

## **Turismo Acessível em Portugal - O Caso do Turismo para Pessoas com Mobilidade Reduzida/ Necessidades Especiais**

### **ANA GARCIA - ACCESSIBLE PORTUGAL**

Segundo o Plano Estratégico Nacional do Turismo elaborado em 2006, a visão para o turismo, coloca Portugal como um dos países de maior crescimento na EU, sendo este sector o motor de crescimento da economia nacional (MEI, 2006).

De acordo com as estatísticas da Organização Mundial de Turismo (OMT), Portugal deverá estabilizar, até 2020, no top 20 a nível mundial, quer para a chegada de turistas internacionais, quer para as receitas de turismo internacional (representando um total de 11,6 milhões de pessoas o que corresponde aproximadamente a 7,8 US\$ biliões) o que, evidentemente, contribuirá positivamente para o crescimento da economia nacional. Resta saber como será realizado esse crescimento e se o mesmo é ou não sustentável; caso contrário entraremos de novo nos erros de outrora, em que o crescimento da receita turística se faz à custa da perda de valores culturais e naturais. As perspectivas - pelo menos em teoria - são para um crescimento baseado “na qualificação e competitividade da oferta”; mas que acções concretas estão a ser desenvolvidas no terreno?

Em 1980 a OMT declarou o turismo como sendo um direito fundamental e um veículo chave do desenvolvimento humano, alertando para a realidade social (negligenciada) do turismo: “o direito ao turismo deve conceber-se em harmonia com as prioridades, as instituições e as tradições de cada país, e supõe para a sociedade o dever de criar as melhores condições práticas de acesso efectivo e sem discriminação a este tipo de actividade”. Em 1991, onze anos depois, esta organização constatou que em todas as nações existiam impedimentos para que as pessoas com necessidades especiais pudessem desfrutar das possibilidades turísticas. Em Maio de 2003 o Conselho Europeu, na sua resolução de 6 de Maio, declarou da necessidade de existência de infra-estruturas culturais e de lazer acessíveis, como sendo indispensável para a melhoria da qualidade de vida de todos os cidadãos (GEOTA, 2006). É necessário ter em conta a vertente social do turismo a qual, obviamente, considera a vertente do turismo para pessoas com necessidades especiais, em particular o turismo para pessoas com mobilidade reduzida, que constitui o tema deste artigo.

De forma abrangente, o turismo acessível é um turismo que garante o uso e desfrute do turismo por todas as pessoas que apresentem alguma disfunção física, psíquica ou sensorial. De acordo com o *English Tourism Council*, este refere-se “ao conjunto de serviços e infra-estruturas capazes de garantir às pessoas com necessidades especiais apreciar as suas férias e tempos de lazer sem barreiras ou problemas particulares” (GEOTA, 2006; Perez e Velasco, 2003). E na prática o que representa o turismo acessível? E faz sentido existir?

### 1. A procura por turismo acessível

Analisa-se aqui o caso particular do turismo para pessoas com mobilidade reduzida (MR), uma vez que este é o *core business* da **Accessible Portugal**.

Em primeiro lugar é necessário compreender que apesar da MR estar usualmente associada à pessoa que se desloca em cadeira de rodas, esta pode contemplar outras vertentes de necessidades especiais, podendo estar associada a momentos particulares da vida de uma pessoa (como por exemplo períodos de gestação, obesidade ou a perda de mobilidade momentânea associada a uma determinada doença ou acidente). Este é o caso de 20% da população a qual experimenta, ao longo da sua vida, um momento onde a sua actividade diária é limitada, em resultados de problemas de saúde ou de problemas de longa data (Buhalis *et al.*, 2005).

Outra vertente importante a considerar é a de que o público-alvo deste tipo de turismo não é apenas a pessoa com MR, mas igualmente todas as pessoas que integram a sua vida e que querem, obviamente, partilhar momentos de turismo e lazer.

Em 2004 foi estimado existirem entre 600 a 860 milhões de pessoas com necessidades especiais em todo o Mundo. Os EUA, EU, Canadá e Austrália têm uma média de 17% da população com algum tipo de deficiência (Buhalis *et al.*, 2005). De acordo com Buhalis *et al.* (2005), os índices maiores de deficiência na EU encontram-se na Finlândia, no Reino Unido, na Holanda e em França, atingindo 10 930 milhares de pessoas só no Reino Unido. Segundo o mesmo estudo, 37% da população com necessidades especiais na EU tem a sua mobilidade reduzida.

Na Europa 59% da população tem um familiar com MR e 47% da população tem um amigo com as mesmas necessidades especiais. Do ponto de vista turístico, este efeito

multiplicador é de extrema relevância, uma vez que mais de 80% dos turistas com MR viajam com familiares e/ou amigos (Buhalis *et al.*, 2005). De facto, durante a sua actividade, a **Accessible Portugal** constatou que cada pessoa com MR fazia-se acompanhar de duas ou mais pessoas sem qualquer restrição de mobilidade. Houve casos de grupos de dez turistas em que apenas um tinha problemas de mobilidade, o que condicionava o grupo.

Outro factor relevante a considerar é o facto deste tipo de necessidades especiais ter tendência de aumentar com a idade, e também de aumentar o seu carácter permanente (vulgarmente conhecida como a “incapacidade” associada a pessoas de idade). Para pessoas com mais de 75 anos, a probabilidade de deficiência é 14 vezes superior à de pessoas com idade compreendida entre os 35 e os 44 anos. Os cálculos da ONU apontam que, para o ano de 2050, 21% da população mundial terá mais de 60 anos, o que equivale a 2000 milhões de pessoas. É necessário pensar em propostas de qualidade para o turismo sénior.

Em geral, o mercado potencial (pessoas que procuram por turismo acessível no mundo) foi calculado em 127,5 milhões, só na Europa. Destas, 70% têm condições físicas e económicas para viajar. Devido ao efeito multiplicador em familiares e amigos, obtemos um valor médio de 156,2 milhões de turistas que procuram por turismo acessível. Estes valores têm tendência a crescer uma vez que entra o factor de envelhecimento da população.

Perante estes dados há que compreender que a inexistência de um turismo adaptado não é só negligência relativamente ao turismo social e à responsabilidade social da indústria turística, como também uma falha estratégica do sector; uma vez que se trata de um segmento economicamente viável e sustentável.

## **2. A experiência da Accessible Portugal**

### **2.1 Apresentação da empresa**

A ideia de negócio surgiu devido à constatação de uma falha na oferta turística em Portugal: o turismo para pessoas com mobilidade reduzida. Esta constatação teve por base a realidade familiar de Joana Prates, uma vez que acompanhou a evolução da perda de mobilidade de um familiar com paralisia cerebral. A ideia surgiu assim de uma necessidade: como unir a família em momentos de lazer sem que isso se torne

num transtorno para todos? A **Accessible Portugal**<sup>1</sup> nasceu assim da necessidade sentida por pessoas que partilham as suas vidas com pessoas com MR e que sentem as dificuldades diárias das inacessibilidades.

Constituída como Agência de Viagens e Empresa de Animação Turística, a **Accessible Portugal** é direccionada para pessoas com mobilidade reduzida (MR), seus familiares e amigos, oferecendo todos os serviços turísticos para proporcionar a esta população momentos de verdadeiro lazer. O objectivo da empresa é o de retirar toda a preocupação a quem viaja e proporcionar a acessibilidade a todos os níveis.

No planeamento de cada viagem a **Accessible Portugal** assegura transporte acessível a cadeira de rodas em veículos de oito passageiros; alojamento acessível; apoio personalizado; restaurantes acessíveis; guia ou monitor durante toda a viagem ou actividade; museus e locais de interesse histórico acessíveis; aluguer de produtos de apoio (ajudas técnicas) e “actividades aventura” adaptadas conforme as necessidades e gostos do cliente.

O que distingue a **Accessible Portugal** de outros operadores turísticos é a sua capacidade de resposta às principais dificuldades encontradas pelo cliente. A política da empresa é a da integração da pessoa com MR, o apoio incondicional ao cliente e uma estratégia direccionada para a sua satisfação máxima. Apesar da actividade se centrar no turismo para pessoas com MR, aponta-se como característica essencial o facto de uma parte substancial dos clientes não ter restrições de mobilidade, estando no entanto condicionados por amigos ou familiares nestas condições. Importa, pois, eliminar ou ultrapassar barreiras por forma a proporcionar os mesmos momentos de lazer a todos.

## 2.2 O turismo acessível em Portugal

O I Plano de Acção para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidades para os anos de 2006 a 2009 (I PAIPDI 2006-2009) define as seguintes acções no que respeita à ocupação de tempos livres desta população: a) certificação e qualificação dos equipamentos turísticos; b) desenvolvimento progressivo do projecto praia acessível; c) levantamento e publicitação da oferta turística acessível (para 2006); e d) a qualificação para o atendimento das pessoas com necessidades especiais por profissionais que operem no sector.

---

<sup>1</sup> [www.accessibleportugal.com](http://www.accessibleportugal.com)

O conceito de turismo acessível a pessoas com MR implica não só que qualquer pessoa pode aceder e usar instalações e serviços turísticos, como também que se proporcione uma oferta de serviços e actividades orientada aos gostos e preferências das pessoas que possam ter necessidades especiais e exigências diferentes de outros segmentos de procura. Isto significa que qualquer cidadão com MR deve poder aceder ao que está à disposição de qualquer outro turista, mas com a segurança de que na sua viagem encontrará espaços e serviços acessíveis, bem como funcionários para o atender. No entanto, o processo de planificação e realização de uma viagem acessível é algo complexo (Figura) (GEOTA, 2006).

**Figura - Passos a considerar no planeamento de uma viagem turística acessível**

### ***Reserva***

- Meio de transporte a seleccionar
- Transferes inacessíveis
- Hotel a seleccionar (de acordo com a deficiência)
- Visitas adequadas às restrições de mobilidade
- Falta de um Profissional especializado/sensibilizado para aconselhar adequadamente cada tipo de deficiência

### ***Restauração***

- Entrada inacessível
- Mesas inadequadas para cadeira de rodas
- Espaço interior inacessível
- WC inacessível
- Falta de pessoal especializado/sensibilizado para informar e acompanhar cada caso

### ***Transporte***

- Terminais inacessíveis
- Interior do transporte inacessível
- Saída e acesso ao estabelecimento turístico inacessível
- Falta de pessoal especializado/sensibilizado para informar e acompanhar cada caso

### ***Alojamento***

- Recepção inacessível
- Sala de refeições inacessível
- Quarto inacessível
- WC interior e exterior inacessível
- Elevador inacessível
- Exterior do estabelecimento inacessível
- Reduzido número de quartos
- Falta de pessoal especializado/sensibilizado para informar e acompanhar cada caso

### ***Actividades de Fazer***

- Museus, teatros, casas de espectáculo inacessíveis
- Falta de WC acessível
- Actividades não projectadas para pessoas com dificuldades de locomoção
- Falta de pessoal especializado/sensibilizado para informar e acompanhar cada caso

Uma questão relevante neste tipo de turismo é a disponibilização de produtos de apoio (ajudas técnicas). A pessoa com MR necessita, muitas vezes, de material especial que a acompanha diariamente, que muitas vezes, é incómodo ou mesmo impraticável de transportar de um lugar para outro.

Através do crescimento da nossa actividade tem vindo a ser desenvolvido este tipo de negócio, de aluguer de produtos de apoio adaptado às necessidades dos clientes.

A **Accessible Portugal** constituiu-se com o intuito de ultrapassar as barreiras existentes nos programas de lazer, permitindo que uma família, um grupo de amigos ou um grupo de colegas, pudesse viajar com pessoas com MR, numa viagem apreciada por todos e sem qualquer tipo de percalços.

A **Accessible Portugal** tem como missão final a de proporcionar um turismo de excelência, respondendo ao objectivo do Plano Estratégico Nacional do Turismo, oferecendo assim qualidade e competência na oferta disponibilizada a este sector tão importante. O trabalho desta empresa inovadora foi reconhecido em 2009 com a atribuição do prémio do Turismo de Portugal na categoria “Serviços”. Este prémio visa distinguir projectos públicos e privados que contribuíram para o desenvolvimento turístico em Portugal.

A **Accessible Portugal** recebeu, igualmente, da ENAT (European Network for Accessible Tourism), o Certificado de Membros de pleno direito (Full Membership) e o ENAT Code of Good Conduct.

A **Accessible Portugal**, em parceria com a Câmara Municipal da Lousã, venceu a fase nacional do concurso promovido pela Comissão Europeia para o Prémio Europeu de Iniciativa Empresarial / *European Enterprise Awards 2010*, onde o projecto "Internacionalização da Lousã, Destino de Turismo Acessível" irá representar Portugal na Categoria "Apoio à Internacionalização do Negócio", em Madrid, no próximo mês de Maio.

Este projecto é promovido pela Câmara Municipal da Lousã e constitui uma aposta estratégica do município para criar, como factor de diferenciação, condições para o acolhimento turístico de pessoas com mobilidade reduzida, numa parceria com a **Accessible Portugal**, a primeira agência de viagens e operadora portuguesa especializada neste tipo de oferta.

Pode ainda referir-se outros projectos, considerados “Boas Práticas” no desenvolvimento do Turismo Acessível em Portugal, nomeadamente o Projecto “Praia Acessível/Praia para Todos” e os “Roteiros Turísticos do Património Mundial”.

### **Praia Acessível / Praia para Todos**

O Projecto Praia Acessível/ Praia para Todos tem os seguintes objectivos:

- Tornar acessíveis as praias portuguesas, marítimas e fluviais, às pessoas com mobilidade condicionada.
- Sensibilizar todas as pessoas, em especial as que intervenham como agentes e as que são utentes das praias como veraneantes, para a problemática das pessoas com mobilidade condicionada.
- Dar a conhecer às pessoas com deficiência, e de um modo geral, a todas as pessoas com mobilidade condicionada, com especial destaque para idosos, as praias com acessibilidade e promove-las, a nível nacional e internacional, como destino de férias.
- Mobilizar, através das parcerias estabelecidas, as autarquias locais e os concessionários das praias a necessidade de :
  - a) promover a acessibilidade às praias criando ou melhorando rampas, estendendo passadeiras de acesso, instalando corrimões, adaptando instalações sanitárias;
  - b) disponibilizar cadeiras de rodas anfíbias ou de outros instrumentos auxiliares, tendo em vista a possibilidade das pessoas com mobilidade acederem à água e aí se banharem.

Para merecerem a designação de praias acessíveis, com direito ao galardão indicativo de acessibilidade total, há que satisfazer um conjunto de seis imperativos, designadamente:

- acesso pedonal
- estacionamento ordenado
- acesso à zona de banhos
- passadeira no areal
- sanitários adaptados
- acesso ao posto de socorros

Como factores facultativos consideram-se, ainda, o acesso a bares e restaurantes de apoios anfíbios para o banho.

Estão classificadas como “Praia Acessível” em Portugal 154 praias marítimas e fluviais em Portugal Continental e Ilhas.

## **Roteiros turísticos do Património Mundial**

No âmbito do produto Touring Cultural e Paisagístico que visa potenciar e enriquecer a experiência turística nos locais de maior valor cultural do País, o Turismo de Portugal está a desenvolver o projecto-piloto Roteiros Turísticos do Património Mundial, com o objectivo de enriquecer e otimizar as condições de visita aos monumentos classificados pela UNESCO como Património da Humanidade, nesta primeira fase, Abadia de Alcobaça, Mosteiro da Batalha e Convento de Cristo de Tomar, e ao património que lhe está associado.

O Turismo de Portugal pretende que este projecto venha a potenciar:

- A promoção do destino e da visita de maior duração.
- O conhecimento , a interpretação e a fruição do valioso património natural e cultural desta região.
- A diversificação e a qualificação da actividade turística na região, durante todo o ano.

Neste sentido, o Turismo de Portugal considera importante promover, junto dos responsáveis, condições de visita para públicos com necessidades especiais, não só ao nível da informação disponibilizada mas, também, ao nível da qualificação dos espaços.

Considerando a larga experiência da Accessible Portugal nesta matéria, o Turismo de Portugal convidou a empresa para elaborar o levantamento das acessibilidades para públicos com necessidades especiais.

Este trabalho em fase final contempla para além do levantamento exaustivo dos monumentos dos roteiros, sugestões com vista à melhoria das acessibilidades e, não menos importante, a possibilidade de fornecer informação fidedigna aos turistas.

## **Referências**

GEOTA, 2006, Turismo e desenvolvimento sustentável 2, Careto, H. e Lima, S. (coords.), Publicação do Grupo de Estudos de Ordenamento do Território e Ambiente - GEOTA, Novembro de 2006.

Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E., Miller, G., 2005, *Accessibility Market and Stakeholder Analysis*, OSSATE -One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe, University of Surrey/United Kingdom.

MEI, 2006, Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT) para o desenvolvimento do turismo em Portugal, Ministério da Economia e da Inovação, Turismo de Portugal.

Pérez, D.M., Velasco, D.J.G., 2003, *Turismo Accesible. Hacia un turismo para todos*, Mazars Turismo, Colección Cermi.es.

Toerisme Vlaanderen, 2001, *Tourism for all in the European Union. Status Report on Tourist Accommodation Schemes in Europe*, Meeting of EU Ministers of Tourism, “Tourism for all”, Brugge 1<sup>st</sup>-2<sup>nd</sup> July 2001.