

UNIVERSIDADE DO ALGARVE

***Turismo Acessível: Boas Práticas, Desenvolvimento e Desafios na Região do
Algarve***

Fernanda Dueire Costa

**Dissertação para obtenção do grau de Mestre em
Direção e Gestão Hoteleira**

**Trabalho efetuado sob a orientação de:
Professora Doutora Cláudia Ribeiro de Almeida
Professora Doutora Ana Isabel Martins**

Faro, 2016

UNIVERSIDADE DO ALGARVE
Escola superior de gestão, hotelaria e turismo

Turismo Acessível: Boas Práticas, Desenvolvimento e Desafios na Região do Algarve

Fernanda Dueire Costa

**Dissertação para obtenção do grau de Mestre em
Direção e Gestão Hoteleira**

**Trabalho efetuado sob a orientação de:
Professora Doutora Cláudia Ribeiro de Almeida
Professora Doutora Ana Isabel Martins**

Faro, 2016

Declaração de Autoria do Trabalho

Declaro ser a autora deste trabalho, que é original e inédito. Autores e trabalhos consultados estão devidamente citados no texto e constam da listagem de referências incluída.

Copyright em nome de Fernanda Dueire Costa. A Universidade do Algarve reserva para si o direito, em conformidade com o disposto no Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, de arquivar, reproduzir e publicar a obra, independentemente do meio utilizado, bem como de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição para fins meramente educacionais ou de investigação e não comerciais, conquanto seja dado o devido crédito ao autor e editor respectivo.

*À minha Avó Lígia (In memoriam) por ser sempre uma fonte de
inspiração na minha vida. Aos meus pais e irmã pelo incondicional
suporte.*

Agradecimentos

Gostaria de agradecer, primeiramente, ao Programa Fellow Mundus por tornar possível a realização deste mestrado.

Um especial obrigado para minhas professoras e orientadoras, Prof.^a Doutora Cláudia Almeida e Prof.^a Doutora Ana Martins, obrigada pela atenção, disponibilidade, incentivo e confiança depositada ao decorrer do desenvolvimento deste trabalho.

Aos meus amigos e aos meus colegas de curso, pelos momentos maravilhosos compartilhados nesses dois anos de mestrado.

A todos os entrevistados pela sua amabilidade e disponibilidade.

Resumo

Atualmente o turismo representa uma das principais atividades econômicas mundiais. Estima-se que 15% da população mundial possui algum tipo de incapacidade física. Com isso cresce a preocupação em desenvolver destinos turísticos mais acessíveis para que todos os públicos possam usufruir. Considerando a Região do Algarve como a responsável por cerca de metade do turismo internacional de Portugal, foi desenvolvido um estudo, com o objetivo de avaliar as boas práticas de turismo acessível a nível internacional e nacional e analisar de que forma poderá contribuir para o desenvolvimento do turismo acessível no Algarve. Para assim perceber se o destino turístico tem ou não condições para aumentar e/ou adaptar a sua oferta turística para as pessoas com deficiência (PcDs). Para chegar a esse objetivo, a estratégia de investigação adotada foi o estudo de caso, onde procurou descrever a Região do Algarve e suas características com enfoque na oferta turística acessível. Para tanto foi realizada uma pesquisa de caráter qualitativo, onde os dados recolhidos foram efetuados através de entrevistas com questionários semiestruturados. A amostra foi composta de cinco instituições ligadas ao turismo no Algarve e um turista com deficiência. A pesquisa bibliográfica foi também fundamental para enquadrar os conceitos que são abordados no trabalho. Os principais resultados demonstram que a região do Algarve ainda está dando os primeiros passos para se desenvolver como um destino acessível.

Palavras Chave: Acessibilidade; Pessoas com Deficiência; Turismo Acessível; Região do Algarve; Destino Turístico.

Abstract

Currently tourism represents one of the main economic activities in the world. It is estimated that 15% of the world's population has some kind of disability. With this, grows the concern in develop tourist destinations more accessible so that everyone can enjoy all the benefits. Considering the Algarve Region as responsible for about half of international tourism of Portugal, was developed a study to evaluate the best practices of accessible tourism in an international and national level and analyze how it can contribute to the development of accessible tourism in the Algarve. In order to understand if the tourist destination has or not conditions to increase and/or adapt their tourist offers for people with disabilities (PcDs). To archive this objective, the research methodology applied was a study case, where sought to describe the Algarve Region and its features with a focus on accessible tourism. Was conducted a qualitative research, where the data were collected through interviews with semi-structured questionnaires. The sample was composed of five tourism institutions and a tourist with disabilities. The bibliographic research was also essential to frame concepts that are covered in the project. The main results shows that the Algarve Region is still taking his first steps to develop as an accessible destination.

KeyWords: Accessibility; People with Disabilities; Accessible Tourism; Algarve Region; Tourist Destination.

Índice

Agradecimentos	iii
Resumo	iv
Abstract	v
Índice	vi
Índice de Figuras	x
Índice de Quadros	xi
Siglas e Abreviaturas	xiii
INTRODUÇÃO	1
Capítulo 1. Turismo Acessível	5
1.1 Acessibilidade e o Turismo Acessível	5
1.1.1 O Conceito de Acessibilidade.....	5
1.1.2 Turismo Acessível – Contextualização.....	9
1.1.3 Aspectos Económicos do Turismo Acessível	11
1.1.4 Legislação Nacional e Internacional Aplicável.....	14
1.2 Destino Turístico Acessível	24
1.2.1 O Conceito de Destino Turístico.....	24
1.2.2 Destino Turístico Acessível	26
1.3 Boas Práticas Internacionais do Turismo Acessível	30
1.3.1 Prémio European Access City	30
1.3.2 Abordagens europeias à Acessibilidade e ao <i>Design for All</i> pela European Concept for Accessibility Network (EUCAN).....	31
1.3.3 As 8 Principais Boas Práticas Internacionais do Turismo Acessível	37

1.4 Boas Práticas Nacionais do Turismo Acessível.....	41
1.4.1 Certificado de Acessibilidade ICVM90 (Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade).....	41
1.4.2 Turismo de Portugal	42
1.4.3 Ações Desenvolvidas pelo Instituto Nacional para a Reabilitação (INR).	46
1.4.4 Rotas sem Barreiras.....	49
1.4.5 Projeto Selo Acesso	52
1.4.6 Lousã – um exemplo de espaço acessível.....	53
1.4.7 Turismo Inclusivo nos Açores.....	58
Capítulo 2. Metodologia	61
2.1 Abordagem da Investigação – Qualitativa	61
2.2 Estratégia da Investigação - Estudo de Caso.....	62
2.3 Seleção da Amostra.....	62
2.4 Seleção das Técnicas de Recolha de Dados	64
2.5 Técnicas de Análise e Tratamento de Dados	65
Capítulo 3. ESTUDO DE CASO - O Algarve Enquanto Destino Turístico Acessível.....	67
3.1 Caracterizações da Região do Algarve	67
3.1.1 Localização Geográfica e Clima.....	67
3.1.2 Caracterização Geral da População.....	69
3.1.3 Caracterização Económica.....	71
3.1.4 Caracterizações da Oferta Turística do Algarve	72
3.2 Turismo Acessível no Algarve	79
3.2.1 Oferta Turística Acessível no Algarve	79
3.2.2 Iniciativas Relacionadas com o Turismo Acessível no Algarve	86

3.2.3	Análise do Turismo Acessível no Algarve.....	90
Capítulo 4. Apresentação, análise e discussão dos dados recolhidos.		93
4.1	Analisar a potencialidade do turismo para pessoas com deficiências a âmbito nacional e verificar quais programas estão sendo desenvolvidos para atrair este nicho de mercado	93
4.2	Identificar a atual situação do turismo acessível no Algarve	98
4.3	Discutir as oportunidades e desafios sobre o desenvolvimento do Turismo Acessível no Algarve	105
Capítulo 5. Considerações Finais		111
5.1.	Conclusão.....	111
5.2	Dificuldades da Investigação e Recomendações para Futuros trabalhos.....	114
BIBLIOGRAFIA		116
APÊNDICE A - Entrevista com Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal (ACAPO).....		124
APÊNDICE B - Entrevista com Região de Turismo do Algarve (RTA).....		129
APÊNDICE C - Entrevista com a Rotatur Operadores Turísticos		134
APÊNDICE D - Entrevista com Associação de Hotéis e Empreendimentos Turísticos do Algarve (AHETA).....		137
APÊNDICE E - Entrevista com Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Algarve (CCDR)		141
APÊNDICE F - Entrevista com Turista com Deficiência.....		146
APÊNDICE H - Os Oito Principais Sistemas Internacionais		150
ANEXO I - Aplicação da abordagem Design for All - Lousã – Destino de Turismo Acessível.....		163

ANEXO II – Entrevista com Filipe Nascimento sobre o Plano de Mobilidade e Transportes (PMT) – Realizada pelo Correio de Faro	165
ANEXO III - Turismo Acessível para Todos Recomendações da OMT.....	169

Índice de Figuras

Figura 1-1 Características básicas dos destinos turísticos	25
Figura 1-2 Símbolo de certificação ICVM (Nível 1)	41
Figura 1-3 Praias Acessíveis 2015.....	49
Figura 1-4 Selo Acesso	53
Figura 1-5 Slogan do projeto "Lousã Destino de Turismo Acessível"	54
Figura 1-6 Modelo de Gestão do Projeto "Lousã, Destino Turístico Acessível"	55
Figura 3-1 Divisão Territorial do Algarve por Concelhos	67
Figura 3-2 Divisão do Algarve por área.....	69
Figura 3-3 Tipo de Dificuldade na Realização das Atividades	71
Figura 3-4 Capacidade de alojamento (camas) em estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos, apartamentos turísticos e outros (não inclui TH, TER e Campismo) - 2013	74
Figura 3-5 Distribuição dos campos de golfe por região turística de Portugal (2013)	75
Figura 3-6 Estrutura regional de proteção e valorização ambiental	77
Figura 3-7 Símbolo MyAway	82
Figura 3-8 Equipamentos no Água Hotels Riverside Portimão – Algarve	85

Índice de Quadros

Quadro 1.1 Ações da ONU relativamente às Pessoas com Deficiência	14
Quadro 1.2 Ações da Comissão Europeia Relativamente às Pessoas com Deficiência	16
Quadro 1.3 Legislação, Planos e Estratégias Relacionados com as Pessoas com Deficiência em Portugal	18
Quadro 1.4 Ações Relacionadas com o Turismo Acessível.....	20
Quadro 1.5 Acessibilidade integrada em toda a cadeia de valor do turismo.....	27
Quadro 1.6 Os Doze Princípios Básicos para a criação de um Destino Turístico	28
Quadro 1.7 Prêmio Access City	30
Quadro 1.8 Fases de transição e relação com os ISF – uma visão integrada	33
Quadro 1.9 Síntese dos Casos de sucesso para Administrações.....	34
Quadro 1.10 As 8 Principais Boas Práticas Internacionais do Turismo Acessível	39
Quadro 2.1 Lista de Pessoas Entrevistadas	63
Quadro 2.2 Guião de perguntas baseado nos objetivos da pesquisa	65
Quadro 3.1 Evolução do número de camas na hotelaria global do Algarve entre 2005 e 2013	73
Quadro 3.2 Relação aos parques temáticos, parques aquáticos e kartódromos no Algarve	76
Quadro 3.3 Principais Objetivos do Plano de Mobilidade e Transportes (PMT).....	87
Quadro 4.1 Tem conhecimento da existência de programas/ projetos específicos voltados para o turismo acessível? Se sim, quais?.....	94
Quadro 4.2 Quais tipos de ação promocional considera importante desenvolver para atrair este tipo de turista?.....	97
Quadro 4.3 Na sua opinião, quais são as principais barreiras que poderão afetar a visita desse nicho de mercado ao Algarve?	99
Quadro 4.4 Os profissionais de turismo, em seu entender, estão preparados para atender pessoas com deficiência?	102

Quadro 4.5 De que forma o DL163/2006 vem sendo cumprido nos estabelecimentos ligados ao turismo?	104
Quadro 4.6 Para si, é relevante criar a marca Algarve Acessível? Porquê?.....	106
Quadro 4.7 Existem programas de financiamento para empresas turísticas que queiram orientar-se para este público alvo?	108
Quadro 4.8 Em seu entender, quais os principais motivos que levam um turista com deficiência escolher a Região do Algarve para passar as férias?	109

Siglas e Abreviaturas

ACAPO	<i>Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal</i>
ADERCO	<i>Asociación de Desarrollo Comarcal de Olivenza</i>
AECID	<i>Agência Espanhola de Cooperação Internacional para o Desenvolvimento</i>
AFR	<i>Aeroporto de Faro</i>
AHETA	<i>Associação de Hotéis e Empreendimentos Turísticos do Algarve</i>
APAE	<i>Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais</i>
APTTA	<i>Associação de Turismo Acessível - Um Acesso para Todos</i>
APAVT	<i>Associação Portuguesa das Agências de Viagem e Turismo</i>
ATA	<i>Associação de Turismo do Algarve (ATA)</i>
CCDR	<i>Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Algarve</i>
CEA	<i>Conceito Europeu de Acessibilidade</i>
CEDECO	<i>Centro de Desarrollo Comarcal de Tentúdia</i>
CEN	<i>Comité Europeu de Normalização</i>
CML	<i>Câmara Municipal da Lousã</i>
CCPT	<i>Comité Coordenador para a Promoção da Acessibilidade da Holanda</i>
CRESAÇOR	<i>Cooperativa Regional de Economia Solidária</i>
DMC	<i>Destination Management Company</i>
ECA	<i>European Concept for Accessibility</i>
EDGA	<i>European Disabled Golfers Association</i>
EfA	<i>Europe For All</i>
EN	<i>Normas Europeias Voluntárias</i>
ENAT	<i>European Network of Accessible Tourism</i>
EuCAN	<i>European Concept for Accessibility Network</i>
ESDIME	<i>Agência para o Desenvolvimento Local no Alentejo Sudoeste</i>

IAGTO	<i>International Association of Golf Tour Operators</i>
ICVM	<i>Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade</i>
IMC	<i>Instituto dos Museus e da Conservação</i>
INAG	<i>Instituto das Águas</i>
INCLUDE	<i>Planeamento, Projecto, Consultoria e Formação, Lda</i>
INE	<i>Instituto Nacional de Estatística</i>
INR	<i>Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P</i>
ISF	<i>Fatores Interdependentes de Sucesso</i>
ISCTE	<i>Instituto Universitário de Lisboa</i>
OMT	<i>Organização Mundial de Turismo</i>
OMS	<i>Organização Mundial de Saúde</i>
ONU	<i>Organização das Nações Unidas</i>
OSSATE	<i>One-StopShop for Accessible Tourism in Europe</i>
PcD	<i>Pessoa com Deficiência</i>
PMT	<i>Plano de Mobilidade e Transportes</i>
PIB	<i>Produto Interno Bruto</i>
POPH	<i>Programa Operacional de Potencial Humano</i>
RNAAT	<i>Registo Nacional de Agentes de Animação Turística</i>
RNET	<i>Registo Nacional dos Empreendimentos Turísticos</i>
RTA	<i>Região de Turismo do Algarve</i>
SNRIPD	<i>Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência</i>
SEBRAE	<i>Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas</i>
THR	<i>Asesores en Turismo Hotelería y Recreación</i>
UE	<i>União Europeia</i>
UNWTO	<i>World Tourism Organization Network</i>
VAB	<i>Acrescentado Bruto</i>

INTRODUÇÃO

Dada a importância cada vez maior do Turismo, tanto a nível económico como a nível social, e a sua capacidade para gerar riquezas e desenvolver regiões, torna-se imperativo que todas as pessoas tenham acesso à experiência turística. Isto conduz a perspectivas mais abrangentes sobre o Turismo, com o aparecimento de conceitos como Turismo Acessível e Turismo Inclusivo (Araújo, 2009).

O tema da Acessibilidade no Turismo começa a ganhar destaque e pode ser uma oportunidade de negócio para as empresas deste setor. Como disse o Secretário-Geral da Organização Mundial de Turismo (OMT), Taleb Rifai, “A acessibilidade é um elemento central de qualquer política de turismo responsável e sustentável”. Acima de tudo, temos que começar a compreender que o turismo acessível não beneficia apenas as pessoas com deficiência, mas sim a todos que um dia possam vir a precisar (Turismo de Portugal, 2012).

Considera-se acessibilidade um conjunto de características do ambiente edificado que permitem a sua utilização por todas as pessoas, independentemente das suas aptidões físicas, sensoriais ou intelectuais (Simões, 2011). Isto significa que o Turismo Acessível deve criar as condições necessárias para que pessoas com algum tipo de deficiência possam usufruir dos serviços turísticos e ter uma boa experiência, sem que se sintam excluídos ou inseguros.

Para esclarecer melhor este assunto, na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, em 2008, foi escrito no artigo 1º que “as pessoas com deficiências são aquelas que têm impedimentos de natureza física, intelectual e sensorial, as quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir a sua participação plena e efetiva na sociedade com as demais pessoas” (Teles, 2007). Ou seja, falar de deficiência não se trata apenas das deficiências motoras, mas também abrange o nível sensorial e mental. Segundo dados do Relatório Mundial sobre a Deficiência publicado pela Organização Mundial de Saúde (OMS) (2011), concluiu-se que, nesse ano, existiam cerca de mil milhões de pessoas com deficiência no mundo, o que equivale a aproximadamente 15% da população mundial com alguma incapacidade física, mental ou sensorial. Além disso, dentro do Turismo, a Rede Europeia para o

Turismo Acessível (ENAT) estima que, atualmente, existem cerca de 127 milhões de europeus com alguma necessidade específica durante a sua viagem turística.

Em Portugal, noutra estudo efetuado pelo Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE) em 2007, estima-se que aproximadamente 8% a 10% da população possui algum tipo de deficiência. Assim, nota-se a existência de um segmento de mercado com potencial e no qual seria interessante apostar e investir.

O aumento dos estudos sobre o Turismo Acessível contribui para a globalização do turismo, impondo novas atitudes e um conjunto de ações que permitam a democratização da atividade, tornando-a possível para todos os cidadãos. A Organização Mundial do Turismo (OMT), em 1980, declarou o turismo como um “direito fundamental e um veículo chave para o desenvolvimento, alertando, para a realidade social desse fenómeno” (Carvalho, 2015: 79). Sendo assim, esse tipo de turismo obriga, por parte da oferta, à eliminação de barreiras, tanto arquitetónicas como doutro tipo, resultando na criação de infraestruturas que serão utilizadas tanto pelos visitantes como pelos residentes. É importante destacar que as deficiências são características que não só surgem ao nascer, podendo surgir ao longo do tempo ou até mesmo durante a velhice (Ferreira, 2013).

Em Portugal, este tipo de turismo começou a ser valorizado recentemente devido a novas leis e medidas específicas, que contribuiriam para o seu desenvolvimento. Especificamente na Região do Algarve, o Turismo Acessível poderá contribuir de várias maneiras para aumentar o número de turistas, como também para a diminuição do fenómeno da sazonalidade, principalmente em relação aos clientes reformados, que têm disponibilidade para viajar em todas as épocas do ano, resultando em uma procura mais dispersa (Carvalho, 2015).

O investimento no novo nicho de mercado dos turistas com deficiência, poderá ter um efeito multiplicador, pois normalmente este tipo de turista não viaja só, contribuindo para aumentar o número de clientes em função dos acompanhantes. Outro fator importante é que esse nicho de mercado costuma ter mais dias prolongados de estada, de forma a compensar o transtorno da deslocação, tornando-se um ponto positivo para os destinos turísticos. De acordo com Carvalho (2015), a fidelidade desse público é

bastante elevada, por ser difícil encontrar locais que ofereçam bons serviços e atendam as condições especiais que esse público requiere.

Portanto, esse tema motiva a criação de ofertas turísticas acessíveis de qualidade, com o intuito de aumentar a competitividade da região em relação a outros destinos turísticos que ainda não possuem políticas e práticas nessa área.

Levando em consideração o conjunto de fatores acima citados que influenciam a escolha do tema “Turismo Acessível”, levanta-se para o presente estudo, a seguinte questão: “A Região do Algarve tem condições de aumentar e /ou adaptar a sua oferta turística para as pessoas com deficiência?”. Face a esta problemática, foi identificado o seguinte objetivo geral de investigação: Perceber se, de facto, a Região do Algarve tem ou não condições para aumentar e/ou adaptar a sua oferta turística para as pessoas com deficiência tomando como exemplo as Boas Práticas Internacionais e Nacionais do Turismo Acessível.

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

- Compreender as características associadas ao conceito de turismo acessível;
- Identificar as boas práticas internacionais de turismo acessível, revelando de que forma os sistemas mais avançados partilham, entre si, traços distintivos que possam ser aplicados no Algarve;
- Analisar a potencialidade do turismo para pessoas com deficiências no âmbito regional e verificar quais programas estão sendo desenvolvidos para atrair este nicho de mercado;
- Identificar a atual situação do turismo acessível no Algarve;
- Discutir as oportunidades e desafios sobre o desenvolvimento da marca Turismo Acessível no Algarve.

Podemos concluir que este trabalho de investigação surge com a necessidade de avaliar o estado real da oferta turística acessível na Região do Algarve, possibilitando futuras adaptações para atingir o rótulo de Destino Turístico Acessível.

De forma a atingir os objetivos propostos, o corpo da dissertação está dividido em cinco capítulos. Após a introdução, segue-se o primeiro capítulo do trabalho, que se

dedica ao enquadramento teórico e revisão de literatura do tema turismo acessível. O capítulo, se divide em quatro seções: A acessibilidade e o Turismo Acessível; Destino Turístico Acessível; Boas Práticas Internacionais do Turismo Acessível e por fim, Boas Práticas Nacionais do Turismo Acessível.

O segundo capítulo, onde aborda os aspectos metodológicos da investigação, apresenta a abordagem da investigação, as estratégias adotadas, a seleção da amostra e as técnicas utilizadas tanto para a recolha como para a análise e tratamento dos dados.

O terceiro capítulo, compõe o estudo de caso, onde se divide entre a caracterização da Região do Algarve e a oferta turística acessível da região.

No quarto capítulo, é apresentado a discussão dos resultados e as conclusões que foram possíveis alcançar através da aplicação da metodologia, da recolha e análise dos dados.

No quinto capítulo e último apresenta-se as conclusões da pesquisa, as suas limitações e recomendações para futuras investigações na área do objeto de estudo.

Capítulo 1. Turismo Acessível

Neste capítulo inicia-se efetivamente o desenvolvimento do trabalho, onde são apresentados os principais conceitos teóricos necessários para fundamentar esta pesquisa. Expõe-se sobre a Acessibilidade e o Turismo Acessível; Destino Turístico Acessível; Boas Práticas Internacionais do Turismo Acessível, e por fim, as Boas Práticas Nacionais do Turismo Acessível.

1.1 Acessibilidade e o Turismo Acessível

1.1.1 O Conceito de Acessibilidade

O conceito de acessibilidade implica alguma dificuldade no acesso, surgindo assim associada as PcDs. Segundo o documento “Turismo Acessível para Todos Recomendações da OMT”, traduzido pelo Turismo de Portugal (OMT, 2013), o termo "pessoa com deficiência" significa

“Qualquer pessoa cuja participação plena e efetiva, em pé de igualdade com os outros, em viagens, alojamento e outros serviços turísticos é dificultada pelas barreiras existentes no espaço físico que se encontram e pelas barreiras da mentalidade; pessoas com deficiência são aquelas que têm deficiência física, mental, intelectual ou sensorial, de longo prazo”.

Também podem ser incluídos no grupo das PcDs por problemas no acesso, as pessoas com pessoas com incapacidades temporárias, pessoas com muletas durante um período temporário, idosos, pessoas carregando grandes volumes, crianças, grávidas ou pessoas com estatura muito grande ou muito pequena (Turismo de Portugal, 2013).

No entanto, definir em que consiste a acessibilidade é algo extremamente complexo. Devile (2009) afirma que o conceito de acessibilidade é caracterizado pela subjetividade, abrangência e dificuldade de definição, ou seja, assume significados diferentes, consoante a condição de cada pessoa que dela necessita.

Para Junca (1997:17) a acessibilidade é genericamente definida como sendo: “a capacidade de o ambiente construído oferecer segurança e autonomia a qualquer pessoa que o utilize, independentemente das suas limitações/deficiências sensoriais ou

motoras”. Devido à complexidade do conceito e baseando-se nos diferentes tipos de deficiências e/ou limitações, Darcy (1998) propôs, diferenciar o termo acesso em três categorias:

- Acesso físico: envolvendo as pessoas com deficiência;
- Acesso sensorial: relacionado com a incapacidade visual e auditiva;
- Acesso comunicacional: relacionado com as dificuldades com a palavra escrita, podendo ser aqui enquadradas não só pessoas com dificuldades cognitivas mas também pessoas provenientes de outras culturas.

No que se refere à dimensão física, a acessibilidade deve contemplar um conjunto de fatores técnicos que irão facilitar a mobilidade de todos os cidadãos, em geral, e em particular daqueles que, por algum motivo, têm a sua mobilidade temporária ou definitivamente condicionada ou reduzida. Nesse sentido, em 1996, foi criado pela Comissão Europeia (CE), o *European Concept for Accessibility* (ECA), ou seja, o Conceito Europeu da Acessibilidade. O conceito foi criado a partir da união econômica e política de 28 estados membros os quais se juntaram para padronizar as definições de acessibilidade, cujo conceito divergia de um local para outro. O ECA surge com a motivação de estabelecer níveis standardizados para que as PcDs sofram cada vez menos com dilemas éticos, relacionados com saúde, segurança e acessibilidade (Carvalho, 2015). O ECA, pretende ajudar a compreender e a desenvolver várias matérias relacionadas com a acessibilidade, que não implica normalização e uniformidade culturais, permitindo “respeitar os requisitos funcionais da acessibilidade, mantendo-se as características distintas de cada cultura e os costumes dos diferentes grupos populacionais” (Aragall et al, 2003:18).

De acordo com Aragall et al (2003:20), o meio físico edificado deve levar em conta as necessidades da população, “permitindo que todos tenham acesso às diferentes oportunidades existentes: isto é, à cultura, aos espaços, aos edifícios, às comunicações, aos serviços, à economia, à participação, etc.”. Segundo o mesmo, um meio físico acessível tem de ser:

1. Respeitador: deve respeitar a diversidade dos utilizadores;

- 2. Seguro:** deve ser isento de riscos para todos os utilizadores. Assim, todos os elementos que integram um meio físico têm de ser dotados de segurança;
- 3. Saudável:** não deve constituir-se, em si, um risco para a saúde ou causar problemas aos que sofrem de algumas doenças ou alergias. Mais ainda, deve promover a utilização saudável dos espaços e produtos;
- 4. Funcional:** deve ser desenhado e concebido de tal modo que funcione por forma a atingir os fins para que foi criado, sem problemas ou dificuldades.
- 5. Compreensível:** todos os utilizadores devem saber orientar-se sem dificuldade num dado espaço e, por conseguinte, é fundamental:
 - a. Uma informação clara: utilização de símbolos comuns a vários países, evitando as palavras ou abreviaturas da língua local que podem induzir em erro e conduzir a confusões; por exemplo, ao empregar-se a letra C nas torneiras, significa Frio (*cold*) em Inglês, mas Quente (*caliente*) em Espanhol (significado completamente oposto).
 - b. Disposição dos Espaços: deve ser coerente e funcional, evitando-se a desorientação e confusão.
- 6. Estético:** o resultado deve ser esteticamente agradável, o que provavelmente poderá agradar a um maior número de pessoas.

Em Portugal, a adaptação de edifícios é contemplada no Decreto Lei 163/2006 de 8 de agosto que, vindo substituir o Decreto-Lei 123/97 de 22 de maio, prevê a adaptação do edificado até 2017, mas abre exceções, tendo em consideração a difícil ou mesmo impossível tarefa de adaptar todo o edificado, tendo em conta o seu valor estético e histórico.

Apesar das dimensões físicas serem as mais estudadas, os conceitos mais modernos também abrangem o elemento humano. É essencial promover o acesso físico, mas não é menos importante considerar acesso intelectual, social, cultural ou económico. Atualmente, a acessibilidade é entendida como uma questão de direitos humanos reconhecidos nas legislações de vários países, promovendo o direito à igualdade de oportunidades, à não discriminação, à inclusão e à participação em todos os aspectos da vida em sociedade (Carvalho, 2015).

O guia “Acessibilidade para a Igualdade de Oportunidades – Guia de Boas Práticas” elaborado pelo Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência (SNRIPD) – organismo do Estado português, atual INR, que defende e promove os direitos das pessoas com deficiência e parceiros do projeto Horizon Europa Acessível – define o conceito de acessibilidade como a “qualidade que permite a qualquer pessoa comunicar, compreender ou alcançar o que necessita, em qualquer ambiente” (2000:15). Ainda de acordo com este documento, “a acessibilidade está intimamente ligada à mobilidade, à comunicação e à compreensão” (2000:15), ou seja, trata-se de um conceito que envolve os pontos de vista físico, comunicacional e cognitivo.

O “Projeto Museus e Acessibilidade” realizado pelo Instituto dos Museus e da Conservação (IMC) (2013), trata da “acessibilidade como um caminho para a autonomia de todos e que implica não só a possibilidade de aceder aos espaços físicos mas também à Informação disponível”. Alexandre (2012) destaca a Convenção das Nações Unidas (ONU) sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, a acessibilidade estende-se à “informação, comunicação e outros serviços, incluindo serviços eletrônicos e serviços de emergência” (artigo 9º, ponto 1, alínea b).

É possível afirmar que a acessibilidade tem vantagens para todos os cidadãos, para a comunidade e para o estado, visto que:

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

No âmbito turístico, que será o tema que teremos a oportunidade de aprofundar na seção seguinte, o conceito de acessibilidade deve ser encarado como uma preocupação de tornar os serviços turísticos mais acessíveis e mais centrados nas

necessidades específicas e individuais dos consumidores enquanto turistas (Fontes & Monteiro, 2009). Por isso, convém alertar que o problema da acessibilidade no turismo começa desde que a pessoa sai de casa até que regressa.

1.1.2 Turismo Acessível – Contextualização

Durante décadas, o turismo passou por um contínuo crescimento e diversificação, até torna-se um dos setores económicos que crescem com maior rapidez no mundo. Desta forma, a OMT, vem enfatizar a necessidade de tornar a acessibilidade uma prática mais enraizada no setor por forma a democratizar o Turismo (OMT, 2011).

Entre as várias definições na área do turismo, é fundamental identificar as características e a composição da expressão “Turismo Acessível”, que começou a ser desenvolvida nos anos 80, pela OMT, que na Declaração de Manila reconheceu o turismo como um direito fundamental e o principal meio para o desenvolvimento humano, incentivou aos estados membros a regulamentação dos serviços turísticos, e destacou os aspetos mais importantes da acessibilidade no turismo. Sendo hoje um direito reconhecido tanto a nível nacional, como internacional, que contribui para uma sociedade mais inclusiva (Ferreira, 2013).

No final dos anos 80, surge outro termo para fazer referência ao turismo para pessoas com deficiência, o turismo para todos, definido como o conjunto de atividades orientadas para o turismo e lazer para todas as pessoas, independente do seu grau de capacidade ou incapacidade (Dominguez, 2008).

Mas, ainda segundo Casas (2004), na década seguinte a OMT verificou que pouco avanço foi feito em relação ao tema. Em 1999, a OMT, na Assembleia Geral realizada em Santiago do Chile, aprovou o Código Mundial de Ética do Turismo, o qual teve como objetivo desenvolver o turismo de forma sustentável e acessível a todo tipo de pessoas em viagem ou lazer. Neste documento foram adotados vários princípios, entre eles a promoção dos valores éticos comuns à humanidade, tais como o espírito de tolerância e o respeito pelas diversas crenças religiosas, morais e filosóficas, considerados fundamentais para a existência de um turismo responsável.

Em 2005, a resolução “*Accessible Tourism for All*” (OMT, 2005), realizada em Dakar, considerou um novo conceito de Turismo Acessível onde “todas as pessoas que, devido ao meio ambiente que se encontram, sofrem de uma limitação ao nível da capacidade de se deslocar e que necessitam de atendimento especial durante as viagens, no alojamento e outros serviços turísticos” (Alexandre, 2012 :33).

Com o apoio da UE, em 2006 foi criada a ENAT projeto com iniciativa de nove organizações defensoras conjuntas em seis Estados-Membros. Para o ex-diretor da ENAT, Ambrose, existe a necessidade da UE de adotar e implementar um mapa para o Turismo Acessível, uma vez que os serviços de Turismo não são adequados nem consistentes em termos de acessibilidade (Nunes, 2011).

Para Devile et al. (2012), o conceito de “Turismo Acessível”, também designado de “Turismo para Todos”, reconhece que qualquer pessoa deve poder usar os equipamentos e serviços turísticos e que é necessário proporcionar uma oferta de serviços e atividades orientadas para os gostos e preferências de pessoas que tenham um conjunto de limitações a que podem corresponder necessidades e exigências diferentes de outros segmentos da procura.

Peixoto & Neumann (2009:147), definem Turismo Acessível para Todos como

“ fazer viagens e destinos, produtos e informação turística apropriada para todos aqueles que têm necessidades especiais ao nível da acessibilidade, os seus familiares e amigos, sem que nenhum sector ou grupo seja discriminado, devendo constituir uma realidade acessível em alojamento, transporte, isto em termos físicos, mas também, em termos de acesso às atividades, informação e comunicação.”

Em Portugal, a Associação de Turismo Acessível - Um Acesso para Todos (APTTA), afirma que o turismo acessível é uma forma de turismo que leva ao acesso fácil e autónomo de todas as pessoas, inclusive das que têm a sua mobilidade condicionada, a todo o tipo de bens, serviços ou produtos característicos do turismo.

Devile (2009:39) reconhece que

“Grande parte das pessoas com algum tipo de incapacidade encontra inúmeras dificuldades no acesso às atividades turísticas, nomeadamente pela existência de barreiras nos diferentes componentes do produto turístico, o que parece denotar alguma falta de atenção por parte dos agentes do sector do turismo e, do mesmo modo, algum desinteresse do ponto de vista da investigação académica”

Podemos afirmar que o Turismo Acessível, através de processos de colaboração entre seus diversos *stakeholders*, apresenta uma oferta de produtos, serviços e ambientes baseados no conceito do Design Universal – de forma a eliminar ou diminuir todos os tipos de barreiras físicas, humanas ou de informação –, permitindo às pessoas com qualquer tipo de necessidades especiais, assim como aos seus acompanhantes, a prática da atividade turística de uma forma equitativa, digna e segura, sempre orientada para a máxima independência (Carvalho, 2015).

A promoção desse tipo de turismo não é de exclusiva competência das autoridades públicas. Seu investimento deve ser, também, uma iniciativa dos agentes econômicos do setor (operadores turísticos, agências de viagens, fornecedores de transportes, alojamento ou gestores dos recursos turísticos) a quem compete conferir que o turismo para todos é, uma oportunidade de negócio e uma vantagem competitiva (Turismo de Portugal, 2012).

Tal como se pode verificar na publicação do Instituto Nacional para a Reabilitação (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, assunto que será abordado na próxima seção. 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” (Ferreira, 2013:8).

1.1.3 Aspectos Económicos do Turismo Acessível

Nas últimas décadas, o Turismo Acessível vem se destacando no cenário económico e social mundial, sendo capaz de gerar riquezas e promover o desenvolvimento socioeconómico das regiões. Um turismo que vá ao encontro das necessidades dos visitantes que possuem limitações tem um potencial económico ainda por explorar.

De acordo com o Relatório Mundial sobre a Deficiência publicado pela OMS em 2011, estimava-se que nesse ano, 15% da população ou mais de mil milhões de pessoas, tivessem algum tipo de deficiência. Pode-se notar que a população mundial vem

envelhecendo rapidamente. Prevê-se que entre 2000 e 2050, o número de pessoas com mais de 60 anos aumente de 605 milhões para 2 mil milhões, subindo de 11% para 22%, e que o número de pessoas com mais de 80 anos quadruplique, chegando perto dos 400 milhões.

Segundo o “Guia de Boas Práticas de Acessibilidade - Turismo Ativo”, realizado pelo Turismo de Portugal (2014), um turismo acessível com foco nas pessoas com necessidades especiais, especificamente as idosas, poderá aumentar o seu potencial económico se contarmos que essas pessoas geralmente viajam acompanhadas e passarão a palavra sobre a boa experiência vivida.

Vários estudos apontam a potencialidade do turismo acessível, visto que, dos 127 milhões de europeus que beneficiariam de maior acessibilidade a todos os níveis, pelo menos 36 milhões representam potenciais turistas, de entre os quais cerca de mais de 5 milhões já viajavam regularmente, em 2003 (Ferreira, 2013). O Fórum Europeu da Deficiência estima que na UE cerca de 70% dos portadores de deficiência são capazes de participar em atividades turísticas mas 1/3 não o faz efetivamente devido a questões de falta de acessibilidade (Freeman & Selmi, 2009).

Apesar dos grandes índices de potenciais turistas, esse tipo de turismo ainda se encontra em desenvolvimento na maioria dos países, consequência das políticas e ações a curto prazo das mais variadas entidades mundiais (Buhalis et al, 2012). Vale ressaltar que esse nicho de mercado poderá abranger várias parcelas da população. Se somar a percentagem de pessoas idosas (17,1%) à de PcD's (15% a 20%) obtém-se uma representatividade de cerca de 32% da população mundial (Ferreira, 2013).

O investimento dos destinos turísticos em acessibilidade, irá criar maiores condições para este público, que resultará certamente em uma maior rentabilização dos recursos existentes e o aumento da procura turística, tanto a nível nacional como internacional (Turismo de Portugal, 2014).

Para o Turismo de Portugal (2012:10) a “plena participação das pessoas com necessidades especiais na economia e na sociedade é vital para assegurar um crescimento integrado, sustentável e inclusivo, constituindo uma oportunidade para os mercados e para a inovação.” O turismo para todos apresenta grandes vantagens

económicas, devido à procura cada vez maior de consumidores com diferentes graus de limitação e deficiência.

No que diz respeito à contribuição económica do turismo acessível na UE, o “Relatório Técnico Turismo Acessível - Reuniões Técnicas Lisboa e Algarve (Vilamoura), 12 – 14 Novembro 2014” realizado pelo Turismo de Portugal e pela ENAT em 2014, constata que a população sénior foi a que mais gastou, pois pernitou mais e efetuou mais gastos nas suas viagens e, portanto, gerou um impacto económico mais significativo do que os públicos com deficiência. Em média, tanto as pessoas com deficiência como os seniores gastam cerca de 80 euros por dia de viagem na UE; para viagens com pernoite, ambos grupos gastam aproximadamente 700 euros por viagem no seu país de origem e 1.100 euros em outros países da UE. Em geral, a contribuição direta da procura turística acessível para a economia da UE foi estimada em cerca de 352 mil milhões de euros, em termos de resultados económicos ou faturação bruta dos prestadores de serviços relacionados com o Turismo.

O valor bruto direto adicional do Turismo Acessível na UE, em 2012, foi de cerca de 150 mil milhões de euros. Iguamente, a contribuição económica em termos de Produto Interno Bruto (PIB) foi de 164 mil milhões de euros, o que é igual ao Valor Acrescentado Bruto (VAB), mais impostos e subsídios aos produtos. Essa escala de produção económica corresponde a mais de 4,2 milhões de pessoas empregadas diretamente em negócios relacionados com o Turismo na UE (Turismo de Portugal & ENAT; 2014).

Ainda de acordo com a pesquisa no “Relatório Técnico do Turismo Acessível”, sobre o número de acompanhantes, concluiu-se que, “em média, cada indivíduo com necessidades especiais de acesso (na UE e fora dela) viajou com 1,9 companheiros.” Indivíduos com deficiência tendem a viajar com um pouco mais de acompanhantes (pela inserção natural na família e amigos) do que a população idosa. A contribuição económica do Turismo Acessível será ampliada por uma escala semelhante, se o efeito dos acompanhantes for tido em conta (Turismo de Portugal & ENAT, 2014:12).

Já o segmento sénior, ou seja, o das “pessoas com limitações físicas e cognitivas decorrentes do processo de envelhecimento”, apresenta um nicho cada vez maior assumindo, assim, uma relevância crescente. Socialmente, acredita-se na noção de que

é necessário promover um envelhecimento de qualidade, para o qual a atividade turística tem uma forte participação (Turismo de Portugal, 2012:11).

1.1.4 Legislação Nacional e Internacional Aplicável

Analisando o eixo internacional, o artigo primeiro da Declaração Universal dos Direitos Humanos, adotado pelas Nações Unidas, em 1948, afirma 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”. Em relação ao turismo acessível, o artigo 30º da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, destaca que “os estados membros devem reconhecer o direito à vida cultural, recreativa e desportiva para benefício de todos” (Ferreira, 2013:29-30).

É possível afirmar que a ONU foi o organismo que desde a década de 40 mostrou preocupação em relação as orientações internacionais aplicáveis aos cidadãos com deficiência, incentivando tomadas de posição e ações concretas por parte de diversas nações mundiais (Carvalho, 2015). No Quadro 1.1, apresentamos as principais ações realizadas pela ONU.

Quadro 1.1 Ações da ONU relativamente às Pessoas com Deficiência

1948	Declaração Universal dos Direitos Humanos
1975	<p>Declaração dos Direitos das Pessoas com Deficiência</p> <p>Ponto 1 – O termo "pessoa com deficiência" é aplicável a qualquer pessoa que não possa por si só responder, total ou parcialmente, à exigência da vida corrente individual e/ou coletiva, por motivo de qualquer insuficiência, congénita ou adquirida, das suas capacidades físicas ou mentais.</p> <p>Ponto 3 – As pessoas com deficiência têm o direito inalienável ao respeito pela sua dignidade humana. As pessoas com deficiência, qualquer que seja a origem, natureza e gravidade de suas deficiências, têm os mesmos direitos fundamentais que os seus concidadãos da mesma idade, o que implica, antes de tudo, o direito de desfrutar de uma vida decente, tão normal e plena quanto possível.</p>
1981	Foi declarado Ano Internacional do Deficiente . Teve como objetivo chamar a atenção para a criação de planos de ação, na tentativa de dar ênfase à igualdade de oportunidade na reabilitação e prevenção de deficiências

Quadro 1.1: Ações da ONU relativamente às Pessoas com Deficiência (Cont.)

1982	Criação do Programa Mundial de Ação para Pessoas com Deficiência
1983-1993	Declarada Década Internacional das Pessoas Deficientes
1993	Declaração dos Direitos Humanos – Convenção de Viena Ponto 6 – Direitos da Pessoa com Deficiência: As pessoas com deficiência devem ter lugar em toda a parte. Deverá ser garantida a igualdade de oportunidades às pessoas com deficiências, através da eliminação de todas as barreiras socialmente impostas, quer sejam estas físicas, financeiras, sociais ou psicológicas, que excluam ou limitem a sua participação plena na vida em sociedade
1998	Criação do Dia Internacional das Pessoas com Deficiência , a celebrar a 3 de dezembro, com o objetivo de promover uma maior compreensão dos assuntos relativos à deficiência e para mobilizar a defesa da dignidade, dos direitos e o bem estar das pessoas.
1999	Código Mundial da Ética do Turismo Artigo 7 – Direito ao turismo: A possibilidade de aceder, direta e pessoalmente, à descoberta das riquezas do planeta constitui um direito aberto a todos os habitantes do mundo (...) O turismo das famílias, dos jovens e dos estudantes, das pessoas de idade e dos deficientes deve ser encorajado e facilitado.
2006	Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência Artigo 1 – Define-se Pessoas com Deficiência como: aqueles que têm incapacidades duradouras físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais que, em interação com várias barreiras, podem impedir a sua plena e efetiva participação na sociedade em condições de igualdade com os outros. Artigo 30, ponto 1 – Os Estados-Partes reconhecem os direitos de todas as pessoas com deficiência a participar em condições de igualdade com as demais na vida cultural e adotam todas as medidas apropriadas para garantir que as pessoas com deficiência tenham (...) alínea c) acesso a locais destinados a atividades ou serviços culturais, tais como o teatro, museus, cinemas, bibliotecas e serviços de turismo e, tanto quanto possível, monumentos e locais de importância cultural e nacional; Ponto 5 – Os Estados-Partes adotam as medidas apropriadas para: alínea c) Assegurar o acesso das pessoas com deficiência aos recintos desportivos, recreativos e turísticos; alínea e) Assegurar o acesso das pessoas com deficiência aos serviços de pessoas envolvidas na organização de atividades recreativas, turísticas, desportivas e de lazer.

Fonte: Adaptada de Carvalho, 2015:112

Na UE há um extenso corpo de normas setoriais, desenvolvidas ao longo de décadas e cobrindo todos os aspectos da atividade econômica e industrial. Com o rápido

desenvolvimento tecnológico e de negócios, foi requerido que as normas antigas fossem atualizadas e substituídas.

É importante considerar o papel do Comitê Europeu de Normalização (CEN) neste processo. Pode-se dizer que o CEN,

" é um facilitador de negócios na Europa, eliminando as barreiras comerciais entre a indústria e os consumidores. Sua missão é velar pela economia europeia e o comércio a nível mundial, pelo bem-estar dos cidadãos europeus e pelo meio ambiente. Através dos seus serviços, oferece uma plataforma para o desenvolvimento de normas europeias e outros requisitos técnicos" (Ambrose & Vicens; 2009:20).

O CEN possui 30 países membros que trabalham juntos para desenvolver Normas Europeias Voluntárias (EN). Essas normas têm um estatuto único, que também são normas comuns entre todos os países membros, eliminando qualquer norma nacional contraditória. Seu principal objetivo é atingir um mercado mais amplo, reduzindo drasticamente os custos de desenvolvimento e experimentação. Como também promover a construção de um mercado interno para bens e serviços e do posicionamento da Europa na economia global (Ambrose & Vicens; 2009).

Deste modo, podemos afirmar que a Comissão Europeia possui grande influência no modo como vários países europeus (inclusive Portugal) se comportam em relação ao tema acessibilidade. A seguir, no Quadro 1.2, serão ilustradas algumas ações importantes relacionadas com as pessoas com deficiência e normas produzidas pela Comissão Europeia.

Quadro 1.2 Ações da Comissão Europeia Relativamente às Pessoas com Deficiência

1974	Adoção por parte do Conselho da Europa, de um Programa de Ação Social , onde houve uma preocupação sobre a melhoria de qualidade de vida das pessoas com deficiência.
1990	Criação do Manual Europeu de Acessibilidade
1994	Livro Branco sobre a Política Social Europeia, de 27 de julho, o qual viria a ser extremamente importante na criação da própria União Europeia
1996	<ul style="list-style-type: none"> Comunicação, em julho, sobre a Igualdade de Oportunidades das Pessoas com Deficiência [COM (96) 406], mas não publicada em Diário oficial.

Quadro 1.2: Ações da Comissão Europeia Relativamente às Pessoas com Deficiência (Cont)

	<ul style="list-style-type: none"> Resolução do Conselho, em dezembro, sobre a Igualdade de oportunidades das Pessoas com Deficiência, publicada em 1997 [Diário Oficial C 12, de 13.1.1997].
1997	Tratado de Amsterdam, no qual se verifica a adoção do Art.º 13º (não discriminação das pessoas com deficiência), tendo tido o Fórum Europeu da Deficiência um papel relevante para que tal acontecesse.
1998	Recomendação 98/376/CE, de 4 de junho, sobre a criação de um cartão de estacionamento para pessoas com deficiência.
2000	Diretiva 2000/78/CE, de 27 de novembro, que estabelece um quadro geral de igualdade de tratamento no emprego e na atividade profissional.
2003	Foi declarado o Ano Europeu das Pessoas com Deficiência . Foi criado o Plano de Ação Europeu para deficiência, compreendendo, entre outros objetivos operacionais: <ol style="list-style-type: none"> Promover o direito de participação em pleno e em condições de igualdade, na sociedade e na economia, como forma de garantir o respeito pelos direitos humanos. O reforço da integração das questões da deficiência nas políticas comunitárias pertinentes; A Acessibilidade para Todos.
2005	Foi criado o projeto OSSATE , consistindo na colaboração entre diversas organizações europeias, que vão desde companhias de gestão de destinos a organizações de pessoas com deficiência; o projeto foi lançado em 2007
2007	O artigo 21º da Carta dos Direitos Fundamentais , ganhou valor jurídico com o Tratado de Lisboa, proíbe expressamente “a discriminação em razão, designadamente, do sexo, raça, cor ou origem étnica ou social, características genéticas, língua, religião ou convicções, opiniões políticas ou outras, pertença a uma minoria nacional, riqueza, nascimento, deficiência, idade ou orientação sexual.”
20015/2016	Accessibility Act – Proposta de diretiva comunitária.
2010-2020	Criação da Estratégia Europeia para a Deficiência , que definiu como objetivos principais: <ol style="list-style-type: none"> apoiar os esforços adequados para melhorar a acessibilidade a bens e serviços, em especial nas áreas edificadas, nos transportes, na informação e na comunicação, incluindo tecnologias e serviços em todas as áreas pertinentes; Promover a comunicação e a informação, nomeadamente em formatos acessíveis, por forma a aumentar a sensibilização e melhorar a participação e inclusão social das pessoas com deficiência.

Fonte: Adaptada de Carvalho, 2015:114

Em Portugal, a promoção da acessibilidade constitui uma condição essencial para o pleno exercício de direitos de cidadania abordado na Constituição Portuguesa como “o direito à qualidade de vida, à liberdade de expressão e associação, à informação, à dignidade social e à capacidade civil, bem como à igualdade de oportunidades no acesso à educação, à saúde, à habitação, ao lazer e tempo livre e ao trabalho” (SNRIPD, 2007:5).

No entanto, é possível verificar que nos últimos anos, as sucessivas medidas legislativas não têm produzido modificações de destaque no quadro atual, subsistindo, no edificado nacional, uma grande percentagem de edifícios, espaços e instalações que não satisfazem as condições mínimas de acessibilidade e que colocam limitações aos cidadãos que deles pretendem usufruir (SNRIPD, 2007).

Pode-se afirmar que a nível nacional também houve significativos avanços, traduzidos em vários programas legislativos e iniciativas de planeamento, os quais se buscou resumir no Quadro 1.3:

Quadro 1.3 Legislação, Planos e Estratégias Relacionados com as Pessoas com Deficiência em Portugal

1976	<p>Constituição da República Portuguesa</p> <p>Artigo 71º (cidadãos deficientes)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. os cidadãos física ou mentalmente deficientes gozam plenamente dos direitos e estão sujeitos aos deveres consignados na Constituição, com ressalva do exercício ou do cumprimento daqueles para os quais se encontrem incapacitados; 2. o Estado obriga-se a realizar uma política nacional de prevenção e de tratamento, reabilitação e integração dos deficientes, a desenvolver uma pedagogia que sensibilize a sociedade quanto aos deveres de respeito e solidariedade para com eles e a assumir o encargo da efetiva realização dos seus direitos, sem prejuízo dos direitos e deveres dos pais ou tutores; 3. o Estado apoia as organizações dos deficientes.
1989	<p>Foi publicado o Decreto-Lei 247/89, de 5 de agosto, sobre regime de apoio técnico e financeiro a programas de reabilitação profissional de pessoas com deficiência, e o respetivo Despacho nº 99/90, de 6 de setembro, que prevê um subsídio para a eliminação de barreiras arquitetónicas que dificultem ou impeçam a mobilidade de pessoas com deficiência no acesso ou deslocação para o local de trabalho. Este subsídio é atribuído às entidades que admitam pessoas com deficiência ou mantenham</p>

Quadro 1.3: Legislação, Planos e Estratégias Relacionados com as Pessoas com Deficiência em Portugal (Cont)

	nos seus quadros trabalhadores que se tenham tornado deficientes e cujas limitações o justifiquem
1997	<p>Foi publicado o Decreto-lei nº 123/97, de 22 de maio, que aprova as normas técnicas destinadas a permitir a acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada nos edifícios públicos, equipamentos coletivos e via pública; reconhece o imperativo da progressiva eliminação das barreiras, designadamente urbanísticas e arquitetónicas, para permitir às pessoas com mobilidade reduzida o acesso a todos os sistemas e serviços da comunidade, criando condições para o exercício efetivo de uma cidadania plena; proclama o princípio da igualdade, o direito à qualidade de vida, à educação, à cultura e ciência e à fruição e criação cultural e, em especial, consagra os direitos dos cidadãos com deficiência.</p> <p>(Trata-se de um diploma que, assumidamente, decorre das normas constitucionais e de orientações emanadas de diversas organizações internacionais em que o nosso país se encontra integrado, como a ONU e suas agências especializadas, o Conselho da Europa e a União Europeia).</p>
2006	<ul style="list-style-type: none"> • Foi publicado o Decreto-lei nº 163/06, de 8 de agosto, que define o atual regime de acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais; substituiu o anterior D.L. nº 123/97, de 22 de maio. • Foi publicado a Lei nº 46/06, de 28 de agosto, que proíbe e pune a discriminação, em razão da deficiência e da existência de risco grave de saúde.
2006 - 2009	<p>Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiência ou Incapacidade (PAIPDI). Este primeiro PAIPDI define um conjunto de medidas de atuação dos vários departamentos governamentais, bem como metas a alcançar no período compreendido entre 2006/2009, com vista a criar uma sociedade que garanta a participação efetiva das pessoas com deficiência.</p>
2007	<ul style="list-style-type: none"> • Neste ano temos o Plano Nacional para a Promoção da Acessibilidade (PNPA) com o período de implementação 2006-2015, tendo como objetivo: sensibilizar, informar e formar, assegurar a acessibilidade no espaço público e no meio edificado, promover a acessibilidade nos transportes, apoiar a investigação e a cooperação internacional, fomentar a participação e ainda garantir a aplicação da legislação e o controlo. • Foi publicado o Decreto-Lei 74/2007, de 27 de março, onde alarga o regime consagrado do Decreto-Lei nº 118/99, de 14 de Abril, às pessoas com deficiência sensorial, mental, orgânica e motora e reconhece, expressamente,

Quadro 1.3: Legislação, Planos e Estratégias Relacionados com as Pessoas com Deficiência em Portugal (Cont)

	o direito de estes cidadãos acederem a locais, transportes e estabelecimentos públicos acompanhados de cães de assistência
2009	Foram publicadas em Diário da República as Resoluções da Assembleia da República nº 56 e nº 57 , de 30 de julho, que aprovam a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência , adotada pela ONU em 2006, e o respetivo Protocolo Opcional.
2011 – 2013	Estratégia Nacional para a Deficiência (ENDEF) Define um conjunto de medidas no âmbito interministerial, com cinco eixos estruturantes: <ol style="list-style-type: none"> 1. deficiência e multidiscriminação; 2. justiça e exercício de Direitos; 3. autonomia e qualidade de vida; 4. acessibilidades e design para todos; 5. modernização administrativa e sistema de informação
2015	Projeto de resolução n.º 1478/XII/4.ª pela promoção da autonomia pessoal/ vida independente das pessoas com deficiência.

Fonte :Adaptada de Carvalho, 2015:115

No Quadro 1.4, é possível verificar a evolução nas últimas décadas dos quadros legislativos e ações sociais para incentivar a integração das pessoas com deficiência que ilustra as principais ações internacionais, europeias e nacionais direcionadas especificamente para o Turismo Acessível (Carvalho, 2015).

Quadro 1.4 Ações Relacionadas com o Turismo Acessível

ONU	1990	Aprovação da Declaração de Manila onde se declara o direito de todas as pessoas à prática do turismo dando origem a diversas ações, acordos e negociações no sentido do turismo acessível para todos.
	2005	Primeiro documento com Recomendações para o Turismo Acessível (Recommendations on Accessible Tourism), com diretrizes relacionadas com a informação e publicidade, treino de staff e necessidades comuns e específicas em termos de acessibilidade relacionadas com o turismo.
	2009	Reconhecimento da importância das acessibilidades relacionadas com o turismo através da Declaração para a

Quando 1.4 - Ações Relacionadas com o Turismo Acessível (Cont)

		Facilitação da Viagem Turística (Declaration on the Facilitation of Tourist Travel) aprovada pela OMT.
	2011	Estabelecimento de um Plano de Ação com diversos parceiros no intuito de melhorar as acessibilidades relativamente à atividade turística. Em Setembro desse ano foi assinado o Acordo Trilateral entre a Organização Mundial do Turismo, a ONCE e a ENAT
	2013	Aprovação, em agosto, do novo documento de Recomendações para o Turismo Acessível (atualização do primeiro documento de 2005)
	2014	Cimeira Mundial dos Destinos para Todos , em outubro, de 19 a 24, em Montreal, destinada a estabelecer um conjunto de normas internacionais para o Turismo Acessível, chamar a atenção para os benefícios económicos de um destino inclusivo e acessível (assim como dos produtos acessíveis), e estabelecer parcerias e uma estratégia internacional para o desenvolvimento da Acessibilidade Universal das infraestruturas e serviços turísticos; ainda se propunha disponibilizar informação sobre a acessibilidade dos destinos. Desta cimeira, para além de saírem várias recomendações dirigidas aos governos, autoridades nacionais e regionais, operadores turísticos, transportadores e intermediários, saiu ainda a deliberação de se criar uma Rede Global ou uma Associação Mundial para o Turismo Acessível, ficando a ENAT responsável pela apresentação de uma proposta.
Comissão Europeia	1997	Manual sobre Como Tornar a Europa Acessível para Turistas com Deficiência (Making Europe Accessible for Tourists with Disabilities), que se relaciona, também, com a criação do Conceito Europeu de Acessibilidade, no ano anterior.
	2010	Uma Europa Acessível para Todos
	2013	Realização, em Bruxelas, nos dias 2 e 3 de dezembro, de uma Conferência sobre o Turismo Acessível , organizada pela Comissão Europeia e o Fórum Europeu para a Deficiência, tendo sido apresentados exemplos de boas práticas e soluções para as barreiras existentes; debateram

Quando 1.4 - Ações Relacionadas com o Turismo Acessível (Cont)

		se, ainda, questões relacionadas com os aspetos políticos e económicos na eliminação das barreiras
	2014	Declaração de San Marino Sobre o Turismo Acessível
	2015/2016	The European Accessibility Act - Proposta diretiva comunitária
Portugal	2006	Seminário "Turismo Acessível, Turismo para Todos", realizado pelo Departamento de Engenharia Civil, da Universidade do Algarve
	2012	Resolução da Assembleia da República nº 131 , de 21 de setembro, onde se recomenda desenvolver um turismo atento às necessidades dos viajantes portadores de deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida. Resolução da Assembleia da República nº 132 , de 21 de setembro onde se recomenda ao Governo que, no prazo de um ano, se proceda ao desenvolvimento de uma estratégia integrada que promova o Turismo acessível ou Turismo para todos em Portugal.
	2013	Inclusão no Plano Estratégico Nacional de Turismo 2013-2015 destas preocupações com o turismo acessível, como está patente no Ponto 4, alínea h) deste documento
	2014	<ul style="list-style-type: none"> • Publicação da Norma Portuguesa NP 4523 sobre Turismo Acessível em Estabelecimentos Hoteleiros, em resultado do trabalho desenvolvido pela Comissão Técnica 144 – Serviços turísticos. • Realização, em março, na cidade de Viseu da Conferência Internacional de Turismo Acessível, organizada pelo Turismo Centro de Portugal e o Turismo de Portugal. • Realização, em julho, da Reunião Informal sobre Turismo Acessível e Inclusivo em Portugal, organizado pelo Turismo de Portugal, onde se encontraram vários players do turismo nacional. • Realização, em Lisboa e no Algarve, respetivamente nos dias 13 e 14 de novembro, de uma sessão técnica organizada pelo Turismo de Portugal e pela ENAT, intitulada Turismo

Quando 1.4 - Ações Relacionadas com o Turismo Acessível (Cont)

		Acessível na Europa e em Portugal – pistas e desafios.
--	--	---

Fonte: Adaptada de Carvalho, 2015:17

Podemos dizer que o turismo acessível apresenta-se como uma forma de promover o bem – estar social, na medida em que se consiga não impedir, negar, limitar ou condicionar o acesso aos bens, equipamentos, atrativos e serviços turísticos, de modo a garantir a igualdade de direitos e condições a todos os cidadãos (Ferreira, 2013). Reconhecendo a importância destas pessoas como potenciais clientes, a quem devem ser fornecidas as condições indispensáveis para uma experiência agradável e enriquecedora.

1.2 Destino Turístico Acessível

1.2.1 O Conceito de Destino Turístico

A World Tourism Organization Network (UNWTO) considera o destino turístico como um dos conceitos mais importantes da área do Turismo, porém pode ser interpretado de diferentes formas e pontos de vistas, podendo apresentar significados diversos. O destino pode ser definido como uma narrativa, como uma atração, como uma unidade geográfica, como uma relação empírica, como um objeto de marketing, como um lugar onde o turismo acontece, e assim por diante.

O conceito de destino turístico, atualmente, procura integrar diversas áreas, desde a vertente econômica, social, cultural e ambiental, gestão da procura, a gestão dos efeitos. O destino turístico é o principal responsável pela qualidade da experiência turística dos seus visitantes (Vukonic, 1997 apud Rosário, 2013).

Segundo a UNWTO (2002) apud. Rosário (2013:35) um destino

“ é um espaço físico no qual um visitante pode permanecer pelo menos uma noite. Inclui produtos turísticos, passando por todos os serviços de apoio e atrações, bem como todos os recursos turísticos à disposição num dia de viagem de ida e volta. Possui fronteiras físicas e administrativas dentro das quais se enquadra a sua gestão, imagens e percepções que definem a sua competitividade no mercado. Os destinos locais incorporam vários stakeholders, habitualmente uma comunidade de acolhimento, e podem associar-se em redes para construir destinos de maior dimensão”.

O destino turístico, trata-se de um espaço geográfico com características singulares, como localização, economia, educação, saúde, emprego, história, modos de vida e tradições (OMT, 2007 apud Rosário, 2013). Possuem suas características próprias, porém devem conter todos os elementos necessários para uma experiência turística, desde as atrações, transportes, alojamento, à população local. A figura 1.1, mostra as principais características básicas dos destinos turísticos segundo Silva (2009):

Figura 1-1 Características básicas dos destinos turísticos



Fonte: Adaptada de Silva, 2009:93

A experiência do turista na destinação é considerada por Murphy et al (2000), como um resultado da infraestrutura de serviço e o ambiente do destino. Deste modo, a experiência do turista está diretamente ligada ao ambiente natural, fatores políticos e legais, fatores tecnológicos, fatores económicos, fatores culturais e fatores sociais, que compõem o ambiente do destino.

O território, não sendo originalmente turístico, pode ser objeto de interesse turístico se os recursos nele existente tiverem características que possam ser usufruídas pelos turistas. Esta é uma relação interativa com potenciais efeitos importantes nos turistas e no território e que nem sempre são benéficos, podendo mesmo afetar a qualidade do território e a permanência dos recursos turísticos. Para evitar que isso aconteça, o território deve ser organizado e a presença dos turistas planejada. Não apenas em atenção ao presente mas, sobretudo, para que, no futuro, outros possam usufruir com vantagem os mesmos recursos (Viera, 2007).

1.2.2 Destino Turístico Acessível

Um destino turístico é classificado como acessível quando as suas instalações, infraestruturas e transportes atendem as necessidades das pessoas com deficiência. Como tal, um destino turístico deve cumprir aos requisitos mínimos de acessibilidade, para facilitar a mobilidade do turista de forma independente como também cumprir as leis de acessibilidade (Turismo de Portugal, 2012).

Para que um destino turístico tenha potencial para tornar-se acessível é fundamental que aposte na qualidade, fornecendo as condições adequadas de acessibilidade e apostando na formação dos seus profissionais e na diferenciação dos serviços prestados (Devile, 2009).

A promoção da cultura de acessibilidade é relevante para desenvolver e promover um Destino Turístico Acessível, mostrado na melhoria da qualidade de vida da população local e na melhoria da experiência dos seus visitantes (Devile et al. 2012).

Estudos realizados nesta área tendem a demonstrar que para as PcD, as barreiras encontradas no destino vão muito mais além da acessibilidade no alojamento. A acessibilidade deve ser transversal a todos os componentes do produto turístico, isto é, a acessibilidade física dos outros serviços importantes para a satisfação das necessidades desses turistas, como equipamentos de apoio e assistência médica. Outro aspeto, é a atenção que se deve dar à informação proporcionada a este público, na fase da preparação da viagem, dando especial atenção às fontes de informação e aos profissionais responsáveis pelas reservas e aconselhamento dos consumidores.

Citando Daruwalla & Darcy (2005), Devile (2009) realça a importância essencial desta temática, tanto das empresas do sector turístico, como as instituições de ensino. De facto, a cultura de acessibilidade e a sensibilização dos agentes do sector constituem-se como aspetos fundamentais no desenvolvimento de produtos mais inclusivos, bem como a necessidade de tempo para implementar as mudanças, criando consensos e envolvendo todos os stakeholders.

Para concluir, Devile et al. (2012) afirma que o turismo acessível deve ser pensado e trabalhado no quadro de toda a cadeia de valor das atividades, procurando gradativamente tornar mais acessíveis espaços, edifícios, equipamentos, atrações e

outros serviços no destino, mas valorizando também outros aspetos não menos importantes, ao nível da informação dos recursos humanos, cada vez mais relevante para a diferenciação e competitividade dos espaços turísticos.

1.2.2.1 Como Criar um Destino Turístico Acessível?

Segundo o projeto “O Turismo Acessível: estratégias de adaptação de uma cidade. O caso de Lisboa” realizado por Carvalho (2015), para criar um destino turístico acessível é aconselhável desenvolver primeiro a cultura da acessibilidade, onde a população local se encontraria envolvida em um objetivo comum, compreendendo as suas vantagens sociais.

Fontes et al (2012) defendem que a criação de um destino turístico acessível deverá ser feita de modo progressivo, eliminando barreiras e introduzindo abordagens inclusivas no desenvolvimento de produtos e serviços. Esses autores também referem a necessidade de todos participarem nessa ação:

“É necessária uma coordenação entre os agentes envolvidos no processo, desde os fornecedores de serviços e os agentes de viagem, os municípios e outras autoridades, as instituições relacionadas com pessoas com deficiência, e a população em geral. Trata-se de um processo evolutivo” (Carvalho; 2015:90)

Para Devile (2009), o desenvolvimento de um destino turístico acessível, envolve todos os componentes do produto, como pode ser observada no Quadro 1.5, onde identifica os vários aspetos onde a acessibilidade se integra na cadeia de valor do turismo.

Quadro 1.5 Acessibilidade integrada em toda a cadeia de valor do turismo

Preparação da viagem	Mobilidade para e no destino	Equipamentos Turísticos no Destino	Outros Serviços no Destino
Fontes de Informação Aconselhamento Reserva	Transportes Terminais Carros de Aluguel Outros	Alojamento Transportes locais Atrações Atividades diversas	Compras Assistência médica Equipamento de apoio Serviços de acompanhamento

Fonte: Devile, 2009: 44

Eichhorn & Buhalis (2011) afirmam que a falta de compreensão do interesse econômico do Turismo Acessível, por parte dos empresários, é o principal motivo que impede a implementação correta das leis relacionadas com acessibilidade. Mas ainda há outros motivos, como a falta de soluções técnicas, a fraca capacidade financeira, o desconhecimento de como aplicar os princípios do Design Universal, gerando adaptações que não são funcionais e apenas consomem recursos que poderiam ser mais bem aplicados.

Verifica-se que ainda não há uma concordância sobre a fórmula de sucesso a utilizar para o desenvolvimento de uma estratégia para o Turismo Acessível; autores como Montes & Aragall (2009:143) acreditam que deve-se considerar “doze princípios Básicos” para a criação de um destino acessível, como mostra o Quadro 1.6:

Quadro 1.6 Os Doze Princípios Básicos para a criação de um Destino Turístico

1	Tomar consciência de que o turismo para todos traz benefícios económicos
2	Integrar as preocupações dos responsáveis (definir responsabilidades)
3	Cooperação/networking entre os diversos agentes no destino turístico
4	Inclusão dos viajantes e localização das pessoas afetadas
5	Plano estratégico para tornar o destino acessível
6	Análise do destino turístico do ponto de vista da acessibilidade (accessibility map)
7	Mobilização e qualificação dos fornecedores de serviços turísticos
8	Desenvolvimento e implementação de boas práticas
9	Desenvolvimento do produto e do marketing
10	Garantia de acessibilidade como critério de seleção de contratação pública e/ou privada e atribuição de concessões
11	Gestão do relacionamento com os clientes
12	Avaliação contínua do impacto destas medidas

Fonte: Montes & Aragall, 2009:143

Para conseguir chegar aos objetivos destas etapas, são necessárias ferramentas legislativas, onde se incluem os Planos de Acessibilidade que contemplem os princípios do ECA. Esses Planos darão as diretrizes essenciais para o desenvolvimento estratégico.

Müller (2012) também considera como essencial a cooperação entre os diversos agentes, apresentando algumas regras a seguir para a implementação do Turismo Acessível:

1. Praticar a cooperação entre o setor privado, as autoridades públicas e as municipalidades;
2. Usar a experiência e o conhecimento obtido a partir dela, o que tornará as decisões mais eficientes;
3. Fornecer informação fiável;
4. Criar um Plano Estratégico a longo prazo;
5. Fornecer treino adequado aos Recursos Humanos.

O desenvolvimento do Turismo Acessível é hoje uma preocupação mundial e tem-se vindo a verificar uma preocupação cada vez maior em oferecer produtos turísticos que possam responder às necessidades desta procura.

1.3 Boas Práticas Internacionais do Turismo Acessível

A boa prática pode ser definida como “técnicas eficazes identificadas como as melhores para realizar um objetivo ou um método que permita alcançar melhores resultados com menor esforço”. Em vários países vem sendo desenvolvido sistemas de análise e divulgação da atual situação da acessibilidade em locais de interesse turístico, com o objetivo de atrair o público de turistas com deficiência e fornecer um turismo de qualidade para todos (INR, 2010: 60).

As próximas seções irá destacar o Prémio Access City, as principais abordagens europeias à Acessibilidade e ao *Design for All* pela European Concept for Accessibility Network (EUCAN) e por fim, o resumo dos oito principais sistemas internacionais.

1.3.1 Prémio European Access City

Ainda relacionado com a Estratégia Europeia para a deficiência, é importante citar o prémio *Access City* (Cidade Acessível), destacando cidades onde o desenvolvimento da acessibilidade atingiu níveis muito altos. Esse prémio já foi atribuído às seguintes cidades como mostra o Quadro 1.7:

Quadro 1.7 Prémio Access City

Data	Cidade
2011	Ávila (Espanha)
2012	Salzburgo (Áustria)
2013	Berlim (Alemanha)
2014	Gotemburgo (Suécia)
2015	Boras (Suécia)
2016	Milão (Itália)

Fonte: Elaboração Própria

O prémio, embora não esteja especificamente ligado ao Turismo, não deixa de ser algo importante para o desenvolvimento do turismo acessível, pois a acessibilidade geral é condição indispensável para a acessibilidade ao nível turístico; além disso, as cidades distinguidas são também cidades históricas, com grande potencial turístico e, pelo fato

de serem reconhecidas pela sua excepcional acessibilidade, facilmente virão a ser adotadas como destinos turísticos acessíveis. Podem candidatar-se ao Prémio as cidades com, pelo menos, 50.000 habitantes que demonstrem a implementação, de forma coerente e sistemática, da acessibilidade, no que respeita a bens, serviços e infraestruturas (Carvalho, 2015).

1.3.2 Abordagens europeias à Acessibilidade e ao *Design for All* pela European Concept for Accessibility Network (EUCAN)

Desde a década de 90, a Rede do Conceito Europeu de Acessibilidade (EUCAN), vem investindo na campanha rumo a uma abordagem europeia ampla para Acessibilidade. O *Design for All*, foi desenvolvido na mesma década e pode ser definido como “ uma filosofia e um processo para alcançar o acesso universal, incluindo envolventes, produtos e serviços que são concebidos de forma respeitosa, segura, saudável, funcional, compreensível e de forma atraente”, que desafia as administrações a garantir a acessibilidade ao meio edificado através dos seus procedimentos internos, permitindo às administrações centrais, regionais e locais uma melhor integração nos conceitos de “*Design for All*”, auxiliando numa construção inclusiva e ativa na sociedade (Aragall, F et al, 2008:11).

Outro grande avanço para uma Europa acessível, deu-se a publicação do “Manual Europeu de Acessibilidade – 1990” e o “Conceito Europeu de Acessibilidade – 1996”, pelo Comité Coordenador para a Promoção da Acessibilidade da Holanda (CCPT). No ano de 2003, os membros do EUCAN, foram os impulsionadores de forma voluntária, para a preparação do “Conceito Europeu de Acessibilidade – CEA 2003”, contribuindo assim, para um crescimento da acessibilidade a nível Europeu (Aragall, F et al, 2008).

Cinco anos após a publicação do “Conceito Europeu de Acessibilidade”, que lançou as bases para alcançar, de forma abrangente, a acessibilidade em toda a Europa, chega a sua continuação: “Conceito Europeu de Acessibilidade para Administrações ” (Aragall, F et al, 2008).

Este conceito surgiu de uma cooperação entre vários países parceiros de toda a Europa como: Áustria, Bélgica, Bulgária, Dinamarca, Finlândia, França, Alemanha,

Grécia, Hungria, Irlanda, Israel, Itália, Luxemburgo, Holanda, Noruega, Polónia, Portugal, Roménia, Sérvia, Espanha, Suécia, Suíça e Grã-Bretanha. Todos estes países compartilham o forte compromisso com a melhoria das acessibilidades, garantindo a igualdade de oportunidades e a plena participação de todos os cidadãos Europeus. Deste modo, a cooperação entre todos os parceiros da EUCAN na divulgação deste conceito, leva a que exista uma melhor promoção e modernização da administração pública, contribuindo para uma sociedade para todos e com igualdade de oportunidades para as pessoas com deficiência e ou com mobilidade reduzida. A rede EUCAN é hoje um dos principais impulsionadores na abordagem dos problemas da acessibilidade (Nunes, 2011).

No guia do "Conceito Europeu de Acessibilidade para Administrações", elaborado por Aragall, F et al (2008) e traduzido pelo INR (2008:30), são apresentados um conjunto de Estudos de Caso de sucesso, com origem em diferentes partes da Europa, que poderão ser adaptados a outras realidades dependendo da particularidade local, regional ou nacional. Para isso, a abordagem do *Design for All*, sugere que o processo em uma determinada administração (Região) deve ser realizado em quatro fases de transição:

1. Fase de Tomada de Consciência (Fase de Consciência)
2. Fase Inicial
3. Fase de Desenvolvimento
4. Fase de Consolidação

Na realidade, “as fases não são claramente distinguíveis e a sua duração também varia de acordo com a administração, as suas instalações, equipamentos e serviços” (Aragall, F et al, 2008:30). No entanto, todas as quatro fases apresentam determinadas características e ações que são comuns a todas as administrações. Essas quatro fases de características e ações são combinadas com os Fatores Interdependentes de Sucesso (ISF), como mostra no Quadro 1.8.

Quadro 1.8 Fases de transição e relação com os ISF – uma visão integrada

Fatores Interdependentes de Sucesso (ISF)	Fase de Consciência	Fase Inicial	Fase de Desenvolvimento	Fase de Consolidação
Compromisso do decisor	Motivação ou interesse em agir (político ou estratégico)	“Luz verde” para dar início ao processo ou preparação das primeiras etapas	Apoio direto (participação) ou indireto (mandato) ao processo	Apoio direto (participação) ou indireto (político /estratégico) na continuidade e manutenção do processo
Coordenação e continuidade	Motivação, demonstração de interesse	Definição de papéis, nomeações (coordenador ou secretário)	Organizar a aquisição e partilha de conhecimento, manter contatos com redes, acompanhamento das ações e reporte.	Garantir a continuidade (p. ex, através de sistema de monitorização permanente ou a criação de novas responsabilidades)
Networking e participação		Convite de parceiros internos/externos e definição de papéis, estruturas e métodos de trabalho	Estabelecer claramente a estrutura, responsabilidades e métodos de trabalho. Transferência de conhecimento e consenso nas estratégias e ações	Manter a estrutura e aquisição de conhecimento especializado
Planeamento Estratégico	Desejos e expectativas são vagos e indefinidos	Desejos e expectativas são estruturados. Objetivos e ações concretos são debatidos e acordados	Desenvolvimento de Plano Estratégico (estratégias, ações, calendarização e recursos devidamente acordados e definidos). Adaptação contínua.	Organizar o controlo permanente da qualidade e do sucesso (<i>benchmarking</i> , análise custo-benefício)
Gestão do conhecimento	Surgimento de questões e interesse	Análise da situação (enquadramento legal, documentação) Identificação de necessidades de formação e/ou contratação de	Estabelecimento de uma base de conhecimento comum (formação, informação, conferências, etc.). Organizar a	Gestão do conhecimento criado

1.8 Fases de transição e relação com os ISF – uma visão integrada(Cont)

		conhecimento especializado	transferência de conhecimento	
Recursos	(Inesperada) Existência de fundos estimula criatividade e tomada de consciência. Voluntariado é estimulado.	As necessidades são identificadas e a alocação dos recursos é clarificada	Alocação de recursos de acordo com o Plano Estratégico e das oportunidades	Alocação de recursos estáveis (para coordenação, gestão do conhecimento, controlo dos resultados, etc.)
Comunicação e marketing	Surgimento do interesse (através de experiências chave, press releases, etc.)	Comunicação/ anúncio de intenções. Procura de troca de comunicação externa	Desenvolvimento de Plano de marketing incluindo a comunicação. Estratégia de acordo com Plano Estratégico. Comunicação regular / <i>feedback</i> dos desenvolvimentos do processo.	Documentação e disseminação de resultados (discursos, apresentações, página web, etc.). Controlo permanente da qualidade e sucesso (Gestão das relações com os agentes)

Fonte: Aragall, F et al, 2008:30

No Quadro 1.9, encontram-se os principais estudos de caso apresentados no guia, o qual foi aplicado a visão integrada do *Design for All*.

Quadro 1.9 Síntese dos Casos de sucesso para Administrações

Designação	Administração	Localidade /País	Início do Projeto	Fim do Projeto	Objetivos
Gestão de Acessibilidades na cidade de Barcelona	Município de Barcelona	Espanha	1980	Não definido.	Houve sistematicamente um melhoramento na acessibilidade e com resultados práticos. O progresso tem sido muito significativo, contendo aspectos que podem ser melhorados.
Acessibilidades de percursos e edifícios públicos em Saronno.	Comune di Saronno (Varese – Itália)	Saronno / Itália	1994	2006	Foram analisados 30 edifícios públicos em 1994 que necessitavam de várias intervenções prioritárias. Passados 10 anos, o trabalho foi executado em todos os edifícios e ligados por uma

Quadro 1.9 Síntese dos Casos de sucesso para Administrações (Cont)

					rede de percursos públicos acessíveis.
Parque infantis públicos para Todos em Münster	Cidade de Münster	Münster / Alemanha.	1995	Processo contínuo	Desenvolver parques infantis que sejam acessíveis a todas as crianças.
A região modelo Turismo para todos da Floresta de Thuringian	Associação do Parque Natural da Floresta de Thuringian	Friedrichshöhe / Alemanha.	2001	2006	Desenvolver uma região rural e montanhosa como exemplo em Turismo para Todos como padrão de qualidade.
Acessibilidade do Edifício Belliard	Acessibilidade do Edifício Belliard Comité Económico e Social Europeu (CESE)	Bruxelas / Bélgica	2003	2003	Todos os espaços do edifício foram tornados acessíveis. O responsável da obra foi o arquitecto Mitzi Bollani, perito em Design For All.
Acessibilidade dos Serviços de Saúde de Maccabi	Serviços de Saúde de Maccabi – Divisão de Património e Logística	Tel – Aviv / Israel	2005	2008	Acessibilidade dos Serviços de Saúde de Maccabi Serviços de Saúde de Maccabi – Divisão de Património e Logística Tel – Aviv / Israel 2005 2008 Planear e executar em 70 diferentes instituições de saúde (laboratórios, clínicas, etc) de modo a que todos os utentes pudessem ter acesso
Parque Natural do Sul da Floresta Negra Acessível para Todos	Parque Natural do Sul da Floresta Negra	Feldberg / Alemanha	2005	Não definido	Tornar o Parque Natural acessível a todos. Foram criadas várias actividades destinadas às pessoas com deficiência
Toerisme Voor Ledereen (Turismo para Todos)	Província de Limburg	Herleen / Holanda	2006	2008	Visou estimular económica e socialmente o investimento no sector turístico. Foram atraídos vários empreendedores, cujos foram co-financiados para investir no projeto.
“Percursos de vida” para os edifícios e acessibilidade urbana	Municipalidade de Lodi (Milão / Itália)	Lodi / Itália	2006	2008	Melhorar e implementar um Plano local para a eliminação de barreiras arquitetónicas.

Quadro 1.9 Síntese dos Casos de sucesso para Administrações (cont)

Acessibilidade nos serviços de Caminhos de Ferro do Luxemburgo	Société des Chemins de Fer Luxembourgeois (CFL)	Luxemburgo / Luxemburgo”	2007	A decorrer	“Tornar o máximo de elementos infraestruturas e organizacionais acessíveis”.
Flag of Towns and Cities for All	Qualquer cidade ou vila	Em qualquer parte do mundo	2007	Não definido	Esta bandeira serve como estímulo às cidades e vilas que assumam a responsabilidade de investir em ações concretas que melhorem a acessibilidade nos seguintes espaços: transportes públicos; edifícios; serviços turísticos e culturais; serviços educativos e de saúde e informação ao cidadão
Acessibilidade do Campus Universitário de Novi Sad	_____	Novi Sad / Sérvia	Não se encontra exatamente definido	Não definido	Este processo começou com a fase de consciência em 2001, tendo sido iniciado pela Ass. de estudantes com Deficiência de Novi Sad. Nenhum dos trabalhos foi financiado por uma linha de investimento, tornando-os limitados e com falta de monitorização
Inclusão de critérios de Design for All na contratação pública	Qualquer administração	Em qualquer parte do mundo	_____	_____	Esta simulação, serve para demonstrar que o modelo dos 7 fatores pode ser utilizado pelas administrações que desejem fazer uma contratação de empresas, providenciando produtos e serviços em Design for All.

Fonte: Adaptado de Nunes, 2011:42

O modelo deve ser utilizado pelas administrações como uma ferramenta de auto avaliação com vista a criar e reforçar o Design for All utilizado de forma eficiente,” ajudará os decisores políticos ou administrativos a identificar as áreas de atividades e a estruturação das ações pendentes” (Aragall, F et al, 2008:33).

1.3.3 As 8 Principais Boas Práticas Internacionais do Turismo Acessível

Os sistemas de análise e divulgação das condições de acessibilidade em locais de interesse turístico considerados boas práticas internacionais, variam, de país para país, as leis aplicáveis, o mercado, a experiência adquirida e as parcerias existentes ao nível das organizações representativas das pessoas com deficiência e dos operadores turísticos. No entanto, os sistemas de um modo geral, possuem certas características em comum que podem ser facilmente aplicadas em qualquer região turística, como (INR, 2010:60):

- Não focam em um único tipo de elemento como praias ou hotéis, expandindo o seu campo de aplicação a vários outros recursos turísticos como: restaurantes, museus, alojamento turístico, etc.;
- Um dos principais objetivos é o fornecimento de informação ao consumidor, centrando a sua análise nas condições reais e atuais, e dispensando o proprietário de aderir a um longo, complexo e pouco económico processo de certificação;
- Consideram que o rigor e a objetividade na análise dos locais são condições essenciais para a utilidade da informação e do próprio sistema, garantindo procedimentos e ferramentas de análise de grande qualidade técnica;
- Levam em consideração as necessidades de diversos tipos de utilizadores, não se resumindo a um tipo de deficiência;
- Lidam com informação bastante detalhada, mesmo quando efetuam a conversão dos dados para uma escala de classificação;
- Procuram envolver na sua gestão a participação de organizações representativas dos setores da Deficiência e do Turismo;
- Aproveitam, a Internet para ajudar o estabelecimento a difundir a informação, e para ajudar o potencial consumidor a encontrá-la.

Foram escolhidos oito sistemas¹, como mostra no Quadro 1.10, que melhor concretizam as características destacadas acima, que são eles: *National Accessible Scheme* (Reino Unido, Inglaterra), *DisabledGo* (Reino Unido, Irlanda), *Label Tourisme et*

¹ Serão detalhados cada um dos sistemas no Apêndice H




Handicap (França), *TurAcess/ IBV* (Espanha), *Access Unlimited* (Israel), *Visit Oslo* (Noruega, Oslo), *Europe for All* (Europa) e *Exemplo de cidade Acessível - Caso Socorro* (São Paulo, Brasil).

Quadro 1.10 As 8 Principais Boas Práticas Internacionais do Turismo Acessível

Designação	Administração	Localidade / País	Início do Projeto	Objetivo
<u>National Accessible Scheme</u>	<u>Visit England</u>	Inglaterra, Reino Unido	2009	Aumentar o acesso e a qualidade da indústria turística no Reino Unido oferecendo informações aos clientes
<u>Disabled Go</u> 	Dr Gregory Burke	Irlanda, Reino Unido	2000	Fornecer informações detalhadas de acesso on-line que permita à pessoa com deficiência avaliar por ela própria se determinado espaço responde às suas necessidades específicas
<u>Label Tourisme & Handicap</u> 	Delegações Regionais de Turismo / Associação " <u>Tourisme et Handicaps</u> "	França	2001	Desenvolver uma oferta turística adaptada, que permita às pessoas com deficiência escolher viajar autonomamente, sozinhas, com a família ou com amigos e antecipar o cumprimento da legislação em vigor
<u>TurAcces/IBV</u> 	Instituto de Biomecânica de Valência	Espanha	2010	Informar aos gestores de turismo espanhol a situação da acessibilidade nas instalações turísticas

Fonte: Adaptado do INR (2010)

Quadro 1.10 As 8 Principais Boas Práticas Internacionais do Turismo Acessível (Cont)

<p><i>Access Unlimited</i></p> 	<p>Access Unlimited – The Israeli Association for the Advancement of Accessibility</p>	<p>Israel</p>	<p>2010</p>	<p>Promover a acessibilidade aos equipamentos turísticos e recreativos, públicos e privados, em Israel, como também, disponibilizar informações às pessoas com deficiência.</p>
<p><i>Visit Oslo</i></p> 	<p><i>Visit Oslo</i></p>	<p>Oslo, Noruega</p>	<p>2004</p>	<p>Fornecer informações sobre acessibilidade, integrada com informações turísticas para pessoas com deficiência e incapacidades</p>
<p><i>Europe for All</i></p> 	<p><i>Eworx</i></p>	<p>Europa</p>	<p>2007</p>	<p>Fornecer informações sobre a acessibilidade através de conteúdos disponibilizados por operadores turísticos locais que se agregam ao sistema e concordam com as suas regras.</p>
<p><i>Projeto Socorro Acessível</i></p>	<p>Prefeitura da cidade de Socorro</p>	<p>Socorro, Brasil</p>	<p>2008</p>	<p>Tornar o município acessível às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e aumentar a segurança das atividades turísticas do local.</p>

Fonte: Adaptado do INR (2010)

1.4 Boas Práticas Nacionais do Turismo Acessível

Procurou-se fazer um levantamento das principais iniciativas nacionais que visam a inclusão das pessoas com deficiência no sector turístico de Portugal. Destacando as principais ações que têm vindo a ser desenvolvidas por várias entidades públicas e privadas, com ou sem fins lucrativos.

1.4.1 Certificado de Acessibilidade ICVM90 (Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade)

O Certificado de Acessibilidade - ICVM permite” identificar os locais onde o acesso universal às atividades económicas, sociais, culturais e turísticas está garantido, reconhecendo o seu nível de acessibilidade de lugares ou espaços físicos, de uso público ou privado (ICVM, 2012: 9) apresenta o seguinte símbolo como mostra a figura 1.2:

Figura 1-2 Símbolo de certificação ICVM (Nível 1)



Fonte: ICVM ²

A sua atribuição é feita com base no cumprimento da legislação em vigor, bem como dos referenciais produzidos a partir de boas práticas reconhecidas (Carvalho,

² Instituto de Mobilidade -
http://www.institutodemobilidade.org/projectos/pdfs/CertificadoICVM_brochura.pdf

2015) . A sua atribuição é sujeita a pagamento e é válida por dois anos, apresentando três níveis de acessibilidade:

- **Nível I: Funcional** - Cumpre condições de visita e usufruto do espaço em todas as valências da sua atividade principal para acesso público;
- **Nível II: Amigável** – Cumpre o nível anterior e ainda disponibiliza materiais e conteúdo que reforcem o bem-estar dos utilizadores do espaço certificado. Pode, ainda, promover condições de acessibilidade para além do âmbito da legislação em vigor, tais como o atendimento e acompanhamento personalizado, a criação de materiais informativos e informatizados ou, ainda, o reforço nas complementaridades da acessibilidade universal capaz de integrar todos os diferentes componentes sociais, culturais e turísticas;
- **Nível III: Excelência** – Cumpre os níveis anteriores e cria, ainda, condições para se poder exercer atividade profissional. Este nível, diretamente ligado à empregabilidade, assume um papel determinante no conceito mais universal da promoção da acessibilidade, pelo que, conseqüentemente, é considerado de excelência (Certificado de acessibilidade – ICVM, 2012:23).

Em Portugal, já 40 municípios já aderiram a este projeto, os tipos de certificado podem ser atribuídos de acordo com quatro temas:

- **Tema 1:** Cidade ou Vila Acessível para Todos;
- **Tema 2:** Cidade ou Vila Ciclável e de Mobilidade amigável;
- **Tema 3:** Cidade ou Vila de Regeneração e Vitalidade Urbana;
- **Tema 4:** Cidade ou Vila Turística.

1.4.2 Turismo de Portugal

O Turismo de Portugal também está envolvido em vários projetos relacionados com o Turismo Acessível, em 2012, desenvolveu Guia de Boas Práticas de Acessibilidade em Hotelaria e em 2014, o Guia do Turismo Ativo, e espera-se, para breve, a publicação do Manual de Boas Práticas nos Transportes e Restaurantes.

A revisão do PENT apresentada para 2013-2015, aprovada em janeiro de 2013, contempla já o Turismo Acessível. Assim, podemos afirmar que:

“Atualmente, o turismo [em Portugal] ainda não é uma atividade acessível a todos os cidadãos, com especial ênfase nas pessoas com mobilidade condicionada, por deficiências de natureza motora, visual, auditiva, intelectual e outras. 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 infraestruturas, equipamentos e serviços acessíveis, fará com que pessoas com mobilidade condicionada se tornem potenciais clientes, constituindo um fator de desenvolvimento económico.”
(PENT, 2013:4)

No sentido de tornar Portugal um destino acessível para todos, o PENT apresenta a proposta de realização de um conjunto de atividades que permitam implementar de forma adequada estratégias de turismo acessível:

- Fomentar programas integrados de desenvolvimento de destinos turísticos acessíveis (espaços públicos, equipamentos culturais e de lazer, praias, transportes, atendimento, etc.);
- Fomentar a criação de condições para o acolhimento de turistas com mobilidade reduzida nas infraestruturas e serviços turísticos (alojamento, animação turística e restauração);
- Desenvolver ações de formação e sensibilização para o acolhimento de turistas com mobilidade reduzida junto dos agentes turísticos e municípios;
- Assegurar a prestação da informação sobre a acessibilidade das infraestruturas e serviços turísticos na comunicação promocional dos destinos.

1.4.2.1 Plano de ação do Turismo Acessível – Turismo de Portugal e ENAT

Criada em 2006, a ENAT é uma iniciativa para o desenvolvimento de projetos de nove organizações fundadoras de seis Estados-Membros da UE. A Comissão Europeia - DG Emprego e Assuntos Sociais, financiou as atividades da rede durante os seus dois primeiros anos de funcionamento, de 2006 a 2007. A ENAT foi registrada oficialmente no *Commercial Court of Brussels* no dia 8 de maio de 2008, com a designação de *European Network for Accessible Tourism, asbl* (Rede Europeia para o Turismo Acessível), uma

associação sem fins lucrativos, com sede em Bruxelas (Turismo de Portugal & ENAT, 2014).

A missão da ENAT é fazer com que os “destinos turísticos europeus, seus produtos e serviços sejam acessíveis a todos os viajantes, promovendo o Turismo Acessível em todo o mundo”. A ENAT visa alcançar este objetivo, reunindo agentes do setor, partilhando experiências e aprendizagens, contribuindo com projetos e programas nacionais e internacionais que permitam promover uma maior consciencialização e compreensão das necessidades de acessibilidade em todas as áreas da cadeia turística, em toda a Europa (Turismo de Portugal & ENAT, 2014).

Em 2014, foi estabelecido um Protocolo de Colaboração entre o *Turismo de Portugal, I.P. e ENAT*, com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento do Turismo Acessível em Portugal durante os próximos anos (Turismo de Portugal & ENAT, 2014).

O primeiro passo realizado no âmbito do Protocolo de Acordo envolveu quatro reuniões técnicas realizadas em Lisboa e no Algarve, onde diretores e técnicos do Turismo de Portugal, da Entidade Regional de Turismo do Algarve, vários agentes privados e do setor público, bem como estudantes de hotelaria e turismo, participaram para inteirar-se e debater as questões-chave do desenvolvimento do Turismo Acessível (Turismo de Portugal & ENAT, 2014).

Os representantes do Turismo de Portugal apresentaram uma visão global do turismo acessível em Portugal, prevista na Revisão do Plano Estratégico Nacional para o Turismo (PENT 2013-2015) e de acordo com o “Plano de Ação em Turismo Acessível”.

Os principais objetivos a serem alcançados com reunião foram:

- Fornecer aos agentes e atores do setor turístico uma visão geral do estado-da-arte do Turismo Acessível na Europa;
- Partilhar informações e experiências em Turismo Acessível em Portugal;
- Rever as boas práticas e os benefícios do Turismo Acessível;
- Debater as oportunidades em Turismo Acessível para os Destinos e empresas portuguesas, auxiliando na definição de metas, procedimentos e ferramentas de gestão para a implementação do "Plano de Ação em Turismo Acessível".

Segundo especialistas da ENAT, a lista de ferramentas de apoio como mostra no Quadro 1.11, pode servir de grande ajuda no desenvolvimento de Destinos Turísticos acessíveis e para a melhoria da acessibilidade na atividade empresarial, em particular nas PME's.

Quadro 1.11 Ferramentas e Métodos para a Acessibilidade em Destinos Turísticos e para as PME's

Ferramentas e Métodos para a Acessibilidade em Destinos Turísticos e para as PME's (Lista por ordem alfabética - não por ordem de prioridade)
Análises de mercado
Aplicações e dispositivos móveis
Centros de Informação Turística
Comissão para a gestão do Turismo Acessível (ou similar)
Conferências e workshops de dinamização e sensibilização para o tema
Diagnósticos, auditorias e análise da situação atual
Envolvimento de PcD e seniores como consultores
Esquemas de informação sobre acessibilidade
Formação e sensibilização junto do setor turístico
Incentivos ao setor privado para melhoria da acessibilidade
Iniciativas de marketing: aconselhamento, planeamento
Informação disponível em multi-formato
Itinerários acessíveis para visitantes com NE's (pacotes)
Material de Marketing e Promoção: Brochuras, panfletos, vídeos, multimédia
Marcas, Selos e Certificações do Destino
Melhoria da Legislação e Normas sobre acessibilidade
Melhoria contínua do acesso a Infraestruturas e respetivos Planos de Ação
Melhoria da acessibilidade nos Transportes públicos locais
Orientações políticas e respetivos Planos de Ação para o incremento do TA
Prémios a iniciativas e boas práticas de Turismo Acessível
Questionários e inquéritos aos visitantes com NE's
Relatórios, Declarações e compromissos sobre Acessibilidade
Rotas, roteiros acessíveis e Guias de informação sobre o Acesso
Testes em atividades com públicos-alvo
Utilização dos Princípios de Desenho Universal e suas orientações
Visitas de Estudo
Voluntariado em ações de teste e divulgação
Websites acessíveis e redes sociais

Fonte: Turismo do Algarve & ENAT, 2014

O Turismo de Portugal já iniciou um “Plano de Ação em Turismo Acessível”, que constitui um instrumento estruturante das medidas que visam a melhoria da qualidade de vida de todos os cidadãos e, em especial, a realização dos direitos de cidadania das pessoas com necessidades especiais. O Plano de Ação também dará apoio às regiões, destinos e agentes empresariais com o objetivo de desenvolvimento e aumento da acessibilidade na Oferta, adequando-a aos requisitos do mercado do Turismo Acessível.

Este mercado inclui visitantes com requisitos específicos de acesso, tal como viajantes mais idosos, pessoas com deficiências, famílias com crianças pequenas e outros. O objetivo é elevar o nível de qualidade dos Destinos, tornando-os inclusivos, com instalações, informação, serviços e atividades que vão dar resposta às necessidades de todos os visitantes (Turismo de Portugal & ENAT, 2014).

A ENAT classificou a Estratégia Nacional e o Plano de Ação Português, como ambicioso e de elevado nível, estando em conformidade com os princípios da inclusão e da acessibilidade no Turismo, enquanto aponta para uma série de metas relacionadas com a oportunidade de negócios. O seu âmbito e ações são comparáveis a outros Planos de Ação desenvolvidos até agora, em alguns países e regiões europeias (Turismo de Portugal & ENAT, 2014).

1.4.3 Ações Desenvolvidas pelo Instituto Nacional para a Reabilitação (INR)

É fundamental destacar os diversos projetos realizados pelo INR e pela entidade que o precedeu, SNRIPD. O INR é um instituto público integrado e atualmente tutelado pelo Ministério do trabalho, solidariedade e 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 norteiam a atuação do Instituto Nacional para a Reabilitação, IP, bem como o “planeamento, coordenação, desenvolvimento e execução da política nacional de prevenção, reabilitação e integração das pessoas com deficiência” (INR, 2010:43). Na área do Turismo Acessível, o INR tem promovido e criado vários programas e projetos, através de parcerias e da cooperação com várias entidades públicas e privadas, Como por exemplo:

- Guias de Turismo Acessível (2000 e 2001) - Abrangem diversas regiões do país, nomeadamente o Norte (Minho, Douro, Trás-os-Montes), a Área Metropolitana do Porto, as Beiras, Leiria/Fátima e Região Oeste, o Concelho de Lisboa, a Costa do Estoril, Sintra e Mafra, e a Costa Azul, Vale do Tejo, Amadora, Loures e Odivelas.

- Legislação específica sobre acessibilidade (2006);
- Guia de Referência para Profissionais de Turismo (2007)
- Guia Digital de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria - Informação Técnica e Recomendações (Promovido pelo Turismo de Portugal em parceria com o setor do Alojamento, 2012);
- Norma de Acessibilidade nos Empreendimentos Turísticos (Promovido pelo Instituto Português da Qualidade, 2014);
- Guia Digital de Boas Práticas de Acessibilidade em Turismo Ativo (Promovido pelo Turismo de Portugal em parceria com a Federação Portuguesa de Desporto para Deficientes, 2014);
- Projeto "Património, Acessibilidade e Inclusão" (Promovido pela Direção-Geral do Património Cultural);
- "Turismo Inclusivo - Perfil - Competências de atendimento a pessoas com necessidades especiais"- pacote de formação incluído no Catálogo Nacional (Parceria entre a empresa Perfil e o Turismo de Portugal);
- Sessões de Sensibilização com agentes do setor turístico para: disseminar as oportunidades de negócio, partilhar as ferramentas técnicas disponíveis, partilhar os casos de boas práticas no terreno, fazer trabalho em Rede (Networking);
- Protocolo de Acordo com a ENAT, incluindo: divulgação das melhores práticas portuguesas, cooperação em eventos internacionais, apoio técnico;
- Programa All for All – Portuguese Tourism (2016) - dirigido a todos os empresários do setor, tendo em vista a sua mobilização, numa atuação concertada de tornar acessível a oferta turística nacional.

A seguir será detalhado o principal projeto realizado pela INR junto a outras instituições.

1.4.3.1 Projeto Praia Acessível – Praia para Todos

O projeto “Praia Acessível – Praia para Todos” foi criado em 2004, com a coordenação do INR, em parceria com colaboradores Institucionais (Agência Portuguesa

do Ambiente (APA); Turismo de Portugal) e colocadores Regionais e locais (Departamentos Regionais da APA (APA/ARH); Instituto de Socorro a Náufragos (ISN); Capitãrias dos Portos e Câmaras Municipais, onde se localizam as zonas balneares abrangidas por este projecto.³

Este projeto visa promover o cumprimento da legislação sobre acessibilidade, assegurando que as praias portuguesas tenham condições de acessibilidade que viabilizem a sua utilização com segurança, conforto, com maior autonomia possível, por todas as pessoas (INR, 2016).

O principal objetivo do programa é “proporcionar às pessoas com mobilidade condicionada o maior número possível de praias com acessibilidade, nomeadamente ao nível do estacionamento, acesso pedonal, passadeiras no areal, sanitários adaptados, postos de socorro de fácil acesso e equipamentos que facilitem o acesso à praia”⁴

Em 2015, foram identificadas 569 zonas balneares em Portugal, sendo 204 classificadas como Praias Acessíveis. Destas, 179 localizam-se no Continente, 14 na Região Autónoma dos Açores (Grupo Oriental e Central) e 11 na Região Autónoma da Madeira. Das zonas balneares classificadas como acessíveis 168 são costeiras e 36 são interiores. Cerca de 148 das praias classificadas como acessíveis têm cadeiras anfíbias para banho. Todas as praias acessíveis estão identificadas através de bandeira branca com o símbolo da acessibilidade. Na figura 1.3 podemos observar a evolução da quantidade de praias acessíveis em Portugal de 2005 até 2015.

³ Agência Portuguesa do Ambiente
<http://www.apambiente.pt/?ref=19&subref=138&sub2ref=766&sub3ref=817>

⁴ <http://www.inr.pt/content/1/17/praias-acessiveis-praias-para-todos>

Figura 1-3 Praias Acessíveis 2015

Ano	Continente	Açores	Madeira	Total
2015	179	14	11	204
2014	171	14	9	194
2013	162	10	7	179
2012	162	15	7	184
2011	153	14	8	175
2010	142	9	7	158
2009	139	9	6	154
2008	109	9	-	118
2007	92	5	-	97
2006	74	2	-	76
2005	48	1	-	49

Fonte: Adaptada de IRN (www.inr.pt)

O Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P., a Agência Portuguesa do Ambiente, I.P. e o Turismo de Portugal, I.P., no âmbito das respetivas competências, instituem, em parceria, o Prémio “Praia + Acessível”, que visa reconhecer, em cada época balnear, as melhores práticas municipais de acessibilidade em zonas balneares abrangidas pelo Programa “Praia Acessível – Praia para Todos!”, desenvolvidas numa perspetiva de promoção da igualdade de oportunidades de usufruto destes espaços de lazer por pessoas com deficiência e/ou mobilidade condicionada⁵

Para além destes projetos, o INR também contribui no plano da sensibilização e informação, pelos inúmeros artigos publicados e pelas intervenções públicas de responsáveis e de técnicos em seminários e conferências por todo o País.

1.4.4 Rotas sem Barreiras

O projeto “Rotas Sem Barreiras” foi criado em 2004, dentro do Programa *Leader+*/Cooperação Transnacional, fruto de uma parceria liderada pela Terras Dentro -

⁵Prémio Praia + Acessível - <http://www.inr.pt/content/1/1628/premio-praia-mais-acessivel>

Associação para o Desenvolvimento Integrado, com a Agência para o Desenvolvimento Local no Alentejo Sudoeste (ESDIME), Centro de Desarrollo Comarcal de Tentúdia (CEDECO) e Asociación de Desarrollo Comarcal de Olivenza (ADERCO).

O Rota sem Barreiras é um projeto que corresponde às necessidades sociais não satisfeitas, e que contribui simultaneamente para a diversificação e enriquecimento da oferta turística em Portugal e Espanha. O objetivo geral deste projeto foi a criação de uma rota turística transnacional acessível, especialmente para pessoas com dificuldades motoras e pessoas com acessibilidade condicionada, com intervenção ao nível das infraestruturas arquitetónicas, eliminando ou minimizando barreiras físicas, de comunicação, adaptando a linguagem verbal a outros tipos de linguagem e, ainda, ao nível da formação/sensibilização de todo o pessoal técnico e auxiliar, de forma a possibilitar a oferta de serviços turísticos de qualidade que contemplasse as verdadeiras necessidades desta população, permitindo a qualquer pessoa usufruir das atividades turísticas dos quatro territórios participantes do projeto como mostra a seguir (Godinho, 2012), no Quadro 1.12 podemos observar os quatro territórios participantes do projeto:

Quadro 1.12 Os Quatro Territórios Participantes do Projeto Rotas sem Barreiras

Terras Dentro - Associação para o Desenvolvimento Integrado	ESDIME	CEDECO	ADERCO
<ul style="list-style-type: none"> - Alcacer do sal - Alvito - Montemor-o-novo - Portel - Viana do Alentejo - Vidigueira 	<ul style="list-style-type: none"> - Aljustrel - Almodôvar - Castro Verde - Ferreira do Alentejo - Odemira - Ourique 	<ul style="list-style-type: none"> - Bienvenida - Fuente de Cantos - Montemolin - Monesterio - Calera de León - Fuentes de León 	<ul style="list-style-type: none"> - Alconchel - Almendral - Barcarrota - Cheles - Higuera de Vargas - Nogales - Olivenza - Táliga - Torre de Miguel Sesmero - Valverde de Leganés - Villanueva del Fresno

Fonte: Elaboração Própria

O projeto tomou forma a partir de um diagnóstico local que permitiu identificar o estado das acessibilidades dos equipamentos turísticos para pessoas com deficiência e

desenhar propostas concretas que incorporassem esta dimensão nos estabelecimentos turísticos, como condição para serem incluídos no Guia de Turismo Acessível Rotas Sem Barreiras (Correia, 2012).

Segundo o “Guia de turismo acessível no Alentejo e Estremadura “Rotas Sem Barreiras””, na fase inicial foi realizado um estudo diagnóstico relativo às acessibilidades das infra- estruturas e equipamentos turísticos existentes nos quatro territórios, visando a identificação dos locais acessíveis e dos locais com necessidade e possibilidade de serem adaptados de acordo com a legislação em vigor para poderem assim integrar o roteiro "Rotas sem Barreiras" (IRN, 2010).

Numa fase posterior foram planificadas e implementadas ações de formação, ministradas em vários pontos dos territórios, dirigidas a empresários, técnicos e agentes locais ligados ao sector turístico, na área da recepção e atendimento das pessoas com deficiência (IRN, 2010).

O Projeto teve como parceiros, um elevado número de entidades governamentais e não governamentais da área da deficiência, agentes com responsabilidade no desenvolvimento turístico das regiões, autarquias, associações de municípios, empresários, entre outras entidades que manifestam a vontade de contribuir para um turismo para todos (INR, 2010).

Nesta rota estão previstas visitas ao património histórico, religioso, natural, museus, a participação em atividades de natureza, a pernoita em alojamentos rurais, visitas a iniciativas/projetos locais de instituições de apoio à deficiência e o contato com a gastronomia local (INR, 2010).

Foram também dinamizadas várias ações de sensibilização, especificamente a criação de um site acessível, um guia em formato digital, um DVD promocional dos 4 territórios parceiros enquanto territórios acessíveis e um Manual Técnico "Espaços Acessíveis" para profissionais do sector turístico (INR, 2010)

O projeto visou promover a igualdade de oportunidades e favorecer a integração social de públicos com mobilidade reduzida através da atividade turística-recreativa; diversificando a oferta turística disponível; demonstrando o potencial deste novo segmento de mercado; promovendo turisticamente e adaptando as infraestruturas e equipamentos dos territórios envolvidos, contribuindo de forma sustentável, equilibrada e

crescente para o seu desenvolvimento. O projeto também irá estruturar uma rota modelo, aplicável e transferível para outras regiões da Europa, tendo em vista a sua expansão para além da Península Ibérica (INR, 2010).

1.4.5 Projeto Selo Acesso

O projeto Selo Acesso, desenvolvido pela Fundação Liga, inicialmente, em parceria com o Centro Português do Design (já extinto), conta com o apoio do *Design for All Europe* e trata-se de um projeto desenvolvido por organizações da área de acessibilidade, onde atribuem certificações, garantindo que determinado edifício ou serviço cumpra com as normas previstas na lei. Os objetivos do projeto podem ser definidos como: identificar as condições e características de acessibilidade física, comunicacional e informacional; distinguir as boas práticas no âmbito da acessibilidade, identificando as necessidades e apresentando orientações; divulgar as condições de acessibilidade existentes em espaços e equipamentos (Carvalho, 2015:120).

O selo (Figura 1.4) poderá ser adquirido tanto por entidades públicas como privadas, tendo por critérios de avaliação uma lista de requisitos que analisam “as acessibilidades (de comunicação e informação, físicas, assistência personalizada e equipamentos), o grau de autonomia que oferecem, as condições de segurança e conforto na utilização e abrangência” (Carvalho, 2015:121). A sua análise é realizada por uma equipe de várias áreas e o relatório final identifica a situação atual existente como também, aponta as orientações a serem concretizadas pela entidade requerente.

Figura 1-4 Selo Acesso



Fonte: www.fundacaoliga.pt

O Selo Acesso, atesta a qualidade e as boas condições de acessibilidade dos locais, surgindo de forma positiva para o desenvolvimento do turismo acessível, pois será a garantia que os agentes turísticos precisavam para investir nesse tipo de turismo (Carvalho, 2015).

1.4.6 Lousã – um exemplo de espaço acessível

Lousã é um território de elevado potencial natural, paisagístico, arquitetónico e cultural, e tem vindo a tornar-se um destino muito requisitado pelo Turismo de Natureza, assumindo um lugar de destaque na Rede das Aldeias de Xisto (INR, 2010).

As iniciativas e discussões em torno do turismo acessível em Lousã tiveram o seu marco inicial em 2004, quando foi criada a Provedoria Municipal das Pessoas com Incapacidade pela Câmara Municipal da Lousã (CML), cuja atuação luta pela melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência, sensibilizando os agentes locais e procurando dar voz ao grupo de pessoas que vivem e trabalham no concelho (Rosário, 2013).

Outra iniciativa de destaque foi a Organização do I Congresso Nacional de Turismo Acessível em 2007, onde o principal objetivo foi promover o debate sobre o desenvolvimento do turismo acessível, dando oportunidade para a discussão de casos

de boas práticas que estimularam o interesse da comunidade empresarial, política e académica, avaliando seu papel na promoção do turismo acessível e refletir sobre os desafios que se colocam (Rosário, 2013).

Apesar de Lousã já possuir uma longa tradição no domínio da acessibilidade e da inclusão das pessoas com deficiência, as conclusões deste congresso, motivaram o Município em se tornar o primeiro destino de Turismo Acessível de Portugal, assumindo assim, a primeira candidatura ao Programa Operacional de Potencial Humano (POPH). Esta candidatura foi aprovada, e com isso foi criado um modelo de gestão que serviu de suporte para o desenvolvimento do Projeto “Lousã, Destino de Turismo Acessível” (Figura 1.5), com o principal objetivo de oferecer uma oferta turística completa para todos os cidadãos (Nunes, 2011).

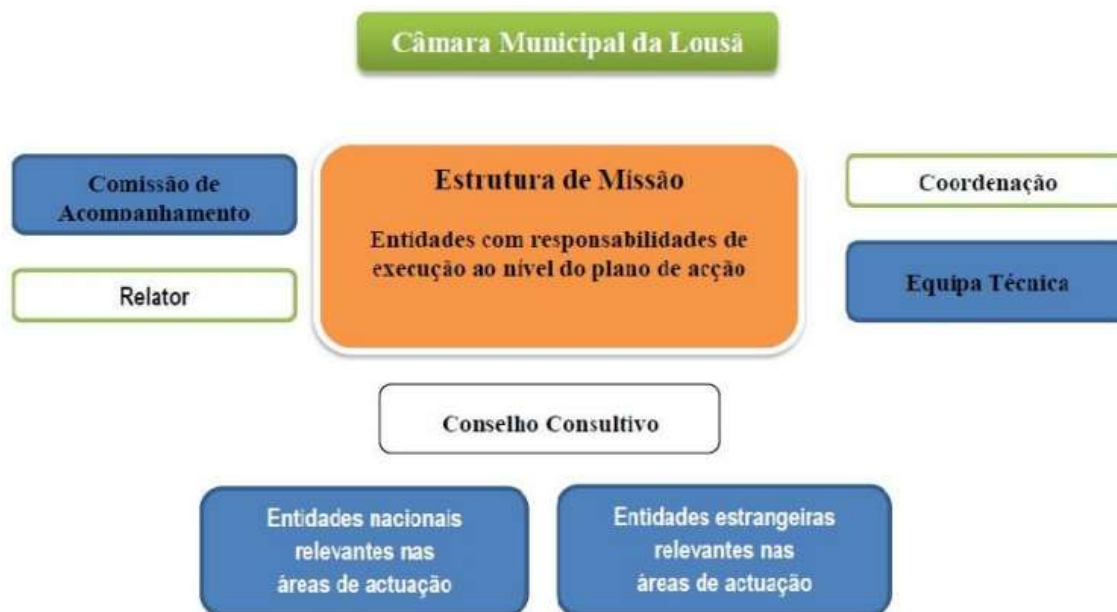
Figura 1-5 Slogan do projeto "Lousã Destino de Turismo Acessível"



Fonte: Rosário, 2013

Entre 2008 e 2011, o projeto foi apoiado economicamente por fundos comunitários, dando suporte para criar um modelo de gestão como mostra na Figura 1.6.

Figura 1-6 Modelo de Gestão do Projeto "Lousã, Destino Turístico Acessível"



Fonte: Adaptada de Nunes, 2011:60.

Como exigência de candidatura ao POPH, foi criado um Plano de Ação, onde constam todos os custos previstos com o Projeto, como é exposto no Quadro 1.13. O que é de grande importância para sabermos a nível financeiro o investimento necessário para garantir um destino turístico acessível.

Quadro 1.13 Plano Municipal de Promoção da Acessibilidade, no Concelho da Lousã, em 2008

Descrição das Atividades	Duração	Prazo de Realização	Custo
1ª - Caracterização de forma exaustiva da população deficiente e com incapacidade do concelho da Lousã.	14 meses	01/09/2008 a 31/10/2009	€ 25.000
2ª - Adquirir Planos e Projetos de Acessibilidade Urbana para os principais eixos/espacos urbanos do concelho, com o objetivo de promover um espaco público mais inclusivo para as pessoas com incapacidades e mais atrativo para o turismo acessível.	22 meses	01/07/2008 a 30/04/2010	€ 60.000
3ª - Planos de acessibilidade dos polos de atração turística do concelho da Lousã, com destaque para a serra da Lousã, as aldeias do xisto e as praias fluviais.	12 Meses	01/07/2008 a 30/06/2009	€ 30.000
4ª - Planos e projetos de acessibilidade da equipamentos públicos que apresentam maiores níveis de	22 Meses	01/07/2008 a 30/04/2010	€ 50.000

Quadro 1.13 Plano Municipal de Promoção da Acessibilidade, no Concelho da Lousã, em 2008

atendimento, para permitir a eliminação das respectivas dificuldades de acesso e mobilidade.			
5ª Projetos de Acessibilização dos pólos de atração turística	_____	_____	_____
6ª Diagnósticos de acessibilidade dos estabelecimentos de turismo, comércio e serviços da Lousã. Aproveitando a experiência do Selo da Lousã Acessível, pretende-se proporcionar aos empresários recomendações técnicas no domínio físico ou sensorial, ao nível do espaço ou do próprio serviço, para melhorar a acessibilidade dos estabelecimentos abertos ao público na Lousã.	22 meses	01/07/2008 a 30/04/2010	€ 50.000
7ª Elaboração de um Estudo de metodologia para a Certificação Territorial do Turismo Acessível. (Pretende-se adequar a partir das boas práticas internacionais já existentes nesta área, possibilitando assim, à certificação da Lousã como Destino Turístico Acessível).	12 Meses	01/07/2008 a 30/06/2009	€ 35.000
8ª Elaboração de um Estudo para a Hospitalidade, Ocupação e Animação de Turistas com Incapacidade na Lousã. (Pretende-se estudar as necessidades de acesso ao recreio, lazer e turismo das pessoas com incapacidade na Lousã identificando respostas capazes, susceptíveis de envolver as entidades locais na formação de respostas adaptadas).	9 Meses	01/07/2008 a 30/03/2009	€ 40.000
9ª Elaboração de um Estudo do impacto do Turismo Acessível no mercado social de emprego da Lousã. (O Objetivo deste estudo é identificar novas necessidades de profissionais na população ativa residente, e em particular para os lousanenses com incapacidade, bem como assim destacar novas oportunidades de empreendedorismo ou de emprego.	12 Meses	01/09/2008 a 31/08/2009	€ 30.000
10ª Elaboração de um Estudo do Sistema de Transportes do concelho da Lousã face às necessidades especiais dos cidadãos com incapacidades. (Tem como objetivo diagnosticar as necessidades dos residentes, visitantes ou turistas portadores de incapacidades nos transportes de passageiros, com ligação rodoviárias e ferroviárias a Coimbra e aeroportos, apresentando propostas de solução para a sua adaptação)	6 Meses	01/01/2009 a 30/06/2009	€ 25.000
11ª Gestão da Acessibilidade do Destino Turístico da Lousã. (Lançamento a título experimental de iniciativas de animação e gestão turística para inserção nos mercados do Turismo Acessível, no sentido de estimular e adequar a oferta atual do	20 Meses	01/09/2008 a 30/04/2010	€75.000

Quadro 1.13 Plano Municipal de Promoção da Acessibilidade, no Concelho da Lousã, em 2008

concelho às necessidades específicas dos turistas com incapacidade, nacionais ou internacionais).			
12ª Ações de Sensibilização. (Pretende-se realizar um ciclo de jornadas de sensibilização dedicadas à problemática da incapacidade e do turismo, estando previstas 10 jornadas, em média, uma de dois em dois meses).	20 Meses	01/09/2008 a 30/04/2010	€ 20.000
13ª Ações de Informação e Formação. (Organização e execução de ações de carácter demonstrativo destinada aos empresários locais do turismo com o objetivo de divulgar junto de um público interessado, constituído por formadores, empresários e profissionais 20 Meses 01/09/2008 a 30/04/2010 10.000 € 62 do turismo, funcionários municipais e de outras áreas da administração relevantes, responsáveis e profissionais dos sectores da reabilitação e do apoio social, para as oportunidades oferecidas pelo turismo acessível).	20 Meses	01/09/2008 a 30/04/2010	€ 10.000
14ª Concepção de materiais informativos. (Trata-se de desenvolver material informativo e colocar on-line uma plataforma tecnológica baseada na World Wide Web capaz de servir de canal de comunicação direto entre qualquer pessoa com incapacidade)	20 Meses	01/09/2008 a 31/12/2008	€10.000
15ª Concepção e produção de recursos técnico-pedagógicos.	—	—	—
16ª Concepção e execução do Sistema de Sinalização	—	—	—
17ª Missões Técnicas Transnacionais (Proporcionar aos principais agentes envolvidos na promoção da acessibilidade e mobilidade para todos no concelho da Lousã um conjunto de missões técnicas locais/instituições internacionais de referência).	24 Meses	01/05/2008 a 30/04/2010	32.200 €
18ª Assessoria Técnica, Gestão dos Processos, Gestão Financeira da Candidatura, Trabalho de Preparação e Acompanhamento e Coordenação Global (Trabalho desenvolvido por uma equipa técnica)	23 Meses	01/06/2008 a 30/04/2010	216.000 €
19ª Monitorização e Avaliação do Projeto (Pretende-se que o projeto tenha um sistema de monitorização permanente).	22 Meses	01/07/2008 a 30/04/2010	57.600 €
20ª Suporte logístico e administrativo ao Projeto.	23 Meses	01/06/2008 a 30/04/2010	25.000 €

Fonte: Nunes, 2011

A execução do Plano de Ação, resultou na assinatura de um protocolo de cooperação no âmbito da Estrutura de Missão do Projeto, coordenada por uma equipe técnica que integrou diferentes atores locais da oferta turística e da área social, contando ainda com o apoio de especialistas nacionais e internacionais, numa filosofia de gestão participativa. Atualmente, o Projeto é assumido pela CML, cabendo a responsabilidade direta pela gestão do projeto ao Grupo Técnico “Lousã Acessível”, e sendo desenvolvido trabalho em parceria com variadas instituições e entidades que dispõem de infraestruturas e equipamentos acessíveis: ARCIL (Associação para a Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã), Santa Casa da Misericórdia, Unidades de Alojamento (Mélia Palácio Boutique Hotel da Lousã), Unidades de Turismo em Espaço Rural (Casa do Vale do Linteiro e Quintal de Além do Ribeiro) e Pousada da Juventude, passando por algumas unidades de restauração e lazer (Rosário, 2013).

Todos os locais acessíveis do concelho possuem o “Selo Lousã Acessível”. Este selo possui um conjunto de condições básicas de acessibilidade, que permitem, a entrada e circulação no edifício, havendo a preocupação em assinalar no próprio aviso que a sua atribuição “não garante 100% de acessibilidade”. Estas condições básicas são verificadas no local mediante visita por pessoas com deficiência que usam cadeira de rodas e que colaboram com a Provedoria Municipal. Desde 2007, o selo já foi atribuído a mais de 100 equipamentos e estabelecimentos, desde bibliotecas a restaurantes. Em Janeiro de 2008 foram atribuídos mais 33 selos e, em novembro do mesmo ano, mais 40 selos. Em 2009 estava prevista a distribuição de mais 32 novos selos (INR, 2010).

No Anexo II, é possível analisar a aplicação da abordagem Design for All, baseada nas Fases de transição e relação com os ISF, mostrado anteriormente no tópico 1.3.1, esse é um processo que só pode ser alcançado passo a passo. Cada administração tem que decidir quando deve começar, qual o caminho a seguir e quais os objetivos que procuram atingir (Aragall, F et al, 2008).

1.4.7 Turismo Inclusivo nos Açores

No caso dos Açores, foi percebido a necessidade de adotar medidas para satisfazer as necessidades de lazer dos turistas com deficiência, essencialmente devido

ao surgimento de um mercado emergente pouco explorado. Nos Açores, o conceito de turismo inclusivo continua a ser interpretado como um conceito teórico que dificilmente ganha desenvolvimento prático, tendo em conta que está condicionado por fatores culturais e sociais enraizados na sociedade (Soeiro,2011).

A Cooperativa Regional de Economia Solidária (CRESAÇOR), fundada em 2000, com alvará de empresa de animação turística n.º 08/2005 e membro nº 800 da ENAT, tem vindo a exercer a sua atividade na freguesia das Sete Cidades através do posto de Ecoturismo “Eco-Atlântida”. Este posto tem como principais objetivos “promover produtos de origem de economia solidária, promover o turismo social, solidário e inclusivo, através da disponibilização de atividades acessíveis a grupos desfavorecidos e pessoas com incapacidade” e, por fim, promover o desenvolvimento local e comunitário das potencialidades em termos de recursos turísticos da zona rural das Sete Cidades (Soeiro, 2011:197).

Da experiência da CRESAÇOR, verifica-se que existem poucas atividades de animação voltada para esse público, e quando estas atividades existem, os técnicos que as ministram, como por exemplo natação, futsal e atletismo, carecem de formação na área do desporto adaptado, condição fundamental para potencializar a sua performance e contribuir para o desenvolvimento físico e intelectual destes público (Soeiro, 2011).

Entre as ações realizadas pela CRESAÇOR, com o objetivo de promoção do turismo inclusivo, destaca-se o “Triatlo para pessoas com necessidades especiais”, realizado nas Sete Cidades em junho de 2010, onde participantes de quatro instituições (Associação Aurora Social, Casa de Saúde de São Miguel, Clube das Laranjeiras e Associação de Pais e Amigos de crianças deficientes do arquipélago dos Açores) tiveram oportunidade de conviver e praticar atletismo, natação e canoagem. Nesta iniciativa, verificou-se o grande potencial deste público, considerando que o seu nível de motivação e desportismo são notáveis (Soeiro,2011).

Através de um questionário realizado junto aos técnicos de turismo que desenvolvem as atividades esportivas, vou possível verificar que o pedestrianismo, é a modalidade com maior potencial de desenvolvimento junto a este público, seguido da natação e da canoagem.

Pelo seu grande acervo natural para a prática do turismo de natureza e pela adaptabilidade deste produto às necessidades/motivações deste nicho de mercado, os Açores têm grande potencial para o desenvolvimento do turismo inclusivo. No entanto, será necessário melhorar as performances dos vários *stakeholders* da cadeia turística, assim como sensibilizar a sociedade em geral para os direitos de acesso ao turismo, por parte de todos os cidadãos.⁶

⁶ <http://azoresforall.com/pt/>

Capítulo 2. Metodologia

Este capítulo apresenta os aspectos metodológicos adotados nessa pesquisa. A metodologia de um estudo engloba as concepções teóricas que baseiam sua abordagem e o conjunto de técnicas que possibilitam a construção da realidade (Minayo, 1994). Sendo assim, apresenta-se a abordagem da investigação. Em seguida aborda-se a estratégia da investigação, a seleção da amostra, a seleção da técnica de coleta de dados, bem como a técnica de análise e Tratamento de dados.

2.1 Abordagem da Investigação – Qualitativa

Para o desenvolvimento desse estudo, optamos pela adoção da abordagem qualitativa de pesquisa. A pesquisa qualitativa assume diferentes significados no campo das ciências sociais e compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam descrever e decodificar os componentes de um sistema complexo de significados (Neves, 1996 apud Jardim, Pereira, 2009:4).

Esse tipo de pesquisa geralmente é direcionada ao longo de seu desenvolvimento, obtendo dados descritivos por meio de contato direto e interativo do pesquisador com o objeto de estudo. Na mesma linha de raciocínio Creswell (2010) define a pesquisa qualitativa como sendo um meio para explorar e entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano. Para Godoy (1995: 62) os estudos da pesquisa qualitativa “diferem entre si quanto ao método, à forma e aos objetivos”. O autor destaca a diversidade existente entre os trabalhos qualitativos e enumera um conjunto de características essenciais capazes de identificar uma pesquisa desse tipo, a saber: (1) o ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como instrumento fundamental; (2) o caráter descritivo; (3) o significado que as pessoas dão às coisas e à sua vida como preocupação do investigador; (4) enfoque indutivo.

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 atores envolvidos, e assim, aumentar-se o

conhecimento sobre os projetos de acessibilidade e das ofertas turísticas para pessoas com deficiência no Algarve.

2.1 Estratégia da Investigação - Estudo de Caso

A estratégia da investigação consiste num plano geral de ação que nos vai dar uma direção à investigação permitindo conduzi-la de forma sistemática (Altinay, Paraskevas; 2008). Este trabalho de investigação integra-se na linha dos estudos de caso, onde se estuda a região do Algarve e suas características com enfoque na oferta turística acessível.

Um estudo de caso é uma história de um fenómeno passado ou atual, elaborada a partir de múltiplas fontes de provas, que pode incluir dados da observação direta e entrevistas sistemáticas, bem como pesquisas em arquivos públicos e privados (Voss et al, 2002). É sustentado por um referencial teórico, que orienta as questões e proposições do estudo, reúne uma gama de informações obtidas por meio de diversas técnicas de levantamento de dados e evidências (Martins, 2008).

O estudo de caso tem sido uma estratégia de investigação muito utilizada e popular no contexto da investigação em Turismo e Hospitalidade (Altinay & Paraskevas, 2008). Neste caso, o estudo é do tipo exploratório. Os estudos exploratórios são “todos aqueles que buscam descobrir ideias e soluções, na tentativa de adquirir maior familiaridade com fenómeno de estudo” (Selltiz et al, 1974). A análise exploratória pretende aprofundar os fenómenos e testar hipóteses, utilizando uma amostragem por conveniência. Este tipo de amostra é não aleatória, sendo baseada na disponibilidade /acessibilidade dos elementos da população.

2.2 Seleção da Amostra

A pesquisa qualitativa não estabelece a definição de critérios rígidos para seleção dos entrevistados da pesquisa. Entretanto, a amostragem deve ser baseada na escolha de pessoas que compartilhem características relacionadas com a questão de pesquisa, priorizando aqueles sujeitos que possuam as informações e experiências que se deseja

conhecer, a fim de maximizar a profundidade e a riqueza de interativo os dados para resolver a questão de pesquisa (Minayo, 1994). Para tal a seleção desses sujeitos foi conduzida de forma não probabilística e por conveniência (Malhotra, 2006).

Para o universo total de atores estratégicos do turismo, optou-se pelo conjunto de profissionais que servirão para entender o mercado do Turismo Acessível no Algarve, evidenciando as opiniões e ideias partilhadas pelos profissionais e instituições públicas com relevância nesta área. Partilhando a informação que acompanha estes grupos de atores, procurou-se perceber se, de facto, a Região do Algarve tem ou não condições para aumentar e/ou adaptar a sua oferta turística para as pessoas com deficiência tomando como exemplo as boas práticas Internacionais e Nacionais do Turismo Acessível.

Primeiramente, foi realizada a seleção desses sujeitos, o que resultou no surgimento de dois grupos de entrevistados, os primeiros dos agentes do turismo do Algarve, e o segundo de Turistas com deficiência como mostra o Quadro 2.1.

Deste modo, foram entrevistados cinco indivíduos do primeiro grupo e um indivíduo do segundo grupo. A escolha destes grupos prende-se sobretudo com a sua importância para o desenvolvimento do Turismo. Para cada entrevistado foi elaborado um questionário semiestruturado.

Quadro 2.1 Lista de Pessoas Entrevistadas

Pessoas entrevistadas	GRUPO 1 - Entidades
Entrevistado A	ACAPO – Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal
Entrevistado B	RTA - Região de Turismo do Algarve
Entrevistado C	Rotatur Operadores Turísticos
Entrevistado D	AHETA – A associação dos Hotéis e Empreendimentos Turísticos do Algarve
Entrevistado E	CCDR – Comissão de Coordenação e Desenvolvimento do Algarve
Pessoa Entrevistada	GRUPO 2 - Turista
Entrevistado F	Cadeirante

Fonte: Elaboração Própria

2.3 Seleção das Técnicas de Recolha de Dados

A entrevista consiste na recolha sistemática de dados através de perguntas, ouvindo-se cuidadosamente as respostas, gravando-se ou tomando-se notas das mesmas no que respeita aos tópicos da investigação. Esta técnica de recolha de dados permite aceder a um leque de experiências, situações e conhecimento proporcionando a oportunidade de explorar os assuntos de acordo com a proposta de investigação (Altinay & Paraskevas, 2008).

Segundo os autores existem entrevistas não estruturadas, entrevistas estruturadas e entrevistas semiestruturadas. A entrevista semiestruturada, que foi a escolhida para esta pesquisa, faz o balanço entre uma investigação muito aberta com a utilização de entrevistas não estruturadas, por um lado, e uma abordagem muito estruturada explanatória/descritiva por outro (Altinay, Paraskevas,2008).

O primeiro aspeto trabalhado para que a recolha de dados pudesse ocorrer foi o alinhamento de como as entrevistas seriam procedidas junto aos entrevistados. Para isso foi enviado um e-mail informal, fazendo uma breve apresentação do projeto para os respectivos representantes das instituições e a possibilidade da realização das entrevistas com datas previamente definidas. As entrevistas foram realizadas durante os meses de Maio e Junho de 2016, nas próprias instituições que duraram aproximadamente 30 minutos cada.

Foi construído um guião de perguntas semiestruturadas direcionadas para cada grupo de atores do turismo onde busca responder os objetivos específicos do trabalho como mostra no Quadro 2.2, tendo em conta vários aspetos realçados na revisão da Literatura. Tentou-se perceber o estado real do Turismo Acessível no Algarve e entender qual será o caminho desenhado para o futuro pelos profissionais de turismo e outros agentes com relevância para o sector. Também foi entrevistado uma turista com deficiência, onde através da entrevista buscou-se perceber quais as principais barreiras enfrentadas por eles.

Quadro 2.2 Guião de perguntas baseado nos objetivos da pesquisa

Objetivos Específicos	Questionário
Analisar a potencialidade do turismo para pessoas com deficiências a âmbito Regional e verificar quais programas estão sendo desenvolvidos para atrair este nicho de mercado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tem conhecimento da existência de programas/projetos específicos voltados para o turismo acessível no Algarve? Se sim, quais? 2. Quais tipos de ações de promoção considera importante desenvolver para atrair este tipo de turista?
Identificar a atual situação do turismo acessível no Algarve	<ol style="list-style-type: none"> 3. Na sua opinião, quais são as principais barreiras que poderão afetar a visitação desse nicho de mercado ao Algarve? 4. Os profissionais de turismo, em seu entender, estão preparados para atender pessoas com deficiência? 5. Existe a lei em Portugal (DL 163/2006) que define o atual regime de acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem o público, via pública e edifícios habitacionais, você acha que a lei vem sendo cumprida nos estabelecimentos ligados ao turismo?
Discutir as oportunidades e desafios sobre o desenvolvimento do Turismo Acessível no Algarve	<ol style="list-style-type: none"> 6. Para si, é relevante criar a marca Algarve Acessível? Porquê? 7. Existem programas de financiamento para empresas turísticas que queiram orientar-se para este público alvo? 8. Em seu entender, quais os principais motivos que levam um turista com deficiência escolher a Região do Algarve para passar as férias?

Fonte: Elaboração Própria

2.5 Técnicas de Análise e Tratamento de Dados

O tratamento de dados, consiste em encontrar um sentido para os dados coletados e em demonstrar como eles respondem ao problema de pesquisa proposto no estudo (Poupart et al, 2012). Teve-se como unidade de análise as entrevistas realizadas com os responsáveis pelas entidades turísticas. O tratamento de dados será realizado através

da análise de conteúdo. Minayo (2000) afirma ser um método mais comumente adotado no tratamento de dados de pesquisas qualitativas. Mais especificamente, a análise de conteúdo constitui um conjunto de técnicas de análise de comunicação visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/ recepção destas mensagens (Bardin, 1979: 42).

Seguindo as indicações de Gill (2008 apud Barbosa, 2013: 58), a prática da análise de conteúdo seguirá as quatro etapas sugeridas pela autora, sendo estas:

- 1) Transcrição – é a primeira exigência da análise de conteúdo e deve ser um registro tão detalhado quanto possível do discurso a ser analisado, não sendo permitido sintetizar nem corrigir a fala, mas sim, registrá-la literalmente, com todas as características possíveis.
- 2) Leitura cética – em posse da transcrição, a análise inicia-se a partir desta etapa. Consiste em ler o texto observando os detalhes e não sua ideia geral. O ponto inicial é a suspensão da crença naquilo que é tido como algo dado. Para isto, é preciso mudar a maneira como a linguagem é vista, a fim de focar a construção, organização e funções do discurso. Assim, é necessário que o pesquisador questione seus pressupostos e as maneiras como dão sentido às coisas.
- 3) Codificação – ler e reler as transcrições é um processo preliminar necessário nesta etapa. As categorias usadas para a codificação serão determinadas com base nas questões de interesse. A fase inicial da codificação deve ser realizada de maneira mais abrangente para que todas as instâncias limítrofes possam ser incluídas. Levando em consideração que as pessoas utilizam várias estratégias para codificar, cada pesquisador deve desenvolver a sua.
- 4) Tratamento dos resultados – a análise é construída em duas fases relacionadas. Primeiramente há uma procura por padrão nos dados e em segundo lugar há uma preocupação, com a função, estando as hipóteses e tentativas sobre as funções de características específicas do discurso.

Capítulo 3. ESTUDO DE CASO - O Algarve Enquanto Destino Turístico Acessível

3.1 Caracterizações da Região do Algarve

3.1.1 Localização Geográfica e Clima

A região do Algarve localiza-se no extremo ocidental da Europa a sul de Portugal, abrangendo uma área de aproximadamente 5000 km², que corresponde a 5,6% do território nacional, sendo limitada a norte pelo Alentejo, a Leste pelo rio Guadiana e a Sul e Oeste pelo oceano Atlântico, evidenciando a linha de costa com uma extensão de 320 Km. (Região do Turismo do Algarve, 2015).

O Algarve está administrativamente dividido em 16 concelhos (Alcoutim, Aljezur, Albufeira, Castro Marim, Faro, Loulé, Lagos, Lagoa, Monchique, Olhão, Portimão, São Brás de Alportel, Silves, Tavira, Vila do Bispo e Vila Real de Santo António) e 84 freguesias, sendo Faro a capital (Fig 3.1).

Figura 3-1 Divisão Territorial do Algarve por Concelhos



Fonte: CCDR Algarve, 2005

A região pode ser dividida em três áreas distintas: o Litoral, todo ele banhado pelo oceano Atlântico, o Barrocal, uma zona montes e colinas de pouco elevados, e a Serra, que abrange três maciços montanhosos – a Serra de Monchique, a Serra de Espinhaço de Cão e a Serra do Caldeirão (Região de Turismo do Algarve, 2015).

No Litoral, a faixa costeira tem altitude máxima de 157 m na Costa Vicentina (Torre de Aspa), inclui três territórios distintos: a oeste o território do Planalto Vicentino, essencialmente silicioso (constituído por areias e xistos) e com clima sub-húmido; o Promontório Vicentino (Península de Sagres) talhado nos calcários rijos do barrocal algarvio, de tendência seca a semiárida e intensa exposição oceânica, inclui a única reserva biogenética do Algarve; e a sul o território Algárvico, estreita planície sedimentar de tendência seca a sub-húmida, que se estende em franja até ao mar incluindo as arribas calcárias do barlavento e as areias do sotavento (Região de Turismo do Algarve, 2015).

O Barrocal situa-se na região central do Algarve, com altitudes até aos 300 m. Assente sobre um maciço calcário e encaixado entre serra e litoral, tem clima seco a sub-húmido e exhibe uma sucessão de colinas que se estendem do cabo de S. Vicente a Castro Marim. A rica e diversificada flora mediterrânica adquire aqui a sua melhor expressão, sendo também comuns os pomares de sequeiro, uma paisagem agrícola de inspiração árabe (Região de Turismo do Algarve, 2015).

A Serra trata-se de um sistema montanhoso composto por três relevos fundamentais, Espinhaço de Cão, Monchique e Caldeirão, onde se verifica grande variabilidade climática (tendência sub-húmida a húmida no setor ocidental e seca continental na bacia do Guadiana). A Serra estende-se longitudinalmente ao longo da extrema norte do Algarve e pertence ao Maciço Antigo, uma grande unidade estrutural que ocupa o centro da Península Ibérica. O território serrano é constituído por terrenos xistosos, pobres em matéria orgânica e com baixa diversidade florística. Em Monchique, o afloramento de sienitos, a presença de solos ricos e a disponibilidade de água, são fatores diferenciadores da área no contexto regional (Região de Turismo do Algarve, 2015).

A partir dos seus 16 concelhos, o Algarve que pode ser dividido em duas partes quase simétricas. O Barlavento, parte ocidental do Algarve e o Sotavento parte mais

oriental da região, cada uma com 8 concelhos, igualmente bem dotadas de estruturas de comunicação e de serviços, com património natural rico e uma grande diversidade paisagística e cultural. Estas duas áreas são também bastante equilibradas no que respeita à oferta de alojamento turístico cada uma delas com um concelho principal, Albufeira no Barlavento e Loulé no Sotavento (Fig 3.2) (Região de Turismo do Algarve, 2015).

Figura 3-2 Divisão do Algarve por área



Fonte: www.visitalgarve.com.pt

A posição geográfica do Algarve, na faixa meridional de Portugal, confere-lhe umas particularidades bioclimáticas especiais. Apesar de situado junto ao Oceano Atlântico, dispõe de um clima temperado de características mediterrânicas, com mais de 3000 horas de sol por ano e uma fraca precipitação média anual (Turismo do Algarve, 2015).

3.1.2 Caracterização Geral da População

De acordo com o Instituto Nacional de Estatística (INE), a população residente na região do Algarve é de 451.006 o que representa cerca de 4,3% da população do país. Na sua maioria são mulheres, 231.075 sendo a população masculina de 219.931 pessoas. Na última década a população da região do Algarve aumentou 14,1%, em 2001

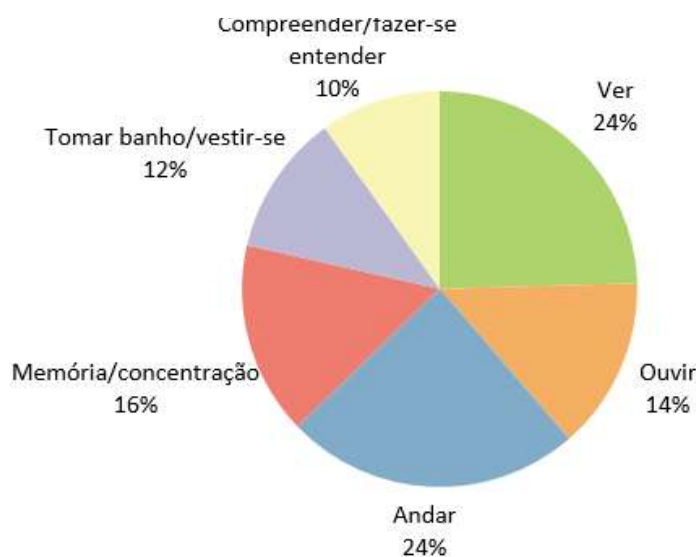
era de 395.218. De sublinhar que o Algarve foi a região que mais cresceu em termos de população na última década (INE, 2011).

A região do Algarve apresenta uma densidade populacional de 90,3 habitantes por Km², inferior à densidade média do país em 2011, era de 114,5 habitantes/km². Os municípios do interior do Algarve como Monchique e Alcoutim, respetivamente com 15,3 hab./km² e 5,1 hab./km², têm uma densidade populacional bastante inferior à média da região, Olhão (346,9 hab./km²), Faro (319,9 hab./km²), Vila Real de Santo António (312,8 hab./km²) e Portimão (305,5 hab./km²) são os municípios da região com maior densidade populacional (INE, 2011).

Na última década, a Região do Algarve, acentuou o desequilíbrio demográfico que caracteriza a estrutura etária da população: diminuição da população mais jovem e aumento da população com idades mais elevadas. Na última década a região perdeu população essencialmente entre os 15 e 29 anos. Em 2001 este grupo etário representava 20,6% e em 2011 diminuiu para 16,3%. Já a população com 65 e mais anos aumentou, passando de 18,6% em 2001 para 19,5 em 2011. O índice de sustentabilidade potencial fornece uma medida do número de indivíduos em idade ativa por cada indivíduo idoso. Na região do Algarve este indicador diminuiu ligeiramente na última década, passando de 3,6 em 2001 para 3,4 em 2011 (INE, 2011).

Em relação ao grau e tipo de dificuldade na realização das atividades diárias, cerca de 15,3% da população residente com 5 ou mais anos de idade, declarou ter muita dificuldade, ou não conseguir realizar, pelo menos, uma das 6 atividades diárias (ver, ouvir, andar, memória/ concentração, tomar banho/ vestir-se, compreender/ fazer-se entender) como está demonstrado na Figura 3.3. A percentagem de mulheres nesta situação é superior à dos homens, respetivamente 17,5% e 12,9%. A região do Algarve tem uma menor percentagem de população que revela dificuldades na realização das atividades diárias, quando comparada com a média nacional, que é de 17,8%. Na população idosa, a dificuldade em realizar pelo menos uma das atividades diárias sobe para 42,6% em termos regionais e 49,5% a nível nacional. A dificuldade em andar é a principal limitação manifestada pela população com 65 e mais anos (INE, 2011).

Figura 3-3 Tipo de Dificuldade na Realização das Atividades



Fonte: Adaptado do INE (2011)

3.1.3 Caracterização Económica

Segundo a INE (2014), “o PIB gerado na Região do Algarve em 2012 a preços constantes de 2011 ascendeu a cerca de 7,207 milhões de euros, o qual representa 4,2% do total do PIB nacional nesse ano.” No ano anterior, os valores comparáveis são 7.347 milhões de euros e 4,2%, respetivamente (Ordem dos economistas, 2015:9).

Pode-se dizer que a Região do Algarve não tem grande representatividade na riqueza criada no País. Vale destacar que, em dois anos consecutivos, o PIB da Região nunca chega aos 5% do total nacional em termos reais. Nos últimos anos a Região tem perdido seu desempenho económico. De fato, comparado a 2011, 2012 apresentou uma perda de riqueza na Região na ordem dos 1,9% (Ordem dos economistas, 2015:9).

Um dos principais motivos visíveis da perda de capacidade para produzir riqueza no Algarve está relacionado à dinâmica do mercado de trabalho da Região. Segundo o INE, em 2014, a população total do Algarve ascendia a 440.989 habitantes (correspondendo a cerca 4,25% da população portuguesa), dos quais 227.254 são considerados população ativa. Assim, para 2014, regista-se uma taxa de atividade na

ordem dos 51,5%. Infelizmente, a mesma fonte revela que em 2014, existiam no Algarve 32.857 desempregados, o que corresponde a uma taxa de desemprego na ordem dos 15% (Ordem dos economistas, 2015:9).

Pode-se dizer, que a economia algarvia assenta essencialmente em quatro setores chave: Construção (D), Comércio por Grosso e a Retalho (E), Alojamento e Restauração (F) e Atividades Imobiliárias, Alugueres e Serviços Prestados às Empresas (I). Em certa medida, todos estes setores de atividade estão ligados ao turismo, motor económico da Região (Ordem dos economistas, 2015:15).

A evolução da economia, assente nas atividades turísticas e num mercado imobiliário muito ativo, tem sido acompanhada por uma desvalorização relativa dos outros recursos regionais, em particular da mão-de-obra como é indiciado pela evolução relativa das remunerações, embora o Algarve seja uma das regiões de mão-de-obra mais qualificada (NERA, 2008).

3.1.4 Caracterizações da Oferta Turística do Algarve

O Algarve está localizado ao sul de Portugal, o que lhe permite uma grande variedade de atrativos turísticos principalmente pela sua área privilegiada com o Oceano Atlântico e clima agradável que atrai milhares de turistas anualmente. O turismo é a principal atividade estruturante da economia Algarvia, a qual se encontra em crescimento e tem vindo a ganhar importância cada vez maior no contexto nacional.

Entende-se por oferta turística

“o conjunto de recursos e características inerentes a um destino turístico, que inclui, nomeadamente, os recursos primários, as facilidades turísticas, as estruturas económico-sociais e políticas, a geografia e o ambiente, assim como as infraestruturas e as acessibilidades internas” (Região de Turismo do Algarve, 2014:76)

As atrações turísticas de um destino constituem a principal componente da oferta, que através do seu grau de atração estimulam a procura e suscitam o desenvolvimento de infraestruturas de apoio que permitam todo o suporte à atividade turística (Região de Turismo do Algarve, 2014).

O Algarve possui uma oferta turística diversificada que iremos detalhar a seguir:

Unidades de Alojamento

Em 2013, o Algarve registrava 425 unidades de alojamentos. Das diferentes tipologias de unidades de alojamento, aquelas que apresentaram um maior número foram os apartamentos turísticos (138), os hotéis (120) e os aparthotéis (71). É possível observar no Quadro 3.1 a evolução do número de camas de 2005 a 2013.

Quadro 3.1 Evolução do número de camas na hotelaria global do Algarve entre 2005 e 2013
(Estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos)

Número de Camas nos estabelecimentos de alojamento do Algarve									
Tipologia	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Hotéis	27.546	27.204	26.540	27.500	28.056	30.872	33.577	32.002	33.354
Hotéis Apart.	19.638	19.791	20.739	20.768	20.450	21.456	24.372	26.204	25.949
Pousadas	168	168	168	240	378	334	300	392	383
Aldeamentos	12.813	11.498	11.494	12.245	12.358	12.616	11.608	13.342	13.641
Apartamentos	34.360	33.278	31.725	32.608	29.549	29.397	28.572	31.726	31.282
Outros	5.457	5.585	5.514	5.363	5.119	4.628	4.033	2.959	2.730
Total Geral	99.982	97.524	96.180	98.724	95.910	99.303	102.462	106.625	107.339

Fonte: Adaptado da Região do Turismo do Algarve (2014)

A região do Algarve, registou em 2013 cerca de 14,8 milhões de dormidas na hotelaria classificada e 3,15 milhões de hóspedes, que correspondem a 35,5% das dormidas na hotelaria nacional e 21,9% do total nacional de hóspedes. O ano de 2013 registou uma estada média de 4,7 noites, registo influenciado pela característica de destino de sol e mar e uma taxa de ocupação anual de 44,6%, ligeiramente superior aos 43,7% registados em Portugal (Turismo de Portugal, 2014).

O perfil dos turistas que chegam ao Algarve é proveniente de vários mercados internacionais, principalmente o Europeu, destacando-se o Reino Unido, a Alemanha, a Irlanda, a Holanda, a Espanha e a França, que em conjunto representam mais de 90% do total dos passageiros processados no Aeroporto de Faro e mais de 85% do total das dormidas de estrangeiros na região. Importa referir que o mercado nacional tem grande importância para a região, representando cerca de 23,1% do total das dormidas em 2013 (Turismo de Portugal, 2014).

Em termos de oferta e de acordo com o INE (2013), o Algarve assegura cerca de 21,2% dos estabelecimentos hoteleiros classificados do país, 31,5% da capacidade de alojamento (quartos) e 35,8% em camas.

Os concelhos do Algarve que apresentam a maior capacidade de oferta de alojamento são Albufeira, Loulé e Portimão, como mostra a figura 3.4.

Figura 3-4 Capacidade de alojamento (camas) em estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos, apartamentos turísticos e outros (não inclui TH, TER e Campismo) - 2013



Fonte: Adaptado da Região de Turismo do Algarve (2014)

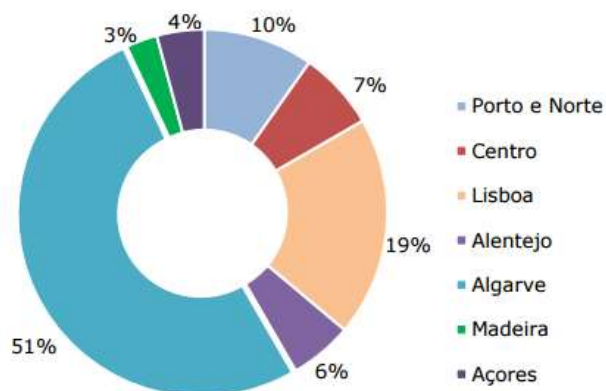
Relativamente à taxa de sazonalidade verifica-se que, no ano de 2013, esta foi de 46,7% nas dormidas em estabelecimentos de alojamento classificado, de 43,0% ao nível dos hóspedes e de 41,6% nos passageiros processados no Aeroporto de Faro. Através desta taxa relacionamos os três indicadores em análise nos meses de maior procura com os correspondentes totais para todo o ano. A taxa de sazonalidade permite assim obter uma medida da intensidade da sazonalidade por referência ao fluxo de procura anual (Região de Turismo do Algarve, 2014).

Golfe

Em relação a campos de golfe por região turística, é possível destacar a superioridade do Algarve no todo da oferta nacional, com 51% dos campos de golfe em Portugal (Fig 3.6). Nos últimos anos o Algarve registou um aumento do número de campos de golfe. No final de 2013 existiam 74% de campos de golfe a mais do que no

ano de 2000. Este aumento permitiu à região passar de 405 para 675 buracos disponíveis para jogar (Região de Turismo do Algarve, 2014).

Figura 3-5 Distribuição dos campos de golfe por região turística de Portugal (2013)



Fonte: Adaptado da Região de Turismo do Algarve (2014).

Nos últimos anos o Algarve recebeu vários prémios relacionados com o golfe, como o de Destino de Golfe do Ano em 2006 e o de Melhor Destino de Golfe Europeu (2014), ambos atribuídos pela *International Association of Golf Tour Operators* (IAGTO). Recebeu ainda os prémios de “Melhor destino europeu de golfe” pela revista *Golf Magazine* (2008, 2009, 2010 e 2011) e de “Melhor destino europeu de golfe” da revista *Today’s Golfer* (2011 e 2012). Para além destes prémios, foram vários os campos de golfe que já foram reconhecidos internacionalmente (Região de Turismo do Algarve, 2014).

Animação Turística

A animação turística possui grande importância na atividade turística desenvolvida no Algarve. Segundo o Registo Nacional de Agentes de Animação Turística (RNAAT), estavam registados em 2014, 422 Agentes de animação turística (226 empresas de Animação Turística e 196 Operadores Marítimo-Turísticos). Os concelhos que

apresentam mais empresas de animação turística são Lagos, Loulé e Albufeira (Turismo do Algarve, 2014).

Parques temáticos, parques aquáticos e kartódromos

Em relação aos parques temáticos, parques aquáticos e kartódromos no Algarve podemos destacar (Quadro 3.2):

Quadro 3.2 Relação aos parques temáticos, parques aquáticos e kartódromos no Algarve

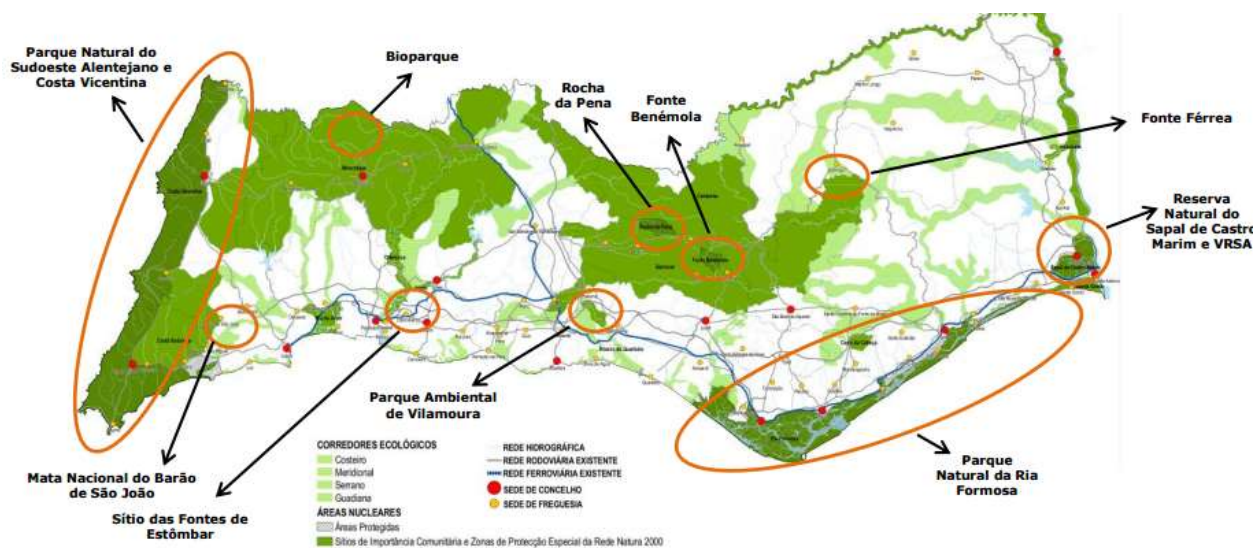
Parques Temáticos	Parques Aquáticos	Kartódromos
<ul style="list-style-type: none"> • Krazy World - Algarve Zoo (Algoz); • Parque Mineiro Cova dos Mouros (Alcoutim); • Roma Golf Park (Quarteira); • Zoolagos-Parque Zoológico de Lagos; • Zoomarine (Guia) ; • Parque Aventura (Santa Eulália, Albufeira). 	<ul style="list-style-type: none"> • Aqualand Algarve (Alcantarilha); • Aquashow Fun Family Park (Quarteira); • Slide & Splash (Lagoa). 	<ul style="list-style-type: none"> • Kartódromo AIA (Autódromo Internacional do Algarve); • Algarve Indoor Kart Center (Olhão); • Karting de Almancil; • Hot Wheels (Albufeira)

Fonte: Adaptado da Região de Turismo do Algarve (2014)

Áreas naturais

O Algarve possui diversas áreas naturais de interesse, nomeadamente o Parque Natural do Sudoeste Alentejano e da Costa Vicentina, o Parque Natural da Ria Formosa e o a Reserva Natural do Sapal de Castro Marim e Vila Real de Santo António. Destacam-se ainda a Fonte Benémola, a Rocha da Pena, a Fonte Férrea, o Parque Ambiental de Vilamoura, o Bioparque em Monchique, as Fontes de Estômbar e a Mata Nacional do Barão de São João como mostra a figura 3.6 (Região de Turismo do Algarve, 2014).

Figura 3-6 Estrutura regional de proteção e valorização ambiental



Fonte: Adaptado da Região do Turismo do Algarve (2014)

Praias

Com 200 km de litoral e mais de 300 dias de Sol por ano, o Algarve tornou-se num dos destinos turísticos mais procurados da Europa. As praias são variadas, podendo ser enseadas, falésias, grutas, praias rochosas totalizando 133 praias, onde destas 82 possuem a bandeira azul e 106 foram classificadas com qualidade de ouro pela Quercus. A Bandeira Azul é um eco-label (prémio ecológico) internacional, que “visa promover o desenvolvimento nas praias/marinas através do cumprimento de critérios rigorosos relativamente à qualidade da água, educação e informação ambiental, gestão ambiental e segurança e outros serviços” (Algarveportal.com, 2016)

Segundo um estudo realizado pelos *Asesores en Turismo Hotelería y Recreación* (THR), em 2006, o sol e mar representava cerca de 88% das motivações dos turistas estrangeiros que visitam a região algarvia, apesar de oferecer um clima ameno ao longo de todo o ano, o Algarve é mais procurado nos meses de junho, julho e agosto tanto por turistas estrangeiros como nacionais (Região de Turismo do Algarve, 2014).

Infraestruturas e Acessibilidades

Relativamente às acessibilidades, o Algarve está formado por infraestruturas aéreas, rodoviárias, ferroviárias e marítimas e que, juntas, garantem o acesso a Região. Recentemente foi lançado o PETI 3+, o Plano Estratégico dos Transportes e Infraestruturas 2014-2020, uma atualização do PET 2011-2015, que tem por objetivo a união de toda a região ao Aeroporto de Faro, portos e plataforma logística da região (Região de Turismo do Algarve, 2014).

Infraestrutura Rodoviária

Na rede rodoviária justifica-se a referência às seguintes vias:

- IP1/A2 (autoestrada) que assegura a ligação do Algarve ao resto do país;
- Fronteira com Espanha, em Ayamonte, que articula com o extremo nascente da A22 (Via do Infante), através da ponte sobre o rio Guadiana;
- IC1 que constitui a alternativa à A2 nas ligações com o Norte do país;
- EN120 que permite a ligação de Aljezur a Lagos e à A22;
- EN 125 que se desenvolve desde Vila Real de Santo António até Beja.

Deve-se ainda destacar a EN125, que liga Vila do Bispo a Vila Real de Santo António, em alternativa à A22, assegurando a conexão entre diversos concelhos vizinhos ou próximos (Região de Turismo do Algarve, 2014).

Infraestruturas Aéreas

Em termos da via aérea, as duas principais infraestruturas aeroportuárias são o Aeroporto de Faro (AFR), um dos principais pilares de suporte à economia da região, e o Aeródromo de Portimão. Considerado como a principal porta de entrada de visitantes na região, o AFR registou cerca de 5,9 milhões de passageiros e 41.665 movimentos de aeronaves em 2013 (Região de Turismo do Algarve, 2014).

Infraestruturas ferroviárias

A rede ferroviária da região algarvia é constituída pela Linha do Sul (entre Lisboa e Tunes) e pela Linha do Algarve (entre Lagos e Vila Real de Santo António), esta última com cerca de 139,4km de extensão, 18 estações e 13 apeadeiros.⁷ A modernização das vias ferroviárias na linha do Algarve permite a deslocação no comboio rápido Alfa-Pendular desde Faro a Lisboa, Porto e Braga duas vezes por dia e no comboio Intercidades desde Faro até Lisboa (com ligação para a linha do Norte) três vezes por dia. Estão previstos investimentos de cerca de 55 milhões de euros, que contemplam a eletrificação de toda a linha e a intervenção nos sistemas de tráfego. Em 2014, o Governo anunciou, também, que os investimentos na ferrovia no Algarve irão contemplar a ligação ferroviária até ao Aeroporto de Faro (Região de Turismo do Algarve, 2014).

3.2 Turismo Acessível no Algarve

Esta seção tem como objetivo a apresentação de uma amostra das infraestruturas e da oferta turística existente na Região do 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 Região será possível comparar, no capítulo seguinte, as opiniões e a realidade de vários grupos de atores de extrema importância na área do Turismo do Algarve.

3.2.1 Oferta Turística Acessível no Algarve

De acordo com Gastal (2000), existem dois tipos de infraestruturas, a geral e a específica.

“Infraestrutura 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 infraestrutura específica é representada pelos hotéis, meios de transporte, aeroportos, pessoal qualificado,

⁷Infraestruturas de Portugal – <http://www.infraestruturasdeportugal.pt/sobre-nos/historico/refer/documentacao/relatorios-de-gestao>

entre outros. Com estes elementos conjugados é que geramos o Produto Turístico, entendido como o resultado de inúmeras atividades” (Gastal, 2000:81).

Para o melhor entendimento das principais ofertas turísticas acessíveis do Algarve, esta seção será dividida entre infraestrutura geral e específica de acordo com os produtos turísticos já existentes.

3.2.1.1 Infraestrutura Geral

- **Infraestrutura Pública**

Vilamoura

Requalificação Urbanística, elegendo como vetores estratégicos a Acessibilidade e Mobilidade para Todos e o Desenvolvimento Urbano Sustentável. A intervenção abrangeu praticamente toda a Baixa de Vilamoura em redor da Marina. Desde a Praça Cupertino de Miranda à Alameda da Praia, a norte e sul respetivamente, dos espaços envolventes da Praça Parlatório Romano ao encontro da Rua do Sol com a Estrada da Quarteira. Numa primeira fase requalificaram-se os espaços que dizem respeito à zona de hotéis, grande rotunda urbana a sul da Rua do Sol, constituída pela Avenida da Marina e Avenida Tivoli (Turismo de Portugal, S.d). Quanto à acessibilidade e mobilidade para Todas as medidas e ações específicas passaram, no essencial, por:

- Criação de um Percurso Acessível: sem concessões a qualquer obstáculo a qualquer cidadão, quaisquer que sejam as suas condições físicas e mentais;
- Marcação específica e contínua de meios auxiliares de deslocação para deficientes visuais: associado ao Percurso Acessível, reforçando as condições deste como elemento indutor de uma mobilidade verdadeiramente universal e democrática no acesso à cidade e ao espaço urbano;
- Criação de um canal de infraestruturas e mobiliário urbano: libertando o espaço urbano dos obstáculos que geralmente nele se acumulam, articulando-se com o Percurso Acessível, na efetivação da sua operacionalidade;

- Rigoroso e detalhado controlo das cotas de Projeto e Obra: garantido na maior extensão possível a eliminação de barreiras ao acesso ao comércio e equipamentos, entendendo estes como natural extensão do espaço público;
- Execução do perfil transversal todo à mesma cota.

Portimão

Forte aposta do Município na inclusão social, ao eliminar as barreiras arquitetónicas existentes no centro administrativo da cidade, através de um percurso com mais de 5 km, contínuo, desobstruído e devidamente sinalizado, num investimento autárquico de 300 mil euros. Trata-se de um percurso pedonal seguro e sem barreiras, que permite aos utilizadores chegarem facilmente aos pontos principais da cidade de Portimão (serviços públicos, pontos turísticos e zona comercial), com a ajuda de sinalética apropriada, nomeadamente apresentando informações em Braille (Turismo de Portugal, s.d).

- **Praia Acessível**

Em 2016, o Algarve alcançou o número de 44 praias classificadas como “Praia Acessível – Praia para Todos”, promovido pelo INR, a Agência Portuguesa do Ambiente e o Turismo de Portugal, com o objetivo de tornar acessíveis as praias portuguesas, marítimas e fluviais, às pessoas com deficiência. “Pretende também sensibilizar todos para a problemática das pessoas com mobilidade condicionada e divulgar, especialmente junto das pessoas com deficiência e idosos, as praias acessíveis como destino de férias seguro e atrativo” (VisitAlgarve, 2016).

As condições que permitem a atribuição do galardão “Praia acessível – Praia para Todos” são:

- acesso pedonal fácil;
- estacionamento ordenado com lugares para as viaturas ao serviço das pessoas com deficiência;
- acesso à zona de banhos por nível, por rampa ou com recurso a meios mecânicos;

- passadeiras no areal, sanitários e posto de socorros acessíveis.

3.2.1.2 Infraestrutura Específica

- **Aeroporto de Faro**

O aeroporto de Faro oferece um serviço personalizado de assistência a passageiros com mobilidade reduzida que viagem num estado membro da UE chamado *MyWay*⁸. Inclui 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 (www.ana.pt).

Figura 3-7 Símbolo MyAway



Fonte: www.ana.pt

Qualquer pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida que pretenda utilizar os serviços aéreos comerciais de passageiros, com partida, destino ou trânsito num Aeroporto situado num Estado-Membro da União Europeia a que se aplique o Tratado (www.ana.pt).

O serviço *MyWay* deve ser requisitado à companhia aérea transportadora ou ao seu agente, no momento da reserva da viagem, até 48 horas antes da hora publicada da partida do voo. Esta informação é de imediato transmitida pela companhia aérea aos aeroportos envolvidos, que assegurarão a assistência necessária (www.ana.pt).

O passageiro ao chegar ao aeroporto, deverá procurar a sinalização devidamente indicada, ao qual é chamado “Ponto Designado de Chegada”. Aqui, deverá informar o serviço *MyWay* da sua chegada ao Aeroporto, através do telefone disponível para o

⁸ <http://www.ana.pt/pt-PT/Aeroportos/Lisboa/Lisboa/Partidas/MobilidadeReduzida/Paginas/Mobilidade-Reduzida.aspx>

efeito. O agente designado para fazer a assistência do serviço *MyWay* é identificável por um colete com o pictograma indicado (www.ana.pt).

Será, depois acompanhado até ao seu lugar no avião, local onde termina a responsabilidade do Aeroporto. Nesse percurso tem direito a assistência pessoal e de bagagem: no *check-in*, nos controlos de segurança, de fronteira e de embarque (www.ana.pt).

- **Agência Turísticas**

Na região do Algarve a agência turística que mais se destaca por oferecer serviços para esse público alvo é o Algarve *Accessible* que é uma marca operada pela Rotatur - Operadores Turísticos. Desde 1986 a agência é classificada como uma *Destination Management Company* (DMC), empresas de gerenciamento de destinos, e membro da Associação Portuguesa das Agências de Viagem e Turismo (APAVT). Operando o desenvolvimento do turismo do Algarve com todos os serviços de entrada e de representação, a Rotatur principal ramo de atividade cresceu na organização logística do transporte e de hospedagem, eventos de grupo e incentivos junto com alojamento (Algarve Accessible, S.d).

Em contato com viajantes de mobilidade reduzida e suas necessidades, Rotatur progressivamente foi criando laços estreitos com os locais de “cadeira de rodas amigável” e adquiriu as instalações de transporte, para transferir os turistas com deficiência. O grande fluxo de pedidos e sensibilidade no sentido de viagem acessível trouxe a Rotatur a criar uma equipe voltada para o público de mobilidade reduzida (Algarve Accessible, 2012).

A accessible Portugal, desde 2012, tornou-se outro exemplo de agência de turismo ligada ao turismo acessível e ao turismo Sénior. Esta entidade é uma agência de viagens, operadora turística e empresa de animação turística, que tem como objetivo principal prestar um serviço personalizado de acordo com as necessidades especiais dos seus clientes (INR, 2010).

- **Meios de Hospedagem**

Segundo o Art 6.º do “Regime jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos” aprovado pelo decreto-lei n.º 39/2008, de 07 de março, as condições de acessibilidade são:

“1 - As condições de acessibilidade a satisfazer no projecto e na construção dos empreendimentos turísticos devem cumprir as normas técnicas previstas no Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de Agosto. 2 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, todos os empreendimentos turísticos, com excepção dos previstos na alínea e) e f) do n.º 1 do artigo 4.º, devem dispor de instalações, equipamentos e, pelo menos, de uma unidade de alojamento, que permitam a sua utilização por utentes com mobilidade condicionada” (Regime jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos, 2015:6)

Ou seja, os estabelecimentos hoteleiros devem ter pelo menos uma unidade de alojamento adaptada para pessoas com mobilidade condicionada. De acordo com a Associação de Hotéis e Empreendimentos Turísticos do Algarve (AHETA), todos os hotéis contruidos recentemente no Algarve foram obrigados a cumprir a lei.

Sabemos que ter somente uma unidade de alojamento na maioria das vezes não é o suficiente para suprir todas as necessidades dos hóspedes com mobilidade condicionada. De acordo com o “Guia Prático de Acessibilidade na Hotelaria”, realizado pelo Turismo de Portugal (2012) no acesso ao estabelecimento hoteleiro, as barreiras mais comuns são de ordem arquitetónica, urbanística ou de transporte. No seu espaço de trabalho, o profissional hoteleiro deverá ter em consideração essas barreiras físicas e procurar soluções que lhe permitam ter espaço de manobra para acolher, corretamente, pessoas com mobilidade condicionada.

De uma forma geral, os principais problemas que a pessoa com mobilidade condicionada encontra diariamente, são:

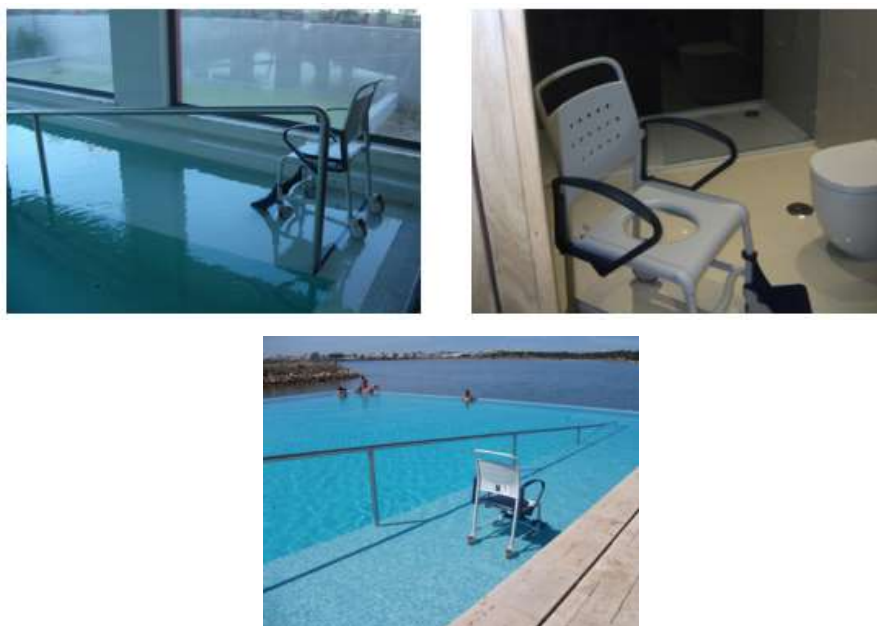
- Ausência de rampas de acesso (para ultrapassar degraus ou escadas);
- Ausência de plataformas elevatórias e inexistência de intercomunicador ou botão de chamada;
- Rampas demasiado inclinadas e por vezes sem corrimão e/ou com piso escorregadio ou irregular;

- Portas estreitas ou pesadas ou com abertura incorreta (impossibilita a adequada utilização por pessoas em cadeira de rodas) ou com puxadores ou botões de abertura demasiado elevados (Turismo de Portugal, 2012)

Poucos hotéis se destacam pelas boas práticas de acessibilidade desenvolvidas nas suas instalações e atividades e pelo facto de mostrarem a preocupação de abranger o público com mobilidade reduzida.

O Água Hotels Riversidade, é um exemplo de estabelecimento hoteleiro que oferece serviços adaptados através de equipamentos, da formação dos seus colaboradores, bem como de soluções acessíveis disponibilizadas. É uma das unidades incluídas no Guia de Boa Práticas de Acessibilidade em Turismo desenvolvido pelo Turismo de Portugal e também recebeu, o Certificado de Acessibilidade pelo Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade. A unidade conta com infraestruturas adequadas a hóspedes com mobilidade reduzida, como mostra na figura 3.8, uma condição que, segundo comunicado da unidade, esteve presente no projeto desde o início, de forma a que “todos os hóspedes, independentemente das suas condicionantes físicas, possam usufruir de todas as facilidades do empreendimento” (Turisver, 2014).

Figura 3-8 Equipamentos no Água Hotels Riverside Portimão – Algarve



Fonte: Accessible Portugal, S.d

- **Transporte Público**

A Câmara Municipal de Faro encontra-se a elaborar o Plano de Mobilidade e Transportes (PMT) para o concelho, instrumento que estabelece a estratégia global de intervenção em matéria de planeamento e gestão da mobilidade urbana e transportes. O PMT será detalhado no próximo tópico.

3.2.2 Iniciativas Relacionadas com o Turismo Acessível no Algarve

O Turismo acessível está inscrito nas agendas da política de turismo a nível europeu, nacional e regional e constitui um significativo contributo para a competitividade e a sustentabilidade do negócio turístico.

No Algarve, o turismo acessível é um dos segmentos a desenvolver no quadro do Plano de Marketing Estratégico para o Turismo do Algarve, 2015 - 2018 e enquadra-se na valorização dos recursos e produtos. Cita o Turismo acessível/sénior como um segmento importante para a Região principalmente para combater a sazonalidade (Região de Turismo do Algarve, 2015).

O Plano de Mobilidade Sustentável de Faro (PMS) foi desenvolvido em 2007, resultado de um protocolo estabelecido entre a Agência Portuguesa do Ambiente (APA), a CMF e a Universidade do Algarve (UALG), que ofereceu o apoio técnico e científico para o desenvolvimento do mesmo. O plano tem como área de estudo três freguesias do concelho, considerando a freguesia da Sé e de São Pedro, que constituem o perímetro urbano da cidade de Faro, e a freguesia do Montenegro, que inclui os núcleos urbanos de Gambelas, Montenegro e Praia de Faro. O principal objetivo do plano passa por melhorar a qualidade de vida dos munícipes e para materializar esse fim é necessário garantir a implementação de ações que conduzam a formas de mobilidade sustentáveis no interior da cidade (tais como andar a pé ou de bicicleta), recorrendo a modos de transporte que sejam compatíveis com o crescimento económico e permitindo a coesão social e a proteção do ambiente (Plano de Mobilidade Sustentável, 2007)

Em relação aos transportes públicos, a Câmara Municipal de Faro encontra-se a elaborar o Plano de Mobilidade e Transportes (PMT) para o concelho, um plano que estabelece a estratégia global de intervenção em matéria de organização das acessibilidades e gestão da mobilidade, definindo um conjunto de ações e medidas que contribuem para a implementação e promoção de um modelo de mobilidade mais sustentável compatível com o desenvolvimento económico, indutor de uma maior coesão social e orientado para a proteção do ambiente e eficiência energética.

O PMT se classifica como um documento estratégico e operacional que serve de instrumento de atuação e sensibilização, que fomente a articulação entre os diferentes modos de transporte visando a implementação de um sistema integrado de mobilidade de uma forma racional, que permita diminuir o uso do transporte individual e, simultaneamente, garanta a adequada mobilidade das populações, promova a inclusão social, a competitividade, a qualidade de vida urbana e a preservação do património histórico, edificado e ambiental⁹.

De acordo com o Quadro 3.3 os principais objetivos do plano são:

Quadro 3.3 Principais Objetivos do Plano de Mobilidade e Transportes (PMT)

1)	Melhorar a integração do planeamento da circulação e dos transportes com outros instrumentos de planeamento (Ordenamento do Território, ambientais, entre outros);
2)	Promover transportes públicos práticos, próximos das necessidades dos utentes, confortáveis, ecológicos e seguros;
3)	Garantir a acessibilidade oferecida pelo sistema de transportes;
4)	Fomentar os transportes coletivos através da melhoria da qualidade do serviço prestado;
5)	Reforçar a segurança, o conforto e a qualidade dos espaços prioritários ao peão e modos de transporte não motorizados;
6)	Reduzir os Impactos dos Transportes sobre a saúde pública e a qualidade de vida dos cidadãos;
7)	Privilegiar e promover os modos de transporte suaves;
8)	Melhorar o desempenho ambiental do sistema de transportes, procurando um equilíbrio entre o transporte eficaz de pessoas e de bens e os respectivos custos;
9)	Analisar a necessidade de investimentos em infraestruturas a realizar a curto e médio prazo como contributo à concretização dos objetivos propostos;
10)	Promover uma gestão eficaz do estacionamento;
11)	Melhorar a eficiência e eficácia do custo do transporte de pessoas e bens

Fonte: Plano de Mobilidade e Transportes (PMT), Fase 1(2014)¹⁰

⁹ Câmara Municipal de Faro - <http://pmtfaro.mobilidadept.com/>

¹⁰ Plano de Mobilidade e Transportes, Fase I: Estudos de Caracterização e Diagnóstico http://pmtfaro.mobilidadept.com/gallery/pmt_faro_fase%20i_.pdf

O PMT, de acordo com o Caderno de Encargos, encontra-se subdividido em três fases que se apresentam em seguida:

Fase I - Caracterização e Diagnóstico

Fase II - Proposta de Plano

Fase III - Versão Final do Plano

Atualmente o PMT encontra-se na primeira fase, e ao longo do seu desenvolvimento, tem havido diversos os momentos em que a sociedade civil, de forma individual ou organizada em associações, tem sido chamada a intervir, no sentido de contribuir para a construção de um documento que sirva os reais interesses de todos os que vivem, trabalham ou visitam o município.¹¹

Em 2014, a ENAT lançou o programa "Turismo Acessível na Europa e em Portugal - pistas e desafios para a região do Algarve" no Hotel Tivoli Marina – Vilamoura, onde foram efetuadas apresentações pela equipa de especialistas da ENAT, pelo Turismo de Portugal sobre o enquadramento nacional e as iniciativas em curso e apresentação de exemplos de boas práticas empresariais inovadoras em Turismo Acessível na região do Algarve. O público-alvo foram empresários e alunos da Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve (ENAT & Turismo do Algarve, 2014)

A empresa municipal Inframoura - Empresa de Infraestruturas de Vilamoura é responsável pela gestão do espaço urbano e pela construção e manutenção de componentes de infraestrutura pública na área geográfica de Vilamoura. Tem recebido diversos prémios, como por exemplo, o Prémio de Regeneração Urbana nos espaços públicos SIL2013, da Fundação AIP.

Outro município que vem investido em tornar sua infraestrutura pública acessível é São Brás de Alportel com o Plano Municipal de Promoção de Acessibilidade, Projeto S. Brás Acessível¹². Com Plano pretende-se,

- Um instrumento de gestão da acessibilidade que procura alcançar um aumento da qualidade de vida dos cidadãos;

¹¹ Câmara Municipal de Faro - <http://pmtfaro.mobilidadept.com/>

¹² Plano Municipal de Promoção de Acessibilidade – Projeto São Brás Acessível
<http://www.cm-sbras.pt/pt/899/plano-municipal-de-promocao-de-acessibilidade-%E2%80%93-projeto-s-bras-acessivel.aspx>

- Instrumento metodológico com utilidade social, técnica e política, que permite otimizar os recursos utilizados pelas autarquias e/ou os seus serviços técnicos.
- Possibilita programar, executar e avaliar as ações nas edificações integradas no espaço público, de acordo com a metodologia Design for All, contribuindo para a inclusão social de todos os cidadãos;
- Permitir o cumprimento do DL 163/2006 de 8 de Agosto.

Seu principal objetivo é desenvolver soluções integradas de Acessibilidade para Todos, logo desde o seu conceito inicial.

Um programa que poderá ajudar no desenvolvimento do Turismo Acessível no Algarve é o Programa Operacional do Algarve - O CRESC Algarve 2020 que tem por objetivo mobilizar a Região para um desenvolvimento equilibrado, afirmando o Algarve como uma Região mais competitiva, mais resiliente, empreendedora e sustentável reforçada com base na valorização do conhecimento.

Em relação a informação turística, o site *Tripaccessible*¹³, visa dar resposta às necessidades de turismo a pessoas com mobilidade condicionada, sejam elas idosas, portadoras de deficiência, ou grupos de pessoas/ famílias em que exista um ou mais membros com alguma destas condicionantes. É procurado dar as informações detalhadas de cada local, com fotografias e textos, de modo a que cada um possa avaliar se pode ser utilizador do local. O responsável pela análise dos alojamentos, transportes, praias e atividades foi o mentor do projeto, Filipe Nascimento¹⁴, que é paraplégico de nível D5-D6.

Em relação a novos projetos voltados para o desporto, a Associação de Turismo do Algarve (ATA) encontra-se a desenvolver o projeto Algarve *Golf4All* com o principal objetivo de promover o Algarve como um destino turístico totalmente acessível para jogadores de golfe de todas as idades e com diferentes capacidades/limitações. A ATA conta com a parceria da European Disabled Golfers Association (EDGA). Para assinalar o início deste projeto, foi criada a competição “EDGA Algarve Open”, que reuniu os principais golfistas europeus que apresentam algum tipo de limitação. A campanha é

¹³ <http://www.tripaccessible.com/pt/>

¹⁴ Anexo III - Entrevista realizada com Filipe Nascimento pelo Correio de Faro

também dirigida para golfistas de diferentes níveis, desde os principiantes amadores e aos profissionais (Região de Turismo do Algarve, S.d).

3.2.3 Análise do Turismo Acessível no Algarve

Podemos afirmar, que de acordo com a oferta turística acessível e as iniciativas relacionadas com o turismo acessível analisadas anteriormente, a Região Algarve já está dando os primeiros passos rumo a ser um Destino Turístico mais Acessível.

Primeiramente é necessário desenvolver a cultura da acessibilidade, onde a população local se encontra envolvida em um objetivo comum, que é tornar a região acessível para todos. O caminho para torna-se um destino acessível pode variar, dependendo das necessidades de cada local. Porém uma forma eficiente de o fazer é se espelhar em outros locais que já são considerados acessíveis, como o caso de Lousã que foi o primeiro destino de Turismo Acessível de Portugal. E assim desenvolver um Plano de Ação para no futuro criar um projeto, onde será descrita as atividades, a duração das etapas, o prazo de realização de cada uma delas e o custo total.

Ao ter em conta todas as boas práticas internacionais do turismo acessível é possível afirmar que muitas delas poderiam ser aplicadas no Algarve, como o conceito do “*Design for All*” que tem por objetivo fazer com que as administrações garantam a acessibilidade no meio edificado através dos seus procedimentos internos, permitindo às administrações centrais, regionais e locais uma melhor integração. Trata-se de um conceito que se estende para além das questões de acessibilidade dos edifícios, tornar-se parte integrante de políticas e de planeamento de todos os aspetos da vida em sociedade. O documento “Turismo Acessível para Todos Recomendações da OMT”, realizado pela OMT (2013), faz recomendações dos requisitos gerais que as instalações e os serviços turísticos devem cumprir, como mostra no Anexo XI.

Em relação as informações turísticas, o site *TripAcessible* já procura dar as informações detalhadas de cada local, com fotografias e textos, de modo a que cada um possa avaliar se pode ser utilizador do local ou não. Porém as avaliações são feitas unicamente na ótica de um cadeirante, o que muitas vezes não seria a mesma avaliação que uma pessoa portadora de outra deficiência faria, também não tem nenhum tipo de

avaliação técnica sobre o local. O programa “Label Tourisme & Handicap” é um bom exemplo de sistema de informação turística que funcionou bem, nele assegura a coerência dos procedimentos a nível nacional, com uma relação de gestão estabelecida com a Secretaria de Estado do Consumo e do Turismo, como também exigir o cumprimento da legislação em vigor. Para que o *TripAccessible* abranja todos os tipos de deficiência seria importante a parceria do site com o Turismo do Algarve e outras instituições ligadas ao turismo, onde montariam equipas avaliadoras de profissionais da área com as pessoas com deficiência para garantir uma avaliação mais fiel e detalhada do tipo de serviço que esses estabelecimentos turísticos oferecem.

Alguns concelhos do Algarve como Vilamoura, Portimão, São Brás do Alportel e Vila Real de St António já começaram a desenvolver projetos voltados para a mobilidade urbana e infraestrutura. Seria um grande avanço caso que esses projetos abrangessem a região do Algarve por inteiro ou pelo menos as principais cidades turísticas. Em Portugal, a adaptação de edifícios é contemplada no Decreto Lei 163/2006 de 8 de agosto que, vindo substituir o Decreto-Lei 123/97 de 22 de maio, prevê a adaptação do edificado até 2017, mas abre exceções, tendo em consideração a difícil ou mesmo impossível tarefa de adaptar todo o edificado, tendo em conta, principalmente, à época e as condições de construção do mesmo, e o seu valor estético e histórico.

O concelho de Faro onde está localizado o Aeroporto, deveria ter uma preocupação maior em relação a Infraestrutura urbana e serviços, pois é o primeiro contato do turista com a região. O aeroporto de Faro atualmente encontra-se em reforma e como foi citado anteriormente oferece um serviço personalizado de assistência aos passageiros com mobilidade reduzida chamado *MyWay*. Em relação aos transportes públicos, o Plano de Mobilidade e Transportes (PMT) já está sendo desenvolvido no distrito de Faro.

Como o Algarve é um destino de sol e mar, as praias são os seus principais atrativos, por isso conta com o Projeto Nacional Praia Acessível- Praia para Todos, onde já classificou 204 praias acessíveis das 569 existentes. Porém, usufruir das praias acessíveis só será possível se todos os outros equipamentos turísticos estiverem adaptados também.

Em relação aos empreendimentos hoteleiros ainda há uma carência de hotéis que se preocupam em oferecer um serviço de qualidade voltado para todos os públicos, poucos hotéis como o Riversidade oferecem esse tipo de serviço.

Assim, podemos perceber que ainda falta muito a ser feito para que o Algarve seja reconhecido como um destino de fato acessível.

Capítulo 4. Apresentação, análise e discussão dos dados recolhidos.

No presente capítulo será apresentado, analisado e discutido os dados obtidos através das entrevistas realizadas com as instituições ligadas ao turismo como também com a turista com mobilidade reduzida. Depois de ter finalizado o Estudo de Caso, que procurou caracterizar e analisar a oferta turística acessível do Algarve, e o processo de recolha de dados, é necessário apresentar os dados que o investigador conseguiu obter, e realizar a sua análise e discussão, remetendo sempre que necessário as informações anteriormente vistas.

Assim, após a transcrição das entrevistas e depois de uma leitura atenta onde buscou captar as principais informações relativas ao tema de estudo, procedesse ao estudo e discussão dos dados, que em conjunto delimitarão todo o presente capítulo. Assim, serão expostos os dados transversais a todos os entrevistados e sua respectiva análise e discussão de acordo com cada um dos três objetivos específicos da pesquisa, como serão mostrados nos tópicos a seguir.

4.1 Analisar a potencialidade do turismo para pessoas com deficiências a âmbito nacional e verificar quais programas estão sendo desenvolvidos para atrair este nicho de mercado

Para analisar a potencialidade do turismo acessível a âmbito nacional e verificar quais programas estão sendo desenvolvidos para atrair esse nicho de mercado, foram levantadas duas questões, onde buscou-se primeiramente entender quais projetos estão sendo desenvolvidos pelas instituições ligadas ao turismo, se possuem interesse em desenvolver, e de que forma esses programas poderão potencializar o turismo acessível na região. De seguida, foi questionado quais tipos de ações promocionais consideram importante desenvolver para atrair esse tipo de turista, para assim saber se realmente existe um interesse das instituições em atrair esse segmento de mercado para o Algarve.

Relativamente a potencialidade do turismo acessível no Algarve, iniciou-se a entrevista com a seguinte questão: “Tem conhecimento da existência de programas/

projetos específicos voltados para o turismo acessível? Se sim, Quais?. O Quadro 4.1 dá a conhecer o conjunto de respostas obtidas dos diferentes entrevistados.

Quadro 4.1 Tem conhecimento da existência de programas/ projetos específicos voltados para o turismo acessível? Se sim, quais?

Objetivos Específicos	Analisar a potencialidade do turismo para pessoas com deficiências a âmbito nacional e verificar quais programas estão sendo desenvolvidos para atrair este nicho de mercado	
Questões	Considerações dos Entrevistados	Organização que Representam
<p>Questão 1</p> <p>Tem conhecimento da existência de programas/ projetos específicos voltados para o turismo acessível? Se sim, quais?</p>	<p>“Interessa em desenvolver projetos ligados ao turismo!” “O principal problema é encontrar parceiros dispostos a tornar as ideias em realidade”</p>	<p>ACAPO</p>
	<p>“Já houve mobilização de algumas autarquias, porém muitos não deram continuidade” “Criação de um Plano Piloto”</p>	<p>RTA</p>
	<p>“Criou uma marca dedicada a este segmento chamada “Algarve Accessible”</p>	<p>Rotatur</p>
	<p>“Não tem conhecimento da existência de programas específicos voltados para o turismo acessível”</p>	<p>AHETA</p>
	<p>“São os responsáveis por aprovar os projetos que se candidatam aos fundos comunitários”</p>	<p>CCDR</p>
	<p>“Só tenho conhecimento do Projeto Praia Acessível”</p>	<p>Turista</p>

Fonte: Elaboração Própria

De acordo com as respostas dadas pelos entrevistados, a ACAPO sempre esteve disponível e motivada a desenvolver projetos ligados ao turismo mas sua principal dificuldade é encontrar parceiros dispostos a tornar as ideias em realidade. Por enquanto, a associação está oferecendo treinamento para as escolas hoteleiras e tradução de documentos para o Braille.

Em relação a projetos ligados a mobilidade urbana, a Região de Turismo do Algarve (RTA), fala que foi desenvolvido alguns projetos pelas autarquias porém não foram dados continuidade. Existem vários projetos financiados por programas

comunitários, como o de Vilamoura, Portimão e o projeto nacional de percursos turísticos acessíveis, onde o Algarve está incluído, com Faro, Tavira e Lagos. A RTA tem intenção de no futuro promover áreas piloto para servir de boas práticas para outras zonas. Também existe o Plano de ação, definido até 2018, com o objetivo é fazer um levantamento dos recursos existentes de forma a promove-los.

Ao perguntar sobre projetos realizados na área, a Operadora Turística Rotatur, afirmou que em 2012, criou uma marca dedicada a este segmento chamada “Algarve *Accessible*”, e que tem servido sobretudo para acompanhamento e aconselhamento aos turistas que pretendem visitar a Região.

A AHETA, afirmou não ter conhecimento da existência de programas específicos voltados para o turismo acessível. A Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Algarve (CCDR), diz que são os responsáveis por aprovar os projetos que se candidatam aos fundos comunitários. Um dos projetos aprovados em 2015 foi o de São Brás do Alportel. A última entrevistada, foi com a Andreia Graça, que afirmou conhecer somente o programa Praia Acessível.

Através da apresentação dos dados, podemos concluir que as instituições e o turista ainda têm pouco conhecimento sobre os programas que são desenvolvidos no Algarve, o programa nacional que possui o maior destaque e divulgação é o projeto “Praia Acessível”, esse fato pode ser justificado por ser recente a conscientização por parte da sociedade e das instituições turísticas, para a existência deste mercado. Seria importante para o desenvolvimento da Região como um Destino turístico acessível, a divulgação dos seus projetos de forma a atrair o público, como também servir de modelo para outros destinos.

Posto isto, percebe-se que o desenvolvimento do turismo acessível no Algarve ainda encontra-se a dar os primeiros passos, pois é visto que ainda não existe um Plano Estratégico efetivo em desenvolvimento. Na área de formação e tradução a ACAPO mostra grande interesse em prestar esses serviços, porém os empreendimentos hoteleiros e restaurantes não mostram interesse suficiente ainda. A RTA já possui em seus planos novos projetos voltados para área com o “Plano Piloto”, como também destacou a importância de fazer um levantamento dos recursos existentes de forma a facilitar a promoção dos mesmos.

Em relação as iniciativas na área de infraestrutura podemos dizer que Vilamoura, Portimão e São Brás de Alportel foram as que mais se destacaram entre os entrevistados, como já foi citado no estudo de caso. Podendo ser bons exemplos a serem seguidos e adaptados para as outras áreas da Região. A AHETA poderia juntar parcerias com a ACAPO e a RTA para desenvolver cursos de formação para os empreendimentos hoteleiros do Algarve, tentando abordar todos os tipos de deficiências e suas necessidades, o que já tem sido feito ainda é muito pouco. A criação da marca “Algarve Accessible” foi um grande passo para atrair esse segmento de mercado, porém, ainda estão muito limitados por as ofertas turísticas não serem totalmente acessíveis.

Podemos afirmar que a Região do Algarve tem uma grande potencialidade para desenvolver esse tipo de turismo na região como também atrair esse público, através dos programas nacionais e regionais que já começaram a ser desenvolvidos. Todos creem que o turismo acessível e o Turismo Sênior são os principais meios de diminuir os problemas da sazonalidade e que por isso precisa ser analisado, desenvolvido e divulgado.

A segunda questão procurou saber a opinião dos entrevistados em relação ao tipo de ação promocional que eles acham que deveria ser feita para atrair esse segmento de mercado para o Algarve. O Quadro 4.2 dá a conhecer o conjunto de respostas obtidas dos diferentes entrevistados.

Quadro 4.2 Quais tipos de ação promocional considera importante desenvolver para atrair este tipo de turista?

Objetivos Específicos	Analisar a potencialidade do turismo para pessoas com deficiências a âmbito nacional e verificar quais programas estão sendo desenvolvidos para atrair este nicho de mercado	
Questões	Considerações dos Entrevistados	Organização que Representam
Questão 2 Quais tipos de ação promocional considera importante desenvolver para atrair este tipo de turista?	“A nível hoteleiro em termos de legislação, não há muitas obrigações além de um quarto, o que na perspectiva de dinamizar o turismo acessível é irrelevante”. “Para atrair esse nicho de mercado é necessário criar condições para isso”	ACAPO
	“Para colocar o plano de ação em prática é necessário fazer um levantamento de todas as ofertas turísticas e realizar um diagnóstico do que já existe na Região	RTA
	“É preciso usar os recursos e os canais promocionais já existentes e incluir a acessibilidade como um complemento transversal a todos os segmentos/mercados”	Rotatur
	“Ações promocionais devem ser feitas de forma direcionada, principalmente através das associações”	AHETA
	“Ferramentas de promoção usadas para esse nicho de mercado são as mesmas do que para qualquer outra”	CCDR

Fonte: Elaboração Própria

Podemos afirmar que através dos dados expostos, as instituições concordam que antes de desenvolver um plano estratégico de marketing é necessário fazer um levantamento dos recursos turísticos existentes e um diagnóstico do que precisa ser desenvolvido, a modo de criar condições para que o turista possa usufruir dos serviços. A RTA e CCDD concordam que as ferramentas de promoção usadas para esse nicho de mercado são as mesmas do que para qualquer outro nicho. Tendo o maior objetivo de focar em outros produtos fora o turismo de sol e mar como forma de atrai-los em outras épocas do ano, e assim combater a sazonalidade. Já a AHETA discorda, afirma que as ações promocionais devem ser feitas de forma direcionada, principalmente através das

associações, que costumam juntar um grupo de pessoas com as mesmas necessidades. Isso mostra que ainda há uma grande divergência na forma que as ações promocionais devem ser feitas pelas instituições.

A Rotatur opera em média 2 a 3 pedidos para o transporte de cadeirantes por dia, sendo suas principais necessidades o aconselhamento e segurança no tratamento que estão a receber, mostrando que de fato há um público grande para esse tipo de turismo. É preciso usar os recursos e os canais promocionais já existentes e incluir a acessibilidade como um complemento transversal a todos os segmentos/mercados. Geralmente esses grupos possuem grande poder de compra pois não viajam sozinhos e costumam passar mais dias do que a média dos outros turistas.

De acordo com a Literatura pode-se dizer que, a opinião do turista sobre o local é afetada a partir de estímulos exógenos, tais como os meios de comunicação, líderes de opinião, passa-palavra, entre outros (Um & Crompton, 1990, citado por Manente & Minghetti, 2006: 231). Assim, a ponte entre a concepção de um destino acessível e a divulgação deste junto do mercado-alvo é conseguida através de uma estratégia de marketing bem delimitada. Esta surge como uma "ferramenta de extrema importância, devendo ser usada, não como um instrumento de vendas, mas como um mecanismo estratégico que vise atingir os objetivos de um destino, em coordenação com o planejamento e gestão" (Buhalis, 2000, citado por Soares, 2012 :49).

4.2 Identificar a atual situação do turismo acessível no Algarve

O segundo objetivo específico foi identificar a atual situação do turismo acessível no Algarve. Para isso, foram levantadas três questões, onde buscou-se primeiramente entender quais são as principais barreiras enfrentadas pelos turistas com mobilidade reduzida ao visitarem o Algarve, e assim perceber quais medidas deverão ser tomadas para mudar essa situação. Em seguida, foi questionado se os profissionais de turismo estão preparados para atender este público, e por fim procurou-se perceber se o Decreto-Lei 163/2006 é conhecido pelos agentes do turismo e de que forma está sendo fiscalizado.

A primeira questão procurou saber a opinião dos entrevistados sobre as principais barreiras que poderão afetar a visitação desse nicho de mercado no Algarve. O Quadro 4.3 d a a conhecer o conjunto de respostas obtidas dos diferentes entrevistados.

Quadro 4.3 Na sua opinião, quais são as principais barreiras que poderão afetar a visitação desse nicho de mercado ao Algarve?

Objetivos Específicos	Identificar a atual situação do turismo acessível no Algarve	
Questões	Considera�es dos Entrevistados	Organiza�o que Representam
Questão 1 Na sua opinião, quais são as principais barreiras que poderão afetar a visitação desse nicho de mercado ao Algarve?	“As principais barreiras enfrentadas � quando não estão acompanhados” “Até os sites das próprias entidades ligadas ao turismo não estão adaptados”	ACAPO
	“Seria necessário promover um estudo em forma de inquérito aos visitantes, para sabermos os principais problemas enfrentados por eles”.	RTA
	“Temos praia mas não temos alojamento”.	Rotatur
	“A região já tem tomado algumas medidas para diminuir as barreiras enfrentadas pelas pessoas com deficiência física, e uma delas é nos transportes”	AHETA
	“� da parte das entidades públicas responsáveis e câmaras municipais, a cria�o de condi�es de acesso de infraestrutura”	CCDR
	“Que há bastantes barreiras a serem enfrentadas no Algarve”	Turista

Fonte: Elabora o Própria

Pode-se dizer que ainda há muito o que fazer para diminuir as barreiras existentes para as pessoas com deficiência. Segundo a ACAPO as principais barreiras enfrentadas pelos invisuais   quando não estão acompanhados. Os estabelecimentos hoteleiros foram os mais citados no aspeto de infraestrutura e da quantidade de quartos adaptados.

O mínimo que a lei exige não é suficiente para suprir as necessidades de cada tipo de deficiência. Outra barreira é o acesso a informação, no que consta que a maioria dos sites não estão em formato adaptado para invisuais. Hoje as pessoas com deficiência visual conseguem chegar as informações através da tecnologia, usando smartphones ou outros tipos de leitores de informática. Investir no atendimento e informação em mais de um formato, pode ser mais econômico e eficaz.

Também foi sugerido pela RTA, promover um estudo em forma de inquérito aos visitantes, para que possamos entender os seus principais problemas ao visitar o Algarve. É muito importante estudar as necessidades da procura turística para sabermos de que forma podemos diminuir as barreiras enfrentadas. A atitude do cidadão em geral e do profissional do turismo também foram citados como uma forma de barreiras. De fato é imprescindível a infusão de informação, sensibilização e formação dos profissionais. Para a AHETA e CCDR é da parte das entidades públicas responsáveis e câmaras municipais, a criação de condições de acesso de infraestrutura. As entidades públicas possuem um papel essencial na garantia do cumprimento das leis, porém eles não são os únicos responsáveis.

Na real visão do turista, Andreia Graça, afirmou que há bastantes barreiras a serem enfrentadas no Algarve, a nível de espaços turísticos, os museus são poucos os que estão preparados, na zona de Faro que possui partes históricas é difícil acesso para pessoas com cadeira de rodas, a nível de unidades hoteleiras os mais novos e com mais estrelas tem uma estrutura melhor, porém ainda não são 100% adaptados. Em relação aos funcionários, nota-se a grande abertura deles em querer ajudar e fazer com que o hóspede sintam-se confortável. A nível de restauração há muitas esplanadas que podem facilitar, porém não tem preparo nas casas de banho. Afirmou que apesar de existir praias acessíveis, para chegar nas ilhas de Faro não é possível, pois o cais e os barcos não estão preparados. Isso mostra o quanto ainda deve ser feito para tornar o Algarve um destino acessível. As adaptações devem ser feitas a todos os níveis, pois de nada vai adiantar ter uma praia acessível e não ter um transporte que os levem.

Para finalizar, podemos concluir que construir uma sociedade sem barreiras, e que permita a absoluta e total participação em turismo, constitui um imperativo ético e social para qualquer comunidade (Teles, 2005). Contudo, e embora a sociedade, em particular

a indústria turística, esteja cada vez mais atenta ao desejo de viajar por parte das pessoas com deficiência (Takeda & Card, 2002), existe ainda um conjunto de fatores que levam a que estas se sintam inseguras de se deslocarem para outros ambientes fora do habitual. Desde a região de origem, passando pela região de trânsito e chegando à região de destino, existem inúmeras barreiras que, só pela sua presença, poderão conduzir a uma situação de não participação em turismo, independentemente de haver outros fatores que, devido às suas características, consigam colmatar a sua inexistência (Devile, Kastenholz, et al., 2010).

A segunda questão procurou saber a opinião dos entrevistados a respeito da eficiência do serviço dos profissionais do turismo para com o público das pessoas com deficiência. O Quadro 4.4 dá a conhecer o conjunto de respostas obtidas dos diferentes entrevistados.

Quadro 4.4 Os profissionais de turismo, em seu entender, estão preparados para atender pessoas com deficiência?

Objetivos Específicos	Identificar a atual situação do turismo acessível no Algarve	
Questões	Considerações dos Entrevistados	Organização que Representam
<p>Questão 2</p> <p>Os profissionais de turismo, em seu entender, estão preparados para atender pessoas com deficiência?</p>	“As pessoas não sabem adequar a comunicação, não sabem auxiliar e orientar, sendo um dos maiores problemas dos invisuais dentro de uma unidade hoteleira”	ACAPO
	“Formação profissional, a sensibilização dos profissionais é a chave para o bom atendimento”	RTA
	“Existe uma enorme falta de formação, mas pior ainda, é a falta de sensibilidade e civismo”	Rotatur
	“Os profissionais estão preparados para oferecer serviços de qualidade, principalmente através das grandes escolas de hotelaria da Região”	AHETA
	“Tem ocorrido grandes melhoras nos serviços prestados”	CCDR
	“Os profissionais do turismo tentam fazer o seu melhor na área que tem conhecimento”	Turista

Fonte: Elaboração Própria

Verificou-se que para três dos entrevistados, a falta de sensibilização dos profissionais pesa mais do que a falta de formação. A pessoa tendo iniciativa para resolver problemas e fazer com que os clientes sintam-se confortáveis é meio caminho para o sucesso. Para os invisuais, as pessoas no atendimento não sabe adequar a comunicação e orientar as PcD. E que a maior dificuldade na hotelaria é o deslocamento da recepção para o quarto e do quarto para os serviços que o hotel dispõe. Na parte cultural, o acesso aos museus, aos parques, a questão da orientação continua sendo um problema. Para os cadeirantes, os profissionais do turismo tentam fazer o seu melhor na área que tem conhecimento, e que a nível de atendimento as pessoas geralmente têm boa vontade. Isso mostra o quanto é necessário haver um treinamento específico para cada tipo de cliente com deficiência, porque as necessidades de um não são as mesmas que as necessidades de outro.

As outras duas entidades acreditam que tem ocorrido grandes melhoras nos serviços prestados, que os profissionais estão preparados para oferecer serviços de qualidade, principalmente através das grandes escolas de hotelaria da Região. O que mostra uma discordância entre as entidades.

Conclui-se que apesar do profissional do turismo mostrar boa vontade ao atender pessoas com deficiência, ainda há uma carência no serviço especializado para cada tipo de deficiência, como foi visto que as necessidades de um cadeirante não são as mesmas que as dos invisuais. Porque isso, é importante desenvolver programas de formação onde consigam trabalhar todos esses aspectos do atendimento.

A segunda questão procurou saber de que forma o Decreto-Lei DL163/2006, que define o atual regime de acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem o público, via pública e edifícios habitacionais, é cumprido nos estabelecimentos ligados ao turismo, se as pessoas com deficiência têm conhecimento dos seus direitos e de que forma é feita a fiscalização. O Quadro 4.5 dá a conhecer o conjunto de respostas obtidas dos diferentes entrevistados.

Quadro 4.5 De que forma o DL163/2006 vem sendo cumprido nos estabelecimentos ligados ao turismo?

Objetivos Específicos	Identificar a atual situação do turismo acessível no Algarve	
Questões	Considerações dos Entrevistados	Organização que Representam
<p>Questão 3</p> <p>Existe a lei em Portugal(DL163/2006) que define o atual regime de acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem o público, via pública e edifícios habitacionais, você acha que a lei vem sendo cumprida nos estabelecimentos ligados ao turismo?</p>	<p>“Como todas as pessoas uns são mais informados do que as outras”</p>	<p>ACAPO</p>
	<p>“Não sabe de que forma essa fiscalização é feita”</p>	<p>RTA</p>
	<p>“Que existe fiscalização e que todos cumprem a lei, porém embora cumpram os requisitos legais, ainda precisam ir além”</p>	<p>AHETA</p>
	<p>“Os projetos só podem ser aprovados se tiverem um determinado número de unidades com a possibilidade das pessoas terem acessibilidade”</p>	<p>CCDR</p>
	<p>“Não acho que há muita fiscalização e nem uma preocupação, se calhar de organismos que deveriam ter e dar o exemplo”</p>	<p>Turista</p>

As pessoas com deficiência visual e cadeirantes sabem que existem leis que os protegem e garantem os seus direitos. Porém, no geral, as pessoas não estão informadas o suficiente, declararam que a legislação não é clara e que não há todas as informações em um só lugar, tendo que ser pesquisados em todos os níveis. Também existe muito conflito de informações quando as PcD's reivindicam os seus direitos e muitas vezes os estabelecimentos não estão informados da lei, sendo comum passarem por situações constrangedoras.

Em relação se ela é cumprida “está muito longe”, a lei possui um prazo de adaptação dos prédios antigos, construídos antes de 1997 que dura até 2017. Porém muitos não vão conseguir efetua-las até ao próximo ano. A maioria dos entrevistados sabem que existe fiscalização mas não sabem de que forma ela é feita, também concordam que as entidades públicas deveriam ser as primeiras a darem o exemplo, porém isso não acontece na realidade.

Segundo a RTA, os próprios empreendimentos hoteleiros que passam as informações para o site de turismo do Algarve especificando suas facilidades e que não

existe nenhum tipo de fiscalização em relação a essas informações. A CCDR é a principal responsável em aprovar esses tipos de projetos, e garantem que eles só poderão ser aprovados se tiverem um determinado número de unidades com a possibilidade das pessoas terem acessibilidade. Em relação aos hotéis, a AHETA, afirma que existe fiscalização e que todos cumprem a lei, porém embora cumpram os requisitos legais, ainda precisam ir além.

Em suma podemos dizer que o Decreto-Lei nem sempre é cumprido, que a maioria dos entrevistados não sabem como a fiscalização é realizada, os próprios prédios públicos e sites turísticos ainda não fizeram as adaptações necessárias. A maioria das pessoas com deficiência não possuem um conhecimento profundo das leis e dos seus direitos, por muitas vezes não estar claro.

4.3 Discutir as oportunidades e desafios sobre o desenvolvimento do Turismo Acessível no Algarve

Nosso último objetivo específico é discutir as oportunidades e desafios sobre o desenvolvimento do turismo acessível no Algarve. Para discutir as oportunidades e desafio, foram levantadas três questões, onde buscou-se primeiramente comentar a relevância de criar a marca Algarve Acessível, com o objetivo de analisar as vantagens de ser reconhecido internacionalmente como um destino turístico acessível. Em seguida, procurou-se saber se existem programas de financiamento para empresas turísticas que queiram orientar-se para este público alvo, para assim verificar as oportunidades que investir neste mercado trazem. E por fim, procurou-se perceber, quais os principais motivos que levam um turista com deficiência escolher a Região do Algarve para passar as férias, para entender quais desafios o Algarve terá que enfrentar para tornar o local atrativo para esse segmento de Mercado.

A primeira questão, procurou analisar a relevância de criar a marca Algarve Acessível. O Quadro 4.6 dá a conhecer o conjunto de respostas obtidas dos diferentes entrevistados.

Quadro 4.6 Para si, é relevante criar a marca Algarve Acessível? Porquê?

Objetivos Específicos	Discutir as oportunidades e desafios sobre o desenvolvimento do Turismo Acessível no Algarve?	
Questões	Considerações dos Entrevistados	Organização que Representam
Questão 1 Para si, é relevante criar a marca Algarve Acessível? Porquê?	“Uma forma mais fácil de divulgar a região”	ACAPO
	“De fato se criar uma marca de destino acessível será uma forma de valorizar e atrair turistas para a Região”	RTA
	“Não creio que precisemos criar uma marca, precisamos sim, é de criar acessibilidade”.	Rotatur
	“Seguir o exemplo das regiões que foram classificadas como zonas de turismo acessível, que fizeram algum esforço e investimentos em determinadas áreas.”	AHETA
	“O caminho que estamos fazendo agora é adaptar os equipamentos hoteleiros da região, isso para nós é fundamental”.	CCDD
	“Seria importante criar a marca de Destino Turístico Acessível para haver uma melhora nos sítios não adaptados”	Turista

Fonte: Elaboração Própria

Todos os entrevistados responderam que sim, que é relevante o Algarve ser reconhecido como um destino turístico acessível, sendo uma forma de divulgar a região e atrair mais turistas. Com envelhecimento cada vez maior da população europeia, os destinos turísticos terão que ter a visão de se adaptarem a essas necessidades e oportunidades de negócio, e que a melhor maneira de sensibilizar os agentes do turismo é mostrando em números o quanto esse segmento de mercado poderá gerar.

Segundo os dados da *MyWay*, empresa de assistência da ANA aeroportos, 0.08% dos passageiros que transitaram pelo aeroporto de Faro no ano passado foram pessoas com mobilidade reduzida. Isto representa um universo de cerca 5000 mil passageiros. Sendo o aeroporto de Faro a maior porta de entrada de fluxo turístico para a região, e vendo que estes turistas normalmente viajam acompanhados, estamos perante um número interessante para tirar ilações consideráveis.

Para um dos entrevistados, é importante seguir o exemplo das regiões que foram classificadas como zonas de turismo acessível, que fizeram algum esforço e investimentos nessa área. Para CCDR, a marca Algarve Acessível irá ajudar a diminuir a sazonalidade que possui uma grande incidência na região, através do turismo sênior e o turismo acessível. E que agora é prioridade adaptar os equipamentos hoteleiros da região. Também acreditam que há muita coisa a fazer nos espaços públicos.

Andreia Graça conclui que seria importante criar a marca de Destino Turístico Acessível para haver uma melhora nos sítios não adaptados como também nas informações disponíveis nos sites de informações turísticas.

Com base nas respostas dadas, pode-se afirmar que é relevante criar a marca Algarve Acessível como forma de incentivar a adaptação da cidade para todos os tipos de turistas. Para isso é importante seguir o exemplo das boas práticas do Turismo acessível das regiões já classificadas. A criação da marca também irá ajudar na atração do público alvo e uma forma de tentar diminuir a sazonalidade.

A segunda questão procurou saber se existem programas de financiamento para empresas turísticas que queiram investir nesse segmento de mercado. O Quadro 4.7 dá a conhecer o conjunto de respostas obtidas dos diferentes entrevistados.

Quadro 4.7 Existem programas de financiamento para empresas turísticas que queiram orientar-se para este público alvo?

Objetivos Específicos	Discutir as oportunidades e desafios sobre o desenvolvimento do Turismo Acessível no Algarve?	
Questões	Considerações dos Entrevistados	Organização que Representam
<p>Questão 2</p> <p>Existem programas de financiamento para empresas turísticas que queiram orientar-se para este público alvo?</p>	"Não tenho conhecimento"	ACAPO
	"Não tenho certeza, acho que no âmbito do Portugal 2020, teve algumas reuniões para oferecer e apoios aos profissionais do turismo"	RTA
	"Não, financiamento não"	Rotatur
	"Para essa área especificamente não"	AHETA
	"Nós apoiamos através de fundos comunitários candidaturas para qualificação de equipamentos hoteleiros"	CCDR

Fonte: Elaboração Própria

Dos seis entrevistados, cinco disseram não ter conhecimento de programas de financiamento específicos para o turismo acessível. Segundo o entrevistado há financiamentos de apoio ao turismo para a qualificação das unidades Hoteleiras, para a remodelação, isso pressupõe que nesses projetos podem estar incluídas as condições para o turismo acessível, mas não conhecem programas específicos para essa área. A CCDR, mostrou-se ser a responsável por receber candidaturas para concorrer a fundos comunitários para qualificação de equipamentos hoteleiros, como também o programa CRESC-Algarve 2020, que através dele é possível fazer candidaturas de incentivos que visem requalificação.

Pode-se afirmar que os programas de financiamento existentes são poucos e não propriamente sobre o Turismo Acessível, sendo programas generalizados, onde empreendimentos ligados ao turismo poderão apresentar sua candidatura.

A última questão procurou saber quais os principais motivos que levam um turista vir passar as férias no Algarve. O Quadro 4.8 dá a conhecer o conjunto de respostas obtidas dos diferentes entrevistados.

Quadro 4.8 Em seu entender, quais os principais motivos que levam um turista com deficiência escolher a Região do Algarve para passar as férias?

Objetivos Específicos	Discutir as oportunidades e desafios sobre o desenvolvimento do Turismo Acessível no Algarve?	
Questões	Considerações dos Entrevistados	Organização que Representam
<p>Questão 3</p> <p>Em seu entender, quais os principais motivos que levam um turista com deficiência escolher a Região do Algarve para passar as férias?</p>	<p>”Do ponto de vista das atividades que o Algarve oferece para atrair esse tipo de turistas não são muitas”</p>	<p>ACAPO</p>
	<p>“Sugere realizar pesquisas com esses turistas para verificar suas motivações para vir ao Algarve”</p>	<p>RTA</p>
	<p>“O Algarve tem todas estas valências (umas mais desenvolvidas que outras), contudo, que não se verifica para o turismo acessível”</p>	<p>Rotatur</p>
	<p>“Mercado das pessoas com deficiência, é um mercado que vem aumento o número de pessoas, por está associado também a longevidade”</p>	<p>AHETA</p>
	<p>“Os motivos para escolher a Região do Algarve para passar férias são exatamente os mesmos que qualquer outra pessoa que vem”</p>	<p>CCDR</p>
	<p>“Procura lugares que ofereça as mínimas condições de acessibilidade”</p>	<p>Turista</p>

Fonte: Elaboração Própria

A maioria das PcDs optam por viajar através de agências de viagens, por ser uma forma mais segura e cômoda. Para as agências de viagem, o Algarve tem um produto turístico vasto a oferecer, porém em relação ao turismo acessível poucos são adaptados.

A RTA, sugere realizar pesquisas com esses turistas para verificar suas motivações para vir ao Algarve, sendo possível através dos registros do volume de passageiros atendidos pela *MyWay* dos seus ped. Sugere também o site *TripAcessible*, onde disponibiliza informações sobre as ofertas turísticas do Algarve pela ótica de um utilizador de cadeiras de rodas.

Para um dos entrevistados, o mercado das pessoas com deficiência, está associado também a longevidade, sendo pessoas com maior disponibilidade de tempo

para viajar e boa capacidade financeira. Por tanto, o Algarve enquanto um destino turístico tradicional do centro e norte da Europa, onde são oriundos a maioria dos turistas, tem vindo progressivamente a adaptar-se sobre tudo a nível de suas instalações para responder aos desafios decorrentes desse aumento da procura, que carece todavia ainda de uma melhor organização e estruturação comercial. Para a CCDR, “os motivos para escolher a Região do Algarve para passar férias são exatamente os mesmos que qualquer outra pessoa que vem”. É uma visão um pouco generalista, já que cada turista vem ao Algarve por motivos distintos.

Ao escolher uma Região para passar as férias, Andreia Graça explicou que primeiramente, procura lugares que ofereça as mínimas condições de acessibilidade. Podendo citar Barcelona e Londres como dois exemplos de cidades mais acessíveis. No quesito informação, a entrevistada procura buscar na internet, blogs e nos sites dos próprios locais.

A procura turística global de um destino é influenciada diretamente por determinantes (Sociais, Tecnológicos, Económicos e Políticos) que contribuem, positiva ou negativamente, para o seu sucesso (Cunha, 2006). Cabe às entidades responsáveis por toda a gama turística perceber as principais motivações que levam determinada pessoa a viajar, ou seja, quais são as suas reais necessidades e desejos que querem ver concretizados aos escolhem um destino turístico. Embora seja um processo complexo, pois cada visitante possui suas necessidades individuais, é ainda importante que estas percepcionem a relação existente entre as motivações para viajar e a capacidade em fazê-lo. Isto levará a um aumento, quer da procura turística efetiva, quer da procura turística potencial (Cunha, 2003).

Capítulo 5. Considerações Finais

Com o tema “Turismo Acessível: Boas Práticas, Desenvolvimento e Desafios na Região do Algarve”, a presente dissertação buscou perceber se, de facto, a Região do Algarve tem ou não condições para aumentar e/ou adaptar a sua oferta turística para as pessoas com deficiência tomando como exemplo as Boas Práticas Internacionais e Nacionais do Turismo Acessível.

Para chegar a esse objetivo foi realizada uma revisão de literatura que abordou os temas sobre acessibilidade e o turismo acessível, como também as boas práticas nacionais e internacionais do turismo acessível. Ajudando a entender mais profundamente a real situação esse tipo de turismo no mundo e em Portugal. Através a aplicabilidade da metodologia, foi possível reunir informações relativas aos agentes da oferta turística a operar na Região do Algarve, como também de uma pessoa com deficiência.

Assim, este último capítulo pretende apresentar as conclusões relativas a cada objetivo em específico e apresentar outros conteúdos que demonstrem ter importância para finalizar o estudo em causa. Em seguida, será exposto as dificuldades e limitações do estudo que não permitam ao investigador responder a todas as inquietações que pretendia serem esclarecidas.

5.1. Conclusão

Reconhecer um destino turístico como sendo acessível implica que qualquer pessoa, independentemente da condição física ou condição de mobilidade, possa aceder à oferta existente, nomeadamente serviços e infraestruturas, sem condicionalismos, pois o turismo é um direito de todos e para todos. Qualquer pessoa com mobilidade condicionada deve aceder ao que está à disposição de qualquer outro turista, sendo, por isso, a acessibilidade fundamental para que um destino seja atrativo e competitivo.

O resultado desta análise demonstra que o Algarve ainda está tomando os primeiros passos para torna-se um destino turístico acessível. Já foram e ainda estão sendo desenvolvidos alguns projetos voltados para essa temática, como o Plano de

Mobilidade Sustentável de Faro, onde Plano de Mobilidade e Transportes, o qual tem por objetivo garantir a acessibilidade oferecida pelo sistema de transportes; o programa “Turismo Acessível na Europa e em Portugal - pistas e desafios para a região do Algarve” realizado pela ENAT, que procurou fazer um enquadramento nacional das iniciativas em curso e apresentou exemplo de boas práticas empresariais inovadoras em Turismo Acessível; o “Plano de Regeneração Urbana” de Vilamoura; o Plano Municipal de Promoção de Acessibilidade em São Brás de Alportel chamando “Projeto S. Brás Acessível”, uma ferramenta de gestão da acessibilidade que permite alcançar um aumento da qualidade de vida para todos os cidadãos; o site de informações turísticas *Tripaccessible*, iniciativa de um portador de cadeiras de rodas em fornecer informações turísticas sobre sua ótica de consumidor, e por fim, o projeto Algarve *Golf4All*, com vista a promover o Algarve como um destino turístico totalmente inclusivo para jogadores de golfe.

O Turismo do Algarve atualmente já possui planos de desenvolver novos programas voltados para a formação de profissionais e de promover uma área piloto que possa servir de exemplo para outras zonas da Região. Assim provando que a região ainda possui um grande potencial a ser desenvolvidos. É de comum senso entre os entrevistados que o desenvolvimento do turismo acessível e sénior na Região, é um dos principais meios de diminuir os problemas da sazonalidade e que por isso precisa ser analisado, desenvolvido e divulgado. Assim, a concepção de um destino acessível e a divulgação deste junto do mercado-alvo é conseguida através de uma estratégia de marketing bem delimitada. Por enquanto ainda é muito pouco divulgado esse tipo de turismo, como também informações disponíveis online. O Turismo do Algarve fala da importância de fazer um levantamento de toda a oferta turística acessível do Algarve, para assim, conseguir realizar uma promoção adequada.

Em relação as principais barreiras que impedem os turistas com deficiência de usufruírem o destino turístico, a falta de civismo e conhecimento da sociedade, de infraestrutura pública e de treinamento especializado dos profissionais, ainda são os principais problemas que os impedem de vir ao Algarve.

O atual Decreto-Lei DL 163/2006, trata das obrigações referentes aos espaços públicos em relação as regras de acessibilidade, porém ainda não é suficiente para suprir

todas as necessidades das pessoas com deficiência, principalmente em relação aos empreendimentos hoteleiros que não possuem nenhuma lei específica que os exigem ir mais além. Até as próprias câmaras municipais que são responsáveis pela fiscalização ainda não fizeram as adaptações necessárias. Também notou-se que poucas pessoas possuem conhecimento sobre as leis voltadas para a acessibilidade.

Em relação a relevância de criar a Marca Algarve Acessível, foi concluído que os destinos vão sentir a necessidade de se adaptarem naturalmente para acompanhar as fortes demandas de uma população europeia cada vez mais idosa. Sendo também uma grande oportunidade de negócios. É importante estudar as principais motivações que levam uma pessoa com deficiência escolher um lugar específico para passar as férias, para assim entender de que forma o Algarve poderá atender as suas necessidades pessoais. Isto levará a um aumento, quer da procura turística efetiva, quer da procura turística potencial.

Pode-se concluir que os objetivos específicos propostos pela investigadora foram alcançados. Esta conseguiu dar a conhecer a potencialidade do turismo para pessoas com deficiências a âmbito nacional e verificar quais programas estão sendo desenvolvidos para atrair este nicho de mercado, para assim entender os esforços que estão sendo feitos para tornar o Algarve um destino mais acessível. Foi identificado a atual situação do turismo acessível no Algarve, através da análise das principais barreiras enfrentadas, do preparo dos profissionais de turismo para com esse público e do cumprimento das leis relacionadas com acessibilidade. E por fim, foi discutido as oportunidades e desafios sobre o desenvolvimento do Turismo Acessível no Algarve, com a criação da Marca Algarve acessível, seus programas de financiamento como formas de incentivo para os empresários do turismo e as motivações que levam o turista com deficiência escolher o Algarve para passar as férias.

A partir das entrevistas e pesquisas bibliográficas foi possível verificar que Portugal, e especificamente a Região do Algarve, estão interessados em cada vez mais aumentar a oferta turística acessível. Ao longo dos anos o Turismo de Portugal junto ao INR, já desenvolveram várias boas práticas voltadas para a área de acessibilidade.

Como exemplo, podemos citar que em 2016, a Organização Mundial do Turismo propôs para tema do Dia Mundial do Turismo, o *Tourism for All*. De acordo com esse

tema, o Turismo de Portugal lançou a Semana do Turismo entre 23 de setembro e 1 de outubro, no sentido de levar a todo o país esta preocupação de promover o turismo para todos. Segundo o Turismo de Portugal, este é um programa que vai atuar na melhoria do produto, com linhas de apoio à criação de acessibilidades em estabelecimentos hoteleiros e em espaços públicos, mas também através da divulgação de boas práticas de acessibilidade e na divulgação e promoção junto do turista, através de um canal online dedicado ao turismo acessível, alojado no visitportugal.com. (Ambitur,2016). O vasto programa de iniciativas especialmente preparado para esta semana arranca um novo entusiasmo sobre o rumo que o turismo acessível irá tomar daqui em diante.

5.2 Dificuldades da Investigação e Recomendações para Futuros trabalhos

Neste ponto pretende-se dar a conhecer as dificuldades e limitações que a investigadora sentiu ao desenvolver a presente dissertação, existe a consciência de que houve pontos importantes que poderiam ter sido mais aprofundados, e que serão abordados em seguida.

Primeiramente a falta de informação sobre as ofertas turísticas acessíveis do Algarve, como a Região é formada por 16 concelhos, não foi possível achar informações sobre acessibilidade de todos os locais, por isso seria interessante um novo estudo específico para cada concelho, onde fará um levantamento detalhado de todas as ofertas turísticas adaptadas e as que precisam adaptar-se, como também as boas práticas já desenvolvidas na Região.

Informação nos sites atualizada sobre unidades hoteleiras adaptadas foi outra dificuldade encontrada. O desenvolvimento de um trabalho voltado exclusivamente para os estabelecimentos hoteleiros da região seria de grande valia para identificar até que ponto os hoteleiros estão interessados em atrair turistas com deficiência e quais medidas estão sendo tomadas além do que o Decreto-lei 163/2006 obriga.

Em relação as instituições ligadas ao turismo, tornou-se um grande desafio conseguir realizar as entrevistas com todas as desejadas, ainda faltaram várias que seria de grande importância para identificar a atual situação do turismo no Algarve. Em uma

próxima investigação seria recomendado entrevistar todas as câmaras municipais dos 16 concelhos, como também o aeroporto de Faro e outras instituições ligadas ao turismo.

Em relação as pessoas com deficiência, foi notado um certo receio em falar sobre o tema, muitos turistas disseram que já fizeram várias entrevistas sobre o assunto e nunca nada foi feito para mudar a situação da falta de acessibilidade. As pessoas com deficiência devem ser as principais pessoas a serem escutadas, pois a partir delas que vamos saber o que precisa ser mudado ou melhorado. Para um próximo trabalho sugere-se um estudo com pessoas de cada tipo de deficiência, e analisar as principais barreiras que cada um deles enfrentam na Região do Algarve. E a partir daí buscar soluções práticas para resolve-las, como também identificar os principais motivos que levam eles visitarem um determinado local.

Para finalizar, seria importante estudar mais profundamente a relação entre os visitantes com deficiência e a população residente, de modo a perceber até que ponto a cultura da acessibilidade está assimilada pela população, e de que modo influencia na hospitalidade.

BIBLIOGRAFIA

Alexandre, D. (2012). *O Turismo para Todos na Oferta Hoteleira de Lisboa: um custo ou um investimento*. (Dissertação de Mestrado). Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril. Estoril.

Algarve Accessible (S.d). About us. Consultado em 15 de maio 2016. Disponível em <http://www.algarve-accessible.com/aboutus.php>

Algarve Portal. (2016). Algarve Praias e Desportos Aquáticos. Consultado em 10 de junho 2016. Disponível em <http://pt.algarve-portal.com/category.php?p=21&location=Faro>

Altinay, L. & A. Paraskevas. (2008). *Planning Research in hospitality and Tourism*, Oxford, UK.

AMBITUR. (2006). Turismo de Portugal apresenta Programa “Portuguese Tourism All for All” amanhã. Consultado em 20 de agosto 2016. Disponível em <http://www.ambitur.pt/turismo-de-portugal-apresenta-programa-portuguese-tourism-all-for-all-amanha/>

Ambrose, I., & Vicens, C. (2009). *Study of Access Requirements Related to Quality Norms in European Tourism*. ONCE Foundation, Fundosa Accessibility SA, Vía Libre.

Aragall, F et al (2008). The European Concept for Accessibility – Technical Assistance Manual *Conceito Europeu de Acessibilidade – CEA 2003*. Tradução livre pelo Instituto Nacional de Reabilitação, Conceito Europeu de Acessibilidade para Administrações. Consultado a 21 de janeiro 2016. Disponível em <http://www.eca.lu/index.php/component/content/article/8-news/43-portuguese-version-of-eca-2013>

Araújo, L. C. D. (2009). *Perspectivas de inclusão e acessibilidade para o turismo de aventuras*. (Monografia de Graduação). Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte

Azores for All. (S.d). Agência para Turismo inclusivo e cultural. Consultado em 7 de maio de 2016. Disponível em: <http://azoresforall.com/pt/empresa-de-animacao-turistica/>

Barbosa, O. (2013). *Estímulos táteis no ambiente de varejo: investigando a experiência de consumo de indivíduos com deficiência visual na perspectiva transformativa do consumidor*. (Dissertação de mestrado). Universidade Federal de Pernambuco, Recife.

Bardin, L.(1979). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições

Buhalis, D. (2000). Marketing the competitive destination of the future. *Tourism Management*, 21, 97-116.

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.

Carvalho, I. (2015). *O turismo Acessível: Estratégias de adaptação de uma cidade. O caso de Lisboa*. (Tese de doutoramento). Universidade de Lisboa, Lisboa

Casas, J.(2004). *Lazer Sem fronteiras - Guia de Turismo Adaptado para Pessoas com deficiência*. Projecto CAMI, Salamanca,19-32

CCDR - Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Algarve. (2005). *Festa da Gastronomia e das Receitas Típicas das Aldeias do Algarve – à descoberta dos sabores tradicionais*, Terra Culta, Lda.

Correia, M, C (2012). Desenvolvimento Rural: Presente e Futuro, Políticas e Pontos de Vista 16 iniciativas relevantes. *Revista da Rede Rural Nacional*, (1),27

Creswell, J. W. W.(2010). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman.

Cruz, M. C. M. T.(2010). *Socorro Acessível*. Prêmio Governo do Estado de São Paulo – Ações Inclusivas para Pessoas com Deficiência. CEPAM.

Cunha, L. (2003). *Introdução ao turismo*. Lisboa: Editorial Verbo.

Cunha, L. (2006). *Economia e política do turismo*. Lisboa: Editorial Verbo.

Darcy, S. (1998). *Anxiety to Access: Tourism Patterns and Experiences of New South Walles People with Physical Disability*. Sydney: Tourism New South Walles. Consultado a 30 de janeiro 2016. Disponível em <http://uts.academia.edu/SimonDarcy>

Daruwalla, P., & Darcy, S. (2005). Personal and societal attitudes to disability. *Annals of Tourism Research*. 32 (3), 549-570.

Devile, E.L. (2009). O Desenvolvimento do Turismo Acessível: dos Argumentos Sociais aos Argumentos de Mercado. In Turismo Acessível. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, (11), Aveiro, 39-46.

Devile, E., Kastenholz, E., & Santiago, R. (2010). *Análises e Estratégias do Turismo Acessível: Inibidores à participação das pessoas com deficiência nas actividades*

turísticas. In N. Abranja, A. Marques, F. Coelho & I. Carneiro (Eds.), *Turismo Acessível: Estudos e experiências* (35-49). Mangualde: Edições Pedagogo.

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

Devile, E.L.(2014). *Dinâmicas de Envolvimento das Pessoas com Incapacidades nas Atividades Turísticas*. (Tese de doutoramento). Universidade de Aveiro. Aveiro, Portugal.

DisabledGo. Consultado a 10 de abril 2016. Disponível em <http://www.disabledgo.com/>

Dominguez, T. (2008). *Marketing Turístico para Personas com Discapacidad, El Producto Turístico Accesible*. (Tese de doutoramento).Universidad de Vigo.Vigo

Eichhorn, V., & Buhalis, D. (2011). *Accessibility: a key objective for the Tourism industry*. In Buhalis, D., & Darcy, S. (Ed.), *Accessible Tourism Concepts and issues* (46-61). Bristol: Charlesworth Press

Ferreira, A. (2013). *Turismo Acessível: Oportunidades, Desenvolvimento e Desafios*. (Tese de Mestrado). Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril. Lisboa.

Fontes, A., Ambrose, I., & Broeders, M. (2012). Defining and developing an Accessible Tourism Destination. Lessons from Lousã, Portugal. In S. Bahtias (org.) *Design For All – Accessible Tourism in Portugal. A publication Design for all Institute of India*, 7 (8), 31-74

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

Freeman, I., & Selmi, N. (2009). French versus Canadian Tourism: Response to the Disable. *Journal of Travel Research*, 49(3) 471-485.

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

Godinho, M. (2012). *Potenciar o Desenvolvimento Comunitário através do Turismo Acessível para todos: Um projeto piloto para a cidade de Beja*. Instituto Politécnico de Beja, Beja.

Godoy, A. S. A. (1995). Pesquisa qualitativa e sua utilização em administração de empresas. *Revista de Administração de Empresas*, 35(4), 65-71.

Gouveia, P (2007). Hotéis: Percentagem de quartos acessíveis?. Consultado a 23 de julho 2016.Disponível em

<http://acessibilidade-portugal.blogspot.pt/2007/03/hotis-percentagem-de-quartos-acessveis.html>

IMC - Instituto dos Museus e da conservação. (2013). Projeto Museus e acessibilidade. Consultado a 22 de fevereiro 2016. Disponível em <https://turismoadaptado.files.wordpress.com/2013/07/temas-museologia-museus-e-acessibilidade.pdf>

INE - Instituto Nacional de Estatística. (2011). Censos - Resultados definitivos. Região Algarve – 2011. Consultado a 22 de fevereiro 2016. Disponível em http://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=ine_censos_publicacao_det&contexto=pu&PUBLICACOESpub_boui=156657607&PUBLICACOESmodo=2&selTab=tab1&pcensos=61969554

INR - Instituto Nacional para a Reabilitação. (2010). *Turismo Acessível em Portugal: lei, oportunidades económicas, informação*. Lisboa: Cascais.

INR- Instituto Nacional para a Reabilitação. (2016). Praia Acessível, Praia para Todos. Consultado a 13 de fevereiro 2016. Disponível em <http://www.inr.pt/content/1/17/prai-a-acessivel-prai-a-para-todos>

ICVM -Certificado de acessibilidade. (2012). Consultado em 30 de julho 2016. Disponível em http://www.institutodemobilidade.org/projectos/pdfs/CertificadoICVM_brochura.pdf

Jardim, A.C., & Pereira, V. (2009). *Metodologia qualitativa: é possível adequar as técnicas de coleta de dados aos contextos vividos em campo?* Apresentação Oral-Ciência, Pesquisa e Transferência de Tecnologia. Universidade Federal de Lavras, Minas Gerais, BRASIL.

Junca, J. (1997). *Diseño Universal: factores clave para la accesibilidad Integral*. Castilla-La Mancha. España. COCEMFE.

Malhotra, N.(2006). *Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada*. Porto Alegre: Bookman,

Manente, M., & Minghetti, V. (2006). Destination management organizations and actors. In *Tourism business frontiers: consumers, products and industry* (D. Buhalis, C. Costa ed.): Elsevier Butterworth-Heinemann.

Martins, G. A.(2008). Estudo de caso: uma reflexão sobre a aplicabilidade em pesquisas no Brasil. *Revista de Contabilidade e Organizações*, 2(2), 9-18.

Middleton, V., Fyall, A., Morgan, M., & Ranchhod, A. (2009). *Marketing in travel and tourism*. London: Elsevier Butterworth-Heinemann.

Minayo, M. C. S.(1994). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Rio de Janeiro: Vozes

Minayo, M. C.S.(2000). *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 7. ed. São Paulo: Hucitec.

Montes, R., & Aragall, F. (2009). Turismo Acessível ou Turismo Para Todos? Sustentabilidade do Negócio. Turismo Acessível. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 11, 141- 146.

Müller, L. (2012). *Accessible Tourism in Sweden: Experiences, Stakeholders, Marketing*. In Buhalis, D., Darcy,S., & Ambrose,I (eds.) *Best Practice in Accessible Tourism. Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism (157-167)*. Aspects of Tourism. Bristol: Channel View Publications.

Murphy, P., Pritchard, M., & Smith, B., (2000). The destination product and its impact on traveller perceptions. *Tourism Management*. 21 (1), 43-52.

NERA – Associação Empresarial da Região do Algarve. (2008). Caracterização da Estrutura Económica do Algarve. Consultado em 5 de maio de 2016. Disponível em http://www.cria.pt/media/1460/ceea_final.pdf

Neves, J. L. (1996). Pesquisa qualitativa: características, uso e possibilidades. *Caderno de pesquisa em administração*, São Paulo, V1, n3..

Nunes, C. (2011). *Turismo Acessível: O Caso da Lousã*. (Tese de Mestrado). Universidade de Coimbra.Coimbra

OMS - Organização Mundial da Saúde & Banco Mundial. (2011). World Report on Disability. Consultado em 14 de junho 2016. Disponível em http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/en/

OMT- Organização Mundial do Turismo. (2005). Accessible Tourism for All. Consultado a 14 junho 2016. Disponível em http://www.accessibletourism.org/resources/unwto_a_res_492xvi_10_accessibility-2.pdf

OMT- Organização Mundial do Turismo. (2011). *UNWTO and partners to promote accessible tourism for all*. Consultado a 14 de junho 2016. Disponível em <http://www2.unwto.org/es/node/32699>

OMT- Organização Mundial do Turismo. (2013). *Turismo Acessível para Todos Recomendações da OMT, 20ª Assembleia Geral – Victoria Falls – Zâmbia/Zimbabwe, 24-29 Ago 2013*. Tradução livre do Turismo de Portugal, IP. Consultado em 20 de maio 2016.Disponível em <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/AreasAtividade/desenvolvimentoeinovacao1/Documents/Recomenda%C3%A7%C3%B5es%20da%20OMT%20sobre%20Turismo%20Acess%C3%ADvel%20para%20Todos.pdf>

Ordem dos Economistas. (2015). *Por uma Economia Regional Linhas Orientadoras para um Modelo Económico Regional do Algarve*. Algarve.

Peixoto, N., & Neumann P. (2009). Fatores de Sucesso e Propostas de Ações para Implementar o “Turismo para Todos”. Relevância Económico-Social. Turismo Acessível. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, (11), 147-154, Aveiro.

PENT – Plano Estratégico Nacional do Turismo 2013-2015. (2013). Turismo de Portugal. Consultado em 5 de abril 2016. Disponível em <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/turismodeportugal/publicacoes/Documents/PENT%202012.pdf>

Plano de Mobilidade e Transportes(2014). Fase I: Estudos de Caracterização e Diagnóstico. Consultado em 25 de julho 2016. Disponível em http://pmtfaro.mobilidadept.com/gallery/pmt_faro_fase%20i_.pdf

Plano de Mobilidade Sustentável de Faro (2007). Faro. Consultado em 25 de julho 2016. Disponível em <http://mobilidade.apambiente.pt/documentos/planos/diagnostico/faro.pdf>

Plano Municipal de Promoção de Acessibilidade – Projeto São Brás Acessível (2011). Consultado em 10 de agosto de 2016. Disponível em <http://www.cm-sbras.pt/pt/899/plano-municipal-de-promocao-de-acessibilidade-%E2%80%93-projeto-s-bras-acessivel.aspx>

Poupart, J. et al., Mayer, R., Deslauriers, J., Henri, L., & Pires, A.P.(2012). *A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos*. Rio de Janeiro: Vozes.

Ribeiro, C. (2014). *Póvoa de Varzim, Um Destino Turístico Acessível*. (Dissertação de Mestrado). Instituto Politécnico de Viena do Castelo. Viena do Castelo

Região de Turismo do Algarve. (2014). *Plano de marketing estratégico para o turismo do Algarve 2015-2018*. Algarve.

Região de Turismo do Algarve. (2015). *Guia de Turismo de Natureza no Algarve*. Algarve.

Regime jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos, (2015). Consultado a 1 de fevereiro 2017 [http://www.cm-almodovar.pt/data/menus/servicos/DAF/Legislacao/dl_39_2008\(jan_2015\).pdf](http://www.cm-almodovar.pt/data/menus/servicos/DAF/Legislacao/dl_39_2008(jan_2015).pdf)

Rosário, T. V. (2013). *Projeto “Lousã Destino de Turismo Acessível” – Percepção dos Agentes da Oferta Turística*. (Dissertação de mestrado). Instituto Politécnico de Coimbra. Coimbra,

Selltiz, C., Jahoda, M., & Deutsch, M. (1974). *Métodos de Pesquisa nas Relações Sociais*. São Paulo: EDUSP

Shimosakai, R. (2013). Award-winning website aims to make Spain more accessible to tourists. Consultado a 20 de maio 2016. Disponível em <https://turismoadaptado.wordpress.com/2013/01/09/award-winning-website-aims-to-make-spain-more-accessible-to-tourists/>

Silva, J. (2009). *A Visão Holística do Turismo Interno e a sua Modelação*. (Tese de Doutoramento). Universidade de Aveiro: Aveiro

Simões, J. (2011). *Acessibilidade – Um Direito de Cidadania*. In, “Autonomia e Acessibilidade: Fazer uma Cidade para Todos”, Encontro Internacional, Lisboa, Centro de Reuniões da Fil, Parque das Nações. Câmara Municipal de Lisboa. Grafismo, Lda.

SNRIPD- Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência. (2000). *Acessibilidade para a Igualdade de Oportunidades – Guia de Boas Práticas*. Lisboa: SNRIPD.

SNRIPD - Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência. (2007). *Turismo Acessível, Turismo para Todos: Guia de Referência para Profissionais de Turismo*. Folhetos SNR, nº57. Coordenação da CNAD – Cooperativa Nacional de Apoio a Deficientes. Lisboa: SNRIPD

Soares, A. (2012). *Turismo Acessível: O caso da oferta turística na cidade de Aveiro*. (Dissertação de Mestrado). Universidade de Aveiro. Aveiro.

Soeiro, M. (2011). Potenciar o turismo inclusivo nos Açores através da formação. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 16,197-199.

Takeda, K., & Card, J. (2002). U.S. Tour Operators and Travel Agencies. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 12(1), 47-61

Teles, P. (2005). *Os territórios (sociais) da mobilidade: um desafio para a área metropolitana do Porto*. Aveiro: Lugar do Plano.

Teles, P et al (2007). Guia Acessibilidade e Mobilidade para todos. Apontamentos para uma melhor interpretação do DL 163/2006 de 8 de Agosto. Edição do Secretariado Nacional de Reabilitação e Integração das pessoas com deficiência. Consultado a 30 de junho 2016. Disponível em <http://www.inr.pt/uploads/docs/acessibilidade/GuiaAcessEmobi.pdf>.

Turismo de Portugal. (2012). *Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria*. Ministério da Economia e do Emprego. Lisboa

Turismo de Portugal (2014). *Guia de Boas Práticas de Acessibilidade – Turismo Ativo*. Federação Portuguesa de Desporto para Pessoas com Deficiência. Lisboa

Turismo de Portugal & ENAT (2014). Relatório Técnico - Turismo Acessível Reuniões Técnicas Lisboa e Algarve. Portugal

Turismo de Portugal (S.d). Turismo acessível: boas práticas e tendências. Consultado de 20 de junho 2016. Disponível em <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/AreasAtividade/desenvolvimentoemovacao1/Pages/turismo-acessivel-boas-praticas-novas-tendencias.aspx>

Turisver (2014). Água Hotels Riverside distinguido no Turismo Acessível. Consultado em 1 de maio de 2016. Disponível em <http://www.turisver.com/agua-hotels-riverside-distinguido-no-turismo-acessivel/>

Vasconcelos, E.(2015). *O Turismo acessível no Porto – análise da oferta turística da cidade*. (Dissertação de Mestrado). Universidade do Porto.Porto

Viera, J. (2007). Planeamento e Ordenamento do Território – uma perspetiva estratégica. Editorial Verbo: Lisboa.

Visit Algarve. (2016). Praias Acessíveis. Consultado em 20 de junho 2016. Disponível em <http://www.visitalgarve.pt/visit Algarve/vPT/VivaOAlgarve/479/Praias+Acessiveis/Actividades/Praias+Acessiveis/>

Voss, C., Tsikriktsis, N., & Frohlich, M. (2002). Case research in operations management. *International Journal Of Operations & Production Management*, 22(2),195-219.

APÊNDICE A – Entrevista com Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal (ACAPO)

Entrevistado A

Organização: ACAPO – Trabalham há mais de 25 anos com o objetivo de promover a inclusão social das pessoas com deficiência visual. Para dar resposta às necessidades dos públicos que os procuram (pessoas com deficiência visual, suas famílias e sociedade civil), disponibilizam serviços em diversas áreas como o serviço social, psicologia, terapia ocupacional, acessibilidade, formação profissional, ensino do Braille ou produção documental.

Endereço: R. Dr. António Bernardo da Cruz nº 15, loja, 8000-316 Faro

Data da entrevista: 19/05/2016

Perguntas:

A ACAPO encontra-se atualmente a desenvolver projetos/programas no âmbito do Turismo Acessível? Se sim, quais?

Não, já tentamos várias vezes formar parcerias para realizar projetos nessa área, principalmente na parte da formação. Um dos projetos era através de filmes demonstrar como o atendimento deveria ser feito e quais os principais erros cometidos ao atender uma pessoa com deficiência visual, e oferece-los para os empreendimentos hoteleiros e seus próprios formadores. Para que os treinamentos fossem realizados pelos próprios formadores habituais e não pela ACAPO. Porém está difícil de encontrar parceiros, então a ideia está um pouco parada no momento. Nós normalmente recebemos pedidos de restaurantes para traduzir os cardápios para o Braille, mas são bem poucos. As escolas hoteleiras que com frequência pedem ajuda para a formação dos alunos. Alguns museus também pedem ajuda para passar seu documento escrito para o Braille.

Quais iniciativas de promoção considera importantes para atrair este tipo de turista?

Esse assunto já vem sendo debatido, já foram feitos alguns congressos sobre o assunto, é uma questão de querermos potencializar o turismo na época baixa, que é normalmente o período que as pessoas de mais idade, que estão no grupo das pessoas com mobilidade reduzida, gostam de passar as férias. É importante pensar que para atrair esse nicho de mercado têm que criar condições para isso. Ao nível hoteleiro em termos de legislação, não há grandes obrigações além de um quarto, o Decreto-Lei 163/2006 da regulamentação da acessibilidade só obriga a existência de pelo menos um quarto. O que na perspectiva de dinamizar o turismo acessível é irrelevante, não vão atrair clientes, porém na perspectiva de cumprir a lei sim.

Quantos associados possui a ACAPO? Na sua opinião, quais são as principais barreiras que poderão afetar a visita desse nicho de mercado ao Algarve?

Por volta de 200, quando a pessoa viaja sozinha a dificuldade é grande porém quando estão acompanhadas o parceiro(a) ou a pessoa que os acompanha acabam por resolver essas dificuldades. Depois tem o acesso à informação, a maioria dos sites não estão em formato adaptado para invisuais, também não especifica se os quartos estão adaptados, onde recomenda-se ter uma iluminação melhor e um cuidado com as barreiras físicas. Hoje eles já usam smartphones ou outros tipos de leitores de informática, que conseguem chegar a esse tipo de informação. Até os sites das próprias entidades ligadas ao turismo não estão. Na parte de infraestrutura, dependendo do local pode existir barreiras físicas, que dificultam a mobilidade do invisual. Acho que investir no atendimento e informação em mais de um formato, podendo ser em Braille ou no formato digital seria muito mais econômico e eficaz. Por exemplo, antes de marcamos uma atividade com os associados temos sempre que verificar se as condições de acessibilidade permitem, mesmo um simples almoço dos associados em um restaurante, nós vamos antes verificar, até porque temos um associado que a esposa usa cadeira de rodas, então também temos que ter essa atenção na acessibilidade global. E quando não é possível, como o museu de Faro por exemplo, que tem lances de escadas na porta, nós quando organizávamos a atividade logo informamos desse quesito.

Os profissionais de turismo, em seu entender, estão preparados para atender pessoas com deficiência?

Caso a pessoa esteja sozinha, apresenta mais dificuldade no serviço do que na parte de infraestrutura. No atendimento as pessoas não sabem adequar a comunicação, não sabem auxiliar e orientar, sendo um dos maiores problemas dos invisuais dentro de uma unidade hoteleira. A maior dificuldade é o deslocamento da recepção para o quarto e do quarto para os serviços que o hotel dispõe. Na parte cultural, o acesso aos museus, aos parques, o problema volta a ser o mesmo, a questão da orientação, se os profissionais estivessem bem preparados acho que minimizava muito ou resolvia até, tendo o apoio adequado que a pessoa precisa.

Existe a lei em Portugal (DL 163/2006) que define o atual regime de acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem o público, via pública e edifícios habitacionais, você acha que a lei vem sendo cumprida nos estabelecimentos ligados ao turismo?

Alguns sim outros não, mas normalmente eles pedem apoio, por exemplo quando eles detectam que há algum problema que não conseguem ter acesso ou tem dificuldade ou medo de cair contata-nos e pedem ajuda, as vezes somos nós diretamente que elaboramos a reclamação, outras vezes simplesmente ajudamos a elaborar a reclamação. Mas como todas as pessoas algumas são mais informadas do que outras. Em relação se ela é cumprida, ainda está muito longe, infelizmente até no que já foi projetado depois de 2006 há problemas, já foram ultrapassados praticamente quase todos os prazos para a adaptação. Exceto os edifícios públicos com projeto anterior a 1997, que era outra legislação, então possuem um prazo de adaptação até 2017. Provavelmente até ano que vem todos não vão estar adaptados. Geralmente fazem algo quando há reclamações ou se possuem algum funcionário ou cliente que reclama. Sim possui fiscalização, mas eu não sei como isso é feito, as próprias câmaras são as primeiras a não cumprir, mas claro que tem algumas câmaras do Algarve que estão mais motivadas a mudar do que outras. Vilamoura agora teve uma intervenção extensiva de

melhoria dos acessos pedonais e Portimão que há alguns anos atrás também fez muitos trabalhos nessa área, São Brás de Alportel também. São os três locais que investem mais em acessibilidade agora no Algarve.

Para si, é relevante criar a marca Algarve Acessível? Porquê?

Sim, do ponto de vista dos empreendedores se calhar sim, faz sentido, uma forma mais fácil de os ajudar a divulgar. Algumas unidades hoteleiras têm mostrado um esforço maior na área de acessibilidade, como por exemplo um hotel em Lagoa que 80% dos seus quartos são acessíveis. Isso não quer dizer que todos vão estar sempre preparados, mas possuem matérias fáceis de tirar e colocar na hora que precisar adaptar qualquer quarto. E é isso que o turismo acessível internacional recomenda, se não eles sentem dificuldade de vender aquele quarto, porque geralmente as pessoas que não tem deficiência não gostam dos quartos adaptados. O importante é estar acessível para todos os tipos de deficiências e não só uma. Não sei se é a legislação que deveria obrigar ou se é os profissionais dessa área que se deviam envolver para oferecer um serviço acessível para todos. Acho que só apresentando números que mostre que há um público grande de pessoas interessadas que viajam para outros países, que já vem fazendo algo na acessibilidade, e porque aqui não ser um desses locais. Aqui no Algarve já tem sido feito palestras, seminários e projetos sobre o assunto, o que mostra interesse não só das autarquias como dos setores privados também.

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

Não tenho conhecimento.

Em seu entender, quais os principais motivos que levam uma pessoa com deficiência escolher a Região do Algarve para passar as férias?

Na maioria das vezes os associados quando querem viajar, usam o serviço de agência de viagens, por ser uma forma mais fácil, já que a empresa tem conhecimento dos requisitos necessários para aquele tipo de público, e por ser mais seguro. Do ponto de vista das atividades que o Algarve oferece para atrair esse tipo de turistas não são muitas. Tenho o conhecimento que há algumas atividades náuticas, existem velas adaptadas, normalmente todos os centros tem projetos de canoagem, onde conseguem auxiliar as pessoas. Nós já participamos de alguns projetos, onde eles convidam as pessoas da ACAPO para irem experimentar com o objetivo de verificar se está apto, para assim poder convidar os turistas a participarem.

APÊNDICE B - Entrevista com Região de Turismo do Algarve (RTA)

Entrevistado B

Organização: Região de Turismo do Algarve - A Região Turismo do Algarve (RTA, Algarve) é uma pessoa coletiva 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 setores público e privado, para benefício da economia e da qualidade de vida da região e do País.

Endereço: Av. 5 de Outubro, n.º 18 | 8000-076 Faro

Data da entrevista: 20/05/2016

Perguntas:

Tem conhecimento da existência de programas/projetos específicos para Turismo Acessível no Algarve? Se sim, quais?

As praias acessíveis é um projeto nacional promovido pelo INR e o Algarve é uma das regiões de sol e mar, que possui um grande número de praias classificadas como praia acessível, inclusive no projeto eles atribuem prêmios as praias mais acessíveis e no Algarve já tem havido algumas praias que já receberam esse prêmio. Em relação a projetos específicos para o Algarve, a Região de Turismo do Algarve ainda está a dar os primeiros passos para o turismo acessível. A praia acessível é de facto um programa que promove a acessibilidade nas praias a nível de mobilidade, mas a nível de mobilidade urbana, já houve alguma intervenção por parte de algumas autarquias, porém em muitas não houve continuidade que agora julgo ter um maior impulso a esse nível. Até mesmo a nível de financiamentos e de programas comunitários acho que há uma incidência nas questões de mobilidade. A nível de mobilidade nos espaços públicos, por exemplo, recentemente tem noticiado o trabalho em alguns conselhos, temos Vila Real de Santo António, temos no concelho de Loulé o exemplo de Vilamoura, que a zona dos hotéis e centro já foram alvo de intervenções nos espaços públicos que já o tornou acessível a

nível de mobilidade urbana, sei que Vilamoura está a prosseguir nesse momento a alargar essa acessibilidade para outras áreas. Já foi feito há alguns anos um percurso acessível em Portimão. Nesse momento o Turismo de Portugal também tem feito um trabalho a nível do país na definição de percursos turísticos acessíveis em várias cidades, o Algarve também está contemplado e passará a ser divulgado através de sites de informações turísticas mais três percursos acessíveis, sendo um na cidade de Faro, um em Tavira e um em Lagos. No Algarve há um trabalho grande a fazer sobretudo a nível da oferta de alojamentos, porque os hotéis na sua maioria cumprem apenas o que a lei em termos de acessibilidade física exige, e ainda assim é sempre relativo porque a acessibilidade é vasta, depende do tipo de necessidade de cada um. Então os hotéis teriam que fazer mais do que a lei exige. Já como exemplos positivos temos o Hotel Riversidade, onde todo o hotel é acessível. Em intervenções as ofertas culturais, a Região de Turismo do Algarve está a iniciar alguns projetos dando os primeiros passos nesta área. Em termos de estratégia a Região de Turismo do Algarve inicialmente pensou em definir um plano estratégico para toda a região, porém hoje visamos promover uma área piloto que possa servir de exemplo e ser replicada por todas as outras zonas, tornando mais fácil de aplicá-la. Em relação ao Plano de Ação que está definido para até 2018, a intenção é fazer o levantamento dos recursos existentes de forma a promovê-los. De qualquer forma é uma maneira de promover a competitividade do destino e facilitar/combater a forte sazonalidade.

Quais tipos de ações de promoção considera importante desenvolver para este tipo de turista?

A Região de Turismo do Algarve tem já no seu âmbito de marketing estratégico a identificação do turismo acessível e do turismo sênior, como dois produtos complementares, que fala da questão da Praia Acessível. Em relação ao plano de ação, nós precisamos realizar um diagnóstico daquilo que já temos e fazer um levantamento das ofertas turísticas acessíveis da Região, para assim disponibilizar a informação para os turistas que tem intenção de vir ao Algarve. Na visão da promoção as ferramentas

usadas são as mesmas para qualquer nicho de mercado. O destino deve ter as condições para satisfazer as necessidades e expectativas de todos os tipos de pessoas.

Na sua opinião, quais são as principais barreiras que poderão afetar a visitação desse nicho de mercado ao Algarve?

Em relação as principais barreiras, não podemos dizer pois não temos esse levantamento feito, se calhar seria necessário promovermos um estudo em forma de inquérito aos visitantes, para sabermos os principais problemas enfrentados. Em minha opinião a principal barreira, seria na atitude do cidadão em geral e depois do profissional do turismo na sua área. Se calhar a primeira barreira é o desconhecimento e o preconceito, por isso que é importante de fato a infusão de informação, a sensibilização e formação dos profissionais.

Os profissionais do turismo, em seu entender, estão preparados para atender este nicho de mercado?

Como tinha falado na pergunta número 2, a falta de formação e sensibilização dos profissionais do turismo é algo que tem que ser trabalho. Nesse âmbito o Turismo do Algarve tem desenvolvido algumas atividades de sensibilização de parceiros e atores, com a participação e organização de encontros, seminários, como também de formação profissional.

Existe a lei em Portugal(DL163/2006) que define o atual regime de acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais, você acha que a lei vem sendo cumprida nos estabelecimentos ligados ao turismo?

Realmente eu não sei de que forma são feitas as fiscalizações. O nosso próprio site de informação turística ainda não é acessível, mas esperamos que seja em breve. Em relação a oferta turística, as pessoas podem pesquisar os estabelecimentos hoteleiros

por concelho, onde estão todos os tipos de alojamento, se nós fomos nas características do serviço e indicarmos os hotéis que dizem ter UH acessível vão aparecer os que afirmaram ter, porém é uma informação dada pelos próprios hotéis sem nenhuma fiscalização do Turismo do Algarve.

Para si, é relevante criar a marca Algarve Acessível? Porquê?

Sim, julgo que sim. Porque de facto se considerarmos que o turismo acessível também é inclusivo, não diz respeito somente a pessoa com deficiência física permanente, mas diz respeito a todos na perspectiva que qualquer um de nós, a qualquer momento das nossas vidas, poderemos necessitar de um apoio. Com o envelhecimento cada vez maior da população europeia, os destinos turísticos terão que ter essa visão de se adaptarem a essas necessidades e oportunidade de negócio. De fato se criar uma marca de destino acessível será uma forma de valorizar e atrair turistas para a Região.

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

Não tenho certeza, acho que no âmbito do Portugal 2020, teve algumas reuniões para oferecer e apoios aos profissionais do turismo principalmente dos estabelecimentos hoteleiros que são os mais difíceis de aderir à causa.

Em seu entender, quais os principais motivos que levam uma pessoa com deficiência escolher a Região do Algarve para passar às férias?

O aeroporto de Faro já oferece um serviço de apoio chamado *MyWay*, onde conseguem manter um registro do volume de passageiros com alguma necessidade especial que vem ao Algarve, de acordo com os pedidos de assistência que eles recebem. Podendo assim ser um marcador de quantas pessoas com deficiência escolhem o Algarve para passar às férias. O site *tripAccessible* disponibiliza informações sobre as ofertas turísticas do Algarve pela ótica de um utilizador de cadeiras de rodas. Temos agências como a

Rotatur que fornece serviços para esse tipo de turista, como transportes adaptados, passeios e etc. Na Região também acontece eventos desportivos adaptados, nomeadamente em Albufeira.

APÊNDICE C - Entrevista com a Rotatur Operadores Turísticos

Entrevistado C

Organização: Rotatur Operadores Turísticos

Endereço: Estrada do Aeroporto – Edifício Rotatur, Montenegro, Apartado 2077, 8001-701 Faro, PORTUGAL

Data do Questionário: 23/05/2016

Perguntas

Qual é o principal público que a operadora atende?

A Rotatur é um Operador Turístico especializado em *Incoming*, representando e zelando pela operação turística de operadores estrangeiros. Dispomos de frota própria para tratar de toda a logística e de um *portofolio* de excursões para oferecer aos visitantes. Como complemento aos nossos serviços, dispomos também de viaturas adaptadas para transportar casos em que o cliente viaja de cadeira de rodas.

Tem conhecimento da existência de programas/projetos específicos voltados para o turismo acessível no Algarve? Se sim, quais?

Criámos em 2012 uma marca dedicada a este segmento ‘Algarve Accessible’ e temos partilhado esforços com *players* estrangeiros, sendo membros da ENAT. Temos servido sobretudo para acompanhamento e aconselhamento a turistas que pretendem visitar a região. Porém, com as limitações no terreno no que respeita aos fatores já mencionados, limitamo-nos a transportar os poucos turistas que vêm.

Que tipo de ações de promoção considera importante desenvolver para atrair este tipo de turista?

A promoção externa tem sido desenvolvida por segmentos/mercados. Não é necessário criar mais um produto nem considerar este tema como um nicho. Precisamos é usar os recursos e os canais promocionais já existentes e incluir a acessibilidade como um complemento transversal a todos os segmentos/mercados. Chegamos a ter 2 a 3 pedidos para o transporte de cadeira de rodas por dia, tanto dos nossos operadores com de outros clientes que recorrem aos nossos serviços. As principais exigências resumem-se a cadeira de rodas e a toda a sua envolvência; transporte, assistência de embarque e desembarque, aconselhamento e segurança no tratamento que está a receber.

Em seu entender, que tipos de barreiras poderão afetar a visitação desse nicho de mercado ao Algarve?

Albufeira como o *hot spot* turístico da região tem 14 praias acessíveis, no entanto, que eu tenha conhecimento só duas unidades de alojamento é que têm, de facto, condições aceitáveis para alojar cadeiras de rodas. Temos as praias, mas não temos o alojamento.

Os profissionais de turismo, em seu entender, estão preparados para atender pessoas com deficiência?

Não existe uma falta enorme de formação nesta matéria. Existe uma enorme falta de formação, mas pior ainda, é a falta de sensibilidade e civismo.

Para si, é relevante criar a marca Algarve Acessível? Porquê?

Segundo os dados da 'My Way', empresa de assistência da ANA aeroportos, 0.08% dos passageiros que transitaram pelo aeroporto de Faro no ano passado foram cadeiras de rodas. Isto representa um universo de cerca 50 mil passageiros. Sendo o aeroporto de Faro a maior porta de entrada de fluxo turístico para a região, e vendo que estes turistas normalmente viajam acompanhados, estamos perante um número interessante para tirar ilações consideráveis. Não creio que precisemos criar uma marca, precisamos sim, é de criar acessibilidade.

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

Não, financiamento não.

Em seu entender, quais os principais motivos que levam uma pessoa com deficiência escolher a Região do Algarve para passar às férias?

Já procurámos atrair operadores especializados neste segmento, porém, sem sucesso, já por duas vezes. Um destino precisa de ter um bom argumento para ser escolhido, depois deverá ter oferta ao nível do alojamento, serviços auxiliares, restauração e finalmente infraestruturas, transportes públicos, vias públicas, etc. O Algarve tem todas estas valências (umas mais desenvolvidas que outras), contudo, que não se verifica para o turismo acessível. Algumas autarquias têm feito esforços e já é notório algum trabalho no terreno, mas continua-nos a faltar transportes públicos eficazes e uma enorme falta de alojamento. Os hotéis só dispõem de um número mínimo de quartos adaptados, previstos por lei, e num todo, falta-lhes a sensibilidade de abordar e contornar as especificações que este tipo de serviço exige. Os motivos a escolher são precisamente os mesmos dos turistas apelidados de regulares pela nossa oferta ser variada e desejada. O destino não deve ser escolhido por ser ou não acessível. A acessibilidade devia de ser um dado adquirido. A falta de acessibilidade impõe limitações o que revela, de algum modo, discriminação.

APÊNDICE D - Entrevista com Associação de Hotéis e Empreendimentos Turísticos do Algarve (AHETA)

Entrevistado D

Organização: AHETA - A Associação dos Hotéis e Empreendimentos Turísticos do Algarve ao longo da sua atividade desde 1995, tem sido porta voz das legítimas aspirações dos Empresários Turísticos Algarvios, junto das diversas instâncias e polos de decisão, na sequência do trabalho até então efetuado pelos seus fundadores.

Endereço: Quinta da Bolota Lote 4A, 8201-918 Vale de Santa Maria - Albufeira

Data da entrevista: 25/05/2016

Perguntas

Tem conhecimento da existência de programas/projetos específicos voltados para o turismo acessível no Algarve? Se sim, quais?

Não tenho conhecimento de programas voltados especificamente para o Turismo Acessível.

Quais tipos de ações de promoção considera importante desenvolver para este tipo turistas?

Haver uma promoção direcionada, normalmente nos países que eu conheço existem estruturas subjetivas de deficientes que normalmente são fáceis de contatarem e serem identificadas. Existem associações para cada tipo de deficientes, e as pessoas sendo organizadas nessas estruturas associativas permitem a quem quer vender desencadear ações promocionais muito dirigidas a cada um dos segmentos que pretendem atingir, resultando em uma maior eficácia. Ações promocionais direcionadas para venda, com esse nicho de mercado se defronta com algumas dificuldades em termos da escala mundial, não está toda a gente de braços abertos para receber turistas dessa natureza sobre tudo que viajam em grupo. Esse tipo de turismo tendencialmente vai estar mais organizado e estruturado, em geral em grupos, que tem disponibilidade financeira para gastar dinheiro.

Portanto é um grupo que não pode ser associado, ao tipo de cliente com menor poder de compra. Antes o contrário, porque quando viajam são pessoas que tem a disponibilidade financeira para consumir mais e etc. Eu por questão de experiência própria, trabalhei no meu empreendimento com grupos de deficientes que vinham regularmente todos os anos e eram grandes consumidores. Também tem que considerar os diferentes tipos de deficiências, normalmente em grupos são acompanhados por técnicos e especialistas de saúde, que controlam e acompanham o grupo. Portanto, não vejo nada que impeça que esse tipo de turismo possa desenvolver-se mais no futuro.

Na sua opinião, quais são as principais barreiras que poderão afetar a visitação desse nicho de mercado no Algarve?

É da parte das entidades públicas responsáveis e câmaras municipais, a criação de condições de acesso de infraestrutura. Mas hoje podemos dizer que aquilo que é importante tem sido resolvido, mas isso não significa que podemos fazer mais e melhor.

Os profissionais de turismo, em seu entender, estão preparados para atender pessoas com deficiência?

Depende do tipo de turista, como já disse existem vários graus de deficiência, portanto que é obvio que as pessoas com deficiência profunda, por exemplo, que não se façam acompanhar por técnicos de saúde ou outro pessoal especializado, tem grande dificuldade. O hotel tem grande dificuldade em receber essas pessoas, não tem pessoal habilitado, não tem pessoal para responder esse desafio, mas se for deficiente de outra natureza, que não exijam grandes acompanhamentos técnicos, tudo bem.

Existe a Lei em Portugal (DL 163/2006) que define o atual regime de acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais. Você acha que a lei vem sendo cumprida nos estabelecimentos hoteleiros do Algarve?

Existe fiscalização e todos cumprem a lei, normalmente nós costumamos ouvir das pessoas ligadas ao turismo acessível e os deficientes sobre tudo, que os hotéis mais antigos, embora cumpram os requisitos legais, precisavam ir mais além. Já os hotéis mais novos, os empreendimentos mais recentes, esses já digamos assume isso com maior ênfase do que os anteriores, procuram ir mais além do que a lei exige nessa matéria. O princípio dos hotéis, do empresário hoteleiro é que todos os clientes que venham e paguem são bons. Acho que há hotéis que por razões de ordem comercial, podem escolher certos tipos de nichos de clientes. Mas não querer investir no turismo acessível contraria até a lei, onde diz que o hotel tem que receber qualquer tipo de cliente.

Para si, é relevante criar a marca Algarve Acessível? Porquê?

Pois, eu acho que de uma maneira geral podemos dizer que o Algarve cumpre os requisitos mínimos exigidos para um turismo acessível, o que falta hoje é ir mais além do mínimo. Seguir o exemplo das regiões que foram classificadas como zonas de turismo acessível, que fizeram algum esforço e investimentos em determinadas áreas. Penso que tudo isso vai ser uma consequência natural da evolução do próprio mercado, portanto isso começa por serem impostas e depois já acontece naturalmente como nas unidades hoteleiras novas que já vão mais além daquilo que é legalmente exigido e o mesmo se passará a nível dos equipamentos públicos, infraestruturas públicas que é onde provavelmente há mais o que fazer nessa área.

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

Não conheço nada nesse sentido, nós do turismo não gostamos muito de diferenciar os clientes. Há financiamentos de apoio ao turismo para a qualificação das unidades Hoteleiras, para a remodelação, isso pressupõe que nesses projetos podem estar incluídas as condições para o turismo acessível, mas digamos especificamente para essa área não conheço.

Em seu entender, quais os principais motivos que levam um turista com deficiência escolher a Região do Algarve para passar as férias?

O mercado das pessoas com deficiência, é um mercado que vem aumentando exponencialmente o número de pessoas, está associado também a uma questão de longevidade, as pessoas estão vivendo mais e na altura são confrontadas todas elas com algum problema de mobilidade, portanto é um mercado que vem aumentando em número de pessoas mas também em número de pessoas que estão disponíveis e tem capacidade financeira para fazer férias, fora da suas residências normais, e por tanto o Algarve, enquanto um destino turístico tradicional do centro e norte da Europa, onde são oriundos a maioria dos nossos turistas, tem vindo progressivamente a adaptar-se sobre tudo a nível de suas instalações para responder aos desafios decorrentes desse aumento da procura que carece todavia ainda de uma melhor organização e estruturação comercial. Embora esses grupos já sejam mais ou menos organizados, até por tipo de deficiência, em estruturas associativas, a verdade é que é preciso que os próprios deficientes criem estruturas organizativas que tenham capacidade comercial para impor quer condições que sejam mais favoráveis, quer sobre todo a nível das condições de acessibilidade nos hotéis e nos empreendimentos turísticos para satisfazer as necessidades dos seus clientes.

APÊNDICE E - Entrevista com Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Algarve (CCDR)

Entrevistado E

Organização: A Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Algarve (CCDR) é um serviço periférico da administração direta do estado dotado de autonomia administrativa e financeira que se encontra integrado na Presidência do Conselho de Ministros e é tutelado em conjunto pelos Ministros do Ambiente, do Ordenamento do Território e Energia e Ministro Adjunto e do Desenvolvimento Regional.

Endereço: Praça da Liberdade 2, Faro

Data da Entrevista: 27.05.2016

Perguntas

O CCDR encontra-se atualmente a desenvolver projetos no âmbito do Turismo Acessível? Se sim quais?

A CCDR pode participar de alguns projetos desse tipo de várias maneiras. Uma é através da aprovação de projetos que se candidatam a fundos comunitários, atualmente gerimos no Algarve o fundo europeu de desenvolvimento regional. Um dos projetos que aprovamos em 2015 foi o de São Brás do Alportel. Portanto, nós podemos apoiar as candidaturas de projetos onde o turismo acessível esteja contemplado. Por outro lado também muitas vezes colaboramos por exemplo com a Região de Turismo do Algarve na parte de elaborar projetos, estudos, ligados a várias temáticas, dentre elas a do turismo acessível. Dessa forma podemos participar, mais que isso, não seria de nossa competência. Nós temos o ordenamento de territórios e do ambiente que tem fundos comunitários e trabalham junto com as autarquias.

Quais tipos de ações de promoção considera importante desenvolver para este tipo de turista?

Na minha opinião deve ser a mesma feita para qualquer outro tipo de turista. Hoje o maior problema enfrentado pela região é a sazonalidade, para isso é importante atrair esse público para as épocas baixas também. Além das praias, também temos roteiros históricos e gastronômicos. Temos infraestrutura para um milhão e meio de pessoas e vivemos aca quase cento e cinquenta mil, então temos que ter cada vez mais gente, para otimizar as infraestruturas. Fazer com que os hotéis não fechem no inverno, alguns já fecham por 4 a 5 meses e isso é muito complicado.

Na sua opinião, quais são os principais tipos de barreiras que poderão afetar a visitação desse nicho de mercado ao Algarve?

A região já tem tomado algumas medidas para diminuir as barreiras enfrentadas pelas pessoas com deficiência física, e uma delas é nos transportes. Já temos transportes com possibilidade para a cadeira de rodas e etc. como também o projeto para transportes públicos. O interessante é que hoje o jovem tem uma consciência muito maior e já agem com naturalidade diante das diferenças, o que não acontecia antigamente. Essa consciência faz com que no futuro os equipamentos turísticos estejam adaptados para todos os tipos de pessoas naturalmente. Em relação aos equipamentos hoteleiros percebemos que para ter unidades adaptadas precisamos de UH com mais espaço, então se na mesma área tivermos menos quartos, por consequência terão menos clientes. Para ter o mesmo rendimento seria necessário aumentar o preço e esse não é o caminho, por isso não é necessário ter todas as UH adaptadas mas pelo menos uma pequena porcentagem.

Os profissionais de turismo, em seu entender, estão preparados para atender pessoas com deficiência?

Temos duas vertentes, uma em relação aos equipamentos culturais, históricos, que devem estar acessíveis a visita e outras são os equipamentos hoteleiros. Em relação aos equipamentos hoteleiros, nós temos no Algarve há muitas décadas escolas de hotelaria que tem formado muita gente e eu acho que na sua generalidade temos um excelente atendimento nos equipamentos hoteleiros. Passando para os equipamentos culturais e históricos tem vindo um esforço muito grande que é do próprio estado, por exemplo, a fortaleza de Sagres é gerida pela Direção Geral da Cultura, portanto é o estado que gere, mas a maior parte dos outros equipamentos são municipais. E portanto hoje se tem feito grandes melhorias, através dos sites consegue ver isso.

Existe a lei em Portugal (DL 163/2006) que define o atual regime de acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem o público, via pública e edifícios habitacionais, você acha que a lei vem sendo cumprida nos estabelecimentos ligados ao turismo?

No que diz respeito aos edifícios novos os projetos só podem ser aprovados se tiverem um determinado número de unidades com a possibilidade das pessoas terem acessibilidade. Os antigos há um período de adaptação, e há entidades públicas, como as câmaras que poderão fiscalizar de fato a concretização dessas alterações. Eu acho que o mais importante é os empresários perceberem as vantagens em ter de facto suas unidades adaptadas.

Para si, é relevante criar a marca Algarve Acessível? Porquê?

Hoje em dia os mercados dos destinos dos turísticos, tem que em primeiro lugar fazer o diagnóstico de cada uma das regiões, no caso do Algarve nós fomos durante muitos anos e continuamos a ser um destino que tem muito a ver com sol e praia, portanto esse é o nosso foco principal mas isso também faz que a questão da sazonalidade seja uma questão com grande incidência na região, por isso temos uma ocupação muitíssimo superior na época alta do que na época baixa, naturalmente isso faz com que procuremos maneiras para diminuir a sazonalidade, e uma delas é através do turismo sênior e o

turismo de acessibilidade, ou seja, nossos equipamentos hoteleiros, nossas infraestruturas tem que se adaptar a possibilidade de qualquer pessoa, seja qual for a sua diferença, vir poder passar aqui férias. Na legislação Portuguesa, já a meia dúzia de anos passou a obrigar que os hotéis tenham determinada quantidade de quartos acessíveis, porém os elevadores, uma parte deles não tem a leitura Braille nos seus botões. Portanto há um caminho a ser feito, mas isso não é fácil de fazer. O caminho que estamos fazendo agora é adaptar os equipamentos hoteleiros da região, isso para nós é fundamental. Pois o Turismo sênior e o Turismo acessível nos trazem turistas em toda época do ano. Há um caminho que a Região de Turismo do Algarve tem feito ligado ao turismo acessível, houve até uma campanha a cerca de um ano, se eu não me engano, mas estamos sempre com frequência a sensibilizar os equipamentos hoteleiros existentes, no sentido de fazerem adaptação de algumas de suas unidades. Também a muita coisa a fazer nos espaços públicos, hoje já apresentamos algumas melhorias, vilas e aldeias terem pelo menos um percurso que permitam uma pessoa com deficiência tenha seu caminho facilitado. Mas já há bons exemplos, como São Brás do Alportel, com um trabalho que fizemos para apostar na reforma urbana de algumas vias, hoje já têm caminhos acessíveis para invisuais com marcadores que sentem com os pés. O que fazemos que seja todo aplicado pelo Algarve.

Existem Programas de financiamento para empresas turísticas que queiram orientar-se para este público-alvo?

Sim, como havia falado anteriormente nós apoiamos através de fundos comunitários candidaturas para qualificação de equipamentos hoteleiros. Nessa vertente também temos o programa CRESC – Algarve 2020, que através dele é possível fazer candidaturas de incentivos que visem a requalificação.

Na sua opinião, quais os principais motivos que levam uma pessoa com mobilidade reduzida escolher a Região do Algarve para passar às férias?

São exatamente as mesmas razões que qualquer outra pessoa que vem, nós temos um clima ameno em relação a Europa. Podemos dizer que a Região do Algarve é um dos lugares que tem mais meses de sol. Por outro lado além do clima, temos a própria água do mar que é uma boa temperatura, principalmente no verão, o mar não é agitado. Somos um lugar onde falamos várias línguas sem dificuldades, isso faz com que as pessoas se sintam bem aqui. Temos muitas culturas diferentes, que torna a região muito receptiva, a gastronomia é muito rica. A Pergunta seria porque não vir ao Algarve.

APÊNDICE F - Entrevista com Turista com Deficiência

Entrevistado F

Endereço: Universidade do Algarve, Campus Gambelas, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais.

Data da entrevista: 25/05/2016

Perguntas

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

O único programa que ouvi falar foi o da Praia Acessível.

Na sua opinião, quais são as principais barreiras que poderão afetar a visita desse nicho de mercado ao Algarve?

Como podemos ver há bastantes barreiras, a nível de unidades hoteleiras, os que tem mais estrelas investem um pouco mais em acessibilidade, tem o quarto adaptado, com casa de banho adaptada, mas sempre falta alguma coisa. Em relação aos funcionários posso dizer que há sempre uma grande abertura deles em nos ajudar o máximo possível e o que podem fazer para que a pessoa sintam-se confortável. Depende muito da ótica de cada deficiência, eu como cadeirante tenho certas necessidades que não são as mesmas que os invisuais. Posso notar que os arquitetos e engenheiros se preocupam mais com as partes básicas de infraestrutura. A nível de espaços turísticos, os museus são poucos os que estão preparados, geralmente possuem muito degraus para entrar, na zona de Faro tem muitas partes históricas porém de difícil acesso para pessoas com cadeira de rodas. A nível de restauração há muitas esplanadas que podem facilitar, mas depois a nível de casa de banho não há preparo, para chegar lá é preciso passar por muitas mesas e portas estreitas, o ideal seria ter a casa de banho separada do das mulheres, porque ai possibilitaria meu marido de me auxiliar. A nível de discotecas também não tem quase

nenhuma preparada, geralmente com muitas escadarias para entrar. Quando frequentava as de Faro e Vilamoura sempre precisava levar alguém e pedir ajuda. A nível das praias, algumas já estão muito mais acessíveis do que antigamente, com o surgimento do programa Praia Acessível. Porém também temos as ilhas, Deserta e do Farol, que tem praias que não estão condicionadas para pessoas com problemas de acessibilidade. O cais não está preparado, os barcos para entrar apresenta muita dificuldade. Desses aspetos acho importante pensar em soluções para tornar o destino mais acessível, também ao mesmo tempo temos uma grande taxa de turistas Sênior que também precisam de espaços mais acessíveis. Em relação a transporte público, em Faro já temos alguns autocarros preparados para cadeiras de rodas, eu por acaso nunca experimentei, temos também alguns taxis que tem o regulador de cadeira de rodas e que encaixa perfeitamente, a nível de comboios temos o ALFA que está preparado, eu na altura quando andei só tive que comprar o bilhete e mencionar que era para pessoa com deficiência em cadeira de rodas e mais nada. Contudo agora tenho a informação que tem que avisar com alguma antecedência. Em muitos lugares como o Zoomarine e Zoológicos pessoas com cadeiras de rodas não pagam para entrar, porém muitos não estão adaptados, sendo assim uma forma de não nos queixarmos de algo que não estamos pagando.

Os profissionais de turismo, em seu entender, estão preparados para atender pessoas com deficiência?

Eu acho que as pessoas tentam ter boa vontade e cada vez mais há uma preocupação e investimento na área humana, provavelmente para suprir o que falta na parte estrutural. Acho que tentam fazer o seu melhor na área que tem conhecimento. A nível de hotelaria não vejo muitos problemas.

Existe a lei de Portugal (DL 163/2006) que define o atual regime de acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem o público, via pública e edifícios habitacionais, você acha que a lei vem sendo cumprida nos estabelecimentos ligados ao turismo que promove e obriga à acessibilidade para todos os cidadãos?

Não acho que há muita fiscalização e nem uma preocupação, se calhar de organismos que deveriam ter e dar o exemplo, nós temos uma câmara municipal que não tem qualquer tipo de estruturas acessíveis. A nível de museus também não temos. No geral as pessoas não estão informadas o suficiente, por exemplo, fui a uma junta médica com uma colega minha e ela que informou aos senhores que estavam na junta médica que atualmente as pessoas com deficiência não pagam bilhete de comboio e para o acompanhante tem um desconto de 50%, e ninguém sabia dessa informação. Essas coisas não se falam e não são divulgadas para as pessoas não terem os seus direitos cumpridos, essa informação já poderia estar no site da CP. Muita gente paga o bilhete sem saber. Parece que tem um Tabu em divulgar esse tipo de informação. No site dos barcos, por exemplo, poderia ter informação sobre a acessibilidade no cais e etc. Porque ai seria bem mais fácil. Em relação a legislação é tudo muito complicado, não há toda informação em um lugar só. Então tem que ser pesquisado em todos os níveis e muitas vezes não está claro. Também existe muito conflito de informações, chegamos no local e falamos nossos direitos e muitas vezes as pessoas dos estabelecimentos não sabem. E fica um pouco constrangedor porque você tem que discutir e provar que está correto e acabamos desistindo de reivindicar. Outro caso, é quando temos o adesivo no carro que mostra que temos direito as vagas prioritárias. Porém sempre chega alguém para interrogar qual era o meu tipo de deficiência, onde está a minha cadeira de rodas, e no final acaba sendo constrangedor.

Para si, é relevante criar a marca Algarve Acessível? Porquê?

Sim, acho que seria bom haver mais programas para pessoas com mobilidade reduzida, como também sítios mais adaptados. A parte das informações também, deveria ter uma maior divulgação dos serviços adaptados. Como por exemplo a praia acessível, sabemos que existe o programa mas não sabemos como tudo funciona exatamente, poderia ser mais bem explicado. Deveria ter uma maior preocupação tanto para o público das pessoas com problemas de mobilidade tanto para os reformados.

Ao planear uma viagem, em geral, quais são os fatores determinantes para a escolha de um determinado Destino Turístico?

Primeiramente tem que ter as mínimas condições de acessibilidade, há certos países que são totalmente focados para acessibilidade. Já outros como a Grécia que tem muitas ilhas, e por vezes muitos degraus, então procuramos evitar. Ao escolher um destino pensamos a nível do turismo, acessibilidade, museus, hotéis, se é uma cidade plana, se é considerada acessível, como por exemplo Barcelona e Londres que são bons exemplos de cidades mais acessíveis. Tentamos buscar informações na internet, Blogs e nos sites dos próprios locais, mas caso não haja essa informação mandamos e-mail. Em relação aos Aeroportos aqui em Portugal tem o programa *MyWay*, que solicitamos o serviço de apoio quando compramos o bilhete.

APÊNDICE H – Os Oito Principais Sistemas Internacionais

1) National Accessible Scheme (Reino Unido, Inglaterra)

A agência nacional de turismo, *Visit Britain*, responsável pelo marketing turístico do Reino Unido a nível internacional, foi a criadora e responsável por gerir o *National Accessible Scheme* até Abril de 2009. Depois desse ano o sistema passou a ser gerido pela *Visit England*, sendo financiado pelo Governo Britânico (*Department for Culture, Media and Sport*). Na Escócia o sistema também foi aplicado e gerido pela *Visit Scotland*, continuou a sua versão original criada da década de 90. No País de Gales ainda não existe nenhum sistema (INR, 2010).

O *National Accessible Scheme* foi desenvolvido após consultas com representantes de alojamentos, clientes, stakeholders e muitas organizações representativas de pessoas com deficiência. Seu principal objetivo foi aumentar o acesso e a qualidade da indústria turística no Reino Unido oferecendo informações aos clientes. O sistema abrange vários tipos de Alojamentos turísticos, desde hotéis a parques de campismo (INR, 2010).

Os requisitos necessários para classificar estes empreendimentos, foram estabelecidos com a participação de várias organizações ligadas à Deficiência e a questão da acessibilidade, como: *Royal National Institute for the Blind*, *Royal National Institute for Deaf People*, *Access Unlimited*, *Chester City Council Access Service*, *Tourism for All*, *The Access Consultancy* e *The Center for Accessible Environment* (INR, 2010)

Com o feedback dos operadores turísticos, o sistema foi revisto pela última vez em 2005. A adesão ao sistema é voluntária, cabendo ao proprietário do estabelecimento tomar a iniciativa. A classificação faz parte do processo de certificação de qualidade, e é paga pelo proprietário do estabelecimento. Se o estabelecimento já tiver aderido ao *Quality Scheme* da *Visit Britain*, a entrada no sistema de informação de acessibilidade é grátis. O *Quality Scheme* é dividido em três classificações (mobilidade, audição e visão) e cada uma pode ser feita de forma separada, e o custo varia consoante o número de classificações: 109,5 Libras por uma, 179 Libras por duas e 229 Libras por três. Cada classificação tem um prazo de validade de três anos, no caso dos estabelecimentos

aderentes ao *Quality Scheme*, e de um ano, no caso dos restantes (sendo paga a renovação) (INR, 2010).

A análise dos estabelecimentos é realizada em duas fases: a primeira fase é realizada uma auto-avaliação, que serve de base para uma análise posterior realizada pelo auditor externo que pertence à empresa *Quality in Tourism*. A *Visit England* considera que o auditor tem de ser imparcial em relação a todas as deficiências, e por isso não exige a integração de pessoas com deficiência nas equipas de auditoria (INR, 2010).

A análise abrange várias áreas para além do edificado, tais como a comunicação e a formação do pessoal. Em relação ao meio edificado, integra várias questões não previstas na legislação – as normas de construção para a acessibilidade aplicam-se apenas às novas edificações, construídas desde 2000, e o sistema foi por isso concebido para ser aplicável a edificações mais antigas. A avaliação foca na adequação do estabelecimento a clientes com incapacidades ao nível da mobilidade, visão ou audição. Os resultados da análise são convertidos em classificação, havendo uma escala para cada tipo de incapacidade (INR, 2010).

Os turistas interessados em visitar a Inglaterra podem adquirir informação na internet, através dos sites da *Enjoy England* e da *Visit Britain*. Nos dois sites é possível realizar buscas pelo tipo de incapacidade, estabelecimento e zona geográfica. Também é possível encontrar informações no guia “Easy Access Britain”, publicado pela Visit Britain (INR, 2010)

De acordo com os realizadores do programa, o número de locais participantes do sistema ainda é baixo comparado com o total de alojamentos existentes, porém o *National Accessible Scheme* é um dos meios mais usados para melhorar as condições de acessibilidade em alojamentos turísticos, e aderir ao sistema é uma forma de demonstrar aos consumidores e a outras entidades interessadas que é possível proporcionar um certo grau de acessibilidade para os turistas portadores de deficiência (INR, 2010).

2) Disabled Go (Reino Unido, Irlanda)

A DisabledGo foi fundada em 2000, pelo Dr Gregory Burke, que é cadeirante desde muito novo e convive diariamente com barreiras pela qual os deficientes físicos enfrentam ao tentarem acessar o lazer, educação, emprego e serviços em sua comunidade. O negócio nasceu do desejo de Gregory em fornecer informações detalhadas de acesso on-line que permita à pessoa com deficiência avaliar por ela própria se determinado espaço responde às suas necessidades específicas (Disabledgo, s.d.).

As necessidades de todos são diferentes, e com isto em mente, Gregory embarcou em dois anos de consulta com pessoas com deficiências através do Reino Unido. Nesta pesquisa foram identificados todos os tipos de informações que seriam necessárias para determinar se um local é adequado às necessidades específicas do indivíduo. O resultado desta consulta foi a criação de um modelo de pesquisa altamente detalhado onde técnicos treinados utilizaram ao visitar os lugares avaliados. O primeiro guia de acesso on-line foi publicado em 2002, em nome do London Borough de Croydon. (Disabledgo, s.d.).

Os últimos 10 anos foi um período de rápido crescimento e a *DisabledGo* agora é líder no fornecimento do Reino Unido de informações de acesso. Trabalhando em parceria com as autoridades locais, universidades, faculdades e organizações do setor privado, abrangendo todo o gênero de estabelecimentos abertos ao público (comerciais, turísticos). Dispõe de informação sobre várias localidades no Reino Unido e na Irlanda, e iniciaram os trabalhos em Ljubljana, capital da Eslovénia (Disabledgo, s.d.).

No caso de Dublin, associaram-se à Câmara Municipal, com o objetivo de lançar uma campanha onde pretende tornar acessíveis todos os edifícios públicos, parques e ruas da cidade, para ter destaque internacional pela sua excelência na acessibilidade. A adesão ao sistema é voluntária, cabendo ao proprietário do estabelecimento tomar a iniciativa, o que geralmente acontece no quadro de uma campanha de âmbito local (INR, 2010).

Para aderir ao sistema da *Disabledgo* custa €350 para pequenas e médias instalações e €500 para instalações maiores. A informação tem o prazo de validade de um ano, sendo necessária nova auditoria para renovação da classificação custando €60.

O sistema não possui certificação de qualidade, já tendo realizado mais de 70.000 mil visitas através de auditores de acessibilidade contratados para fazer as análises (INR, 2010).

A metodologia de análise da DisabledGo foi concebida por peritos em trabalho de campo, e envolveu mais de 900 grupos ligados à deficiência. O trabalho de campo pode ser realizado de forma individual ou em equipes, dependendo do tamanho e da complexidade do local. A análise não se restringe às condições de acessibilidade do meio físico, abrangendo também áreas como a comunicação e a formação do pessoal (INR,2011).

São levadas em consideração as necessidades associadas às incapacidades de mobilidade, visão e audição. O resultado da análise é convertido em classificação, sendo disponibilizada para o público através de uma base de dados on-line que permite consultar, por exemplo, a altura do balcão de atendimento, a largura de portas, a altura dos interruptores, etc. A classificação consiste na “atribuição” de diferentes pictogramas ao estabelecimento. Estes pictogramas correspondem a diferentes tipos de necessidades, e são atribuídos caso os estabelecimentos reúnam diferentes tipos de condições mínimas.

É possível acessar as classificações através do site (www.disabledgo.info) e de um guia em suporte papel, publicado anualmente e a pesquisa pode ser feita acordo com as necessidades do utilizador, através de uma interface.

3) Label Tourisme & Handicap (França)

O *Label Tourisme & Handicap* foi criado em 2001, com uma política de acesso a férias para todos e de integração das pessoas com deficiência. É gerida pelas Delegações Regionais de Turismo (Ministério da Economia, Indústria e Emprego), cabendo à Associação "*Tourisme et Handicaps*" assegurar a coerência dos procedimentos a nível nacional, com uma relação de gestão estabelecida com a Secretaria de Estado do Consumo e do Turismo (INR, 2011).

O sistema tem dois principais objetivos, o primeiro é “desenvolver uma oferta turística adaptada, que permita às pessoas com deficiência escolher viajar

autonomamente, sozinhas, com a família ou com amigos” (IRN, 2011:67); e o segundo objetivo é “antecipar o cumprimento da legislação em vigor (Lei de 11 de Fevereiro de 2005), que exige a adaptação dos estabelecimentos turísticos e de lazer até 2015” (IRN, 2010:67). O sistema aplica-se ao alojamento turístico (hotelaria, residências de férias, parques de campismo, pousadas de juventude, etc.), restauração, espaços de lazer naturais e turísticos, atividades de lazer, espaços de acolhimento e informação turística. A adesão ao sistema é voluntária, cabendo ao proprietário do estabelecimento aderir (INR, 2010).

A classificação é realizada com base na Norma (Accord) AFNOR (AC X35-501 Julho 2006), que tem a designação “*Label Tourisme et Handicap – Exigences*”. A classificação é gratuita e sua validade dura no máximo 5 anos. O proprietário que queira aderir ao sistema, assina um contrato em que garante a preservação da acessibilidade permanente das instalações. A placa de sinalética (que deve ser colocada à entrada do estabelecimento) é alugada por €150. As receitas revertem para a Associação “*Tourisme et Handicaps*” (INR, 2010).

A análise dos estabelecimentos é realizada em duas fases: na primeira fase o proprietário preenche uma ficha de auto-avaliação. Esta auto-avaliação é realizada através de um *checklist*. Caso a primeira fase seja positiva, a segunda fase irá ser realizada por dois auditores credenciados na área da acessibilidade. Um é representante da indústria turística e o outro representante das pessoas com deficiência (INR, 2010).

O relatório da auditoria é analisado por uma Comissão Regional de Concertação que, em caso positivo, o envia à Associação “*Tourisme et Handicaps*” para análise final e concessão da classificação pela comissão nacional. Esta comissão nacional é composta por um representante governamental, um representante dos profissionais de turismo e um representante das pessoas com deficiência (INR, 2010).

O sistema de classificação é dividido em quatro tipos de deficiência: motora, visual, auditiva e mental. A auditoria abrange várias questões para além do edificado, tais como o atendimento, a comunicação e a sensibilização do pessoal. Existem quatro “*Labels*”, que se limitam a indicar se os requisitos mínimos estão preenchidos ou não, assim se classificando o estabelecimento como “acessível” (INR, 2010).

É possível encontrar informações online sobre os estabelecimentos classificados e quais os *label* atribuídos de acordo com a deficiência, através do website oficial do Turismo na França (www.franceguide.com). Além das informações sobre a acessibilidade nos locais, a Associação tem editado várias publicações sobre esta temática.

4) TurAcess/IBV (Espanha)

A ferramenta on-line, TurAcces/IBV, foi o resultado de vários anos de pesquisa do Instituto de Biomecânica de Valência, com o apoio do Ministério Regional do Turismo da Generalitat Valenciana; da União Europeia (através de seu Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional); do Ministério da Indústria, Turismo e Comércio de Espanha; Ministério da Cultura Regional e Comunidade de Turismo de Madrid (Shimosakai, 2013).

O principal objetivo da ferramenta é informar aos gestores de turismo espanhol a situação da acessibilidade nas instalações turísticas. O site fornece recomendações sobre como tornar as instalações mais acessíveis, acreditando não ser apenas um fator de qualidade básica, mas uma oportunidade para diferenciar e atrair novos clientes. Para o Diretor de Turismo e Lazer da IBV, Javier Ferris, o objetivo desta ferramenta é garantir que acomodações e restaurantes melhorarem seu nível de acessibilidade, permitindo configurar um turismo acessível de qualidade para toda a população, aumentando a satisfação do cliente e a sua lealdade (Shimosakai, 2013).

O site também informa aos gestores de turismo que, se seguirem as orientações corretamente, irão ajudar a prestar um melhor serviço aos clientes com deficiência, como também abrir novas oportunidades de negócios, melhorar a rentabilidade e competitividade (Shimosakai, 2013).

Em 2012, o site foi contemplado com o Prêmio anual “*Ulysses Award for Innovation in Research and Technology*” pela OMT. O prêmio reconhece a importância desta ferramenta para o centro de tecnologia do turismo como também o aumento da diferenciação e o posicionamento das empresas de turismo (Shimosakai, 2013).

De acordo com o Fórum Europeu da deficiência, existem aproximadamente 80 milhões de europeus com deficiência ou incapacidade. Na Espanha há cerca 3,5 milhões pessoas, aproximadamente 9% da população, com mobilidade reduzida ou com

problemas de comunicação. É verdade que para planejar uma viagem de férias, esse público, ainda enfrenta várias dificuldades para encontrar estabelecimentos turísticos que atendam suas necessidades.

5) Access Unlimited (Israel)

O *Access Unlimited* foi criado em 2000, com os objetivos de promover a acessibilidade aos equipamentos turísticos e recreativos, públicos e privados, em Israel, como também, disponibilizar informações às pessoas com deficiência. O sistema é propriedade da *Access Unlimited – The Israeli Association for the Advancement of Accessibility*, organização não governamental vocacionada para a promoção da Acessibilidade (INR, 2010).

O sistema é usado em todo território nacional e iniciou recentemente um projeto de cooperação com uma companhia sediada na Alemanha, o que poderá vir a permitir a sua aplicação naquele país. Desde a sua criação, o sistema vem passando por evoluções, melhorando o formato em que a informação é disponibilizada, acrescentando novas questões e estreitando o sistema de classificação (INR, 2010).

A adesão ao sistema é voluntária e gratuita, e não está integrada num sistema de certificação. A atualização regular não é obrigatória, ainda assim, procuram assegurar uma atualização anual da informação. O campo da aplicação é bastante amplo, abrangendo, entre outros tipos de alvo, alojamento turístico, estabelecimentos de restauração, parques, equipamentos culturais, religiosos, desportivos, etc. (INR, 2010).

A análise dos estabelecimentos é realizada pela *Access Unlimited*, através de uma auditoria de acessibilidade. A equipe de auditoria é constituída por três elementos: um técnico de reabilitação, uma pessoa com deficiência e um técnico com formação específica na aplicação da *checklist*. O *checklist* consiste num questionário baseado nas necessidades das pessoas com deficiência, incidindo especialmente na informação de que precisam quando estão a planejar uma viagem e nas normas legais de acessibilidade (INR, 2010).

O *checklist* funciona através de uma aplicação informática, que converte os dados em classificação. Esta aplicação funciona com base num conjunto de equações

matemáticas desenvolvidas para análise dos dados, definidas por uma equipe de peritos (incluindo um consultor em reabilitação e um arquiteto, ambos com deficiência) e discutidas com investigadores norte-americanos e especialistas em Turismo Acessível europeus (INR, 2010).

A classificação é indicada para quatro tipos de incapacidade: deficiência visual, deficiência auditiva e dois tipos de deficiência motora. Para cada tipo de incapacidade existem 4 graus, indicados por números de 1 a 4, que são apresentados em conjunto com o símbolo.

Na entrada dos estabelecimentos associados é fixada uma placa com os quatro símbolos e o grau de acessibilidade correspondente a cada um. É também publicado (com o apoio do Ministério do Turismo) um guia impresso com informação detalhada. O guia tem mapas para localização dos espaços classificados e uma descrição detalhada das diversas áreas: parque de estacionamento, espaços de acesso público, instalações sanitárias, permissão de entrada de cães guia, etc. Caso o consumidor aponte falhas na informação, a *Access Unlimited* efetua uma visita ao local para verificar a queixa, uma vez que, segundo referem os responsáveis, nem sempre as queixas têm fundamento. Ao longo dos anos têm vindo a receber bastante feedback positivo dos consumidores, que consideram a informação fiável e só visitam os locais mencionados no guia ou recomendados pela *Access Unlimited* (INR, 2010).

6) Visit Oslo (Noruega, Oslo)

O Sistema foi criado em 2004 e é gerido pela *Visit Oslo*, uma organização sem fins lucrativos, que tem por missão a promoção turística da cidade de Oslo com o apoio financeiro do Ministério da Saúde, e que conta entre os seus sócios diversos operadores turísticos, entidades proprietárias de locais de interesse turístico e uma série de outras entidades como: Associação Norueguesa de Pessoas com Deficiência, Associação Norueguesa de Cegos, Associação Norueguesa de Surdos, Associação Norueguesa das Pessoas com Asma e Alergias, TellusIT e Delta Centre (INR, 2010) .

O sistema tem como objetivo principal fornecer informações sobre acessibilidade, integrada com informações turísticas para pessoas com deficiência e incapacidades. O

sistema pode ser aplicado em alojamentos turísticos, estabelecimentos de restauração, museus e atrações turísticas em geral (INR, 2010).

Em 2006, o programa participou do projeto europeu OSSATE (*One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe*). A adesão ao sistema é voluntária e gratuita, não estabelecendo nenhum tipo de certificação. O prazo de validade da informação não é definido, sendo indicada em cada caso a data em que os dados foram recolhidos. A informação é atualizada se entretanto ocorrerem mudanças significativas, mas necessariamente através de uma visita da *Visit Oslo* (INR, 2010).

A análise do local é efetuada por um auditor da *Visit Oslo*, que deve possuir experiência no uso da *checklist* e das ferramentas a que se recorre para aferição de algumas condições (grau de iluminação, força para abrir portas, etc.). A *checklist* foi desenvolvida pelo projeto europeu OSSATE, que contou com a participação de várias organizações de pessoas com deficiência. O enfoque da análise não tem por base as normas legais norueguesas, nem tem por finalidade verificar o seu cumprimento, mas sim na recolha de dados sobre as condições reais. Por outras palavras, a *Visit Oslo* não avalia se o local está apto a receber pessoas com deficiência – o que se pretende é que, “disponibilizando informação detalhada, as pessoas com deficiência possam avaliar por si próprias se as condições existentes são adequadas às suas necessidades pessoais” (INR, 2010:73).

Assim sendo, as informações são divididas em cinco categorias:

- Deficiência motora (utilizadores de cadeira de rodas);
- Deficiência motora (dificuldade de marcha);
- Deficiência visual;
- Deficiência auditiva;
- Asma e/ou alergias.

A informação pode ser encontrada no site *Visit Oslo* e caso o consumidor discorde de alguma informação a empresa irá encarregar-se de proceder à sua correção, através de uma verificação *in loco* e da subsequente correção dos dados on-line (caso ela se confirme).

A *Visit Oslo* afirma que têm vindo a receber feedback positivo de visitantes, reforçando a convicção de que esta informação é de fato importante e útil para visitantes com diversos tipos de deficiência.

7) Europe for All (Europa)

O Europe For All (EfA), criado em 2007, pertence à Eworx, uma empresa sem fins lucrativos com sede na Grécia, e que tem por objetivo fornecer informações sobre a acessibilidade através de conteúdos disponibilizados por operadores turísticos locais que se agregam ao sistema e concordam com as suas regras. Atualmente o site tem parceria com a Áustria (iBFT), Bélgica (ANLH e TGB), Dinamarca (FTA), Grécia (*Disability Now e Mintour*), Noruega (*Visit Oslo*), Suécia (*Turism for All*) e Reino Unido (*Visit Britain*).

A informação que consta da base de dados do EfA é fornecida pelos parceiros, e os dados relativos a cada estabelecimento são, geralmente, propriedade do próprio estabelecimento, que tem a opção de retirá-los do sistema a qualquer momento. A adesão do sistema é voluntária. Abrange instalações e equipamentos importantes para a indústria turística, como unidades de alojamento turístico, atrações turísticas, postos de informação turística, comércio, etc. (INR, 2010).

O EfA foi idealizado e implementado no quadro do projeto europeu denominado OSSATE. Este projeto desenvolveu um estudo de mercado sobre Turismo Acessível e a produção de ferramentas para a análise *in loco* das condições de acessibilidade dos equipamentos turísticos. Desde a sua criação, o site EfA tem passado por várias alterações. A Eworx está a trabalhar nos melhoramentos do sistema, nomeadamente ao nível da usabilidade do site e do rigor e homogeneização dos procedimentos de recolha de dados (INR, 2010).

A análise e recolha de dados possuem duas modalidades: a auto avaliação (pelo proprietário) que consta um questionário com 60 perguntas e a auditoria por técnicos formados e credenciados pela EfA que dispõem de um universo de 1.400 perguntas, a partir das quais constroem um *checklist* para cada alvo. A facilidade no uso da base de dados não depende do número de perguntas, mas do mecanismo através do qual o visitante pode encontrar as respostas que pessoalmente lhe interessam (INR, 2010).

É a modalidade de análise e recolha de dados que determina a classificação do estabelecimento, e não o grau de acessibilidade. Existem, para o efeito, quatro níveis (INR, 2010:78):

- **Análise não realizada ou incompleta:** É o nível mais baixo. Indica que não existe informação sobre a acessibilidade ou que estão em falta algumas respostas a questões da auto-avaliação (o proprietário poderá, por ex., não ter efetuado todas as medições).
- **Análise de Nível 1:** local auto analisado – Indica que houve auto avaliação, i.e., que as condições de acessibilidade foram analisadas pelo próprio proprietário (ou gerente), e que foi dada resposta a todas as perguntas constantes do questionário padrão do EfA para auto avaliação;
- **Análise de Nível 2:** local auditado – Indica que as condições de acessibilidade foram analisadas in loco por um auditor de acessibilidade que depende do EfA;
- **Análise de Nível 3:** sistema proprietário – Indica que a informação sobre as condições de acessibilidade foi recolhida através de uma auditoria conduzida por uma terceira entidade que tem um acordo com a EfA para inserção de toda ou parte da sua informação no site.

A análise não se restringe às condições de acessibilidade no meio físico, abrangendo também questões relativas à prestação dos serviços e à formação do pessoal.

8) Cidade Socorro Acessível (Brasil, Socorro)

O setor de turismo representa hoje para o Brasil 2,6% do PIB nacional e movimenta 400 bilhões de dólares por ano. Só o turismo interno representa 80% da movimentação nesse setor. Estimasse que em todo o mundo existam 500 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência, só no Brasil são 24,5 milhões (Cruz, 2010).

Reconhecida pelo Ministério do Turismo como a cidade turística mais acessível do Brasil, a cidade de Socorro, a 130km de São Paulo, criou em 2008 junto a sua prefeitura, o projeto “Socorro Acessível”, com o objetivo de tornar o município acessível às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e aumentar a segurança das atividades turísticas do local. O projeto faz parte da proposta de Turismo para Todos do Município, juntamente

com os programas Aventura Segura, Aventureiros Especiais, Viaja Mais, Polo Indutor, Destinos de Referência e Programa Nacional de Regionalização do Turismo. Sendo uma estratégia para promover a inclusão e o desenvolvimento local, como também ajustar o destino às leis e normas de acessibilidade (Cruz, 2010).

Os principais motivos da escolha de Socorro para o desenvolvimento do projeto deram-se a proximidade com São Paulo, da existência de uma estrutura geográfica que facilita o turismo de aventura e por ser uma região montanhosa. O projeto visa à acessibilidade urbana e à adaptação de atividades turísticas, assim melhorando também a qualidade de vida população local (Cruz, 2010).

Na primeira fase, foram feitas adaptações em seis pontos turísticos públicos, além de colocar pisos táteis e instalar semáforos sonoros, no centro histórico da cidade, e adaptar calçadas, garantir travessias com rebaixamento ou lombo-faixas, entre outras ações. Também foram realizadas capacitações para sensibilizar sobre a temática e formar profissionais capazes de lidar com as pessoas com deficiência (Cruz, 2010).

Na segunda etapa do projeto, iniciada em 2010, foram complementadas as adaptações efetuando-as em praças públicas do centro histórico comercial, como também a busca por inúmeras parcerias. Atualmente são parceiros o Ministério do Turismo; Conselhos Municipais da Pessoa com Deficiência e de Turismo; Departamentos Municipais de Obras e de Planejamento; Secretaria Estadual de Esporte, Lazer e Turismo; Secretaria Estadual dos Direitos da Pessoa com Deficiência; empresas privadas e organizações da sociedade civil; Associação Comercial e Empresarial; Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais (Apae); Associação dos Engenheiros, entre outros; Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae); Câmara Municipal; entre outras (Cruz, 2010).

Essas parcerias possuem grande importância para o projeto por possibilitarem a adequação de espaços públicos e de empresas privadas, como hotéis, parques, etc.; o desenvolvimento de tecnologia adaptada para adequar diversas atividades de turismo de aventura; certificação pela ABNT de acessibilidade no turismo de aventura, financiamento de algumas ações; divulgação dos produtos turísticos locais e geração de emprego e renda (Cruz, 2010). Em 2013, a cidade recebeu o Prêmio Rainha Sofia de Acessibilidade, outorgado pelo Conselho Real para Deficiência, do governo espanhol, em parceria com

a Agência Espanhola de Cooperação Internacional para o Desenvolvimento (AECID) e a Fundação ACS, que visa a promoção e o desenvolvimento de atividades culturais e artísticas.

Em 2008, foi adaptado o primeiro hotel totalmente acessível no município. Hoje, é possível encontrar hotéis com espaço com equipamentos de acessibilidade, como a cadeira adaptada a pessoas paraplégicas e tetraplégicas usadas na tirolesa, selas de cavalo para pessoas com deficiência, suporte para a tirolesa voadora e cadeira aquática para atividades feitas na piscina, contando também com bicicletas, triciclos e quadrículos que podem ser usados por todos, espaços para cão guia, cardápio em braile, sinalização tátil, telefone para deficiente auditivo no quarto, rampas, entre outros.

Entretanto, embora a cidade se destaque em turismo acessível no Brasil, ainda há muito a ser feito; a área pública adequada, apesar de todo empenho, se restringe ao centro e a locais turísticos e há estabelecimentos comerciais não adaptados. Com respeito à adaptação do turismo de aventura, também havia desconhecimento das normas e falta de tecnologia para sua adequação às pessoas com deficiência. Foram criados parâmetros para várias modalidades, e Socorro passou a ser uma referência, nesse segmento, pois parte da experiência está sistematizada em publicações editadas pelo Ministério do Turismo. Apesar dos avanços, ainda há modalidades que necessitam ser adaptadas e nem todos os parques ou hotéis seguem as normas plenamente ou conseguiram a certificação (Cruz, 2010).

Outro desafio refere-se a como inserir as normas de acessibilidade nos bens tombados, bem como aplicá-las considerando as normas de sustentabilidade. Há divergências que dificultam a sua compatibilização pelos gestores e equipes técnicas. Além disso, o sistema de informações municipais deve ser aprimorado (Cruz, 2010)

ANEXO I- Aplicação da abordagem Design for All - Lousã – Destino de Turismo Acessível

Fonte:(Aragall, F et al, 2008:52-53)

TÍTULO / ASSUNTO:	Lousã – Destino de Turismo Acessível
RESUMO:	O projecto, desenvolvido pelo Município da Lousã, tem como objectivo tornar a Lousã um exemplo internacional de turismo acessível e criar uma Rede Europeia de Destinos Turísticos Acessíveis .
NOME DA ADMINISTRAÇÃO:	Câmara Municipal da Lousã e Provedoria Municipal das Pessoas com Incapacidade da Lousã
LOCAL DA SEDE:	Lousã
PAÍS:	Portugal
ANO DE INÍCIO DO PROJECTO:	2007
ANO DE FIM DO PROJECTO:	Não definido
PESSOA QUE PREENCHEU O MODELO:	Nuno Peixoto e Rafael Montes – ProAsolutions.pt Lda
DESCRIÇÃO:	Actualmente, a acessibilidade é considerada um importante factor económico e social, sendo vista como uma nova forma de criar negócios e emprego já que o turismo para pessoas com deficiência é uma crescente oportunidade de negócio.
MAIS INFORMAÇÃO OU REFERENCIAS:	www.cm-lousa.pt/provedoria

	Fase de Consciência	Fase Inicial	Fase de Desenvolvimento	Fase de Consolidação	Comentários
Compromisso do decisor	A ARCIL é uma associação local. O seu objectivo é promover a reabilitação, formação e integração social e profissional de pessoas com deficiência.	A ARCIL e a Câmara Municipal da Lousã participaram no PROACCESS, um projecto da EU para criar uma equipa técnica para eliminar barreiras arquitectónicas.	A ARCIL propôs à CM Lousã a criação de uma "Provedoria Municipal das pessoas com Incapacidade da Lousã" (PMPIL) em 2003. O objectivo era gerir os assuntos relacionados com a acessibilidade e a deficiência	O projecto "Lousã-Destino de Turismo Acessível" começou em Setembro de 2007. O projecto é considerado estratégico para o município e é liderado pessoalmente pelo Presidente da CM Lousã.	
Coordenação e continuidade	Reuniões entre o Presidente da CM Lousã, os vereadores da Acção Social e da Educação e o futuro Provedor para estabelecer as responsabilidades e recursos da PMPIL.	Nomeação do Provedor da PMPIL, o seu assistente e o Grupo Técnico de Acessibilidade (GTA)	A PMPIL e a CM Lousã analisaram as necessidades de acessibilidade e de progressivamente eliminar as barreiras arquitectónicas.	Apresentação do projecto "Lousã- Destino de Turismo Acessível". A estrutura irá incluir um arquitecto especializado em <i>Design for All</i> e pessoal especializado em gestão turística.	

Networking e participação	A PMPIL solicitou informações e explicações acerca de assuntos relacionados com a acessibilidade a diversos organismos públicos (Secretaria de Estado da Reabilitação)	Estabelecidas parcerias entre a PMPIL, a CM Lousã, autoridades locais e a ARCIL para remover as barreiras arquitectónicas no Município e tornar as praias acessíveis.	Estabelecido em 2006 protocolo entre o Município e o Instituto Nacional de Reabilitação (INR) para instalar o Serviço de Informação e Mediação para Pessoas com Deficiência.	A CM Lousã apresentou uma candidatura ao INTERREG IV, que vai possibilitar estabelecer parcerias com municípios do Sul da Europa permitindo troca de experiências e conhecimentos	
Planeamento Estratégico	PMPIL iniciou um diagnóstico de acessibilidades.	Tendo em conta o diagnóstico foram tomadas várias medidas para responder a necessidades urgentes da acessibilidade na via pública e edifícios	PMPIL e CM Lousã decidiram contratar um Plano Estratégico de Acessibilidades tendo contratado ProAsolutions.pt Lda	Desenvolvimento do projecto Lousã – Destino de Turismo Acessível.	
Gestão do conhecimento	Procura de informação em temas como a acessibilidade e a deficiência (Programas Europeus, legislação, seminários e reuniões com organismos governamentais)	A PMPIL criou serviço de informação a pessoas com deficiência e suas famílias informando dos seus direitos, propondo soluções para superar as dificuldades diárias e outras informações.	Toda a informação foi disseminada para todos os cidadãos interessados, funcionários públicos da CM Lousã e instituições locais.	Participação em workshops relacionados com Turismo Acessível. Contratada empresa especializada em turismo para desenvolver o projecto "Lousã – Destino de Turismo Acessível".	
Recursos	Não definido. A ARCIL contava com o apoio logístico e financeiro do Município da Lousã	Candidatura ao projecto europeu PROACCESS. O restante suporte financeiro foi fornecido pela CM da Lousã.	Candidatura ao POPH para financiamento para desenvolver Plano Estratégico de Acessibilidades.	Candidatura ao SUDOE - INTERREG para desenvolver Rede Europeia de Destinos Turísticos Acessíveis.	
Comunicação e marketing	Não existia uma política de comunicação ou estratégia de Relações Públicas	Após formação da PMPIL foi elaborado um <i>Website</i> e um <i>Blog</i> para informar dos seus objectivos, acções e acerca do tema da acessibilidade.	Criado o selo "Lousã Acessível" atribuído a instituições públicas e empresas privadas para encorajar medidas que tornem as instalações acessíveis.	A PMPIL organizou o congresso "Turismo Acessível". Dois jornalistas farão parte do GTA sendo responsáveis por disseminar eficazmente as acções da PMPIL	

ANEXO II – Entrevista com Filipe Nascimento sobre o Plano de Mobilidade e Transportes (PMT) – Realizada pelo Correio de Faro

Fonte: Correio de Faro /Ed. N22/ 22/05/2016

PESSOAS COM MOBILIDADE CONDICIONADA SAEM POUCO

Numa altura em que a Câmara Municipal de Faro lançou a discussão pública do Plano de Mobilidade e Transportes do concelho era importante perceber qual a perspectiva de quem, tendo a sua mobilidade condicionada, se vê confrontado, no seu dia-a-dia com obstáculos dos quais a maioria da população não tem consciência.

Neste sentido estivemos a conversa com o Filipe Nascimento, mais conhecido por “PimPim” que, tendo sido vítima de um acidente de viação há cerca de 17 anos, é um exemplo de determinação e vontade de ultrapassar as barreiras que uma cadeira de rodas representa em termos de mobilidade.



Fonte: Correio de Faro, 2016

Pela primeira vez está a decorrer a discussão de um Plano de Mobilidade e Transportes para o concelho de Faro, qual a importância que um plano destes pode ter para quem tem a sua mobilidade condicionada?

Quando vejo as questões de mobilidade, gosto sempre de ver com a perspectiva de quem como eu precisa e vive no concelho mas também na perspectiva de quem nos visita. Como pessoa que vive no concelho sinto, constantemente, bastantes dificuldades em sair de casa. Por isso pessoas com mobilidade condicionada saem pouco à rua. Estão escondidos no seu refúgio de abrigo, a casa, onde tem o apoio necessário. Sair à rua é um martírio e exige coragem, é uma dificuldade constante onde tudo falta para poder circular pelas ruas em segurança, sem ter de utilizar a estrada.

Na minha experiência do dia-a-dia, e de 24h, porque também saio à noite, posso começar pela falta de consciência cívica dos farenses, pois andar nos passeios é muitas vezes impossível, devido ao estacionamento dos veículos em cima dos passeios, o que impede a passagem de pessoas em cadeira de rodas, mães com carrinhos de bebé, scooters de mobilidade ou qualquer outro equipamento de auxílio à locomoção.

Outra situação de falta de civismo é a ocupação indevida dos lugares designados para deficientes. Então nos dias de festas, com a afluência do público, para além de serem poucos, estão muitos ocupados indevidamente e é quando mais são necessários. Em relação ainda aos passeios, são muito poucos os que têm rebaixamento que permita a transição da estrada para o passeio, não só na baixa, mas por toda a cidade. E não só das estradas para o passeio, mas também no acesso a qualquer estabelecimento comercial, ou edifício público. Por exemplo, neste momento não existe qualquer estabelecimento rampeado na zona da baixa de Faro. É triste esta realidade. Não é possível entrar em nenhum estabelecimento de forma autónoma.

Outro dos problemas existente em Faro é o piso de calçada. Todos já tivemos conhecimento da controvérsia no município de Lisboa quando retirou a típica calçada portuguesa, e a substituiu por outro piso com características melhores para a locomoção ou para a utilização com qualquer meio auxiliar. A verdade é que também tenho pena da descaraterização que isso faz à cidade, mas a realidade é que a calçada é péssima como piso pedonal e penso que o importante é que seja funcional, acima de qualquer outra característica.

Falaste também na perspectiva do turismo, de que forma é que o turismo se ressentir das atuais condições?

Em Faro a situação é a mesma que existia em Lisboa, sendo agravada na zona da cidade velha, onde a calçada é de paralelos, estes então são quase impossíveis de andar com uma cadeira de rodas, um carrinho de bebé ou outro sistema auxiliar de locomoção. É nesta zona que queremos atrair o turismo, sendo grande parte deste composto por pessoas com alguma idade e muitas vezes com dificuldades em andar...basta estar atento aos visitantes que é costume ver no local.

É aqui que é realizado o Festival F, que cada vez atrai mais visitantes, que tem mais pessoas a percorrer as ruas com dificuldades. A verdade é que o piso desta zona é horrível para andar, seja com o que for. Como bom exemplo de outros locais com zonas históricas, costumo apontar Óbidos, onde foi instalado todo um percurso pela zona histórica, passando este pelos locais de interesse. Neste percurso foram aplicadas grandes lajes de pedra, lisas e que facilitaram a locomoção.

Apesar da autarquia ter consciência do muito que há para fazer os constrangimentos financeiros obrigam a estabelecer prioridades. Quais deveriam ser essas prioridades?

Para além do acesso a edifícios públicos, são muitos os locais como o parque de estacionamento de S. Francisco, onde existem vários locais que não tem zonas rebaixadas para facilitar a circulação, algo que era fácil e rápido de fazer. Em termos de transportes públicos Faro têm vindo a evoluir existindo já dois táxis com capacidade de transporte de pessoas em cadeira de rodas e penso que alguns veículos da carreira “Próximo” também estão adaptados. Pena é que estes circulem apenas na zona urbana de Faro e não sigam para as restantes freguesias servindo todo o concelho.

Outro aspeto que seria de fácil resolução é o acesso às ilhas, especialmente para os turistas. Atualmente para ir a qualquer uma das ilhas não existe forma de pessoas em cadeiras de rodas terem acesso às embarcações sem ser através da ajuda dos marinheiros de serviço que as carregam em braços.

Para além destes aspetos acho que as autarquias do algarve deviam tomar uma atitude em relação ao que se passa com os caminhos-de-ferro. O único comboio com acessibilidade só faz o percurso da linha para Lisboa, sendo impossível ir para o sotavento ou visitar o barlavento. E mesmo para ir até Lisboa é necessário avisar com antecedência, pois se tiver uma urgência de comboio não é possível... Uma vergonha.

Para além destas questões que apontaste que medida concreta achas que podia ser implementada rapidamente e que melhoraria significativamente a mobilidade na cidade de Faro?

Acho que o incentivo ao uso de bicicletas como transporte urbano podia criar uma nova forma de mobilidade que seria facilmente abraçada pelos farenses. Para além disso, em muitas cidades europeias, as pistas de ciclovia também são indicadas para a utilização por cadeiras de rodas e scooters de mobilidade, como na vizinha Sevilha. Esta poderia ser uma solução para ajudar as pessoas com mobilidade condicionada a circular em Faro. Se é funcional em muitas cidades europeias, por que não cá? Penso que apenas falta o incentivo da existência dos meios, ou seja, das ciclovias, não as pinturas, agora apagadas e que foram feitas em tempos passados. Este podia ser um grande passo em frente.

Fonte: https://issuu.com/camaramunicipaldefaro/docs/correio_de_faro_n_22_maio_2016

ANEXO III - Turismo Acessível para Todos Recomendações da OMT

Fonte:OMT (2013:8-19).

Recomendações – Infraestruturas e Serviços

▶ Gestão de destino turístico:

- ▶ O conceito de um destino de turismo acessível (localidade, região ou distrito) deve incluir as instalações, infraestruturas e transportes acessíveis necessários, a fim de criar um ambiente que seja variado, estimulante e de fácil acesso. Devem ser feitos esforços para evitar a promoção como sendo acessível de atrações turísticas ou alojamento numa área inacessível, sem oportunidades de transporte ou conexões com outros locais turísticos.

▶ Informação e Promoção Turísticas :

- ▶ A literatura turística e outros materiais promocionais utilizados no turismo devem incluir indicações claras de serviços e instalações acessíveis, de preferência fazendo uso de símbolos internacionais que são facilmente compreendidos. Se possível, as informações para turistas com deficiência devem ser incluídos na informação turística em geral. Devem indicar, se possível, como entrar em contato com o estabelecimento com os meios disponíveis (telefone de texto, fax ou e-mail) e se existe informação disponível em formatos alternativos;
 - ▶ Os recursos turísticos devem disponibilizar uma lista de todos os serviços de apoio para os turistas com deficiência. A listagem destes serviços deve incluir, como regra geral, as instalações para a reparação e substituição de próteses e equipamentos, clínicas veterinárias para cães-guia e os fornecedores e distribuidores de cuidados médicos especializados;
 - ▶ Os sistemas de reserva devem disponibilizar informações claras sobre o nível de acessibilidade das instalações e serviços anunciados para os turistas com deficiência, a fim de informá-los de forma adequada e facilitar os procedimentos de reserva apropriados;
 - ▶ Os sistemas de reservas devem ser acessíveis para que qualquer turista possa interagir com eles de forma independente. Para atingir este objetivo os websites e outros sistemas de reserva devem ser projetados para serem usados por todos, seguindo as Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web (WCAG);
 - ▶ As entidades responsáveis pela recepção e tratamento das queixas dos consumidores devem registrar e resolver, através de procedimento adequado, todas as reclamações relativas a falhas na prestação de serviços e nas instalações cuja acessibilidade foi apresentada ou anunciada.
-

Recomendações – Infraestruturas e Serviços

▶ Requisitos gerais que as instalações e os serviços turísticos ou públicos devem cumprir:

▶ Áreas de Estacionamento

- ▶ Existência de vagas de estacionamento especiais com a devida identificação para veículos de pessoas com mobilidade reduzida, tão perto quanto possível dos pontos de entrada e saída dos edifícios ou atrações turísticas. Estes espaços de estacionamento devem ser monitorizados para impedir a sua utilização por pessoas sem necessidades especiais;
- ▶ Existência de pontos de carga e descarga especiais para viajantes o mais próximo possível de pontos de acesso a edifícios e atrações turísticas para facilitar a chegada e partida de passageiros com deficiência. Estes pontos devem ser monitorizados para garantir que eles não são bloqueados por outros veículos ou objetos;
- ▶ Os lugares de estacionamento individuais devem ser grandes o suficiente para os passageiros com deficiência poderem manobrar as cadeiras de rodas em segurança.

▶ Comunicação

- ▶ O uso da língua gestual, Braille, aumentativos e outros meios e modos de comunicação alternativos e todas as outras formas, meios e formatos de comunicação escolhidos pelas pessoas com deficiência devem ser aceites e facilitados;
- ▶ Os telefones e outros sistemas de comunicação públicos (internet, fax) devem ser concebidos e disponibilizados para uso público, para que possam ser usados por todos, independentemente da sua altura, seus problemas de mobilidade ou problemas sensoriais.

Recomendações – Infraestruturas e Serviços

▶ Requisitos gerais que as instalações e os serviços turísticos ou públicos devem cumprir:

▶ Simbologia

- ▶ As informações, o check-in e a bilheteira devem estar claramente assinalados e deve existir uma área de acesso reservado para uso por pessoas com mobilidade reduzida, localizado o mais próximo possível da entrada;
- ▶ Os anúncios devem ser tanto visuais (caracteres em placas eletrónicas ou grandes telas), como sonoros (precedidos por um som);
- ▶ Os serviços e instalações acessíveis devem estar claramente assinalados com símbolos facilmente compreensíveis de tamanho e cor apropriados que contrastem com o fundo;
- ▶ As informações dirigidas ao público em geral devem ser também disponibilizadas em tempo útil e sem custo adicional, em formatos acessíveis e tecnologias apropriadas aos diferentes tipos de deficiência;
- ▶ Os alarmes de incêndio devem emitir sinais acústicos e visuais. A marcação das saídas de emergência deve ser clara e bem iluminada e é recomendado que as instalações tenham mapas que mostrem claramente os pontos de encontro e, se houver, os refúgios para os procedimentos de evacuação.

▶ O movimento horizontal dentro dos edifícios

- ▶ Devem ser tomadas medidas eficazes para garantir que as pessoas com deficiência são capazes de mover-se no local com a maior autonomia possível. Os corredores e as passagens principais deve estar livres de barreiras físicas e visuais e ter uma largura que permita a passagem de cadeiras de rodas, duas lado a lado, de tal forma que não fiquem bloqueadas em circulação normal, e que forneçam pontos de passagem.

Recomendações – Infraestruturas e Serviços

- ▶ **Requisitos gerais que as instalações e os serviços turísticos ou públicos devem cumprir:**
 - ▶ **O movimento vertical dentro dos edifícios**
 - ▶ **Elevadores:** os edifícios com vários andares devem ter um número adequado de elevadores, grandes o suficiente para que uma pessoa ao usar uma cadeira de rodas possa entrar e mover-se facilmente. Devem ser especialmente concebidos e equipados para o uso fácil por pessoas em cadeiras de rodas e cegos (ou seja, ter em conta a localização dos botões de controle, sinalização em Braille, informação escrita e formato de áudio). Devem estar equipados com sistemas de emergência acessíveis para os deficientes auditivos;
 - ▶ **Escadas e rampas:** Sempre que possível, o ambiente edificado deve ter o mesmo nível ou estar equipado com rampas onde haja uma alteração no nível do piso. Sempre que necessário, devem estar disponíveis rampas de acesso, elevadores ou plataformas elevatórias.
 - ▶ **Instalações sanitárias públicas**
 - ▶ As instalações sanitárias adaptadas devem localizar-se no mesmo local das instalações sanitárias do público geral. Nessas instalações, os aspetos dimensionais e as ajudas técnicas necessárias para a transferência entre a cadeira e as sanitas devem ser tidas em conta;
 - ▶ Devem ser lembrados os cuidados do espaço na abordagem tanto para a sanita e o para o lavatório, bem como na utilização das torneiras e dos autoclismos. Deve ser disponibilizado um sistema para permitir que as pessoas dentro das instalações sanitárias possam encontrar e utilizar os sinais de iluminação de emergência e os interruptores.

Recomendações – Infraestruturas e Serviços

▶ Requisitos gerais que as instalações e os serviços turísticos ou públicos devem cumprir:

▶ Preços

- ▶ Sempre que possível, os prestadores de serviços turísticos devem disponibilizar as infraestruturas e os serviços adequados aos clientes com necessidades especiais. Os custos de implementação de medidas de acessibilidade física devem ser incluídos no orçamento para a manutenção ou obras de melhoria geral;
- ▶ Os custos adicionais necessários para disponibilizar os serviços e instalações acessíveis não devem implicar um aumento nas taxas para clientes com deficiências.

▶ Transportes

- ▶ Os veículos de passageiros, incluindo veículos particulares para aluguer, autocarros, táxis, elétricos, comboios, barcos e navios de cruzeiro devem ser projetados para permitir o transporte seguro, confortável e equitativo das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;
- ▶ A informação fornecida aos passageiros, antes ou durante a viagem deve ter em conta as necessidades das pessoas com deficiências sensoriais e deve estar disponível em formatos visuais e sonoros;
- ▶ A informação dada aos passageiros e os procedimentos de evacuação de emergência devem ser prestados em formatos alternativos, incluindo a língua gestual e por escrito.

Recomendações – Infraestruturas e Serviços

▶ Requisitos gerais que as instalações e os serviços turísticos ou públicos devem cumprir:

▶ Estações de transportes, terminais de passageiros e instalações relacionadas

- ▶ Os passageiros com deficiência devem ter acesso fácil a todos os serviços de transporte de e para todos os terminais, estações e outras instalações relacionadas;
- ▶ Sempre que possível, os terminais devem localizar-se no mesmo nível ou equipados com rampas onde exista uma mudança de nível. Sempre que necessário, devem incluir rampas de acesso, elevadores ou plataformas elevatórias;
- ▶ Todas as informações devem ter em conta as necessidades das pessoas com deficiências sensoriais. Consequentemente, a informação deve ser apresentada em formatos visuais e sonoros. Ambos devem ser disponibilizados ao público, para que a informação possa ser percebida nas melhores condições possíveis. As informações devem ser disponibilizadas em canais alternativos de comunicação (sites ou aplicativos para dispositivos móveis);
- ▶ As passagens de peões devem possuir semáforos com sinais sonoros e visuais para que as pessoas com deficiência visual ou auditiva possam utilizá-las de forma segura;
- ▶ O acesso ao transporte deve ser o mais simples possível e a assistência deve estar disponível quando necessário;
- ▶ As pessoas em cadeiras de rodas que têm de usar cadeiras de embarque especiais (por exemplo, a bordo de uma cabina de avião) devem fazer a troca o mais próximo possível do seu lugar e as cadeiras de rodas devem ser manipuladas, armazenadas e transportadas de forma a serem devolvidas intactas imediatamente após a chegada ao destino ou ponto de passagem.

▶ Vias principais

- ▶ Em vias principais e autoestradas com portagem, devem ser disponibilizadas áreas de descanso com intervalos regulares. Estas devem estar equipadas com serviços, incluindo instalações sanitárias e telefones de emergência, acessíveis para todos e, em particular, aos viajantes com deficiência.

Recomendações – Infraestruturas e Serviços

▶ Requisitos gerais que as instalações e os serviços turísticos ou públicos devem cumprir:

▶ Alojamento

- ▶ Os estabelecimentos de alojamento devem ter um número razoável de quartos totalmente acessíveis sem necessidade de assistência. Quando for possível, os quartos adaptados devem localizar-se de modo a facilitar as medidas de evacuação e as rotas de saída de emergência;
- ▶ Os quartos devem ser concebidos de modo a que os utilizadores possam movimentar-se de forma a adaptarem-se às instalações e localizar serviços e comunicarem de maneira confortável e independente. Isto aplica-se à casa de banho, bem como ao terraço ou ao espaço exterior adjacente, se houver;
- ▶ Para o efeito, devem ser tidas em conta as necessidades espaciais e as ajudas técnicas necessárias para realizar qualquer manobra com segurança e conforto. Os projetos de todos os dispositivos e serviços devem ter em conta os princípios do Design Universal;
- ▶ Os quartos e as infraestruturas dos estabelecimentos de alojamento devem estar equipados com sistemas de alarme adequados para pessoas surdas e sistemas de comunicação entre a receção e o quarto adaptados a essas pessoas;
- ▶ Estes estabelecimentos devem acolher os cães-guia e fornecer os itens essenciais para facilitar a sua estadia;
- ▶ As recomendações acima aplicam-se igualmente aos parques de campismo, especialmente no que diz respeito às instalações sanitárias acessíveis, bem como aos sistemas de alarme.

Recomendações – Infraestruturas e Serviços

▶ Requisitos gerais que as instalações e os serviços turísticos ou públicos devem cumprir:

▶ Atividades culturais (museus, teatros, cinemas e outros)

- ▶ As entidades responsáveis pela realização e promoção de atividades culturais na região, destino ou estabelecimento devem tomar todas as medidas apropriadas para assegurar que as pessoas com deficiência:
 - Tenham acesso a materiais e atividades culturais em formatos acessíveis;
 - Possam participar, desenvolver e utilizar o seu potencial criativo, artístico e intelectual, não somente em benefício próprio, mas também para o enriquecimento da sociedade.
- ▶ Os proprietários ou gestores de museus e outros edifícios de interesse histórico, cultural e religioso, abertos ao público devem resolver os problemas de acesso horizontal ou vertical, oferecendo rampas ou elevadores;
- ▶ As informações disponibilizadas devem ter em conta as necessidades dos visitantes que são surdos ou cegos. Portanto, todas as informações devem ser fornecidas em formato escrito e áudio;
- ▶ O pessoal de serviço ao cliente deve possuir as competências necessárias para acolher e servir os visitantes com deficiência. Poderá ser disponibilizado um serviço de empréstimo de cadeiras de rodas ou outros dispositivos para visitantes com mobilidade reduzida;
- ▶ Além das características aplicáveis a edifícios utilizados por turistas (as bilheteiras - seja com pessoas ou automatizadas, instalações sanitárias, telefones, sinalização, elevadores, estacionamento, etc.), os teatros e os cinemas devem possuir instalações equipadas com assentos especiais ou áreas reservados para utilizadores de cadeiras de rodas e auscultadores especiais e/ou instalações de circuito de indução de áudio para pessoas com deficiências auditivas. Devem ser feitos esforços para garantir que a informação audiovisual seja complementada com audiodescrição e legendagem e/ou língua gestual.

Recomendações – Infraestruturas e Serviços

▶ Requisitos gerais que as instalações e os serviços turísticos ou públicos devem cumprir:

▶ Outras atividades turísticas e eventos

- ▶ As entidades responsáveis pelas atividades recreativas e de lazer devem assegurar as medidas adequadas para que as pessoas com deficiência participem, em igualdade de condições com os outros;
- ▶ Deve ser assegurado que as pessoas com deficiência tenham acesso a instalações de lazer, desportivas e de turismo, em particular, para as seguintes atividades:
 - **Excursões nas áreas vizinhas:** Os autocarros utilizados para passeios devem estar equipados para acomodar os turistas com deficiências físicas e para fornecer outros tipos de ajudas, como informações auditivas e visuais para os cegos e os surdos. Sempre que possível, as empresas de organização de excursões devem contratar intérpretes de língua gestual para os turistas surdos e/ou fornecer material descritivo impresso em todos os lugares visitados.
 - **Atividades desportivas:** Facilitar o acesso a pessoas com deficiência às instalações desportivas (estádios, pistas de corrida, etc.) bem como a sua participação, tanto quanto possível, em atividades desportivas, que deve ser encorajada e promovida. As instalações desportivas devem estar equipadas para acomodar os visitantes com deficiências físicas e fornecer informações tanto acusticamente como visualmente, bem como outros serviços de comunicação para cegos e surdos.
 - **Atividades na Natureza:** Existência de rotas acessíveis que atravessam o local, conectando áreas de interesse, instalações sanitárias e outros serviços e instalações. Rotas mais extensas devem estar equipadas com fontes de água e bancos adaptados, com acesso adequado para permitir a abordagem dos usuários de cadeiras de rodas e aqueles que usam andalhos. As tampas de esgoto e as redes em torno das árvores devem estar niveladas com a calçada e firmemente fixados ao chão.
 - **Praias:** As praias devem disponibilizar caminhos acessíveis que permitam o acesso a pontos de informação, aos diversos espaços, instalações ou serviços. As praias devem ser acessíveis por meio de passarelas e rampas, devem possuir áreas protegidas do sol, serviços adaptados e cadeiras anfíbias e muletas para se banhar no mar, com a ajuda de uma equipa de profissionais. Os passeios à beira-mar, se existirem, devem incluir rotas acessíveis.

Recomendações - Formação

- ▶ Os colaboradores desempenham um papel importante na redução das potenciais falhas no acesso ou nas dificuldades imprevistas e a sua formação e consciencialização sobre a deficiência e o atendimento ao cliente pode minimizar as barreiras encontradas pelas pessoas com necessidades especiais;
- ▶ Os colaboradores dos estabelecimentos turísticos e serviços relacionados devem estar preparados para conhecer, entender e atender as necessidades dos clientes com deficiência;
- ▶ De acordo com a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, 2006, os colaboradores devem receber formação adequada sobre os direitos das pessoas com deficiência, de modo a proporcionar uma melhor assistência e os serviços garantidos por esses direitos e monitorizar e fornecer os serviços necessários e explicar o funcionamento das instalações adaptadas aos clientes com deficiências;
- ▶ Os colaboradores devem ser treinados para tratar as pessoas com deficiência com cortesia e eficiência e fornecer informações completas sobre os serviços e instalações disponíveis e facilitar o acesso aos serviços não acessíveis;
- ▶ A equipa deve fornecer informação acessível para as pessoas com deficiência a respeito de ajudas à mobilidade, dispositivos técnicos e tecnologias adaptadas, incluindo novas tecnologias e outras formas de assistência, serviços de apoio e instalações disponíveis no estabelecimento;
- ▶ A assistência ao cliente e ao cão-guia que o acompanha deve ser oferecida, disponibilizando também a informação específica e adequada sobre os serviços disponíveis no hotel e serviços externos, incluindo guias, leitores e intérpretes profissionais da língua gestual, a fim de facilitar o acesso aos edifícios e outras instalações abertas ao público;

Recomendações - Formação

- ▶ Os agentes de segurança ou seus homólogos que se encontram nos estabelecimentos e veículos que, respectivamente, acomodam e transportam pessoas com deficiência devem ter em todos os momentos e, como regra geral, uma lista das salas ou números de compartimentos ocupados por essas pessoas como precaução em caso de emergência;
- ▶ A equipa deve ser treinada para evacuar as pessoas com deficiência, em caso de emergência. Exercícios de emergência deve ser realizados rotineiramente de acordo com as leis e regulamentos.

