderíamos fazer um passeio na baixa, e podíamos anunciar que até temos um passeio que pode ser feito por pessoas com mobilidade reduzida. Mas elas tem sempre que chegar ao ponto de encontro por meios próprios, e só isso já é um desafio e talvez o maior obstáculo. Basta olharmos por exemplo para a rede do metro, e vemos a quantidade de estações que não tem acesso ao exterior para cadeiras de rodas. Muitas até têm o acesso da plataforma até aos átrios, mas depois para a rua não existe, o que é ridículo. Eu comecei a aperceber-me com o carrinho de bebé, e com isto ainda o conseguimos agarrar e levar até lá abaixo mas não era suposto haver acessibilidade total? É algo que engana. Eu posso agarrar e levar mas alguém de cadeira de rodas não sei

como faria. Ou até se eu dê-se o carrinho à minha avó queria ver como é que ela se safava.

Também já tivemos cegos em passeios e quer dizer, não tem mobilidade reduzida, mas um cego de Lisboa vem ter a qualquer lado. Arranja maneira e vai lá ter. Um grupo de cegos que tenha chegado a Lisboa tem uma dificuldade gigantesca. Não é a cidade deles, não são os percursos a que estão habituados, isso também é difícil. Os cegos que tivemos foi sempre alguém acompanhado, e lá se orientam mais facilmente.

O que é para si o Turismo Acessível?

Um conceito muito positivo e é tentar arranjar soluções para isso mas quer dizer basta pensarmos aqui em Lisboa onde há obstáculos naturais que consideramos inclusivamente parte do nosso património. Lembra-se daquela Sra. do CDS-PP, uma das irmãs Nogueira Pinto, que se candidatou à camara há uns anos, foi a primeira pessoa de por em causa a calçada. E dizer isto é muito bonito, é património, mas está a tornar-se um problema porque no início dos anos 80 a CML tinha mais de 200 pessoas empregadas como calceteiras e agora tem 20. E se pensarmos no tamanho da cidade logo vemos que está se a tornar num problema de manutenção gigantesco. Quando chove, em ruas ingremes, surgem logo buracos. Basta pensarmos só nisto, o nosso país tem esta coisa muito engraçada que todos os turistas adoram mas que é um problema. E aqui o problema não é só para quem tem mobilidade reduzida, é para todos. E aqui em Alfama por exemplo, para as pessoas mais velhas é difícil. Basta olhar para esta rua, a junta está sempre a tapar buracos, mas não é só os buracos, o passeio já está torto, e não é seguro. Uma vez tive uns turistas australianos que me perguntaram isto é muito giro mas a vossa camara deve estar cheia de processos de pessoas que caem e se aleijam. E eu disse “É capaz mas nunca vão ganhar nada”. Porque no dia em que um tribunal decida que a camara é responsável e a camara tem que pagar uma indemnização, abre-se uma caixa de pandora e vai tudo ao buraco. Às vezes até acho que deve haver um complô entre a camara e as oficinas para que tenhamos que levar sempre os carros à oficina porque há buracos em todo o lado, gigantescos, claramente deixados ao abandono por muito tempo sem arranjo. Isto parece a teoria da conspiração. Mas não. Muito provavelmente a camara não tem é meios suficientes para resolver estes problemas. Os passeios também são muito estreitos nalgumas zonas, impossibilitando que cadeiras de rodas, carrinhos de bebes, carrinhos de compras passem por ali. Não

vale a pena pensarmos que Lisboa é uma cidade simpática para pessoas com mobilidade reduzida e também para todas as outras que tenham que carregar alguma coisa. Mas mesmo que o quiséssemos fazer então teríamos que assumir que uma parte do património seria deitado fora. O próprio património lisboeta impede que a cidade se torne mais acessível.

Então no futuro acha que Portugal terá as devidas condições para ser rotulado como Acessível?

Não quer dizer. Por exemplo, Alfama pode ser um problema para muitos mas ao menos tempo tem potencial histórico, turístico que não podemos negar. Não podemos arrasar com tudo como o Marques de Pombal e construir de novo, fazer um bairro bonito com escadas rolantes, elevadores. Alias havia um projecto com escadas rolantes desde a Mouraria até ao Castelo que eu não sei como é que isso ficou, talvez com a crise não tenha avançado, tenha ficado em águas de bacalhau, mas parece-me absurdo colocar escadas rolantes ao ar livre. São ideias um bocadinho fantásticas mas ninguém se iria lembrar de mandar isto abaixo para criar algo acessível.

Há outro problema, que esse sim deveria estar resolvida, relativamente às regras de construção e de remodelação dos edifícios e dos espaços públicos que prevêem os acessos, e Portugal tem muitas leis para tudo mas depois ninguém as cumpre. Em muitos edifícios novos vemos que nada foi seguido e não foram tidos em conta os acessos para pessoas com mobilidade reduzida. Aí já não é o problema de uma coisa antiga que não queremos estragar, com valor patrimonial, estamos a falar de construções novas que por desleixo, ou por outra razão, não interessa, é ilegal, até porque na nossa lei está escrito o contrário.

Os profissionais de turismo, em seu entender, estão preparados para receber este tipo de turistas?

Eu não vejo em que é que.... Quer dizer.... Isso é sempre uma questão de bom senso. Se forem pessoas com o mínimo de bom senso e educação vão receber essas pessoas e perceber que estas terão que ter uma atenção especial que se calhar um cliente normal não precisa. O apoio é diferente. Para alguém é cadeira de rodas é preciso ver se há espaço para passar, retirar objectos da frente, afastar as mesas, que não se pode levar para a sala de cima...sei lá... enquanto que uma pessoa normal entra e senta-se. Mas

acho que é só uma questão de discernimento, de terem bom senso e de serem bem educadas. Acho que não é preciso qualquer tipo de formação para as pessoas serem educadas... porque alguém com mobilidade reduzida não deixa de ser uma pessoa e quer as mesmas coisas que outra pessoa qualquer. Se vão a um restaurante querem comer. Pronto é só esse o problema, alguma dificuldade ao entrar, nas Wc's que em muitos sítios não estão preparadas, mas em termos humanos não vejo necessidade de formação nisto. Basta serem bem formadas, educadas e a coisa resolve-se.

Que tipo de acções de promoção considera importante desenvolver para este tipo turistas? No caso do vosso site se tivessem algum logo dizendo parcialmente acessível num dos percursos também poderiam atrair mais público não?

Sim, mas a questão da logística é difícil. Olhando para os autocarros da Accessible Portugal, cabem lá 4 cadeiras quando são cadeiras que habitualmente levam 12 pessoas. São sempre grupos pequenos, também não é nada, a margem de lucro deve ser pequena e os preços devem aumentar. Mas sim falando consigo acho interessante colocar um logo ou uma frase dizendo parcialmente acessível. A questão é que nós temos essa logística e a dificuldade de virem até nós é grande. Eu não sei como é que se resolve.

Será esse aumento dos preços uma entrave para o público nacional? Que não tem tantos rendimentos?

Mas as pessoas de cadeiras de rodas têm plena consciência disso, que é tudo mais difícil e muito provavelmente mais caro. Nem que seja pela razão de ocuparem mais espaço numa carrinha. E se pensarmos numa família em viagem e uma delas está de cadeira de rodas, não deixam de fazer o que sempre fazem, e assegura. Eu também sei disso porque eu era miúdo e os meus pais tinham um amigo com um doença degenerativa e estava em cadeira de rodas e fomos a França, andamos nos barcos e nos canais e tudo isso, e claro que era complicado e tínhamos que pegar nele muitas vezes mas ele tinha uma atitude muito positiva e não se deixou de fazer nada ou antes ele dizia “epah pronto eu não entro aqui mas vão vocês e eu espero”. Acho que eles sabem que não vão poder fazer tudo e que tem sempre a vida não só dificultada como mais cara. Mas acho que tem plena consciência disso.

R. Anexo XVIII – Entrevista a Outros – Turismo de Portugal

1 - Tem conhecimento da existência de circuitos específicos para Turismo Acessível em Lisboa e no Algarve? Se sim, quais?

Os circuitos turísticos acessíveis existentes em Portugal foram elaborados pela Accessible Portugal, não tendo mais nenhuma informação sobre outras agências/operadores turísticos vocacionados para esta temática e com oferta estruturada. Aconselho-a a consultar o site.

2 - Na sua opinião, quais são os principais monumentos/recursos turísticos adaptados a este tipo de turismo no Algarve e em Lisboa?

Felizmente, já existe alguma oferta turística acessível a quase todas as limitações/incapacidades, como por exemplo o Museu do Azulejo em Lisboa. Existe igualmente o projecto Rotas sem Barreiras no Alentejo que divulga a hotelaria, restauração e patrimónios acessíveis. A grande maioria das cidades já possui Planos de Promoção da Acessibilidade, já implementados no terreno, como por exemplo Vilamoura e Portimão. No Norte, existe a Rota do Românico, onde alguns dos monumentos da Rota já são acessíveis. No Centro de Portugal, conforme o Roteiro dos Itinerários Culturais do Coração de Portugal do Turismo de Portugal, a grande maioria também já é acessível. Existem também muitos planos/projectos a serem elaborados para tornar a oferta turística acessível.

3 – Quais as principais actividades disponíveis a este tipo de turistas no Algarve e em Lisboa?

Por favor consulte o site da Accessible Portugal.

4 – Em seu entender, que tipos de constrangimentos afectam ou poderão afectar a visitação estes destinos?

Os constrangimentos sentidos por parte das pessoas com necessidades especiais nos destinos turísticos são sempre os mesmos: existência de barreiras arquitectónicas e pouca formação/informação dos profissionais do Turismo no atendimento a este tipo de turistas. Importa, pois, implementar no terreno os planos de promoção da acessibilidade

já existentes no papel e apostar na formação dos profissionais, como já começa a ser feito nas Escolas de Hotelaria e Turismo do Turismo de Portugal.

5 - A oferta turística relaciona-se em grande parte com os diferentes benefícios que poderá proporcionar aos turistas. Em seu entender, quais os principais benefícios oferecidos nestas áreas turísticas?

Os principais benefícios decorrentes da aposta no Turismo Acessível prendem-se com o facto deste mercado englobar diferentes consumidores, com um número significativo de pessoas (só na Europa estima-se que existam cerca de 80 milhões de pessoas com deficiência). É também benéfico e diferenciador a construção da imagem de um destino numa lógica de Turismo para Todos. Este mercado também mostra um grande potencial de crescimento, sendo portanto um mercado no qual se deve apostar. Este tipo de turistas caracteriza-se pelo elevado nível de fidelização ao destino turístico, contribuindo para o aumento da capacidade de ocupação na época baixa. Tornando a oferta acessível, implica que toda a população residente no destino melhore a sua qualidade de vida.

6 – Quais acredita serem as principais dificuldades apontadas pelos turistas portadores de deficiência na sua visita ao destino?

Ver por favor a resposta da questão 4.

7 – O Turismo de Portugal encontra-se actualmente a desenvolver projectos no âmbito do Turismo Acessível? Se sim, quais? Se não, qual a razão?

No âmbito da ENDEF 2010-2013 foi elaborado, com posterior divulgação pelo trade em Maio e Junho de 2012, um Guia de Boas Práticas na Hotelaria (na ótica do serviço), que veio chamar a atenção para os comportamentos a ter na prestação do serviço de alojamento relativamente às pessoas portadoras de mobilidade reduzida; Para além do Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria, editado pelo Turismo de Portugal, foram igualmente editados e divulgados os “Roteiros Turísticos do Património Mundial – No Coração de Portugal (Alcobaça, Batalha, Tomar)”, com o objetivo de dinamizar a fruição turística de um território que, envolvendo cerca de 100 km de extensão e 17 concelhos, inclui os três monumentos Património Mundial - Mosteiro de Batalha, Mosteiro de Alcobaça e o Convento de Cristo – bem como diversos recursos turísticos patrimoniais e paisagísticos. O Turismo de Portugal é também parceiro do

projeto Consolidação **Praia Acessível — Praia para Todos**, que visa promover condições de acessibilidade às praias marítimas e fluviais de todo o território nacional. O Turismo de Portugal também se encontra envolvido na preparação de uma Norma, estando agora na fase da construção de um caderno de encargos, com a preparação de um convite a uma entidade especialista que irá executar serviços de conceção e elaboração de um referencial de qualidade consubstanciada em minuta formal de norma portuguesa de qualidade sobre a acessibilidade em estabelecimentos hoteleiros. No que respeita à revisão do Plano Estratégico Nacional do Turismo, o Turismo Acessível assume uma maior relevância, através do objetivo de tornar Portugal num destino acessível para todos, estando já planeados vários projetos a desenvolver e que serão divulgados oportunamente.

8 - Existem outros projectos que estejam a ser planeados para um futuro próximo neste campo? Se sim, quais?

Serão divulgados oportunamente, estão em fase de pré-projecto.

9 - Sente necessidade de surgirem outras tipologias de projectos para apoiar este tipo de turistas? Se sim, explicitar.

Ver por favor as respostas das questões 7 e 8

10 - O que é para si o Turismo Acessível?

O conceito de Turismo Acessível pode ser definido pelo conjunto de serviços e infraestruturas capazes de permitir às pessoas com necessidades especiais ou portadoras de alguma condicionante à sua mobilidade, a possibilidade de usufruírem a oferta turística existente – alojamento, restauração, visitas, animação turística, etc.

11 - Em seu entender podemos dizer que “o Turismo Acessível é um Produto Turístico”? Comente.

O Turismo Acessível é transversal a todos os produtos turísticos, por isso não pode ser restringido a esta denominação. O Turismo Acessível é uma característica do destino que visa tornar a grande maioria da oferta turística acessível a todos. Para além de preocupações de desenvolvimento económico, está subjacente o desenvolvimento social do território. O Turismo tem que ser uma atividade inclusiva, acessível a todos.

12 - Os profissionais de turismo, em se entender, estão preparados para receber este tipo de turistas?

Felizmente, já começa a verificar-se a preocupação, por parte de algumas empresas do alojamento turístico, em formar os seus colaboradores sobre esta temática, como se pode verificar pelo aumento de oferta hoteleira acessível. Contudo, há que apostar cada vez mais na formação, estando o Turismo de Portugal a desenvolver e a apoiar a sensibilização e formação dos seus alunos sobre esta temática.

13 - Em seu entender, Portugal tem condições para desenvolver este tipo de turismo? Porquê?

Portugal tem com certeza um grande potencial, para além das fantásticas condições naturais e climáticas, possui um património cultural e arquitectónico de renome internacional. Importa torná-los acessível a todos ou à grande maioria das pessoas (sabemos de antemão que existem recursos turísticos que pelas suas especificidades podem tornar difícil a sua acessibilidade). É necessário mudar mentalidades e sensibilizar os empresários para esta temática, lembrando que a relação proveito-custo é muito vantajosa.

14 - Que tipo de actividades considera importantes oferecer, no futuro próximo?

Todas: animação turística, restauração, hotelaria, património, etc.. O turismo tem que ser inclusivo, todas as pessoas possuem o mesmo direito em ter acesso à fruição turística.

15 - Que tipo de acções de promoção considera importante desenvolver para este tipo de turistas?

Em análise.

16 – Existe algum tipo de programa para viagens situadas neste nicho de mercado?

Consultar por favor o site da Accessible Portugal e o site Portugal Acessível da Associação Salvador.

17 – Existem programas de financiamento para empresas turísticas que queiram orientar-se para este público-alvo?

Cumpre-nos salientar a importância, no âmbito do financiamento ao investimento no turismo, dada pelo Turismo de Portugal, I.P. a projetos que visem a promoção da inovação e o reforço da competitividade das empresas do sector do Turismo ou, projectos promovidos por entidades públicas e outras com competências e actuação no sector do Turismo.

Neste contexto, o enquadramento de projectos turísticos de natureza empresarial, legalmente tipificados e classificados nos termos da legislação em vigor, nos sistemas de apoio financeiro do Turismo de Portugal, IP, deverá ter subjacente a relevância turística do mesmo e a aderência aos objectivos sectoriais definidos no PENT Plano Estratégico Nacional do Turismo (<http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/ProTurismo/pol%C3%ADticaseestrat%C3%A9gias/estrat%C3%A9gianacional/Pages/Estrat%C3%A9giaNacional.aspx>)

Sugerimos uma consulta ao Portal do Turismo de Portugal – ‘Área de Apoio ao Investimento’ (<http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/AreasAtividade/ApoioaoInvestimento/Pages/ApoioaoInvestimento.aspx>), onde poderá obter informações sobre os programas de financiamento em vigor destinados a empresas turísticas.